



## Du pilote au déploiement à grande échelle: 18 facteurs de succès

Que faut-il pour déployer la télémédecine?

Les réponses incluent le bon contexte, l'implication des personnes clés, une bonne planification et une bonne exécution du processus. Le plan d'action Momentum propose des facteurs de succès critiques et des indicateurs de performance qui aident des décideurs à étendre les services de soins de santé à distance grâce à la technologie de l'information. Il offre également une boîte à outils d'auto-évaluation qui aide une organisation à déterminer si elle est 'prête' au déploiement de la télémédecine. Le projet et les documents de support sont disponibles à <http://telemecine-momentum.eu>.

Le Plan d'action vient du projet Momentum, une initiative de trois ans cofinancée par la Commission Européenne et impliquant des associations et des centres européens de compétence en e-santé.

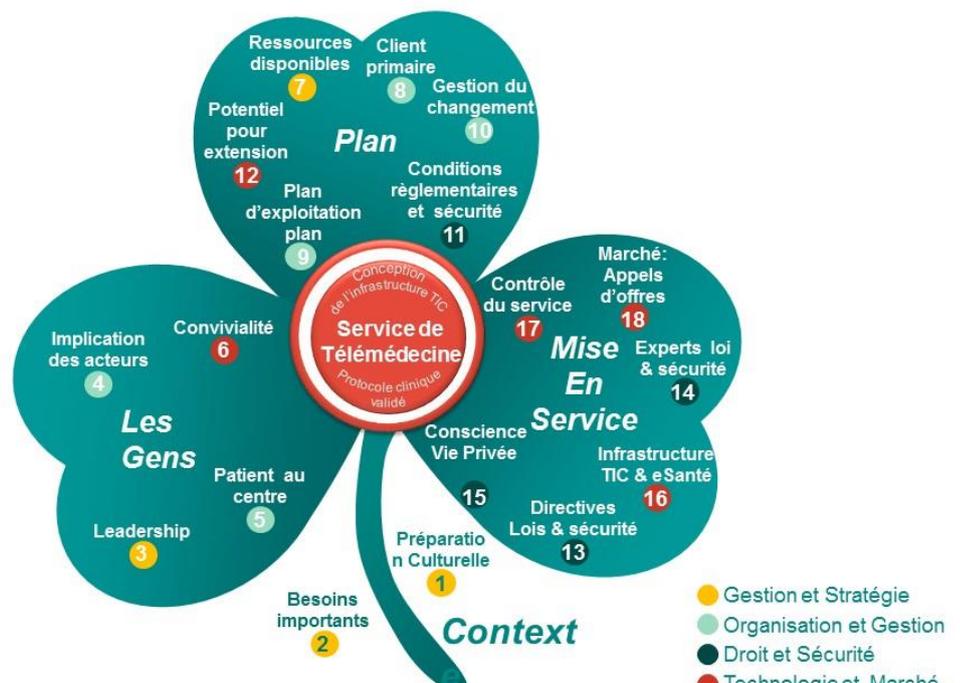
Momentum a pris fin en Janvier 2015. Cependant les principaux experts et contributeurs à Momentum resteront disponibles pour fournir un soutien sur la façon d'utiliser la boîte à outils de Momentum, et peuvent être contactés pour aider une organisation ou une région au déploiement de la télémédecine et pour partager leur expérience.

« Le déploiement de la télémédecine ne relève pas de la sorcellerie: il ne fonctionnera que si les éléments essentiels sont en place », dit Marc Lange, coordinateur du Projet Momentum et Secrétaire général d'EHTEL. « Le plan d'action constitue une clé d'apprentissage du projet Momentum : il peut être utilisé comme une sorte de livre de cuisine ou un ensemble de lignes directrices pour changer d'échelle en télémédecine. »

Le Plan d'action a deux objectifs :

- 1 Il est un document de référence européenne global pour le développement d'un cadre de service de télémédecine.
- 2 Il est une boîte à outils pour le renforcement des aptitudes des auteurs de services en télémédecine

Dix-huit facteurs critiques de succès ont été identifiés et validés sur la base de l'expérience pratique acquise par des auteurs en télémédecine qui ont transféré avec succès des projets depuis la phase pilote vers un déploiement en soins de routine ou à grande échelle.



La description de chaque facteur critique de succès est accompagnée d'un ensemble d'indicateurs pertinents de performance. Ces indicateurs peuvent être utilisés par les acteurs de télémédecine pour tester l'importance de chaque facteur critique de succès pour leurs conditions de déploiement spécifiques. Il y a 51 indicateurs au total. Chaque facteur critique de succès a entre 1 et 6 indicateurs associés.

Ces indicateurs sont des déclarations que les auteurs utilisent pour évaluer leur initiative de déploiement de la télémédecine sur une échelle de 1 à 5. La mise à l'échelle globale indique le degré de préparation d'une solution de télémédecine pour le déploiement à grande échelle. Le plan d'action contient également un guide, étape par étape, d'utilisation de la boîte à outils dans une démarche collective destinée à impliquer tous les acteurs concernés par le déploiement dans les soins de routine et sur une grande échelle. Il décrit une proposition de calendrier et une estimation des ressources nécessaires pour exécuter le processus MOMENTUM-TREAT, y compris pour faire une enquête et organiser un workshop.

Finalement, pour résumer, il est bon d'utiliser ce plan comme une sorte de livre de recettes ou un ensemble de lignes directrices pour faire le passage du pilote à une échelle supérieure.

## Facteurs de succès critiques

### 1 Facteurs de succès critiques pour une stratégie de déploiement

- 1• S'assurer de la préparation culturelle à l'introduction d'un service de télémédecine.
- 2• S'assurer d'un leadership par la présence d'un 'champion'.
- 3• S'assurer d'un consensus sur les avantages de la télémédecine pour répondre à des besoins impérieux.
- 4• Rassembler les ressources nécessaires pour le déploiement.

### 2 Facteurs de succès critiques pour la gestion des changements organisationnels.

- 5• Répondre aux besoins du(des) client(s) primaire(s).
- 6• Impliquer les professionnels de santé et les décideurs.
- 7• Préparer et mettre en œuvre un plan d'exploitation.
- 8• Préparer et mettre en œuvre un plan de gestion du changement.
- 9• Mettre le patient au centre du service.

### 3 Facteurs de succès critiques d'un point de vue juridique, réglementaire et de la sécurité

- 10• Evaluer les conditions sous lesquelles le service est légal.
- 11• Identifier et appliquer les directives légales et de sécurité.
- 12• Impliquer des experts en droit et en sécurité.
- 13• Veiller à ce que les auteurs du service de télémédecine et ses utilisateurs aient conscience des contraintes de la protection des informations privées.

### 4 Facteurs de succès critiques du point de vue des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

- 14• Assurer qu'une infrastructure TIC et une infrastructure e-santé appropriées sont disponibles.
- 15• S'assurer de la convivialité de la technologie.
- 16• Mettre en place la technologie et les processus nécessaires pour contrôler le service.
- 17• Etablir et entretenir de bons processus de passation de marchés.
- 18• Garantir que la technologie a le potentiel de contribuer à l'extension.

The original version of this document has been written in English and is the property of the Momentum consortium, represented by EHTEL. It can be downloaded from [www.telemedicine-momentum.eu](http://www.telemedicine-momentum.eu)