



# Guide de présentation des projets de télésanté



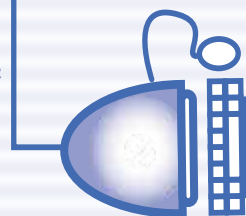
Le présent guide passe en revue les principaux éléments du cadre de gestion qu'on devrait retrouver dans un projet de télésanté soumis au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ou à une régie régionale, pour autorisation et financement. Conçu pour venir en aide aux auteurs de tels projets, il vise aussi à favoriser la mise en place de projets gagnants.

Ce guide s'adresse aux personnes qui veulent **implanter** un nouveau projet de télésanté dans un établissement ou ajouter de nouvelles applications à un projet en cours.

Le MSSS a retenu la définition suivante de la télésanté : « **Ce sont les services de santé, les échanges audiovisuels à des fins éducatives et de recherche ainsi que le traitement de données clinico-administratives effectués à distance par le biais d'une communication électronique.** »

## La télésanté a les objectifs suivants :

- permettre l'exercice de la **télé médecine**, c'est-à-dire :
  - la consultation à distance de professionnels de la santé pour premier ou second avis (ex. : télé diagnostic, télé radiologie),
  - le traitement clinique à distance (ex. : télé psychiatrie, télé orthophonie),
  - le suivi de patients à distance (ex. : suivi post-chirurgical, télé psychiatrie, télé orthophonie, télé cardiologie, télé soins),
  - la consultation à distance de professionnels de la santé en vue de l'interprétation de données clinico-administratives (ex. : dossiers partageables, cas de la médecine juridique),
  - la consultation à distance dans le cadre d'échanges et de relations entre professionnels de la santé spécialisés pour fins cliniques (ex. : télé expertise, encadrement clinique, mentorat) ;
- permettre l'enseignement médical ou professionnel à distance (**télé formation**) ;
- permettre la surveillance de patients à leur domicile (**télé surveillance à domicile**).



## UN PROJET PEUT ÊTRE SOUMIS POUR ANALYSE S'IL REMPLIT LES TROIS CONDITIONS SUIVANTES :

### PREMIÈRE CONDITION

Le projet comporte :

- une description détaillée des établissements où il sera implanté,
- une description détaillée du projet;

### DEUXIÈME CONDITION

tous les équipements informatiques qui seront utilisés dans le cadre du projet de télésanté devront être approuvés par le centre de certification du Réseau de télécommunications sociosanitaire (RTSS) du MSSS et devront être couverts par un contrat de service ;

### TROISIÈME CONDITION

le projet comprend un cadre d'évaluation.

Tous les projets seront évalués selon la *Grille d'évaluation des projets de télésanté*.  
Cette grille d'évaluation est jointe au présent document.

# Première condition

## UNE DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES ÉTABLISSEMENTS OÙ LE PROJET SERA IMPLANTÉ

Si un projet est présenté par plus d'un établissement, on fournira le profil de chaque établissement et on précisera lequel a la responsabilité principale du projet.

### Identification

- Le nom de l'établissement où le projet sera implanté.
- La personne responsable du projet dans l'établissement.
- Le coordonnateur du projet dans l'établissement (si ce n'est pas la personne responsable).
- Le nom et l'adresse des établissements et des organismes associés au projet.
- Le nom et l'adresse des personnes responsables et des coordonnateurs du projet dans les établissements et les organismes associés au projet.

On précisera les coordonnées (le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et le courriel des responsables et des coordonnateurs du projet).

### Renseignements généraux sur l'établissement

- Description et historique sommaires de l'établissement.
- Population qui bénéficie des services offerts par l'établissement.
- Description sommaire des services cliniques offerts par l'établissement.
- Volume actuel des activités de l'établissement.

### Renseignements sur les partenaires

- Historique des relations pertinentes entre les établissements prenant part au projet.

## UNE DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU PROJET

### Nom du projet

### Description du projet

On doit décrire la raison d'être du projet et les besoins de l'établissement ou du service concerné par le projet. La description doit préciser :

- la population visée ;
- les besoins de cette population ;
- le contexte dans lequel le projet se situe (comment la télésanté s'insère-t-elle dans le plan stratégique de l'établissement ? Quelle est la place de la télésanté dans le plan de développement de la région ?) ;
- la présentation générale des départements liés au projet de télésanté, autant ceux qui en bénéficieront que les prestataires de services :
  - effectifs actuels du corps médical et ceux des autres professions,
  - volume actuel d'activité,
  - volume et destination des transferts actuels ;
- le lien avec l'organisation régionale des services de santé ;
- la durée du projet ;
- l'état des connaissances sur l'utilisation de la télésanté pour résoudre le problème rencontré dans l'établissement ;
- l'expérience de l'établissement qui fournit les services dans la réalisation de projets semblables à celui qui est proposé ;
- l'expérience des personnes-ressources du projet dans la réalisation de projets semblables à celui qui est proposé (joindre en annexe les curriculum vitæ des personnes-ressources) ;
- les résultats attendus (comment le projet va-t-il améliorer les services de santé en regard de la qualité, de l'efficacité, de la collaboration entre les professionnels du secteur de la santé, des incidences sur la santé de la population ou de tout autre élément pertinent) ;
- les effets du projet sur les départements et sur les établissements liés au projet.

## Cadre organisationnel du projet

La présente section a pour but de montrer l'appui que le projet reçoit dans l'établissement et les départements où il sera implanté.

### Appui

On doit démontrer que le projet a reçu l'appui nécessaire à sa réalisation, autant dans l'établissement qui le soumet que dans celui ou ceux qui fourniront les services :

- soutien du conseil d'administration, des directions générales des établissements et des départements ou des services cliniques et administratifs où le projet sera implanté. Démontrer l'appui des médecins ou des chefs des départements visés par le projet en présentant les résolutions pertinentes des départements, et préciser la nature de leur contribution (présenter les lettres d'appui) ;
- soutien du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (présenter les lettres d'appui) ;
- soutien de la régie régionale (présenter les lettres d'appui) ;
- appui d'établissements ou de personnes externes (du secteur privé, d'associations ou autre) qui prennent directement part au projet (présenter les lettres d'appui).

*Les lettres d'appui sont un élément essentiel.*

### Organisation

- Décrire l'entente entre les établissements partenaires (ex. : disponibilité des téléconsultations (équipements et consultants), service de garde, gestion des cas d'urgence).
- Présenter les différentes phases du projet (implantation, expérimentation et généralisation). Pour chaque phase, on présentera :
  - les objectifs ;
  - les ressources matérielles attribuées ;
  - les activités de formation (temps pour l'apprentissage des procédures et de la manipulation des équipements) ;
  - les activités de coordination (soutien professionnel) ;
  - les ressources humaines, en précisant les rôles et les responsabilités de chaque personne (personnel médical, technique et de soutien, médecin de garde) ;

- les stratégies de mobilisation du personnel ;
- la logistique des communications (protocoles de communication qui prévoient la transmission de l'information entre tous les intervenants) ;
- l'échéancier.

- Décrire les changements prévus dans la pratique des professionnels, s'il y a lieu, et les façons d'aborder ces changements.
- Présenter les mesures prises afin d'assurer la pérennité du projet.

## Cadre financier

Présenter le budget de chaque phase du projet (implantation, expérimentation et généralisation).

### Coûts

- Préciser les montants reconductibles les années suivantes (coûts des ressources humaines, de la formation, du soutien technique, coûts des télécommunications, coûts de la maintenance, coûts de l'évaluation des activités cliniques et des activités de gestion).
- Préciser les montants non reconductibles (coûts des équipements et de leur rehaussement, coûts des tests d'installation effectués par le centre de certification du RTSS, coûts des immobilisations).

### Financement

- Présenter les sources (privées, publiques, internes et autres) de financement du projet avec les lettres d'appui de chacune à ce sujet.
- Décrire les solutions envisagées à la fin du financement pour garantir la pérennité financière du projet.

## Cadre juridique et éthique

Décrire en quoi le projet tiendra compte du cadre juridique existant (lois et règlements sur la santé) et traitera des dimensions suivantes :

- l'obtention du consentement libre et éclairé du patient à la téléconsultation (décrire l'aide donnée au patient pour lui expliquer le déroulement des séances de télésanté et l'informer sur la confidentialité de la procédure) ;
- le traitement et l'archivage du dossier électronique du patient ;
- la confidentialité de l'acte professionnel ;
- le traitement des plaintes ;
- la sécurité entourant la transmission de l'information entre les établissements.

# Deuxième condition

## La certification du RTSS et le contrat de service du fournisseur d'équipements

Tous les équipements informatiques qui seront utilisés dans le cadre des projets de télésanté devront être certifiés par l'équipe technique du RTSS. Cette certification vise à garantir la conformité, l'interopérabilité et la qualité des environnements de télécommunications ainsi que celles des équipements et de leurs normes d'utilisation.

Pour procéder à la certification, il est recommandé de contacter le **centre de certification du RTSS, au (418) 644-8281.**

Afin de pouvoir obtenir la certification du RTSS, il faudra :

- préciser les environnements d'utilisation des équipements (les télécommunications nécessaires) ;
- préciser les fonctions et les normes des équipements ;
- préciser, s'il y a lieu, l'interopérabilité des normes et des équipements des autres établissements liés au projet de télésanté.

Il faudra aussi prévoir les tests à faire au moment de mettre en place les équipements de télécommunications (les tests seront effectués par le centre de certification du RTSS. À l'issue de ces tests, la certification RTSS sera fournie) :

- pour garantir la conformité des équipements ;
- pour garantir leur interopérabilité ;
- pour procéder à leur évaluation qualitative ;
- pour procéder à leur évaluation quantitative ;
- pour garantir leur interopérabilité avec le RTSS.

En plus de la certification du RTSS, chaque équipement doit être inscrit dans un contrat de service avec le fournisseur pour éviter l'arrêt de fonctionnement des équipements et garantir le soutien technique en tout temps (décrire la nature de ce contrat).

# Troisième condition

## Le cadre d'évaluation

L'évaluation est un élément primordial dans la mise en place d'un projet de télésanté. Elle permet, lorsqu'elle est systématique et continue, de vérifier si les objectifs du projet sont atteints et si les ressources sont correctement utilisées et réparties. Elle permet aussi de tirer de nombreux enseignements dont peuvent bénéficier les autres établissements susceptibles de mettre en place des projets de télésanté. L'évaluation permet la collecte de données et de variables (techniques ou organisationnelles) sur le projet, qui permettront

de juger la pertinence et les résultats du projet de télésanté dans le contexte particulier de l'établissement. On fournira le cadre d'évaluation auquel on joindra le plan de diffusion des résultats si une telle activité est envisagée.

Un guide pour l'élaboration du cadre d'évaluation des projets de télésanté a été développé par le MSSS. Il est conseillé de s'y référer pour mener à bien cette importante étape du projet.

# Grille d'évaluation

## des projets de télésanté

### 1. Pertinence du projet par rapport aux besoins des établissements

- Le projet fait partie des priorités du ministère de la santé et des Services sociaux (MSSS) en matière de télésanté.
- L'analyse des besoins est exhaustive (définition des besoins en ce qui concerne la disponibilité ou l'efficacité et la continuité des soins et des services offerts par les établissements prenant part au projet et en ce qui concerne la formation).
- Les besoins sont confirmés par les renseignements fournis sur les établissements et les départements où sera implanté le projet (évaluation précise du volume des activités).
- Les gains directs et indirects découlant du projet sont présentés et analysés (volume d'activité, efficacité, maintien des effectifs, gains économiques).
- On retrouve dans la littérature ou dans d'autres établissements une expérience semblable en télésanté pour répondre à ce type de besoins.

### 2. Évaluation du cadre organisationnel

#### Appui

- La pertinence et la qualité des lettres d'appui, particulièrement celles des départements et des services médicaux qui bénéficieront du projet et celle du prestataire de services.

#### Évaluation

L'évaluation peut être faite dans le milieu qui reçoit le service, dans celui qui le donne ou aux deux endroits.

Il est important de prévoir le suivi de la gestion du projet à l'aide d'indicateurs afin d'être capable de réagir aux besoins et de s'adapter à la nature du projet (ex. : suivi du volume des activités). Cette démarche favorise l'évaluation continue.

Le cadre d'évaluation devrait couvrir au moins un des aspects suivants :

- L'évaluation des processus :
  - les aspects organisationnels (procédures et politiques encadrant le projet),
  - les caractéristiques des utilisateurs,
  - les caractéristiques des patients,
  - l'efficacité des nouvelles méthodes de travail (préciser les facteurs facilitant ou contraignant l'implantation du projet, évaluer l'efficacité des nouveaux processus de travail), et les facteurs qui les influencent (facteurs individuels, organisationnels, etc.) ;
- l'évaluation financière (étude des coûts) ;
- l'étude de la perception des utilisateurs concernant l'utilité et le caractère acceptable de l'application ;
- l'évaluation de l'utilisation de la technologie par les cliniciens (efficacité de l'application, effets de l'application sur la pratique de la profession, sur la qualité des soins, sur l'accessibilité aux soins et sur le réseau sociosanitaire) ;
- l'évaluation du point de vue des patients (étude de satisfaction et des modes de rétroaction en cas d'insatisfaction, de leur perception de la technologie).

Le cadre d'évaluation doit présenter les objectifs de l'évaluation et la méthodologie utilisés (mode de collecte des données et méthode d'analyse des données).

#### Organisation

- La rigueur du cadre organisationnel est démontrée par :
  - la définition des rôles et des responsabilités de chaque personne (personnel médical, technique et de soutien, médecin de garde) ;
  - la prévision d'un service de garde ;
  - la gestion des cas d'urgence ;
  - le soutien de l'organisation au projet ;
  - la pertinence et le nombre suffisant des ressources humaines ;
  - les stratégies de mobilisation du personnel mises en place ;
  - les activités de formation prévues ;
  - la logistique des communications.

- Une partie des ressources humaines a déjà une expérience pertinente.
- Le promoteur du projet démontre du leadership. Il possède :
  - une vision et une stratégie claires ;
  - la capacité d'instaurer un climat de confiance et de mobiliser le personnel en vue de la réalisation du projet ;
  - un leadership reconnu à l'intérieur de l'établissement et dans l'ensemble du réseau dans lequel s'inscrit le projet.
- Le calendrier d'exécution est réaliste.
- La pérennité du projet est assurée.
- Le projet peut être implanté dans d'autres établissements :
  - après évaluation du degré de complexité du projet ;
  - après étude de faisabilité ;
  - après vérification de la compatibilité de l'équipement.
- La diffusion des enseignements tirés du projet et de son évaluation est prévue.

### 3. Évaluation du cadre financier

- Les coûts sont réalistes et clairement présentés.
- Le projet sera viable après l'arrêt de la subvention (sources de financement autres que le MSSS garanties et suffisantes, autofinancement).

### 4. Évaluation du cadre juridique

- Le projet tient compte du cadre juridique existant (lois et règlements sur la santé) et traite de façon exhaustive des dimensions suivantes :
  - l'obtention du consentement libre et éclairé du patient à la téléconsultation ;
  - le traitement et l'archivage du dossier électronique du patient ;
  - la confidentialité de l'acte professionnel ;
  - le traitement des plaintes ;
  - la sécurité entourant la transmission de l'information entre les établissements.
- Les changements dans la pratique des professionnels sont anticipés et des mesures précises sont prises pour en faciliter l'adoption par les intéressés.
- Le processus de gestion des dossiers médicaux respecte les normes de confidentialité.

### 5. Évaluation du cadre technologique

- L'évaluation de tous les équipements des projets de télésanté sera effectuée par le centre de certification du Réseau de télécommunications sociosanitaire (RTSS) du MSSS.
- Le fournisseur des technologies de télésanté est lié par une entente de service.
- La disponibilité et le soutien technique du fournisseur des technologies sont satisfaisants.

Édition produite par :  
La Direction des communications  
du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document peut être consulté à la  
section documentation du site Web du ministère  
de la Santé et des Services sociaux dont l'adresse  
est : [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)

Le genre masculin utilisé dans ce document  
désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec, 2000  
Bibliothèque nationale du Canada, 2000  
ISBN 2-550-36597-6

© Gouvernement du Québec

Toute reproduction totale ou partielle de ce  
document est autorisée, à condition que la source  
soit mentionnée.