

## TéléSanté Aquitaine choisit la conférence en ligne pour décloisonner les échanges entre les professionnels de santé

Avec Adobe Connect, TéléSanté Aquitaine facilite le partage de l'information entre l'ensemble des professionnels de santé pour améliorer la prise en charge des patients lorsque ces professionnels sont géographiquement distants. En mettant en place une solution de conférence en ligne qui s'appuie sur la simplicité, la performance et la richesse fonctionnelle d'Adobe Connect, TéléSanté Aquitaine améliore les échanges autour du dossier patient.



### Secteur

Santé

### Enjeux

- Faciliter les échanges d'informations entre les professionnels de santé de la région Aquitaine ;
- Déployer un service de partage interactif de documents ;
- Permettre aux professionnels de santé d'organiser des réunions en ligne facilement et rapidement.

### Solution

- Mettre en place une solution de conférence en ligne avec Adobe Connect ;
- Tirer profit des fonctions de communication audio et vidéo, et de partage de document ou d'écran de Connect ;
- Former les utilisateurs à sa prise en main ;
- Déployer la solution auprès de tous les professionnels Santé de la région, libéraux et établissements.

### Bénéfices

- **Gain financier**  
La conférence en ligne réduit le nombre de déplacements des professionnels de santé et leur libère du temps pour l'exercice de leur métier, assurant une économie de coût importante.
- **Simplification des échanges**  
Les professionnels peuvent se réunir en ligne plus facilement et instantanément, sans que cela ne nécessite d'investissement en équipement matériel.
- **Une meilleure circulation des informations**  
Le suivi d'un dossier patient est facilité par un meilleur échange des informations, améliorant son diagnostic et sa prise en charge.

### Logiciels utilisés

- Adobe Connect®

Troisième région métropolitaine française par sa superficie, l'Aquitaine profite d'un territoire étendu de 41 309 km<sup>2</sup>, qui couvre cinq départements : la Dordogne, la Gironde, les Landes, le Lot-et-Garonne et les Pyrénées-Atlantiques. « *Il est essentiel que tous les habitants disposent d'un accès aux services de santé avec le même niveau de services. Nous utilisons donc les technologies modernes d'information et de communication pour améliorer la coordination et la qualité des soins, au bénéfice des patients et des professionnels de santé* », explique Régis Rose, Directeur adjoint de la structure et directeur du pôle Service de TéléSanté Aquitaine. C'est dans ce contexte que TéléSanté Aquitaine a travaillé à optimiser la coordination des professionnels de santé en leur fournissant des solutions facilitant le partage des informations. « *Les professionnels de santé ont exprimé le besoin de faciliter leurs échanges. Nous avons déjà une plateforme de messagerie sécurisée qui leur permettait de communiquer en toute confidentialité dans le respect des données du patient. Cette plateforme offre d'autres services, notamment des sites web clé en main pour améliorer la visibilité des réseaux. Mais il manquait un outil de partage plus interactif qui aurait pour objectif de faciliter les rencontres et les échanges en temps réel entre professionnels. L'Aquitaine est une région très étendue, nous voulions optimiser les échanges tout en réduisant les temps de déplacement et les limitations liées à la distance entre deux professionnels de santé* », détaille Régis Rose.

### Décloisonner les échanges entre les professionnels de santé

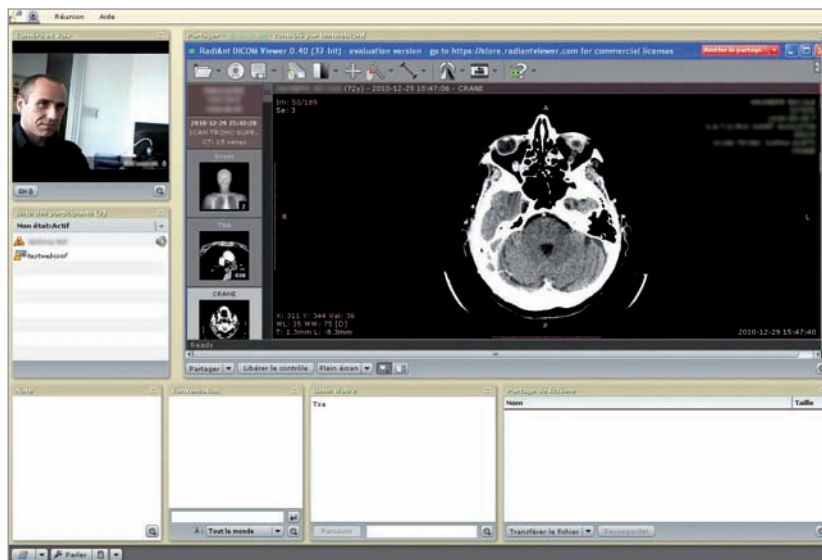
TéléSanté Aquitaine s'intéresse alors à la conférence en ligne comme solution pour décloisonner les échanges entre les professionnels de santé. Dans un premier temps, il cerne mieux ses besoins en élaborant un cahier des charges avec les objectifs et les contraintes du projet. « *Nous voulions un outil réduisant les déplacements mais garder la richesse des réunions de travail. Cela allait donc au-delà du simple échange direct en audio et vidéo : nous avons besoin de pouvoir travailler en commun sur des documents* », précise Régis Rose. La solution en place doit donc autoriser des réunions de travail virtuelles avec la même souplesse qu'une réunion de travail traditionnelle. Elle doit être simple à utiliser et à appréhender pour ne pas représenter une surcharge de travail pour les professionnels. Elle doit également être simple à déployer et sécurisée. Dans un second temps, TéléSanté Aquitaine réalise une étude des technologies existantes et teste ces solutions. « *Nous avons envisagé d'utiliser des solutions industrielles ou open source. Nous avons retenu Adobe Connect car c'est l'outil le plus complet en termes de fonctionnalités : les utilisateurs peuvent discuter par chat ou par voix, se voir en vidéo, partager leur écran, échanger des documents. Connect leur permet d'avoir une relation interactive avec les mêmes possibilités que s'ils étaient tous ensemble dans une salle de réunion* », explique Régis Rose.

Les autres critères de choix portent sur la sécurité de la solution. TéléSanté Aquitaine doit s'assurer que le serveur et le circuit d'échange, sur lequel circule l'information privée concernant les patients, sont parfaitement sécurisés. « *Nous voulions garder la maîtrise de l'endroit où les informations seraient stockées et héberger la solution sur nos propres serveurs. Les deux derniers critères les plus importants sont la performance de la solution et le soutien d'un éditeur. Même si nous avons envisagé un temps d'aller vers l'open source, nous avons privilégié la stabilité, la fiabilité, la pérennité et le support technique de la solution Adobe. Nous avons également profité du retour d'expérience de TéléSanté Lorraine, qui avait déjà choisi Connect pour la même problématique* », confie-t-il.

“Nous avons choisi Adobe Connect car c’est la solution qui nous a paru la plus riche en termes de fonctionnalités, la plus performante et simple d’emploi. Aujourd’hui, c’est une brique importante de notre Espace Numérique Régional de Santé, qui répond aux objectifs généraux de partage d’informations en temps réel entre les professionnels.”



Régis ROSE  
Directeur adjoint de la structure  
et directeur du pôle Service  
à TéléSanté Aquitaine



### Connect choisi pour ses performances et sa richesse fonctionnelle

TéléSanté Aquitaine met en place l’infrastructure technique en mai 2010, puis travaille tout l’été avec le Réseau Urgence Aquitaine pour affiner la solution de conférence en ligne avant son déploiement vers les structures santé de la région. La conférence en ligne sous Connect est un service supplémentaire, intégré à la plateforme de TéléSanté Aquitaine. Lorsque deux médecins veulent échanger autour d’un dossier, ils se connectent à la plateforme de TéléSanté Aquitaine avec leur identifiant. Lorsqu’ils sont authentifiés, ils peuvent ouvrir une salle de réunion en ligne et commencer leur réunion ou encore accueillir des professionnels d’autres régions qu’ils soient identifiés ou non. « *En termes d’usages, on se rend compte que le succès du projet tient beaucoup à l’échange de documents et au partage de l’écran. Cela permet de regarder des clichés radiographiques comme si on était sur son poste, avec comme atout pour TéléSanté Aquitaine d’une transmission en flux continu des données : les images sont utilisées par les intervenants mais ne sont pas stockées sur notre serveur* », explique-t-il. Sur l’année 2010, alors que la solution a été déployée à la fin de l’été, plus de 200 conférences en ligne ont ainsi été organisées. « *Des médecins éloignés géographiquement peuvent se réunir en consultation pluridisciplinaire pour évoquer le cas d’un patient plus facilement et plus régulièrement. Cette souplesse peut les rendre plus réactifs sur un cas médicalement complexe, et à l’arrivée c’est la qualité des soins et de la prise en charge des patients qui s’améliore* », estime Régis Rose.

### Un meilleur suivi des dossiers patients

La simplicité d’utilisation de Connect a été un critère déterminant de son choix. TéléSanté Aquitaine a ainsi pris en compte l’accompagnement au changement pour porter la solution au niveau régional. Une structure a été mise en place au sein du pôle Territoires et Usages pour accompagner les professionnels dans leur appropriation de la solution et dans leurs usages, pour identifier avec eux les bonnes pratiques et leur assurer un suivi technique. Lorsque la solution est déployée, TéléSanté Aquitaine fait une présentation de l’outil, s’assure de son bon fonctionnement technique, forme à sa prise en main et se montre disponible en cas de besoin. « *Nous pensons qu’un tel projet recèle un grand potentiel mais que pour réussir son déploiement, nous avons un effort important à faire chez TéléSanté Aquitaine pour accompagner les utilisateurs. L’accueil est très bon car Connect est simple à utiliser* », confie-t-il.

La conférence en ligne avec Connect a permis de réduire les déplacements des professionnels, d’organiser des réunions plus simplement, de donner une souplesse inédite aux échanges. « *Un médecin, spécialiste des maladies respiratoires, organise ainsi environ quatre réunions en ligne par semaine. Il nous dit que la solution a changé son quotidien en limitant ses déplacements tout en facilitant les interactions avec ses collègues, dont certains sont des partenaires situés dans un autre département que le sien* », ajoute-t-il. Le déploiement de la conférence en ligne sous Connect s’étend d’ores et déjà à de nouveaux domaines. Initialement prévu pour décloisonner les échanges entre praticiens, il permet également à TéléSanté Aquitaine d’échanger avec d’autres administrations régionales et nationales, d’étendre les échanges au-delà de la région. « *Des établissements avaient déjà investi dans des solutions de vidéoconférences classiques. Mais dans ce cas, il faut que la réunion se déroule dans une salle équipée. La solution Connect a pour avantage de pouvoir se dérouler sans nécessiter d’équipement matériel spécifique. Pour ces établissements, elle a naturellement été complémentaire pour organiser des réunions parallèles plus facilement. Cette simplicité d’accès à la réunion en ligne sous Connect rend la participation de professionnels ou d’établissements situés dans une autre région possible* », se réjouit Régis Rose.

## Un bilan positif

Le retour sur investissement pour TéléSanté Aquitaine se chiffre en terme d'amélioration de la coordination des soins. Si l'économie réalisée par la réduction des déplacements n'a pas été mesurée précisément, pas plus que l'impact de la conférence en ligne Connect sur le temps de travail disponible des praticiens, il est certain pour Régis Rose que le bilan est positif. Les bénéfices de la solution ne sont pas simplement quantitatifs. Ils sont aussi qualitatifs. « *Connect est une brique importante de notre Espace Numérique Régional de Santé qui vient compléter les autres services existants pour améliorer le suivi médical des patients. A présent, l'enjeu pour nous est de généraliser cet usage vers un plus grand nombre de professionnels, aussi bien dans les établissements que chez les professions libérales* », estime-t-il.



### FICHE D'IDENTITÉ TéléSanté Aquitaine

Depuis 2002, TéléSanté Aquitaine intervient auprès des différents acteurs du secteur de la santé dans l'objectif d'améliorer la qualité, la coordination des soins et le travail en réseau par une meilleure circulation de l'information. Son rôle est de développer, accompagner et promouvoir les usages et les services de e-santé au bénéfice de ses adhérents.

