

# Étapes à suivre pour développer des soins et services en TÉLÉSANTÉ

## Définir le besoin clinique

### 1. Définir les soins et services qui seront offerts par une modalité de télésanté :

- Quelle est la situation actuelle en lien avec mon service ?
- Quelle est la situation souhaitée ?
- En quoi la télésanté peut être utile à mon service ?
- Quel type d'activité de télésanté je veux réaliser ?
  - Faciliter les consultations à distance entre le patient et son médecin, un spécialiste ou un autre professionnel de la santé;
  - Offrir l'enseignement à distance à un usager ou à un groupe d'usagers;
  - Permettre la surveillance à distance des usagers qui requièrent un suivi plus étroit;
  - Faciliter les discussions à distance entre professionnels et experts;
  - Offrir à distance un traitement ou une activité de réadaptation;
  - Permettre l'interprétation d'images, d'examens ou de tests;
  - Offrir l'assistance à des soins et le coaching clinique;
  - Etc.

### 2. Définir à quelle clientèle je souhaite offrir les soins et services :

- Déterminer les critères d'inclusion et d'exclusion de la clientèle, notamment :
  - Les capacités physiques et cognitives de l'utilisateur;
  - Les facteurs économiques;
  - La capacité de déplacement de l'utilisateur;
  - Le contexte familial, professionnel et culturel au moment de déterminer le service de télésanté à offrir;
  - Les possibles obstacles à l'inclusion de l'utilisateur (p.ex. : l'accès à un ordinateur ou à des moyens de télécommunication);
  - La disponibilité des spécialistes, du personnel clinique local et des établissements nécessaires pour assurer la continuité du service au moment de déterminer le service de télésanté à offrir.

### 3. Déterminer les intervenants qui effectueront les interventions par télésanté.

### 4. Déterminer un chargé de projet.

### 5. Déterminer le niveau de service en télésanté :

Le niveau de service du projet aura une influence sur les partenaires du réseau à impliquer pour actualiser le projet de télésanté.

Local	Régional	National/Provincial
Intra-CIUSSS	Avec des établissements de la région 03	Avec des établissements externes (hors région 03)

## Contactez l'équipe de télésanté

Écrire à [telesante.ciusscncnsss@sss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.ciusscncnsss@sss.gouv.qc.ca) en mentionnant les éléments suivants :

- La direction;
- La définition du projet;
- Le chargé de projet;
- Le gestionnaire responsable;
- Les délais ciblés pour la mise en place du projet.

## Planifier le développement du projet de télésanté

1. Créer un groupe de travail incluant les personnes pertinentes au projet en collaboration avec le pilote clinique; devra **inclure un usager partenaire**;
2. Planifier une première discussion avec le groupe de travail, le pilote clinique, le pilote technologique, le gestionnaire responsable du projet et le chargé de projet de la direction;
3. Compléter la fiche projet :
  - a. Dépôt à la DQÉPÉ pour l'obtention d'un numéro de projet (selon la procédure CIUSSS en place) \*
  - b. Dépôt au comité tactique en télésanté pour approbation et priorisation à l'adresse [telesante.ciusscncn@sss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.ciusscncn@sss.gouv.qc.ca);
4. Si le projet est de nature régionale ou provinciale, impliquer le CCT du RUISSSS Laval;
5. Prioriser le projet selon le processus de priorisation du CIUSSS;
6. Élaborer un plan d'action pour suivre les étapes de réalisation.

\* Pour tout projet de télésanté, il est requis d'identifier la DSP comme direction impliquée afin que l'équipe de télésanté (qui relève de la DSP), soit incluse dans le groupe de travail.

La création d'un numéro de projet est requis afin d'assurer l'imputabilité des projets à la direction concernée, de faciliter la commande du matériel technologique nécessaire à la réalisation du projet, ainsi que d'assurer le suivi du déploiement.

## Développer le projet de télésanté

1. Définir un super-utilisateur;
2. Choisir les équipements informatiques nécessaires au projet;
3. Définir la plateforme de dispensation des soins et services;
4. Appliquer le processus d'acquisition des équipements de l'équipe de télésanté (ne pas passer par les achats directement);
5. Écrire l'entente 108.1, s'il y a lieu;
6. Planifier la formation pour le personnel concerné;
7. Élaborer un plan de communication.

**N.B. Le pilote clinique et le pilote technologique vous accompagneront tout au long du déploiement du projet, mais vous restez le responsable de l'implantation.**