

Concevoir son projet de télésanté

Guide pratique



INTRODUCTION



À qui s'adresse ce guide ?

Il s'adresse aux directeurs, chefs de projet, coordinateurs, professionnels de santé qui travaillent en ville, dans un établissement de santé ou dans une structure médico-sociale.



À quel moment de votre projet utiliser ce guide ?

Vous avez un projet de télésanté et avant de choisir le bon outil, vous avez besoin de formaliser le projet médical et les objectifs.

Différentes étapes sont présentées pour vous faciliter cette formalisation par :

- Rédiger le cahier des charges
- Présenter le projet à des partenaires
- Identifier les prérequis organisationnels nécessaires à la mise en œuvre du projet
- Définir les critères et modalités de suivi

Ce guide fait partie d'un ensemble de documents destinés à accompagner votre projet de télésanté.

VOTRE PROJET DE TÉLÉSANTÉ

La mise en œuvre d'un outil de télésanté s'inscrit dans une démarche globale

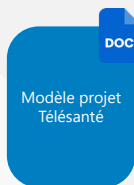
Prise en main de la thématique télésanté

1



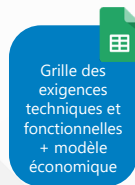
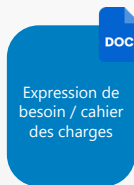
Définition du projet de télésanté

2



Choix de l'outil

3



Bonnes pratiques et gestion de projet. Déploiement et suivi

4



SYNTHÈSE DE LA DÉMARCHE

Etape 1 – Expliciter le contexte du projet et le besoin

[Page 5](#)

Etape 2 – Analyser les impacts et les conditions de réussite

[Page 7](#)

Etape 3 – Définir l'organisation métier

[Page 12](#)

Etape 4 – Rendre visible le projet

[Page 15](#)

Annexe

[Page 16](#)

Conseils



N'hésitez pas à solliciter l'aide de l'ARS et de SESAN (GRADeS) pour vous accompagner dans vos démarches : telesante@sesan.fr

ETAPE 1

EXPLICITER LE CONTEXTE DU PROJET ET LE BESOIN



Objectif

- ✓ Identifier les besoins non couverts dans la prise en charge, le suivi des patients et la coordination des soins autour de situations complexes,
- ✓ Définir ce qui vous a amené à inscrire la télésanté dans votre projet médical (besoins non couverts, appel à projet, etc.)



Conseils

Il est recommandé d'analyser le contexte territorial en vous interrogeant notamment sur :

- Les besoins des populations spécifiques
- Le périmètre géographique et les établissements / structures présents sur le territoire
- Les problématiques d'accès au soin (personnels médicaux et paramédicaux, expertises, mobilité, etc.)
- Les dispositifs existants et parcours de maladies chroniques identifiés sur le territoire (insuffisance cardiaque, gériatrie, maladies rénales chroniques, diabète, périnatalité, etc.)

Documents de référence

- [Le projet régional de santé francilien](#)
- [Feuille de route télésanté régionale](#)

ETAPE 2

ANALYSER LES IMPACTS ET LES CONDITIONS DE RÉUSSITE



Objectif

- ✓ S'assurer de la pertinence de la télésanté dans la prise en charge des patients ciblés dans votre projet.
- ✓ Définir l'impact positif de votre projet de télésanté sur le/les problème(s) identifié(s) : actions, moyens à mettre en œuvre ciblés.
- ✓ Réaliser une synthèse sur l'opportunité et la faisabilité de votre projet de télésanté



Conseils

En vous basant sur l'étape précédente, vous devez mettre au regard votre projet et démontrer comment cela va répondre aux besoins.

Pour cela vous devez préciser :

- Le profil des patients concernés : population cible, effectif potentiel, critères d'inclusion et d'exclusion, pathologies, situation géographique, etc.
- Les types d'actes de télésanté qui vont être mis en œuvre : téléconsultation, téléexpertise, télésoin, télésurveillance, estimation de la file active des actes/patients, etc.
- Les professionnels concernés par les actes (ne pas hésiter à les interroger) et l'ensemble des parties prenantes (direction, management, ...), les établissements partenaires



Conseils (suite)

- Les aménagements préalables pour optimiser la réussite du projet
- Les sujets techniques : système d'information, logiciels, outils existants, réseau, etc.
- Les points forts et les points faibles du projet (quantitatif et qualitatif)

D'autres professionnels ont pu passer par là ! Lorsque c'est possible recueillir le retour d'expériences d'un partenaire vous aidera à mieux évaluer ce qui fonctionne bien ou pas, les facteurs de succès et les freins.

N'hésitez pas à solliciter l'aide de l'ARS et de SESAN (GRADeS) pour vous accompagner dans vos démarches ou vous orienter vers des porteurs de projet : telesante@sesan.fr

ETAPE 3

DÉFINIR L'ORGANISATION MÉTIER



Objectif

- ✓ Définir les contours de l'organisation et la place de la télésanté dans le projet médical.



Conseils

- Identifier les acteurs : le pilotage (ou copilotage) médical, le porteur du projet, le coordonnateur, éventuellement l'assistant(e) de télémedecine, les services ou structures directement concernés, ceux qui seront impactés et les métiers, spécialités concernées.
- Qualifier l'acculturation à la télésanté de ces acteurs.
- Décrire l'organisation pour ces acteurs. Précisez :
 - » Leurs missions, le temps dédié pour leurs actions télésanté
 - » L'organisation opérationnelle : formation (initiale et continue), gestion de plannings, les responsabilités de chacun, etc.)
 - » L'organisation administrative : conventions de partenariat, comitologie (comité de suivi, comité de pilotage, etc.)
- Décrire les prises en charge des patients :
 - » Accessibilité aux actes de télésanté (besoins d'accompagnement, sujets technique, etc.)
 - » Prise en charge et service médical rendu
 - » Information (en cas de refus, une procédure alternative est-elle prévue ?)
- Définir l'organisation / matériel que vous souhaitez mettre en place : salle fixe / mobilité et le support (PC, webcam, tablette, smartphone, etc.)
- Détailler le modèle médico-économique retenu pour pérenniser le projet : modalités de financement, modèle économique

ETAPE 4

RENDRE VISIBLE LE PROJET



Objectif

- ✓ Préparer la communication autour du projet
- ✓ Définir un cadre d'évaluation

Conseils



- Préparer la promotion initiale et la valorisation continue de ce projet :
 - » Communication avec l'ensemble des acteurs impliqués (directement ou indirectement) dans le projet
 - » Communication externe vers les futurs utilisateurs des actes de télésanté (affiches, réseaux sociaux, site web, presse, publications, congrès, etc.)
- Prévoir les indicateurs d'activité et d'évaluation qualitative que vous allez suivre
- Prévoir les échéances pour analyser les indicateurs et réaliser des retours d'expérience impliquant les partenaires

Une fois toutes ces étapes passées, vous allez pouvoir passer à la rédaction d'un cahier des charges et solliciter les fournisseurs. Cette partie est définie dans le guide « Choisir un outil pour mettre en œuvre son projet de télésanté – Guide pratique » et ses annexes

ANNEXES

Il existe de nombreux documents très complets sur ce sujet.

HAS

- Fiche. Mai 2021 :
[Consulter et se faire soigner à distance Téléconsultation & télésoin](#)
- Fiche. Février 2021:
[Qualité et sécurité du télésoin. Bonnes pratiques pour la mise en œuvre](#)
- Rapport d'élaboration. Février 2021 :
[Qualité et sécurité du télésoin Bonnes pratiques pour la mise en œuvre](#)
- Fiche mémo. Mai 2019 :
[Téléconsultation et téléexpertise : mise en œuvre](#)
- Guide. Mai 2019 :
[Qualité et sécurité des actes de téléconsultation et de téléexpertise](#)

Et aussi...

- ANAP - Guide. Février 2016 :
[La Télémédecine en action. Construire un projet de télémédecine](#)
- ANS - Mars 2019 :
[Restitution des cas d'usage en télémédecine](#)
- Assurance Maladie :
[Facturation des actes en établissement de santé](#)
- DGOS :
[Infographie des actes de télésanté](#)
- HAS :
[Lieux et conditions d'environnement pour la réalisation d'une téléconsultation ou d'un télésoin](#)

