



IDOMED L'OUTIL DE COMMUNICATION DE VOTRE CPTS

# GUIDE DE DÉPLOIEMENT D'IDOMED SUR VOTRE TERRITOIRE



# INTRODUCTION

Vous avez choisi idomed comme solution de collaboration et communication sur votre territoire et nous vous en remercions !

Nous accompagnons de nombreuses organisations et projets territoriaux pour appuyer et renforcer les coordinations locales depuis notre lancement en 2016. Nous sommes très heureux d'être partenaires de votre CPTS.

D'expérience, il n'est pas simple de déployer un outil au sein d'une organisation de santé, quelle qu'elle soit. Chacun a ses habitudes, ses propres outils, ses attentes. Certaines organisations essaient d'imposer trop vite de nouveaux fonctionnements, sans prendre le temps d'embarquer les individus, ou se fixent des objectifs complexes qui ne sont pas compris de tous.

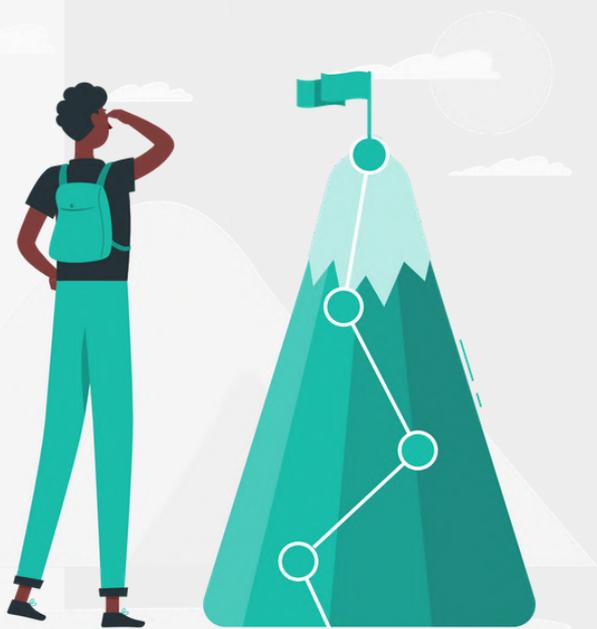
Nous avons interrogé les CPTS avec lesquelles nous travaillons afin de collecter leurs retours d'expérience, les freins qu'elles ont rencontrés, les bonnes pratiques qu'elles ont mises en place. Nous les avons synthétisés dans ce guide à destination des équipes de coordination des CPTS, dont le rôle dans le déploiement d'idomed est déterminant.

## Vous trouverez dans ce guide

- Une **présentation d'idomed** pour les CPTS
- Les **freins et moteurs** sur lesquels vous pouvez agir en tant qu'organisation pour favoriser l'adoption d'idomed au sein de votre CPTS
- Une **proposition d'approche chronologique et pragmatique des différentes étapes** du déploiement à envisager

Enfin, vous trouverez en annexes fiches métiers, contenus et visuels pour appuyer vos démarches.

Bonne lecture !



# Plan du document

## INFORMATIONS PRÉLIMINAIRES

<b>Présentation d'idomed pour les CPTS</b>	3
<b>Comment favoriser l'adoption d'idomed au sein de votre CPTS</b>	5

## LES ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT

<b>1. Définir les rôles et la stratégie</b>	8
1.1. Constituer une équipe-projet mobilisée sur le déploiement	
1.2. Définir la stratégie de déploiement autour de premiers usages identifiés	
1.3. Prendre en main l'interface de suivi des indicateurs	
<b>2. Organiser l'arrivée des utilisateurs sur idomed</b>	11
2.1. Créer votre organisation et votre code avantage	
2.2. Préparer vos messages clés	
2.3. Choisir les canaux de communication	
<b>3. Lancer le déploiement</b>	14
3.1. Faciliter la prise en main de l'application par les utilisateurs	
3.2. Encadrer et animer les groupes de discussion	
3.3. Soutenir la dynamique de diffusion	

## LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX USAGES

<b>Le suivi des patients à domicile et en EHPAD</b>	17
<b>Le lien ville-hôpital</b>	20
<b>Mettre en place un projet de téléexpertise sur votre territoire</b>	21

## ANNEXES

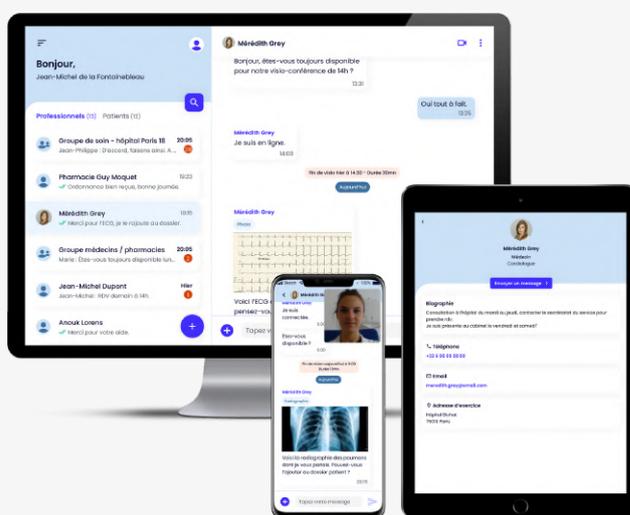
Fiches d'usages d'idomed par professions et type de structures	22
Liens vers d'autres contenus et visuels	

# INFORMATIONS PRÉLIMINAIRES

## PRÉSENTATION D'IDOMED POUR LES CPTS

idomed est un outil de communication composé de :

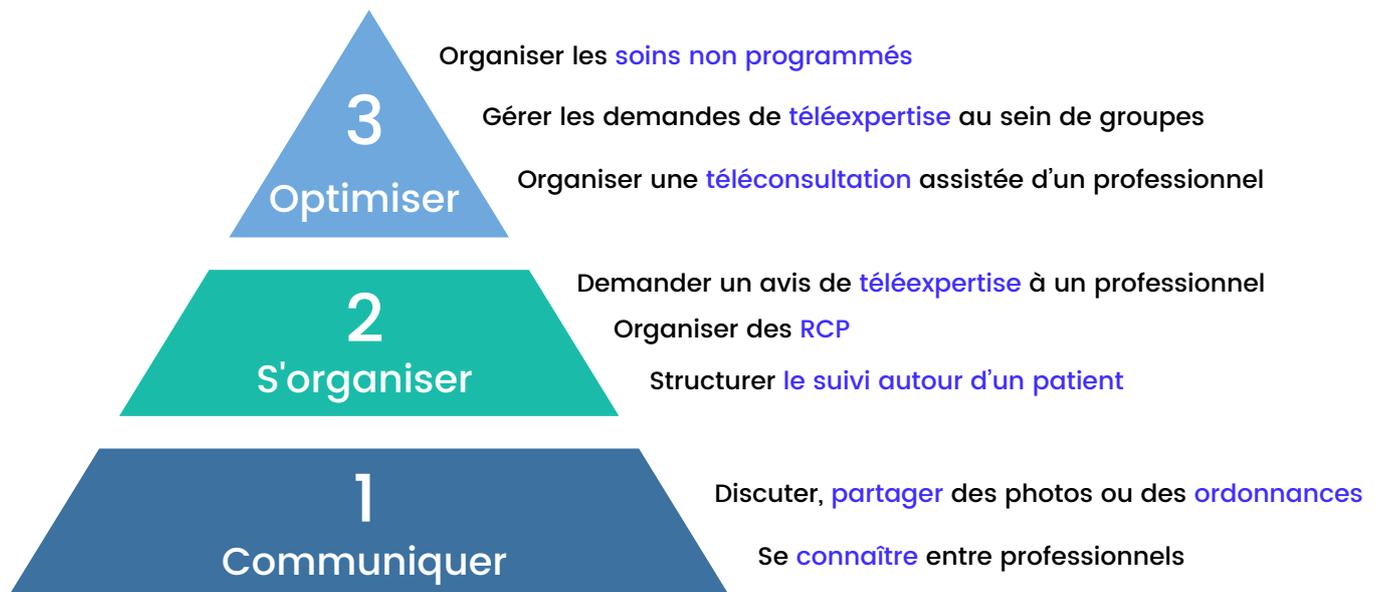
- une **messagerie instantanée sécurisée** avec discussions de groupes, autour d'un patient, entre 2 professionnels ou encore avec un patient
- un **module de visioconférence** pour réaliser des téléconsultations (avec possibilité d'intégrer des objets connectés en cas de téléconsultations assistées)
- un **annuaire territorial**, permettant de référencer l'offre sur un territoire et d'accéder au profil de chacun des professionnels



Votre CPTS a vocation à mettre en place des projets pour faciliter le quotidien des professionnels de santé et améliorer les prises en charge de la population de votre territoire.

Nous sommes convaincus que **le premier facteur clé de réussite de ces projets est de fluidifier la communication quotidienne** : permettre à chaque professionnel d'échanger facilement avec ses collègues et interlocuteurs réguliers, et d'accéder à un annuaire des ressources pour savoir qui contacter. C'est l'atout n°1 d'idomed, et la garantie d'une **véritable culture collaborative durable sur votre territoire**.

## Les besoins des CPTS



Une fois ce premier besoin couvert, vous pourrez développer des projets plus complexes (téléconsultations assistées à domicile, téléexpertises, réunions de concertation, réponses aux demandes de soins non programmés...) :

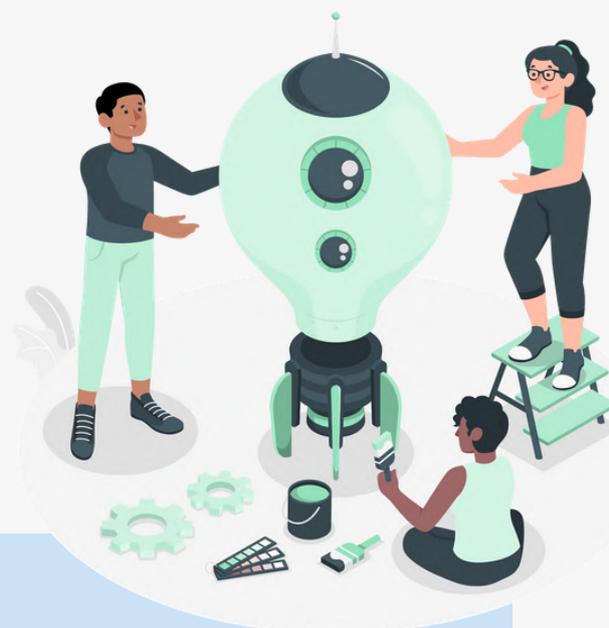
- avec idomed
- mais également grâce à d'autres solutions spécifiquement adaptées à des besoins précis et avec lesquelles nous sommes interopérables (par exemple, Omnidoc pour la téléexpertise)

## COMMENT FAVORISER L'ADOPTION D'IDOMED AU SEIN DE VOTRE CPTS

En tant qu'équipe de coordination, vous avez un rôle clef à jouer pour qu'idomed "prenne" sur le terrain.

Différentes études ont analysé les déterminants d'adoption d'un outil au sein d'une organisation de santé. Par exemple, l'étude *"WhatsApp in hospital? An empirical investigation of individual and organizational determinants to use"*(1) souligne que :

- Pour adopter un nouvel outil de communication, les professionnels de santé ont besoin :
  - de **comprendre les avantages** qu'ils vont en tirer en pratique
  - **que l'outil soit très facile** à utiliser au quotidien
- **L'argument de la réglementation sur les données de santé a peu de poids** sur les choix individuels
- L'organisation peut augmenter l'utilité perçue par les professionnels, en :
  - **encourageant un effet réseau**
  - **définissant des règles d'usage communes**



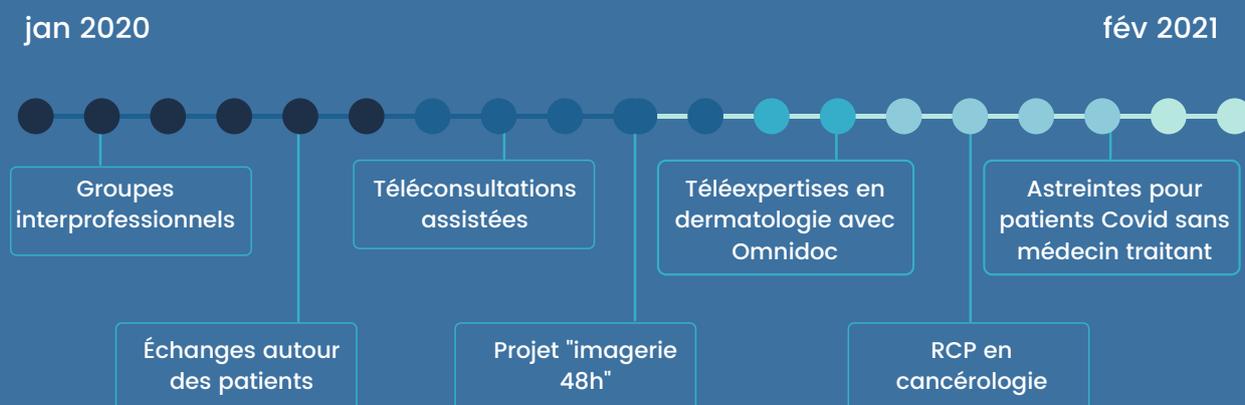
Nous vous conseillons donc de :

- **Bien communiquer sur les avantages** que chacun peut tirer en adoptant idomed pour sa pratique individuelle, et non se contenter de dire que c'est l'outil qu'a choisi la CPTS (voir fiches-thématiques en annexes)
- **Soutenir un déploiement rapide**, afin que les professionnels qui s'inscrivent y trouvent immédiatement un intérêt (par exemple en créant certains groupes déjà dynamiques afin de créer un effet réseau)
- **Encadrer l'usage en proposant des règles** de fonctionnement claires, présentées comme des bonnes pratiques et non des contraintes

## L'exemple de la CPTS Grand Havre : un déploiement séquencé

Les six premiers mois du déploiement ont été dédiés à construire les relations entre les professionnels et pour certains avec les patients :

- le groupe inter-pharmacies a été le premier groupe à se mettre en place sur toute la CPTS
- rapidement ont démarré les échanges inter-professionnels pour le suivi des patients, notamment au sein des maisons de santé du territoire



Les projets de plus grande ampleur ont pris forme par la suite. En voici quelques exemples :

✓ **Les téléconsultations assistées** : infirmiers et médecins généralistes se sont rapidement lancés sur ce projet de télémédecine pour le suivi conjoint des patients à domicile

✓ **Le projet Imagerie 48h** : les centres de radiologie du Havre ont mis en place un secrétariat unique via idomed, permettant aux praticiens de prendre un rendez-vous d'imagerie en moins de 48h par simple message

✓ Les dermatologues de ville ont démarré un projet de **téléexpertise**, en mettant en place un planning commun pour organiser les réponses apportées à leurs confrères généralistes. Un projet similaire est en cours avec les cardiologues

✓ Le Centre de coordination en cancérologie est équipé d'idomed pour permettre aux médecins de ville de participer aux **réunions de concertation pluriprofessionnelle (RCP)** à distance

✓ Le Centre de dépistage Covid a mis en place les **téléconsultations avec les patients diagnostiqués positifs sans médecin traitant** afin d'assurer leur suivi

✓ La Clinique du territoire invite désormais les professionnels de santé de ville ou des établissements de santé à participer à leurs **staffs d'entrée et sortie des patients complexes**

idomed est inclus dans 10 des 12 missions socles 1 et 2 de la CPTS Grand Havre

## Notre accompagnement



Au-delà de notre solution technique, notre équipe est là pour accompagner votre organisation tout au long du déploiement, grâce à des interlocuteurs dédiés, des échanges réguliers et des outils de suivi mis à votre disposition.

Ce qu'il est important de savoir :

- Nous n'apportons pas de ressources médicales ou paramédicales, nous vous accompagnons pour fluidifier les collaborations territoriales
- Nous n'avons pas vocation à couvrir tous les besoins des CPTS, car nous pensons qu'une solution qui essaie de tout faire ne peut pas le faire bien. Nous nous concentrons donc sur notre cœur de métier (fluidifier la communication quotidienne) et travaillons avec des partenaires qui pourront intervenir si besoin sur certains projets spécifiques (ex : téléexpertises, soins non programmés)

**NOTRE ÉQUIPE VOUS  
ACCOMPAGNE : UN  
INTERLOCUTEUR DÉDIÉ, DES  
ÉCHANGES RÉGULIERS ET DES  
OUTILS DE SUIVI  
AUTOMATISÉS**

# LES ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT

Afin de faciliter le déploiement de l'outil au sein de la CPTS, nous vous proposons de séquencer les actions suivant le plan suivant.

## 1. DÉFINIR LES RÔLES ET LA STRATÉGIE

### Les étapes :

- 1.1. Constituer une équipe-projet mobilisée sur le déploiement
- 1.2. Définir la stratégie de déploiement autour de premiers usages identifiés
- 1.3. Prendre en main l'interface de suivi des indicateurs

### 1.1. Constituer une équipe-projet mobilisée sur le déploiement

Pour piloter le déploiement efficacement, la première chose à faire est d'identifier **un (ou deux) interlocuteur(s) en charge de la coordination** avec l'équipe idomed, idéalement un "chef de projet".

En plus de ce rôle de coordination, il est important d'identifier **des professionnels ayant une capacité de mobilisation sur le territoire** et de les impliquer dans le déploiement. Cela peut être par exemple un groupe de 3 à 10 personnes "référentes", qui seront rapidement formées pour maîtriser l'application et accompagner les usages sur le terrain ou animer les groupes de discussion



Choisissez au moins une personne pour chaque profession très représentée dans la CPTS (médecin généraliste, infirmier, pharmacien, masseur-kinésithérapeute...)

## 1.2. Définir la stratégie de déploiement autour de premiers usages identifiés

Comme évoqué précédemment, l'adhésion des professionnels est liée à la rapidité de déploiement. Pour que les professionnels adoptent l'outil, il faut :

- Qu'ils puissent retrouver leurs interlocuteurs sur idomed : il faut donc vite atteindre un seuil critique d'inscrits
- Qu'ils trouvent rapidement des premiers usages qui faciliteront leurs pratiques : par exemple des groupes de discussions déjà lancés sur le territoire, entre confrères ou autour de projets en cours (par exemple l'organisation du centre de vaccination)
- Que leurs collègues qui ont déjà adopté idomed puissent le leur recommander facilement

**Pour cela, nous vous conseillons plusieurs choses en pratique :**

- S'il existe déjà **des groupes sur Whatsapp (ou équivalents** : groupes Facebook, liste d'emails...) sur votre territoire, incitez-les à basculer dans idomed en créant des groupes identiques et en y invitant les mêmes membres.
- **Créez quelques "grands" groupes** de discussion en amont du lancement, que les professionnels pourront rejoindre dès leur inscription. Par exemple :
  - Des groupes par profession (ex: Infirmiers CPTS Bellevue)
  - Des groupes autour de projets territoriaux spécifiques (ex: point de situation Covid, gestion quotidienne du centre de vaccination, organisation d'une campagne de tests, discussions médecins/infirmiers pour le démarrage des téléconsultations assistées des patients à domicile,...)

**POUR RÉSUMER, EN TANT QU'ÉQUIPE DE COORDINATION, VOUS AVEZ UN RÔLE PRIMORDIAL À JOUER POUR LANCER LES USAGES EN CRÉANT DES OCCASIONS DE COMMUNICATION DÈS LE LANCEMENT**



**Communiquer clairement sur le premier projet de la CPTS : échanger simplement entre professionnels, grâce à l'annuaire et à la messagerie.**

### 1.3. Prendre en main l'interface de suivi des indicateurs

Pour vous aider à suivre le déploiement d'idomed sur votre territoire, nous vous mettrons à disposition une interface qui vous permettra de suivre au quotidien :

- Qui s'est inscrit sur idomed
- Les statistiques d'usage (notamment nombre de messages échangés et de visioconférences / téléconsultations)

Notre équipe vous accompagne dans la prise en main de cette interface simple et intuitive, et peut vous fournir des indicateurs spécifiques en fonction des demandes de vos tutelles.



#### A la fin de cette étape 1 :

- Vous avez un "chef de projet" idomed identifié
- Vous avez un petit groupe de professionnels du territoire "référents idomed" qui ont bien compris le projet, pris en main l'application, et avec lesquels vous utilisez idomed pour communiquer au quotidien sur le projet
- Vous avez identifié des groupes Whatsapp ou équivalents qui peuvent basculer sur idomed pour lancer la dynamique
- Vous avez listé quelques "grands" groupes de discussion à créer, autour de professions et/ou de projets, pour que les professionnels trouvent des usages dès leur arrivée sur idomed
- Vous avez pris en main votre interface de suivi

## 2. ORGANISER L'ARRIVÉE DES UTILISATEURS SUR IDOMED

### Les étapes :

- 2.1. Créer votre organisation et votre code avantage
- 2.2. Préparer vos messages clés
- 2.3. Choisir les canaux de communication pour inviter les professionnels sur idomed

### 2.1. Créer votre organisation et votre code avantage

Pour que les utilisateurs aient la meilleure première impression possible d'idomed, deux éléments sont essentiels :

- Leur inscription doit être simple
- Ils doivent trouver rapidement leurs interlocuteurs dès leur première connexion

Pour cela, l'équipe idomed va créer une "**organisation**" dans idomed correspondant à votre CPTS. En effet :

- Les utilisateurs d'une organisation se trouvent plus facilement sur idomed, notamment grâce à notre annuaire via la recherche par organisation
- En tant qu'administrateur de cette organisation, vous pourrez avoir un suivi global des inscrits et des indicateurs d'activité
- Au sein d'une organisation, vous pourrez créer des "discussions ouvertes", que pourront voir et rejoindre les membres de votre organisation (et uniquement eux) sans avoir besoin de les inviter individuellement

Une fois cette organisation créée, vous pourrez inviter les professionnels du territoire à **s'inscrire sur idomed en étant directement rattachés à cette organisation**. Pour cela, nous vous créerons un "code avantage" qu'ils auront à renseigner au moment de leur inscription.

**Ce code avantage permet également de faire prendre en charge automatiquement l'abonnement** du professionnel par la CPTS, si vous avez opté pour ce choix.

**Bon à savoir** : idomed peut également accorder à plusieurs membres identifiés de la CPTS **des droits d'administrateur, permettant d'envoyer des invitations par email** à rejoindre idomed. Les destinataires de l'invitation seront automatiquement rattachés à votre organisation s'ils s'inscrivent via le lien reçu.

## 2.2. Préparer vos messages clés

Il est important de communiquer les éléments suivants aux professionnels :

- Ce qu'est idomed et pourquoi vous l'avez choisi pour la CPTS
- Les avantages d'un outil de communication commun pour les membres de la CPTS
- La procédure d'inscription sur idomed



Pour vous aider dans cette étape essentielle, nous vous fournissons en annexes des modèles de contenus pour vos emails, pages web ou groupes Whatsapp.

## 2.3. Choisir les canaux de communication pour inviter les professionnels sur idomed

Vous êtes désormais prêts à inviter les professionnels de votre territoire à vous rejoindre sur idomed.

Pour diffuser rapidement l'information au plus grand nombre, **identifiez les canaux de communication qui sont déjà en place sur le territoire** et n'hésitez pas à relayer le message sur plusieurs de ces canaux.

Ces canaux peuvent être variés, par exemple :

- Un email directement envoyés aux professionnels
- Un article dans une newsletter
- Un message dans des groupes Whatsapp
- Un post sur vos réseaux sociaux
- A l'occasion d'une réunion d'information

Si vous le souhaitez, idomed peut créer une page web dédiée à votre projet territorial, présentant le projet, le choix d'idomed et les modalités d'inscription.

**SEXTANT 76**  
faire le point pour prendre le bon cap

Sextant 76, le collectif pluriprofessionnel havrais, a choisi la solution de télémedecine idomed après une réflexion collective

Notre volonté était de trouver une solution :

- ✓ Commune à l'ensemble des professionnels de santé du Havre
- ✓ Facile à utiliser
- ✓ Adaptée aux pratiques des différentes professions
- ✓ Partageant des valeurs communes, notamment sur le respect du parcours de soin

Démarrer dès à présent

Il est également utile, comme nous l'avons vu plus haut, de **solliciter en amont des professionnels "référents"**, par exemple des représentants de collectifs déjà constitués sur le territoire, pour qu'ils puissent servir de relais auprès des leurs communautés de professionnels.



A ce stade, la communication doit être avant tout centrée autour de la notion d'échange et de coordination entre professionnels, pour s'assurer d'un message simple et compris de tous.

Il est par ailleurs important de bien présenter idomed au regard des projets menés sur votre territoire, pour éviter des confusions inutiles sur ce que permet notre solution et ce qu'elle ne fait pas. A titre d'exemple, idomed ne permet pas de réaliser des téléconsultations à tout moment avec un médecin hors territoire, comme le proposent d'autres plateformes de télémédecine.

## A la fin de cette étape 2 :

- Vous avez créé dans idomed une organisation au nom de votre CPTS
- Vous avez un code avantage permettant aux professionnels qui s'inscrivent d'être directement rattachés à cette organisation
- Vous avez rédigé les messages clés que vous souhaitez communiquer aux professionnels du territoire pour annoncer le lancement d'idomed
- Vous avez choisi par quels canaux vous allez communiquer ces messages (page Internet, email, groupes WhatsApp...)

## 3. LANCER LE DÉPLOIEMENT

### Les étapes :

- 3.1. Faciliter la prise en main de l'application par les utilisateurs
- 3.2. Encadrer et animer les groupes de discussion
- 3.3. Soutenir la dynamique de diffusion

Une fois la communication lancée sur le territoire, il est important de soutenir la dynamique en encadrant et animant les groupes de discussion.

### 3.1. Faciliter la prise en main de l'application par les utilisateurs

Nos interlocuteurs nous partagent parfois un peu d'appréhension à cette étape car ils ont l'expérience de solutions complexes qui nécessitent des formations lourdes. **L'application idomed est très intuitive et facile à prendre en main, et la grande majorité des utilisateurs vont s'inscrire et démarrer sans difficultés et sans formation particulière.**

Plusieurs supports sont à leur disposition si besoin :

- Une série de 3 emails qu'ils reçoivent dans les jours qui suivent leur inscription
- Une "Foire Aux Questions"
- Un fil de discussion "Support idomed" dans l'application
- Une hotline (mail et téléphone) disponible 6 jours sur 7

Vous pouvez trouver intéressant d'**organiser un webinaire** pour présenter idomed à un large nombre de personnes, répondre aux questions et ainsi marquer le lancement de la dynamique. N'hésitez pas à en discuter avec votre interlocuteur idomed.

### 3.2. Encadrer et animer les groupes de discussion

Comme indiqué auparavant, créer des groupes de discussion permet de lancer concrètement les usages et incite les professionnels à s'inscrire pour y participer.

Outre les premiers groupes créés pour initier la dynamique, **vous avez la main pour créer autant de nouveaux groupes que vous souhaitez** en fonction des projets et besoins, et y inviter les personnes inscrites sur idomed.

Pour s'assurer de cette bonne dynamique, nous vous partageons ici quelques bonnes pratiques :

- **Identifier des personnes référentes** dans chacun de ces groupes pour les animer et les modérer si besoin
- **Nommer le groupe** de façon explicite pour que les utilisateurs le trouvent facilement. Par exemple : "Equipe de coordination CPTS ABC", "Infirmiers CPTS 13e"...
- **Ajouter une photo** dans les "Infos" du groupe, cela permet de le repérer plus facilement dans la liste des discussions
- **Déterminer de façon explicite l'objectif** du groupe. Vous pouvez le partager dans un 1er message ou dans l'espace "Carnet de Notes partagé"
- Lancer le groupe avec **un message d'accueil** qui rappelle le thème et les règles du groupe. Ce message peut être collé dans l'espace "Carnet de notes partagé" de la discussion pour y être consulté sans avoir à remonter la conversation

### Un exemple de message d'accueil :

*"Bienvenue !*

*Ce groupe a pour but de partager les protocoles de la CPTS.*

*Pour que la communication entre nous soit fluide, nous vous proposons ces quelques règles de fonctionnement :*

- *Gardez à l'esprit l'objectif du groupe, partagez des contenus qui intéressent l'ensemble du groupe (sinon créez des groupes plus spécifiques avec une partie des participants)*
- *Privilégiez un message long plutôt que plusieurs courts (pour limiter le nombre de notifications)*
- *Utilisez la fonction "Répondre" et le @ pour faire référence à un message ou une personne précise*
- *Utilisez des emojis explicites (clic droit sur ordinateur) pour répondre rapidement*
- *Idéalement, limitez les "bonjour" ou "merci" car nous sommes nombreux et cela complique le suivi des messages !"*



Vous pouvez aussi utiliser l'espace "**Carnet de notes partagé**" pour inclure des liens vers des formulaires ou des agendas partagés par exemple.

### 3.3. Soutenir la dynamique dans la durée

On distingue traditionnellement trois types de comportement face à l'innovation. Il est probable que la dynamique d'adoption d'idomed au sein de votre CPTS ressemble au schéma classique :

- **Les “adopteurs précoces”** (typiquement 20% d'un groupe) : ils sont enthousiastes à l'idée de tester de nouvelles choses et s'inscriront rapidement sur idomed
- **Les “suiveurs”** (typiquement 60% d'un groupe) : ils seront sensibles aux premières recommandations de leurs pairs, et s'inscriront progressivement si elles sont positives
- **Les “retardataires”** (typiquement 20% d'un groupe) : ils ne s'y mettront que lorsqu'ils y seront “contraints”, par exemple si leurs interlocuteurs leur demandent de ne plus communiquer que via idomed

Il est utile de garder ces notions en tête lors des premiers mois de lancement, et de :

- **Relayer régulièrement les retours positifs** des premiers utilisateurs (les professionnels de santé sont particulièrement sensibles aux recommandations de leurs pairs pour adopter un nouvel outil)
- **Ne pas essayer de “forcer”** l'adoption de tous
- Veillez à ce que les groupes que vous avez créés **restent actifs**. Cela peut passer par des choses simples, par exemple l'envoi d'informations régulières comme des plannings.

#### A la fin de cette étape 3 :

- Vous avez envoyé vos communications
- Vous avez prévu un webinaire si cela semble utile
- Vous avez lancé les groupes de discussion et prévu du temps pour les animer
- Vous observez les premiers usages et avez relayé les premiers succès auprès de l'ensemble de la CPTS

# LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX USAGES

Dans le cadre de la rédaction de votre projet de santé, vous avez identifié les projets que vous souhaitez mettre en place sur votre territoire. Notre conseil est de séquencer la mise en place de ces projets dans le temps, en fonction de la complexité, afin de bien avoir ancré les premiers usages.

Afin de faciliter la mise en place de ces projets sur votre territoire, nous vous proposons :

- Des **fiches-thématiques** qui cadrent les usages d'idomed pour les sujets suivants, qui intéressent de nombreuses CPTS

## Le suivi des patients à domicile et en EHPAD

### Articuler le lien ville-hôpital

### Mettre en place un projet de téléexpertise sur votre territoire

- Un **suivi mensuel** avec votre interlocuteur idomed, pour échanger sur vos problématiques et projets spécifiques. Il pourra partager avec vous les expériences de mise en place que nous avons accumulées auprès des autres CPTS avec lesquelles nous travaillons.

*Pour retrouver les usages principaux d'idomed par catégorie professionnelle et type de structure, rendez-vous dans les annexes*

# Le suivi des patients à domicile et en EHPAD (1/2)

De nombreuses CPTS mettent en place des projets pour éviter les ruptures de parcours des patients et favoriser leur maintien à domicile, dans le cadre de leur mission socle 2 "Organisation de parcours pluri-professionnels autour du patient".

idomed est justement né de cette ambition : **faciliter la collaboration entre infirmiers et médecins pour le suivi des patients à domicile.**

Concrètement, idomed leur permet :

- d'échanger facilement au quotidien via la messagerie instantanée (messages, photos, ordonnances...)
- de réaliser des téléconsultations dans des conditions adaptées aux patients à domicile, dépendants ou non : visioconférence sur tablette ou grand écran, intégration d'appareils médicaux connectés comme le stéthoscope ou l'ECC

## Les choses à savoir en se lançant sur ce type de projet :

### L'organisation entre professionnels est une première étape indispensable

- ciblez en premier lieu des médecins et infirmiers qui ont l'habitude de travailler ensemble autour de patients communs (ex: au sein de MSP)
- l'organisation opérationnelle est clef : intégrer une téléconsultation dans la tournée d'un infirmier est chronophage, et la gestion des retards de part et d'autre est un sujet à ne pas négliger. Certaines équipes dédient des créneaux spécifiques à cette activité
- commencez par des motifs "simples", tels que le renouvellement d'ordonnance ou le suivi de plaie

### Les patients sont souvent très satisfaits

- même si tout patient peut bénéficier de téléconsultations assistées, nous vous conseillons de cibler les patients qui en ont le plus besoin (ex : patients âgés, ayant des difficultés à se déplacer, à domicile ou en EHPAD)
- **Les EHPAD et autres structures médico-sociales sont souvent très demandeurs de téléconsultations avec les médecins traitants de leurs résidents.** Les médecins traitants sont souvent plus difficiles à "embarquer" dans le projet :
  - Ceux qui se lancent sont souvent très satisfaits de ce nouveau mode de prise en charge
  - Pour les convaincre, il est essentiel que le projet soit présenté par les structures demandeuses. Il est également efficace de s'appuyer sur les recommandations d'autres professionnels de santé.

# Le suivi des patients à domicile et en EHPAD (2/2)

## Notre accompagnement

Nous avons une grande expérience dans l'accompagnement de ces projets, depuis la conception jusqu'à la mise en place.

Véritables pionniers sur ce sujet de la prise en charge collaborative des personnes âgées à domicile, notre travail a été reconnu notamment par l'ARS Ile-de-France (qui a soutenu et financé une expérimentation à Paris) et le Ministère de la Santé (qui a récompensé notre projet dans le cadre du concours "Parlez-Nous Télémedecine").

Nous venons en soutien des professionnels pour présenter le dispositif et répondre à toutes les questions techniques, mais d'expérience, rien n'est plus précieux, pour convaincre les professionnels d'embarquer dans le projet, que la dynamique venant du terrain et les recommandations entre confrères.

## Téléconsultations assistées : des bénéfices pour chacun des participants !

### Patients



Accès aux soins facilité

+ de confort, - d'anxiété et + d'autonomie

Réduction des coûts de transport

### Infirmiers(ères)



+ d'échanges réduisant la pression des prises de décisions majeures (ex hospitalisation)

Valorisation de son expertise et de son implication

Cotations de l'AM 10€, 12€ et 15€

### Médecins



Gains de temps

+ de confort de travail (collaboration avec l'IDE, accès à son logiciel métier)

Continuité de suivi de ses patients fragiles

# Articuler le lien ville-hôpital

La crise sanitaire a remis en avant l'importance majeure d'une bonne coordination ville-hôpital, pour optimiser le parcours de santé des patients.

**Voici plusieurs exemples de projets mis en place par des CPTS via idomed :**

- l'organisation de **téléconsultations assistées**, pour éviter des déplacements inutiles ou complexes
  - le médecin hospitalier est à distance et a accès à son logiciel métier
  - le patient est assisté d'un professionnel de santé (infirmier, médecin traitant, sage-femme...)
  - idomed a intégré plusieurs objets connectés pour compléter l'examen médical si nécessaire (stéthoscope, ECG, otoscope, dermatoscope)
- des **réunions en visioconférence autour des patients** pris en charge entre professionnels de ville et hospitaliers
  - lors des réunions de concertation pluridisciplinaires en cancérologie
  - lors des staffs d'admission et de sortie
- **l'organisation d'un canal de téléexpertise** (voir notre fiche thématique dédiée : *"Mettre en place un projet de téléexpertise sur votre territoire"*)
  - pour le médecin requis, c'est la possibilité de mieux trier et prioriser les demandes de prise en charge
  - pour le requérant, la téléexpertise facilite l'accès à un avis spécialisé et accélère l'orientation du patient

## Les choses à savoir en se lançant sur ce type de projet :

- **Il est utile de démarrer sur des projets qui impliquent déjà des collaborations rapprochées entre professionnels de ville et hospitaliers** (ex : RCP en cancérologie)
- Nous pouvons participer si besoins aux réunions avec la direction de l'établissement



# Mettre en place un projet de téléexpertise sur votre territoire

Il n'est pas toujours aisé d'impliquer les professionnels spécialistes (notamment hospitaliers) dans les différents projets de la CPTS. **D'expérience, les projets de téléexpertise permettent justement de les mobiliser**, car ils rendent un service majeur et immédiat pour toute la communauté médicale du territoire :

- pour les médecins requis, c'est la possibilité de mieux trier et prioriser les demandes de prise en charge
- pour les médecins requérants, elle facilite l'accès à un avis spécialisé et accélère l'orientation du patient

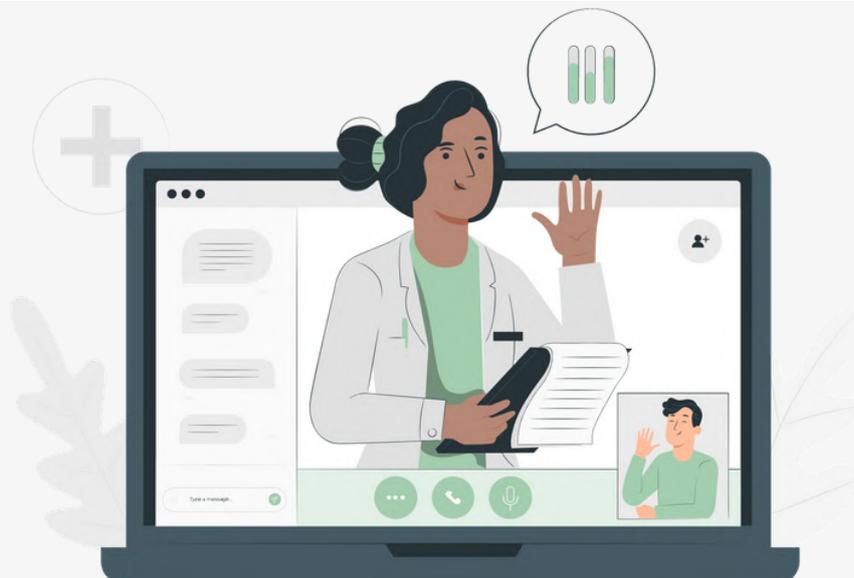
## La téléexpertise au sein d'une CPTS

Pour faciliter les collaborations entre professionnels de santé de premier et second recours, Idomed a développé un partenariat avec **Omnicodoc**, plateforme de téléexpertise qui facilite et rémunère la collaboration médicale, notamment dans le cadre d'organisations territoriales :

- **interopérabilité** entre idomed et Omnicodoc, permettant une mise en relation facile entre le médecin requérant et les spécialistes de son territoire
- **plannings** pour organiser les réponses assurées par les spécialistes
- **implication des secrétariats** hospitaliers
- lien avec les **logiciels de facturation**

## Les choses à savoir en se lançant sur ce type de projet :

- Nous vous conseillons de **démarrer sur des spécialités très régulièrement concernées par les demandes d'avis**, notamment dermatologie, cardiologie, gériatrie
- Nous pouvons **vous accompagner sur les réunions** impliquant la direction de l'établissement, notamment sur la partie technique et de facturation



# ANNEXES



## Fiches d'usages d'idomed par catégorie professionnelle et type de structure (ci-dessous)

**idomed x les infirmiers**

**idomed x les médecins**

**idomed x les pharmaciens**

**idomed x les masseurs-kinésithérapeutes**

**idomed x les maisons et pôles de santé**

**idomed x les EHPAD**

**idomed x les établissements de santé**

## Contenus et visuels (cf. Drive)

- [Modèle d'email d'information sur le choix de l'outil](#)
- [Modèle de message Whatsapp](#)
- [Vidéo de présentation de l'application pour les CPTS](#)
- [Exemple de portail d'inscription](#)
- [Message d'accueil d'un groupe idomed](#)
- [Visuels de l'application et illustrations](#)

# FICHE PROFESSIONN

## idomed x les infirmiers

### Les fonctionnalités clés pour les infirmiers

- **Une application professionnelle dédiée :**
  - **Statut disponible/non disponible** et réglages des notifications
  - **Pas de mélange** avec ses conversations personnelles
  - **Pas de stockage** de photos dans leur téléphone
- Mêmes fonctionnalités que les messageries grand public : **messages vocaux, notifications, accusés de réception et de lecture, transférer, copier/coller...**
- Un module de **visioconférence intégré** : entre professionnels (avec objets connectés), avec les patients
- **Un annuaire territorial** pour trouver des professionnels sans avoir leur numéro de téléphone



### Les usages principaux d'idomed pour les infirmiers

#### Communiquer facilement au quotidien

Communiquer autour d'un patient avec l'équipe de soin

Réaliser les transmissions entre collègues

Partager des informations et des protocoles avec les professionnels du territoire



#### Optimiser les prises en charges

Demander un avis par écrit avec photos

Organiser une téléconsultation, en accompagnant le patient

Développer les télésoins avec leurs patients, en échangeant par visio et/ou messagerie

#### Nos conseils

- **Les infirmiers peuvent être nombreux sur votre territoire. Pensez à cibler en priorité les infirmiers déjà regroupés** (ex: au sein d'une association, d'une MSP).
- Il existe **des cotations Assurance Maladie** dédiées qui valorisent l'engagement des infirmiers



# FICHE PROFESSION

## idomed x les médecins

### Les fonctionnalités clés pour les médecins

- **Une application professionnelle dédiée :**
  - statut disponible/non disponible et réglages des notifications
  - réglementation données de santé respectée
  - pas de mélange avec ses conversations personnelles
- Mêmes fonctionnalités que les messageries grand public : **messages vocaux, notifications, accusés de réception et de lecture, transférer copier/coller...**
- Un module de **visioconférence** : entre professionnels, avec les patients
- Une solution multi-support : disponible sur ordinateur, smartphone et tablette
- Un **annuaire territorial** pour trouver des professionnels sans avoir leur numéro de téléphone



### Les usages principaux d'idomed pour les médecins

#### Communiquer facilement au quotidien

Communiquer autour d'un patient avec l'équipe de soin

Partager des informations et des protocoles avec les professionnels du territoire

Echanger des informations par écrit pour éviter des consultations inutiles



#### Optimiser les prises en charges

Demander un avis par écrit, avec photo ou compte-rendu à un confrère (téléexpertise)

Réaliser des téléconsultations assistées d'un pro de santé pour ses patients à domicile

Réaliser des téléconsultations avec ses patients autonomes

#### Nos conseils

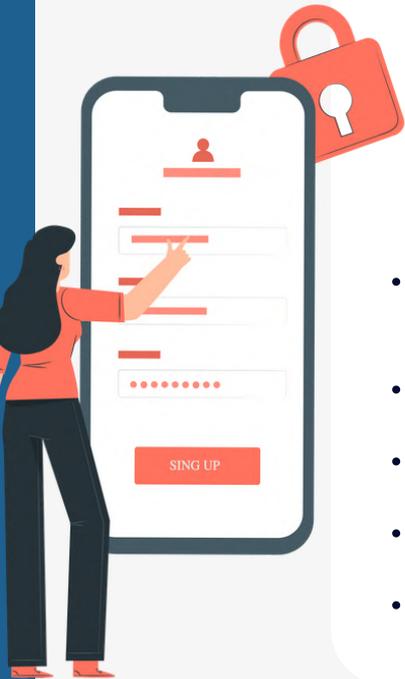
- **Identifier les médecins** ayant déjà des habitudes de collaboration avec les infirmiers et pharmaciens de leurs patients
- **Créer un groupe** auquel pourront participer les médecins pour échanger (protocoles, plannings, informations du territoire...)



# FICHE PROFESSION

## idomed x les pharmaciens

### Les fonctionnalités clés pour les pharmaciens



- **La possibilité d'utiliser un compte générique** pour l'ensemble des membres de la pharmacie, permettant de combiner sécurité, traçabilité et fluidité d'usage
  - la **pharmacie est identifiée comme structure** pour les interlocuteurs extérieurs
  - chaque personne de la pharmacie se connecte à ce compte via ses propres identifiants, et est identifiée comme membre de la pharmacie
  - tous les membres de la pharmacie ont accès aux mêmes conversations
- **Le respect de la réglementation en santé** pour échanger des données sensibles : ordonnances, demande d'avis médical, photos...
- Une **solution multi-support** : disponible sur ordinateur, smartphone et tablette
- L'accusé de réception et de lecture permet de vérifier le statut du message
- Un **annuaire territorial** pour trouver ses correspondants
- Un module de **visioconférence** intégré : entre professionnels et/ou avec les patients

### Les usages principaux d'idomed pour les pharmaciens

#### Communiquer facilement au quotidien

Communiquer autour d'un patient avec l'équipe de soin

Partager des informations et des protocoles avec les professionnels du territoire

#### Optimiser les prises en charges

Gagner du temps en organisant une téléconsultation avec un médecin à distance

Possibilité d'ajouter des objets connectés pour permettre plus de motifs de téléconsultation.



#### Attention !

idomed constitue la solution d'échanges entre médecins et pharmacies du territoire, mais nous ne mettons pas à disposition une plateforme de médecins qui pourraient être joints à tout moment. L'organisation entre professionnels pour répondre aux demandes de soins non programmés est une 1ère étape indispensable, pour envisager des TLC réalisées par des pharmacies aux côtés du patient.



# FICHE PROFESSION

## idomed x les masseurs kinésithérapeutes

### Les fonctionnalités clés pour les MK

- **Une application professionnelle dédiée :**
  - statut **disponible/non disponible** et réglages des notifications
  - **réglementation** données de santé respectée
  - pas de mélange avec ses conversations personnelles
  - les photos peuvent être envoyées directement sur idomed, pour éviter de les stocker dans leur téléphone (et les mélanger avec les dernières photos de vacances)
- Mêmes fonctionnalités que les messageries grand public : **messages vocaux, notifications, accusés de réception et de lecture, transférer, copier/coller...**
- **Pas besoin d'avoir le numéro de téléphone** mobile de son interlocuteur pour le joindre, ou de transmettre le sien pour être contacté
- Un module de **visioconférence** intégré : entre professionnels, avec les patients
- La possibilité d'intégrer dans sa **fiche-profil** ses spécificités (ex: prise en charge à domicile, certains actes spécifiques...)

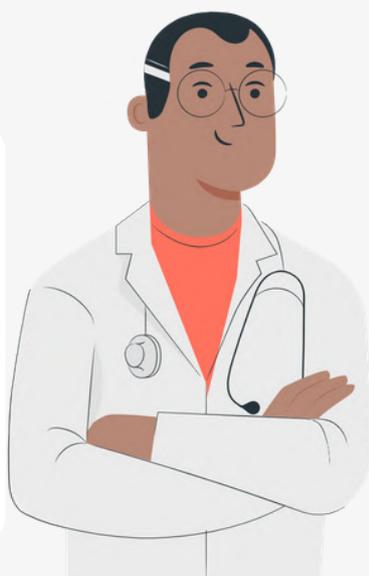
### Les usages principaux d'idomed pour les MK

#### Communiquer facilement au quotidien

Communiquer autour d'un patient avec l'équipe de soin

Et avec ses collègues de son cabinet ou de sa structure de santé

Partager des informations et des protocoles avec les professionnels du territoire



#### Optimiser les prises en charges

Demander un avis par écrit médical en envoyant une photo ou un compte-rendu

Développer le télésoin avec ses patients, en échangeant directement par visio et/ou messagerie (par exemple pour le suivi des patients Covid ou le suivi de plaies)

#### Nos conseils

- **Créer un groupe** auquel pourront participer les masseurs-kinésithérapeutes pour échanger (protocoles, plannings, informations du territoire...)

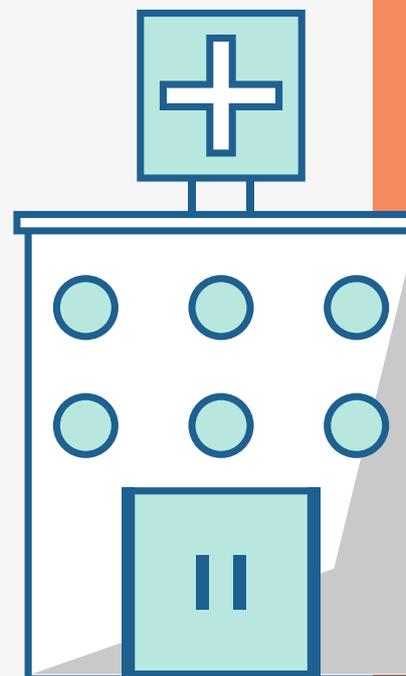
- **Bon à savoir** : les masseurs-kinésithérapeutes bénéficient d'une cotation Assurance Maladie pour les actes de télésuivi : toutes les infos sur [idomed.fr](https://www.idomed.fr)



## idomed x les maisons et pôles de santé

### Les fonctionnalités clés pour les MSP/PDS

- Les mêmes fonctionnalités que les messageries grand public : **notifications, accusés de lecture, messages vocaux...**
- Le respect de la **réglementation en santé** pour échanger des données de santé (ordonnances, demandes d'avis médical...)
- Une solution **multi-support** : disponible sur ordinateur, smartphone et tablette
- Des échanges facilités avec les **logiciels métier** (exports et téléchargements de documents...)
- Un module de **visioconférence** intégré : entre professionnels, avec les patients, avec objets connectés pour les téléconsultations assistées



### Les usages principaux d'idomed pour les MSP/PDS

#### Communiquer facilement au quotidien

Au sein de l'équipe de la maison ou du pôle de santé

Avec les interlocuteurs extérieurs (pharmaciens, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes...)

Avec les confrères spécialistes du territoire

#### Optimiser les prises en charges

Organiser des téléconsultations assistées entre médecins et infirmiers pour le suivi des patients à domicile

Réaliser les réunions de concertation pluridisciplinaire de l'équipe à distance

Réaliser des téléconsultations avec ses patients autonomes

#### Nos conseils



- **Organiser un échange** pour présenter idomed avec chaque maison ou pôle de santé lors d'un staff ou d'une réunion régulière de l'équipe
- Bon à savoir ! L'équipe idomed peut mettre à disposition de la maison ou du pôle de santé des **indicateurs d'usage nécessaires pour bénéficier des financements ACI**

## idomed x les EHPAD

### Les fonctionnalités clés pour les Ehpad

- La possibilité d'utiliser **un compte partagé pour l'ensemble de l'équipe soignante de l'EHPAD**, permettant de combiner sécurité, traçabilité et fluidité d'usage
  - l'EHPAD est identifié comme structure pour les interlocuteurs extérieurs et chacun se connecte à ce compte via ses propres identifiants
- Le **respect de la réglementation** en santé pour échanger des données de santé (ordonnances, demandes d'avis médical...)
- **Une solution multi-support** : disponible sur ordinateur, smartphone et tablette
- Un module de **visioconférence** intégré avec possibilité d'utiliser des **objets connectés** (stéthoscope, ECG, otoscope, dermatoscope)



### Les usages principaux d'idomed pour les Ehpad

#### Communiquer facilement au quotidien

Avec les multiples interlocuteurs impliqués autour d'un patient, en particulier le médecin traitant et la pharmacie

Avec le médecin de l'Ehpad lorsqu'il n'est pas sur place

#### Optimiser les prises en charges

En organisant une téléconsultation avec le médecin traitant à distance (voir notre fiche thématique dédiée : "idomed pour le suivi des patients à domicile et en EHPAD")

En permettant au médecin coordinateur de solliciter ses confrères spécialistes pour des demandes d'avis

#### Nos conseils

- **Identifier les EHPAD** souhaitant s'engager dans le projet territorial
- Faire la liste avec chacun d'entre eux des **principaux médecins traitants** de leurs résidents
- **Solliciter votre ARS**, qui peut appuyer, via des financements dédiés, le développement de la télémédecine au sein des établissements médico-sociaux



## idomed x les établissements de santé

### Les fonctionnalités clés pour les établissements de santé



- **Le respect de la réglementation** en santé pour échanger des données de santé (ordonnances, demandes d'avis médical...)
- **Une solution multi-support** : disponible sur ordinateur, smartphone et tablette
- La possibilité de mettre en place des **comptes partagés** (par ex pour un secrétariat de service)
- **Un annuaire territorial** pour trouver et contacter ses confrères de ville
- Un module de **visioconférence** intégré : entre professionnels, avec les patients
- **L'interopérabilité** entre idomed et Omnidoc, solution dédiée à la téléexpertise

### Les usages principaux d'idomed pour les établissements de santé

#### Communiquer facilement au quotidien

Au sein de l'établissement (de l'admission jusqu'à la sortie)

Avec les multiples interlocuteurs de ville impliqués autour d'un patient (médecin, infirmier, kiné...)

#### Optimiser les prises en charges

Faciliter la coordination avec la ville (ex: participations aux staffs d'entrée et sortie des patients complexes)

Réaliser des téléconsultations assistées, avec un pro de santé aux côtés du patient (médecin traitant, infirmier...), pour éviter des déplacements inutiles

Organiser et valoriser les avis des spécialistes hospitaliers, sollicités par leurs confrères généralistes (téléexpertises)

#### Nos conseils



- D'expérience, les établissements de santé se mobilisent sur idomed une fois que le premier noyau dur de leurs interlocuteurs de ville est actif sur idomed
- Idomed est interopérable avec Omnidoc (spécialiste téléexpertises)
- **Bon à savoir ! Les établissements de santé peuvent facturer les actes de télémedecine, en particulier les téléexpertises**



Pour plus d'informations, n'hésitez  
pas à nous contacter :

[contact@idomed.fr](mailto:contact@idomed.fr)  
01 84 60 56 99