

**ALLIER**  
NOS  
**FORCES**  
ET NOS  
**SAVOIRS**  
*pour le mieux-être*

# PÉRENNITÉ DES SERVICES DE TÉLÉSANTÉ : L'EXPÉRIENCE DU CIUSSS DE L'ESTRIE - CHUS

15 mai 2024

Paul Guyot et Sabrina Lapointe, CIUSSS de l'Estrie - CHUS  
Symposium sur la télésanté 2024

Québec 

# LES DÉFIS DE LA PÉRENNISATION



Pérennisation des services de télésanté postpandémie;



La gestion du changement en contexte de nombreuses transformations;



Roulement de personnel;



Obtention et utilisation de la technologie pour les usagers et les professionnels.

La télésanté comme  
**septième volet de la  
mission universitaire**

# POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DE LA TÉLÉSANTÉ



Enseignement et  
accompagnement  
pour l'amélioration des  
pratiques



Soutien à l'innovation et à  
l'implantation de nouvelles  
pratiques

# OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET TÉLÉSANTÉ

La télésanté contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques 23-27 de l'établissement, notamment :

## Objectif #1

Rapprocher les soins et services du milieu de vie des personnes usagères.

## Objectif #2

Adapter les soins et services en fonction des besoins de la population et du contexte de la main-d'œuvre.

## Objectif #7

Systematiser l'appui de la mission universitaire dans une perspective d'accompagnement de la transformation et d'innovation.

# L'APPROCHE DU CIUSSS DE L'ESTRIE – CHUS POUR FAVORISER LA PÉRENNISATION

Postes stratégiques des  
pilotes télésanté

Positionnement  
stratégique de la télésanté

Pérennité

Appropriation par les  
directions et gestionnaires

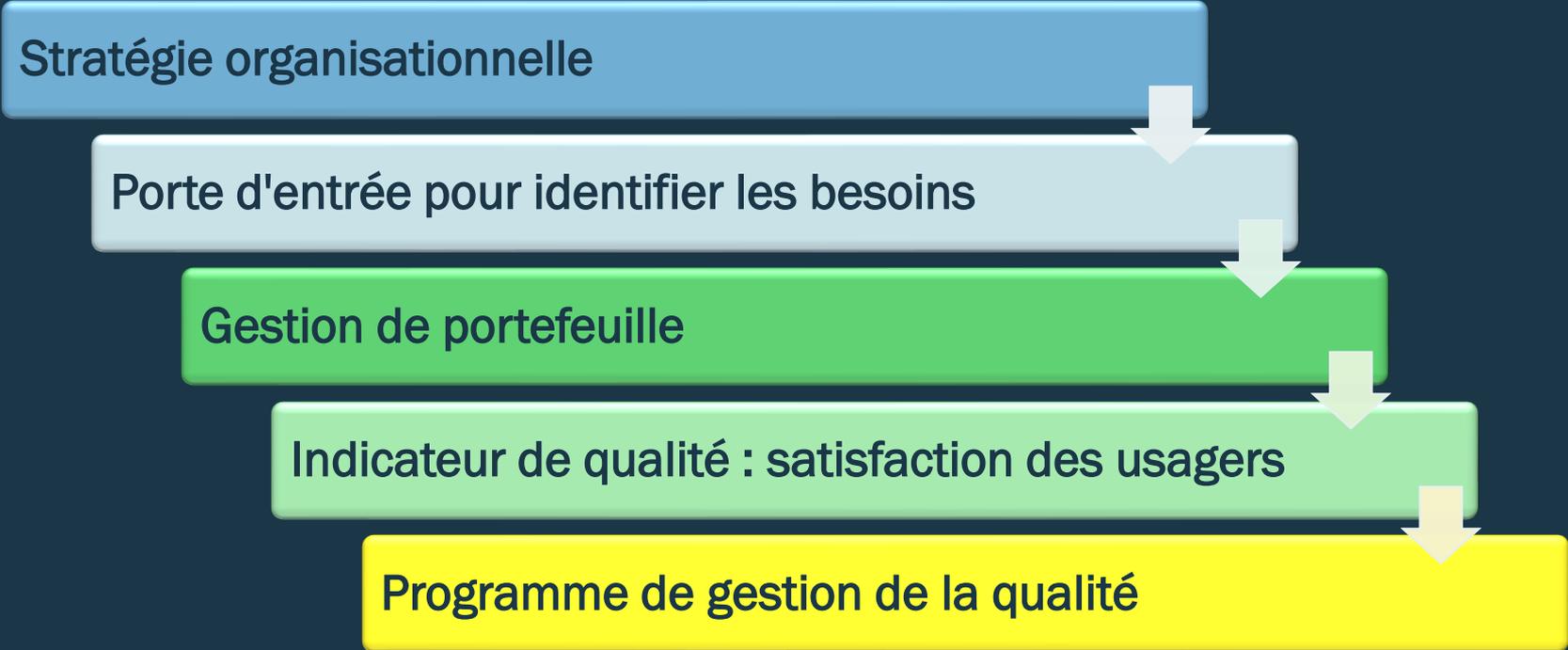
Imputabilité des directions  
et gestionnaires

# APPROPRIATION ET IMPUTABILITÉ



# OBJECTIFS DU CYCLE DE GESTION

Stratégie organisationnelle



```
graph TD; A[Stratégie organisationnelle] --> B[Porte d'entrée pour identifier les besoins]; B --> C[Gestion de portefeuille]; C --> D[Indicateur de qualité : satisfaction des usagers]; D --> E[Programme de gestion de la qualité];
```

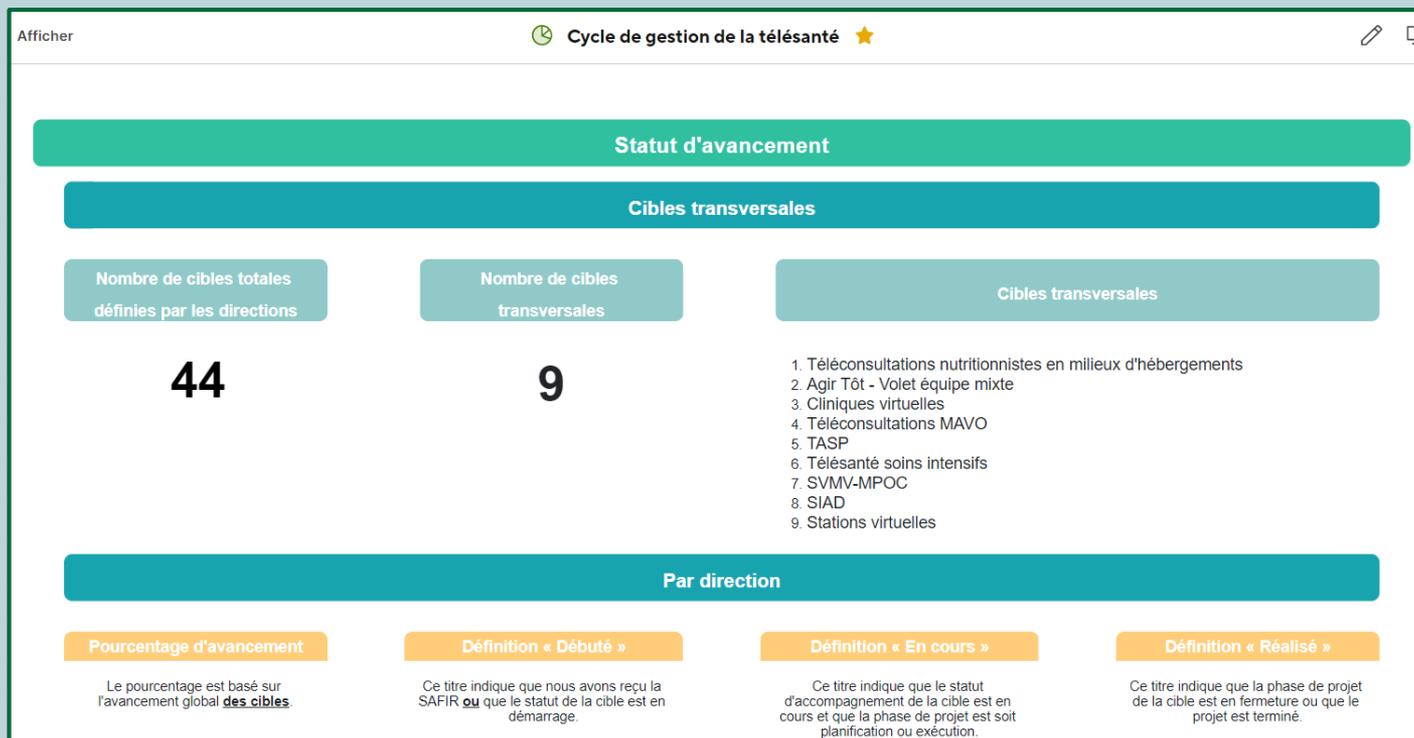
Porte d'entrée pour identifier les besoins

Gestion de portefeuille

Indicateur de qualité : satisfaction des usagers

Programme de gestion de la qualité

# TABLEAU DE BORD





La télésanté au CIUSSS de l'Estrie - CHUS

# RÉSULTATS

# BONS COUPS



- Indicateurs organisationnels de la télésanté;
- Pilotage et détermination de cibles stratégiques de déploiement de la télésanté avec chaque direction clinique grâce au cycle de gestion;
- Imputabilité des directions cliniques et des gestionnaires par rapport aux services de télésanté;
- La télésanté devient une modalité de l'offre de service régulière;
- Implication des usagers des services grâce au sondage de satisfaction.
- Pratique exemplaire

# PROCHAINS DÉFIS



- Gestion intégrée de la performance en télésanté;
- Mesure et obtention de données probantes sur l'utilisation de la télésanté par les équipes cliniques;
- Promotion de la télésanté auprès des équipes de soin et des usagers
- Formation continue des professionnels de la santé sur la télésanté

