

PROCÉDURE

IMPLANTATION D'UN SERVICE DE TÉLÉSANTÉ

N° Procédure : PRO-118	Responsable de l'application : Direction des soins infirmiers en collaboration avec la Direction des ressources technologiques	
N° Politique/Règlement associé : POL-110		
Approuvée par : réservé à la DQÉPÉ	Date d'approbation : Réserver à la DQÉPÉ	Date de révision : Réserver à la DQÉPÉ

Destinataires : Gestionnaires, responsables des services en télésanté, professionnels, médecins, contractuels, consultants, employés, stagiaires, bénévoles, usagers et patients partenaires.

1. ÉTAPES COMMUNES

- Se référer à la POL-110 - *Télésanté*.
- S'assurer du respect des critères de la norme télésanté d'Agreement Canada.
- Consulter le *Processus d'implantation d'un service de télésanté* (ANNEXE 1).
- Consulter le *Guide sur le transfert d'informations confidentielles*¹.
- Intégrer un patient partenaire.
- Demander un accompagnement à l'équipe en télésanté de l'établissement et solliciter, au besoin, la contribution du Centre de coordination de la télésanté du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CCT-CHUM).

2. PHASE 1 : IDENTIFICATION DU BESOIN

2.1. Expression du besoin

2.1.1 Tout destinataire de la présente procédure

La demande d'implantation d'un service de télésanté peut venir d'un gestionnaire, d'un responsable de services en télésanté, d'un professionnel, d'un médecin, d'un contractuel, d'un consultant, d'un employé, d'un stagiaire, d'un bénévole, d'un usager ou d'un patient partenaire.

¹ Voir dans l'intranet sous : Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Formation > Guide sur le transfert d'informations confidentielles

La personne ayant reçu la demande doit l'acheminer au gestionnaire du service afin d'évaluer la pertinence et la faisabilité d'un service en télésanté.

2.2. Compléter une demande pour un service de télésanté

2.2.1 Gestionnaire de service en télésanté

Désigne un Responsable pour le service en télésanté.

2.2.2 Responsable de service en télésanté

- Remplit la Fiche descriptive² d'un service en télésanté.
- Fait approuver la Fiche descriptive par son directeur adjoint.

2.2.3 Directeur adjoint

Approuve la Fiche descriptive d'un service en télésanté.

2.3. Envoyer la Fiche descriptive d'un service de télésanté

2.3.1 Responsable de service en télésanté

Envoie la Fiche descriptive d'un service en télésanté à l'équipe de la télésanté par courriel à l'adresse : telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca.

2.4. Contacter le demandeur

2.4.1 Copilote clinique télésanté

Planifie une première rencontre avec le Responsable de service en télésanté et le Copilote technologique télésanté.

2.5. Réviser la Fiche descriptive d'un service de télésanté

2.5.1 Copilote clinique télésanté

- Révise la Fiche descriptive d'un service de télésanté en collaboration avec le Responsable de service en télésanté et le Copilote technologique télésanté.
- S'assure que toutes les informations disponibles au moment de rédiger la Fiche descriptive sont présentes, incluant :
 - Les objectifs de la modalité de télésanté ;

² Voir dans l'intranet : Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Processus d'implantation d'un service

- À qui s'adressent les services de télésanté ;
- À quel moment les services de télésanté sont offerts - Les heures de disponibilité pour le suivi à distance ;
- Les ententes de service ;
- Les objectifs cliniques et modèles de soins et services appropriés ou de soins et services partagés ;
- La possibilité pour les usagers de choisir la modalité à laquelle ils souhaitent accéder afin de recevoir un soin ou un service de santé, qu'il s'agisse ou non d'un soin ou service offert en mode télésanté ;
- La durée prévue de bris de service, le cas échéant ;
- Les critères d'inclusion et d'exclusion de l'utilisateur ;
- Les obstacles pour la main-d'œuvre (ex. possibilité de formation) ;
- La disponibilité des spécialistes, de la main-d'œuvre clinique locale et des établissements nécessaires pour assurer la continuité des soins et services au moment de déterminer les services de télésanté à offrir.

Ajoute le service dans le Registre local des services de télésanté.

2.6. Déposer la Fiche descriptive d'un service de télésanté au Comité de pilotage télésanté

2.6.1 Copilote technologique télésanté

Détermine la cote de priorisation préliminaire de la demande de projet.

2.6.2 Copilote clinique télésanté

Dépose la Fiche descriptive d'un service de télésanté au Comité de pilotage télésanté.

2.6.3 Comité de pilotage télésanté

- Approuve la cote de priorisation préliminaire de la demande de projet.
- Ajoute la demande dans le portefeuille de projets de la télésanté.
- Détermine à quel moment le projet pourrait être commencé selon la capacité de l'équipe télésanté.

2.7. Assurer l'arrimage avec la DRT

2.7.1 Copilote technologique télésanté

Effectue les démarches requises pour faire ajouter la demande du service de télésanté dans le portefeuille de projets de la Direction des ressources technologiques.

3. PHASE 2 : ANALYSE DE LA DEMAMDE

3.1. Catégoriser la demande de projet

3.1.1 Chef de service Analyse et évolution des systèmes d'information

Recommande la stratégie du projet selon les critères du Plan de gestion des ressources informationnelles (PGRI) :

- Non déclaré ;
- Projet non qualifié ;
- Projet qualifié.

3.2. Effectuer les analyses

3.2.1 Copilote technologique télésanté

Effectue ou coordonne les analyses requises selon la stratégie PGRI du projet :

- Dossier d'opportunité, Dossier d'affaires, Dossier d'affaires simplifié ;
- Analyse des risques cliniques et technologiques :
 - Analyse de sécurité informatique (incluant : analyse de préjudices infonuagiques (si applicable), cote Disponibilité-Intégrité-Confidentialité (DIC), etc.) ;
 - Mesures d'atténuation pour les risques identifiés ;
- Plan de matérialisation des bénéfices (PMB) ;
- Évaluation des efforts des ressources humaines pour l'implantation du service ;
- Analyse budgétaire et montage financier ;
- Échéancier préliminaire.

3.3. Présenter la demande au Comité opérationnel télésanté

3.3.1 Responsable du service en télésanté

- Prépare une présentation du projet.
- Consulte les membres.
- Intègre les recommandations reçues.

3.4. Présenter la demande au Comité d'évaluation et de suivi des demandes de projets de la DRT

3.4.1 Copilote technologique télésanté

- Prépare une présentation du projet selon le gabarit de la DRT.
- Consulte les membres.
- Intègre les recommandations reçues.

3.4.2 Comité d'évaluation et de suivi des demandes de projets de la DRT

Approuve la poursuite du processus d'implantation du projet.

3.5. Faire approuver la demande par le Comité tactique DRT

3.5.1 Chef de service Analyse et évolution des systèmes d'information

Fait approuver le projet par le Comité tactique DRT.

4. PHASE 3 : RÉALISATION DU PROJET

4.1. Assigner un chargé de projet DRT

4.1.1 Chef du Bureau de projet

Assigne un chargé de projet DRT.

4.2. Préparer le déploiement

4.2.1 Responsable du service en télésanté

- Collige les documents requis pour le déploiement du projet, en collaboration avec le Chargé de projet DRT et le Copilote clinique télésanté :
 - Plan d'action du projet ;
 - Gestion du changement ;
 - Plan de communication (assistance possible de la part du Service des communications internes et information à la population) ;
 - Plan de pérennité. (ex : faire l'évaluation du projet sur les indicateurs préétablis, déterminer la fréquence de l'évaluation, etc.) ;
 - Entente de service inter établissements, si requis ;
 - Trajectoires de soins (texte ou cartographie), incluant les rôles et responsabilités des parties prenantes et la disponibilité des ressources humaines ;
 - Plan de contingence en cas de bris de service ;

- Plan d'amélioration continue de la qualité ;
- Programme d'orientation du personnel : intégrer la télésanté ;
- Plan de formation pour les intervenants et les usagers (voir le Guide d'autoformation³ et le bonifier, au besoin, avec des formations spécifiques au service) ;
- Tout autre document jugé pertinent.
- Évalue la pertinence de faire un projet pilote.

4.2.2 Chargé de projet DRT

- Accompagne le Responsable du service en télésanté dans le déploiement du service selon le Cadre de gestion de projet DRT.
- Procède aux achats (ex. : équipement, système d'information, licences, abonnement à une plateforme, etc.).

4.3. Déployer le projet

4.3.1 Responsable du service en télésanté

- Inscrit la date de début du service dans la Fiche descriptive d'un service de télésanté.
- Assure le bon fonctionnement du service.
- Assure le suivi des indicateurs de qualité déterminés dans la Fiche descriptive d'un service de télésanté.
- Apporte des changements en cours de déploiement.

4.4. Évaluer la pérennisation du projet

4.5.1 Responsable du service en télésanté

- S'assure de la pérennisation du projet (ex. : disponibilité des ressources humaines, disponibilité budgétaire pour les frais récurrents, fonctionnement des trajectoires de soins, évaluation de la pertinence et de l'efficacité du service, résultats des sondages de satisfaction, etc.).
- Apporte les ajustements nécessaires au besoin.

³ Voir dans l'intranet sous : Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Formation

4.5. Clôturer le projet

4.6.1 Responsable du service en télésanté

- Ajuste la Fiche descriptive d'un service de télésanté dépendamment des changements durant la période de pérennisation.
- Transmet la Fiche descriptive au Copilote clinique télésanté.

4.6.2 Copilote clinique télésanté

- Met à jour le Registre local des services de télésanté, incluant la Fiche descriptive d'un service de télésanté.
- Ajoute le projet dans le Registre provincial des services de télésanté.

4.6.3 Chargé de projet DRT

Procède à la clôture du projet selon le Cadre de gestion de projet de la DRT.

5. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PROCÉDURE

5.1. Direction des soins infirmiers (DSI), Direction des ressources technologiques (DRT)

Responsables de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

5.2. Direction des soins infirmiers (DSI), Direction des ressources technologiques (DRT)

Direction(s), service(s) et secteur(s) ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure.

5.3. Calendrier de révision de la procédure

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

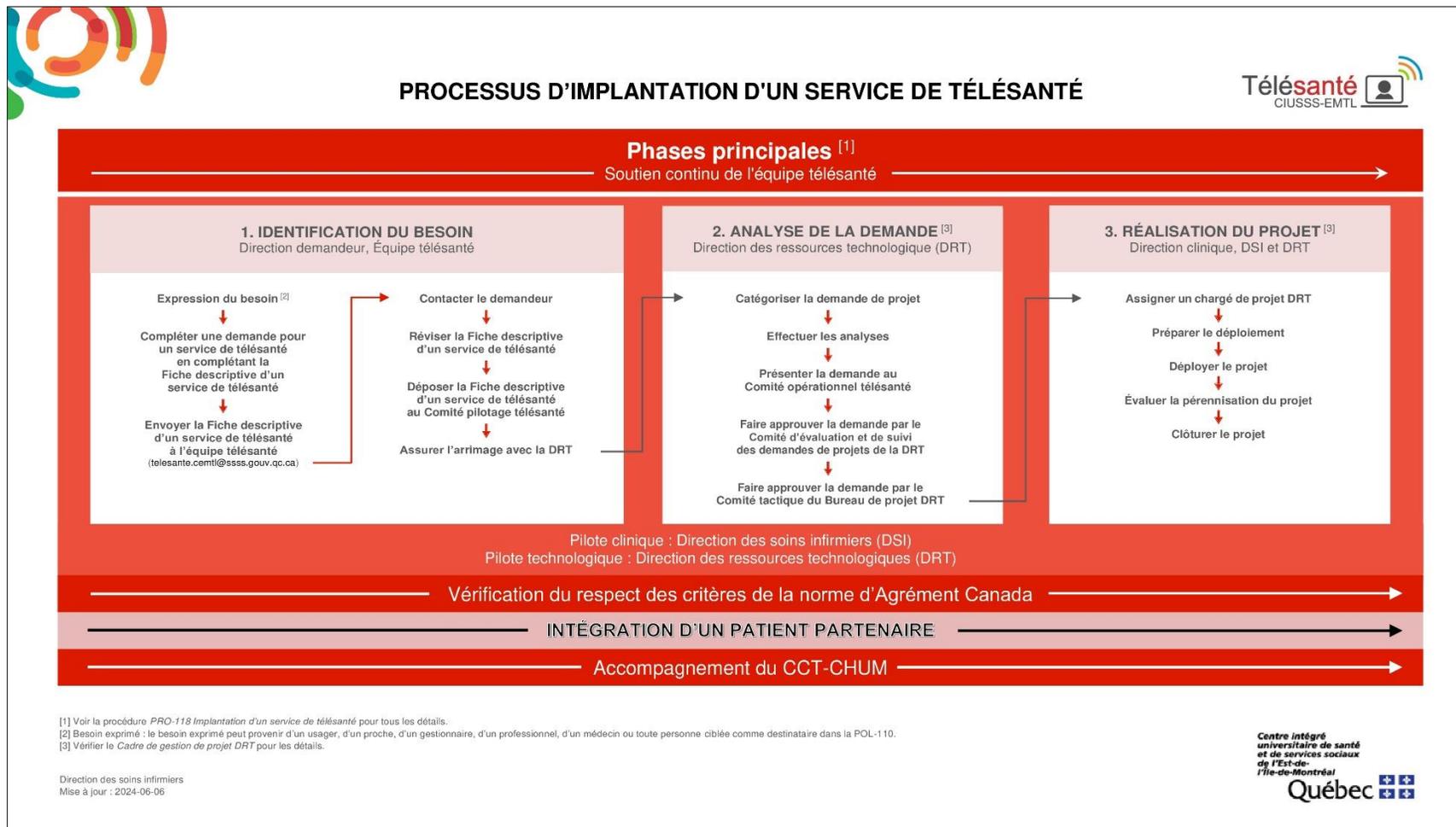
La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le Comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

7. ANNEXES

Annexe 1 - Processus d'implantation d'un service de télésanté

Annexe 2 - Sigles et acronymes

ANNEXE 1 - PROCESSUS D'IMPLANTATION D'UN SERVICE DE TÉLÉSANTÉ



ANNEXE 2 - SIGLES ET ACRONYMES

CCT	Centre de coordination de la télésanté
CCT-CHUM	Centre de coordination de la télésanté du Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CHUM	Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CIUSSS-EMTL	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
CQPCI	Comité de la qualité des pratiques cliniques interdisciplinaires
DQÉPÉ	Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique
DRT	Direction des ressources technologiques
DSI	Direction des soins infirmiers
PGRI	Plan de gestion des ressources informationnelles
PMB	Plan de matérialisation des bénéfices
RQT	Réseau québécois de la télésanté