



Voici la première édition du bulletin Info Télésanté du CISSS de Chaudière-Appalaches. Il a été créé dans le but de vous informer sur l'évolution de cette technologie et sur son déploiement dans notre organisation. En temps de pandémie de la COVID-19, la télésanté est plus d'actualité que jamais. Sachez que le CISSS de Chaudière-Appalaches n'en est pas à ses premières réflexions et actions dans ce domaine puisqu'il existe un comité tactique en télésanté depuis février 2016. Vous en saurez un peu plus sur son rôle et ses actions dans ce bulletin.

Bonne lecture!

La télésanté en général

La télésanté se définit par des activités cliniques dispensées à distance au moyen de technologies de l'information. Il existe plusieurs modalités d'activités de télésanté, dont les téléconsultations qui réfèrent à une consultation avec un usager, réalisée à distance.

Depuis le début de la crise liée à la COVID-19, une effervescence s'est accrue autour de l'utilisation de la télésanté comme moyen pouvant permettre aux différents acteurs du réseau de la santé et des services sociaux d'assurer une continuité de services. Plusieurs correspondances en provenance de multiples acteurs (ordres professionnels, associations médicales, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), etc.) ont transmis des informations ou des recommandations à ce sujet à leurs membres. Il s'avère donc essentiel, à ce stade-ci, de faire le point à ce sujet.

Modalité d'intervention privilégiée



Le moyen privilégié et recommandé pour effectuer une consultation en remplacement d'un rendez-vous en présence **demeure le téléphone**. Cette orientation prévaut pour tous, professionnels et médecins. Il s'agit du moyen le plus accessible et convivial pour la population, en plus de ne nécessiter aucune acquisition d'équipement ou d'application informatique. Également, la consultation téléphonique nous évite de surcharger la bande passante de notre système informatique.

Les outils de télésanté ne devraient être utilisés que lorsque le professionnel doit absolument **voir** l'usager pour effectuer son suivi.

Préalables incontournables pour la clientèle visée

Dans le cas où une téléconsultation est jugée requise par le professionnel, certains préalables sont obligatoires pour l'utilisateur, soit :

- Disposer d'équipement technologique récent (< 5 ans), par exemple d'un téléphone intelligent ou d'une tablette de préférence. Les ordinateurs personnels ne sont pas recommandés en raison de l'équipement nécessaire (caméra, haut-parleur et micro);
- Être à l'aise d'utiliser les technologies et les applications;
- Détenir une adresse courriel.



Outils télésanté autorisés par le MSSS

Le MSSS s'est vu octroyer, par le gouvernement du Québec, les pouvoirs nécessaires pour mettre en place l'ensemble des mesures visant à assurer la santé de la population. Dans ce contexte, il a retenu les outils de téléconsultation suivants.

Seuls ces outils sont jugés sécuritaires et sont autorisés par le MSSS pour les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux. Consultez l'annexe à la fin du bulletin pour une présentation sommaire de chacun d'eux :

- ZOOM
- TEAMS
- REACTS



Les frais des outils ZOOM et REACTS sont assumés par le MSSS jusqu'en février 2021. Par la suite, ils seront à la charge des établissements. Pour ce qui est de TEAMS, le CISSS de Chaudière-Appalaches assume les frais et a élaboré un plan de déploiement pour l'ensemble des employés et des médecins disposant d'une adresse courriel Outlook. Cet outil collaboratif répond tout aussi bien aux besoins administratifs (rencontres d'équipe, partage de documents, etc.) qu'aux besoins cliniques en termes de téléconsultation. Il importe de mentionner que les trois outils requièrent tous de l'équipement additionnel, soit un haut-parleur ou un casque d'écoute, une caméra et un micro.

Précision concernant les médecins

De concert avec les fédérations médicales, le MSSS a octroyé à tous les médecins un abonnement à REACTS. Le médecin doit cependant activer son abonnement avant de l'utiliser et l'utilisateur avec qui une téléconsultation est prévue doit aussi l'installer sur son appareil technologique. **Un médecin qui souhaite obtenir une licence ZOOM ou TEAMS ne doit pas activer son abonnement REACTS.**

Sécurité de l'outil ZOOM

Plusieurs articles concernant la sécurité de l'outil ZOOM ont été publiés dans les derniers jours. Selon les vérifications effectuées, la version santé que nous possédons ne serait pas concernée par ce problème. La configuration qui a été appliquée dans la version du MSSS a été pensée pour mieux baliser et encadrer l'activité de téléconsultation. Ainsi, les enregistrements infonuagiques et locaux ont été désactivés et verrouillés.

Priorités ministérielles

Le MSSS détermine des priorités que les établissements doivent mettre en œuvre. La liste des priorités est évolutive en fonction du contexte et s'allonge selon les orientations. Elles sont donc traitées en priorité par les équipes concernées.

Priorités actuelles :

- **CHSLD** : en cours (responsable : Catherine Vézina-Perreault);
 - Volet famille : tablettes déployées pour assurer le maintien du lien entre les usagers et leurs proches;
 - Volet téléconsultation : plan de déploiement en cours de planification.
- **DPJ** : déploiement ZOOM complété (responsable : Véronique Fontaine);
- **Cancérologie** : déploiement ZOOM complété (responsable : Marie-Michelle Racine);
- **Télécomparution** : quatre sites déployés, complété (responsable : François Giroux);
- **Pharmaciens d'établissement** : déploiement TEAMS en cours (responsable : Annie Germain);
- **Infirmières praticiennes** : déploiement TEAMS en cours (responsable : Annie Germain);
- **Pour l'ensemble du personnel** : déploiement TEAMS en cours (responsable : Annie Germain);
- **Néphrologie** : à venir.

La télésanté au CISSS de Chaudière-Appalaches

Comité tactique en télésanté

La composition du comité tactique en télésanté existant au CISSS de Chaudière-Appalaches depuis février 2016 a été révisée en fonction du contexte de la COVID-19. Plusieurs nouveaux joueurs ont intégré le comité. Chaque direction clinique ou concernée par la télésanté a identifié un répondant siégeant à ce comité. **Cette personne est le premier répondant pour toute demande ou question liée à la télésanté dans son secteur.** En voici la composition :

Exécutif :

- DSM – Services diagnostiques et télésanté : Annick Bouchard, pilote clinique télésanté et responsable du comité;
- DSM – Services diagnostiques et télésanté : Cynthia Roy, copilote clinique et chargée de projet;
- DRI : David Simms, pilote technologique;
- DRI : Martin Ouellet, analyste informatique;
- DRI : Marie-Claude Dubé, chef de service.

Représentants des directions :

- DI-TSA et DP : Guy Roy;
- Jeunesse : Marie-Elyse Roy;
- SAPA : Pierre Lemay;
- SAPA : Catherine Vézina-Perreault (projet CHSLD);
- SM et dépendance : François Giroux;
- DSI : Robin Roy;
- DSI - Volet médecine d'urgence : Denise Hébert;
- DSP : Mélanie Bernard;
- DSM : Isabelle Ouimet;
- DSM – Volet soutien à la pratique professionnelle et au développement clinique (SPPDC) : Marilène Gosselin;
- DSP – Volet pharmacie : Dominique Rousseau;
- DSP – Cancérologie : Marie-Michelle Racine;
- DPJ : Véronique Fontaine;
- DQEPE : Annie Germain.



Collecte de besoins pour les outils en télésanté

Le nombre de licences pour les outils ZOOM et REACTS n'étant pas illimité et le fait que les frais seront chargés aux établissements à partir de février 2021, il devient nécessaire de prioriser les besoins et les demandes au sein de notre organisation. Il n'est pas réaliste de penser que tous disposeront d'une licence individuelle.

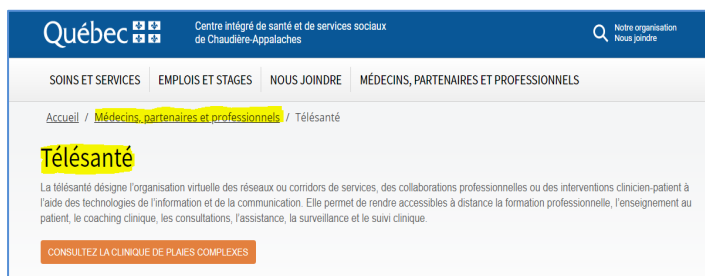
Une collecte des besoins, pilotée par les répondants, a eu lieu au cours des derniers jours au sein de chacune des directions. En date du 22 avril, environ 400 demandes de licences ZOOM ont été ou sont sur le point d'être acheminées au Centre de coordination en télésanté (CCT) du CHU de Québec qui les transférera au MSSS pour autorisation. Une fois cette étape franchie, le déploiement des licences se fera de façon progressive, selon les besoins en équipement des utilisateurs.

Il est important de mentionner que l'outil ZOOM permet de partager une licence générique entre plusieurs intervenants. Cette orientation permettra donc un accès plus étendu à un plus grand nombre de professionnels. L'option d'une licence partageable prévaut pour tous les intervenants, excluant les médecins qui se verront attribuer une licence individuelle, à moins d'un besoin contraire.

Soutien à la pratique

- Intranet : un onglet spécifique à la télésanté est accessible dans l'intranet dans la section « Outils de travail », onglet « Télésanté » (<http://ciissca.intranet.reg12.rts.gc.ca/outils-de-travail/>);
- Site Web : un onglet spécifique à la télésanté est également disponible sur le site Web de l'établissement (<https://www.ciissca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/telesante/>);
- Bonnes pratiques en télésanté : l'équipe du service de soutien à la pratique et du développement clinique (SPPDC) de la Direction des services multidisciplinaires a créé un guide (version PDF et audio en mode narré) ainsi qu'un aide-mémoire sur les bonnes pratiques issues de la littérature existante. Ces outils simples, complets et conviviaux sont accessibles dans l'intranet et sur le site Web dans l'onglet « Télésanté »;
- Le MSSS a mis en ligne un site complet regroupant différentes boîtes à outils pour chacun des outils autorisés. Nous y trouvons des tutoriels, des vidéos de formation, etc. <http://telesante.quebec/>.

Site Web CISSS :



Site Web MSSS :



Intranet CISSS :



Annexe

Tableau comparatif des outils ZOOM, TEAMS et REACTS et recommandations

	Flux entre les professionnels de la santé	Flux avec les usagers
REACTS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excellent pour le télémentorat ✓ Supporte des flux cliniques avancés ✓ Supporte plusieurs sources de caméra ✓ Réalité augmentée X Maximum de six participants dans une conférence téléphonique 	<p>X Requier une inscription pour tous les participants (incluant les usagers)</p>
ZOOM	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maximum de 500 personnes dans une conférence (dans les licences du MSSS) X La fonction de partage de fichiers est limitée (pas d'espace de stockage en ligne pour les documents partagés) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salle d'attente virtuelle (évite de créer une rencontre par usager) ✓ Ne requiert aucune inscription pour les usagers ✓ Très grande compatibilité avec l'ensemble des plateformes
TEAMS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excellent pour la collaboration d'équipes cliniques ✓ Ensemble d'outils de bureautique en ligne (Outlook, Word, Excel, etc.) ✓ Création d'équipes avec groupes de discussion et partage de fichiers X Seules les quatre dernières personnes qui ont pris la parole sont visibles à l'écran dans une conférence téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salle d'attente virtuelle avec fonctionnalités limitées ✓ Ne requiert aucune inscription pour les usagers ✓ Grande compatibilité avec l'ensemble des plateformes

Notes :

- Les fonctionnalités peuvent différer en fonction des plateformes (Apple, Android, etc.), des systèmes d'exploitation et des navigateurs utilisés. Vous pouvez vous référer au site Web des fabricants pour plus de détails;
- De plus, certaines configurations requises sont nécessaires pour l'utilisation de REACTS. Consultez les spécifications à l'adresse suivante : <http://reacts.zendesk.com/hc/fr/articles/202719815-Impossible-de-télécharger-d-installer-ou-de-se-connecter-dans-React-lors-de-la-première-utilisation-après-l-installation>

Recommandations :

- REACTS est un outil de collaboration axé sur la vidéoconférence et la collaboration dans un contexte d'activités de télésanté spécialisées (télé-expertise, suivis personnalisés et récurrents d'usagers, etc.). Bien qu'un abonnement offre la possibilité de créer plusieurs comptes invités (ex. : cohorte d'usagers), un seul invité (utilisateur sans abonnement) est permis dans une conférence;
- TEAMS est une plateforme collaborative de la suite Office 365 prescrite dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Il est recommandé pour le travail collaboratif interprofessionnel complet, car il permet d'établir des canaux de communication d'équipe, de consulter la disponibilité des collègues, le partage de fichiers, etc., incluant la communication avec des partenaires externes comme des usagers;
- ZOOM est un outil de visioconférence très intuitif qui peut être utilisé autant pour un usager que pour une grande cohorte interprofessionnelle interne ou externe au RSSS.