



LA TÉLÉSANTÉ : UNE OPTION DE SERVICES À ENVISAGER!

*Direction des services multidisciplinaires - soutien
aux pratiques professionnelles et au
développement clinique*

Avril 2020

LA TÉLÉSANTÉ: UNE OPTION DE SERVICES À ENVISAGER!

Présentatrice : Geneviève Racine

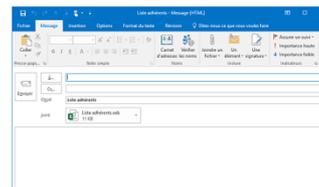
Élaboration du contenu : Mélanie Boily et Geneviève Racine, conseillères professionnelles

Collaboratrices : Nancy Lizotte, Myriam Ouellet, Sophie Grégoire et Manon Poulin, conseillères professionnelles et Marilène Gosselin, conseillère-cadre

Mise en page et correction : Chantal Labbé, agente administrative

Approbation: Marilène Gosselin, conseillère-cadre

COVID-19 : IMPACT SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE



PLAN DE LA PRÉSENTATION

- ✓ La télésanté sous toutes ses formes
- ✓ Les différentes modalités de télésanté
- ✓ Les conditions préalables à l'utilisation de la télésanté
- ✓ Plateforme à privilégier
- ✓ Principes à respecter pour en faire une utilisation adéquate en respect de vos obligations professionnelles

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

Aux termes de cette présentation :

- Vous connaîtrez ce qu'est la télésanté;
- Vous saurez pour quelles activités cliniques elle peut être utile;
- Vous connaîtrez les principes pour exercer en télésanté.



LA TÉLÉSANTÉ SOUS TOUTES SES FORMES

La télésanté, c'est faire l'exercice de sa profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC).



Différentes utilités de la télésanté :

- Offrir des services à distance
- Faire de la co-intervention avec un intervenant (un proche ou une autre ressource) offrant des services à distance
- Monitorer des données à distance

LES MODALITÉS DE TÉLÉSANTÉ

Modes de communication



Forme de l'information



Modalités de
télésanté



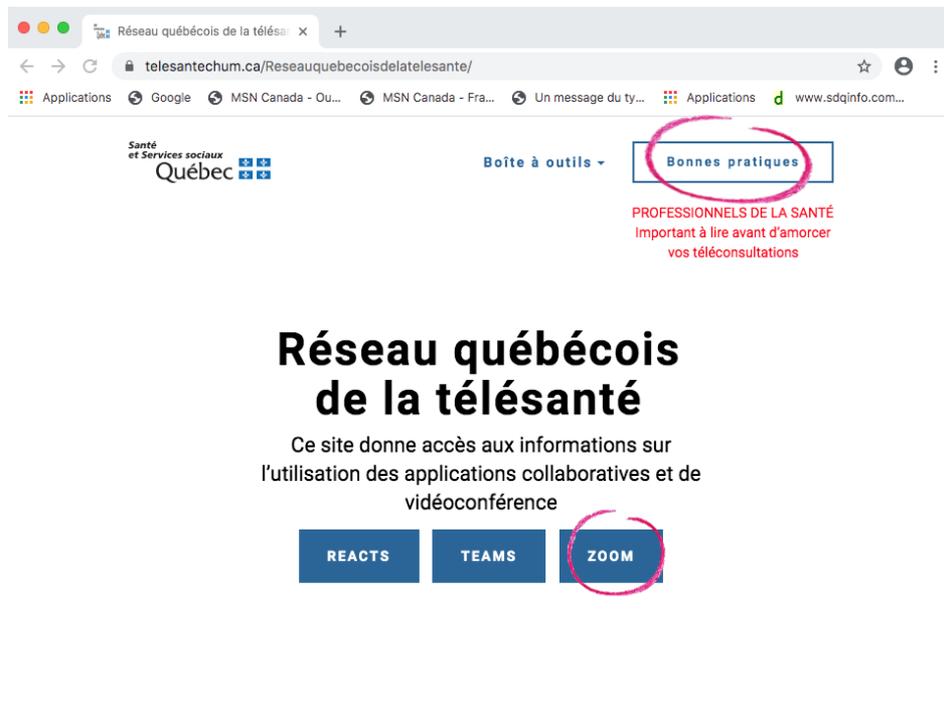
Combinaison des modalités
d'intervention



Synchronisation de la
communication

LES PLATEFORMES DISPONIBLES

<https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/>. The page header includes the logo for "Santé et Services sociaux Québec" and a "Boîte à outils" menu. A pink circle highlights the "Bonnes pratiques" button in the menu. Below it, a red text warning reads: "PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ Important à lire avant d'amorcer vos téléconsultations". The main heading is "Réseau québécois de la télésanté", followed by the text: "Ce site donne accès aux informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence". At the bottom, there are three buttons: "REACTS", "TEAMS", and "ZOOM", with the "ZOOM" button highlighted by a pink circle.



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

ACTIVITÉS CLINIQUES EN TÉLÉSANTÉ



Surveiller une situation ou une condition clinique

Offrir de la guidance parentale

Offrir des conseils visant la promotion de la santé ou la prévention des accidents

Offrir du soutien psychosocial

Accompagner la réalisation d'exercices

Suivre la condition de l'utilisateur et les recommandations

Évaluer (évaluation écrite lorsque les documents numériques sont accessibles, évaluation sous forme d'observation, ...)

Faire de l'enseignement ou de l'éducation

Réaliser des activités de dépistage et de stimulation



Réaliser des interventions nécessitant de la manipulation ou une aide physique par le professionnel et que cette aide ne peut être compensée par un aidant

Accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses activités de la vie quotidienne et domestique

Offrir des soins médicaux et d'hygiène

Intervenir auprès d'une clientèle qui requiert des services immédiats

LA TÉLÉSANTÉ, EST UNE BONNE OPTION LORSQUE :



Usager

- Les besoins visés par le service ne nécessitent pas une présence physique auprès de l'utilisateur.
- L'intervention est jugée sécuritaire considérant l'état de santé mentale et physique de l'utilisateur.
- Les capacités de l'utilisateur lui permettent de bien comprendre et de participer à l'aide des technologies.



Consentement

- Les avantages, les limites et les risques liés à l'utilisation des TIC sont présentés à l'utilisateur, ainsi que la raison qui en justifie l'utilisation.
- Le consentement verbal suffit. Il peut être judicieux d'obtenir un consentement écrit.
- Il est possible, à l'utilisateur, de demander des services en personne.



Technologie

- La technologie est disponible dans votre service.
- L'utilisateur détient la technologie nécessaire (incluant le forfait Internet, Wi-Fi sécurisé).
- L'utilisateur, tout comme vous, possède des compétences de base pour utiliser la technologie, à défaut de quoi, le soutien nécessaire peut être obtenu.

AIDE-MÉMOIRE SUR LES AVANTAGES, LIMITES ET RISQUES DE LA TÉLÉSANTÉ



AIDE-MÉMOIRE

Avantages, limites et risques liés à la télésanté

Cet aide-mémoire vise à fournir aux intervenants des éléments d'information à transmettre à l'utilisateur pour obtenir son consentement libre et éclairé d'utiliser des technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la prestation de services. Ces informations concernent les avantages, les limites et les risques liés à l'usage de ces technologies.

AVANTAGES	LIMITES
<p>Pour l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduit l'anxiété et l'inconfort qui peuvent créer les déplacements Favorise l'implication de l'utilisateur et son indépendance en regard de ses soins et ses services (approche usager partenaire) <p>Pour l'intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Permet de visualiser les personnes en interaction avec leurs proches dans le milieu de vie réel Permet à l'intervenant de rencontrer plus d'utilisateurs tout en maintenant la qualité des interventions, puisque son temps de déplacement diminue Facilite le suivi des usagers <p>Pour l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Favorise le partage des connaissances entre les professionnels Améliore l'accès aux soins et services en temps opportun Réduit les temps d'attente Améliore la continuité des services 	<ul style="list-style-type: none"> Ne permet pas l'évaluation ou l'apprentissage par le toucher ou la guidance Ne permet de pas voir l'ensemble de la condition et de l'environnement physique (on voit uniquement ce que la caméra cible) Selon le mode de communication choisi, certains indices visuels sont absents, ce qui peut nuire à la compréhension de part et d'autre (gestuelles, expression faciale) Perception de distance entre l'utilisateur et le professionnel de la santé Sentiment d'atteinte à la vie privée Echec de communication et difficultés techniques possibles

Réf. : Agrément Canada (2019)

LA TÉLÉSANTÉ,
C'EST FAIRE
L'EXERCICE DE SA
PROFESSION À
DISTANCE À L'AIDE
DES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION
ET DE LA
COMMUNICATION.

TÉLÉPHONES,
COURRIELS,
APPLICATIONS
MOBILES,
VISOCONFÉRENCES
INTERACTIVES,
CLAVARDAGE, TEXTOS
ET INTERNET (SITE
D'ENTRAIDE, BLOGUES,
MÉDIAS SOCIAUX)

DIRECTION DES
SERVICES
MULTIDISCIPLINAIRES
Soutien à la pratique
professionnelle et au
développement clinique

Avril 2020

RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DE MOYENS DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

Il n'est pas possible de sécuriser totalement les renseignements personnels transmis par communication électronique parce que :

- Les employeurs et les services en ligne peuvent avoir un droit reconnu par la loi d'inspecter et de conserver les communications électroniques reçues et transmises par leur système.
- La communication électronique peut être réacheminée, interceptée, diffusée, mise en mémoire ou même modifiée sans que l'intervenant ou l'utilisateur ne le sache ou ne l'ait autorisée.
- Même si l'expéditeur et le destinataire ont supprimé les messages électroniques, il peut y avoir des copies de sauvegarde sur un système informatique par lequel a transité le message.
- La communication électronique peut être divulguée en vertu d'une obligation de signalement ou d'une ordonnance du tribunal.
- La communication électronique peut introduire un logiciel malveillant dans un système informatique risquant ainsi d'endommager l'ordinateur, le réseau informatique ou d'en perturber le fonctionnement.
- Les services offerts par SkypeMC ou FaceTimeMD sont plus vulnérables aux interceptions que d'autres systèmes de visioconférence.
- Les courriels, les messages texte et les messages instantanés peuvent être facilement réacheminés, ce qui augmente le risque d'envoi non intentionnel à un destinataire inconnu;
- Il est plus facile de falsifier un courriel, un message texte ou un message instantané qu'un document écrit à la main ou signé.
- Il est impossible de vérifier l'identité de l'expéditeur ou de s'assurer que seul le destinataire pourra lire le courriel une fois qu'il est envoyé.

Ces risques sont énumérés au verso du formulaire « **Autorisation pour l'utilisation d'un moyen de communication électronique du CISSS Chaudière-Appalaches** ».

MESURES DE PRÉCAUTION À COMMUNIQUER À L'USAGER

- Éviter autant que possible d'utiliser un ordinateur appartenant à son employeur ou à un tiers.
- Informé l'intervenant de tout changement apporté à son courriel, son numéro de cellulaire ou tout renseignement requis pour l'utilisation des services.
- Inclure dans l'objet de la communication une description appropriée de la nature de la communication (p. ex. : recommandations de stratégies ou d'activités). Inscrire le nom de l'utilisateur seulement dans le courriel.
- S'assurer que l'intervenant soit informé qu'il a reçu un courriel de sa part (p. ex. : en envoyant une réponse ou en autorisant l'envoi automatique d'un accusé de lecture).
- Retirer son autorisation uniquement par courriel ou par écrit avec l'intervenant.

CONSENTEMENT DE L'USAGER POUR LA RÉALISATION D'ACTIVITÉS CLINIQUES PAR COURRIEL

Pour communiquer par courriel avec un usager, le consentement verbal est demandé ou à l'aide du formulaire suivant :

“Autorisation pour l'utilisation
d'un moyen de communication électronique”

Voir Intranet :

http://cisssca.intranet.reg12.rtss.qc.ca/fileadmin/Intranet/CISSS/R%C3%A8glements_politiques_proc%C3%A9dures_protocoles/Politiques/Securite_information_FORM_Autorisation_pour_l_utilisation_d_un_moyen_de_communication_%C3%A9lectronique.pdf

Exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur pour obtenir le consentement verbal :

« Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord. »

EN TÉLÉSANTÉ, LES RÈGLES NE FONT PAS EXCEPTION

- Les lois et règlements régis par les ordres professionnels et les politiques, protocoles et procédures de l'établissement s'appliquent lorsque vous exercez à l'aide des TIC.

Si les TIC ne vous permettent pas de les respecter,
ce n'est pas la bonne option!

SE PRÉPARER À LA TÉLÉSANTÉ



- S'assurer que l'environnement soit adéquat :
 - Permet la confidentialité de la communication;
 - Est exempt de distractions visuelles et auditives;
 - Offre un éclairage suffisant si la vidéo est utilisée;
 - Environnement physique et social sécuritaire.
- Prévoir un accompagnement pour l'utilisateur au besoin.
- Prévoir une personne à contacter en cas de situation problématique durant la rencontre (voisin, aidant, ...).
- Prévoir un plan B au cas où la technologie ferait défaut.

PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ



Procéder à la double identification



Revalider le consentement de l'utilisateur



Assurer la confidentialité des échanges



S'assurer de la sécurité de l'utilisateur



PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ



Par téléphone :

- Identifiez-vous et informez l'utilisateur du motif de votre appel;
- Demandez à l'utilisateur son adresse postale, son numéro d'assurance maladie et sa date de naissance.

Par visioconférence :

- Identifiez-vous, montrez votre carte d'employé et informez l'utilisateur du motif de la rencontre;
- Demandez à l'utilisateur de confirmer son adresse postale et de vous montrer sa carte d'assurance maladie.



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ



Revalider le
consentement de
l'utilisateur

- Si vous souhaitez enregistrer la communication, un consentement spécifique à cet enregistrement doit être obtenu. Une note au dossier doit indiquer ce qui justifie l'enregistrement.
- Informez l'utilisateur qu'il ne lui est pas permis de divulguer ni de publier la communication sans votre consentement.



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ

- Informez l'utilisateur de la présence d'un autre intervenant ou d'une ressource de soutien technique à proximité.
- Informez-vous auprès de l'utilisateur s'il y a des personnes dans son environnement et s'il souhaite poursuivre la rencontre malgré cette présence.



Assurer la
confidentialité des
échanges



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ

- Lors d'une thérapie physique, utilisez un aidant au besoin lors des exercices.
- Établissez un plan d'urgence avec l'utilisateur en cas d'une problématique clinique aiguë (ressources disponibles, services publics ou communautaires...).
- Prévoyez un téléphone disponible à proximité afin de vous permettre d'appeler en situation d'urgence en demeurant en ligne avec l'utilisateur en tout temps.



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 

COMMENT SURMONTER LES DÉFIS

- S'assurer de la compréhension de l'utilisateur lors de la présentation ou de l'envoi d'une communication écrite.
- Utiliser le pointeur de la souris lors d'utilisation de matériel à l'écran.
- Si plusieurs personnes participent, des règles de fonctionnement doivent être déterminées au préalable, notamment :
 - Gestion du tour de parole;
 - Attendre la réponse avant de poursuivre.

APRÈS UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ

- Réalisez la tenue de dossier :
 - Inscrire que le consentement verbal a été obtenu;
 - Inscrire que la rencontre a été réalisée à l'aide d'une TIC et préciser la modalité utilisée;
 - Inscrire les explications justifiant l'utilisation d'une TIC ainsi que les risques énumérés à l'utilisateur;
 - Préciser le protocole d'urgence établi avec l'utilisateur en début de rencontre.



CONCLUSION



- ✓ La télésanté est une option de service à envisager.
- ✓ Ses différentes modalités présentent plusieurs avantages autant pour l'utilisateur que pour les intervenants.
- ✓ Certains principes doivent être respectés pour en faire une utilisation adéquate en regard de vos obligations professionnelles.

RÉFÉRENCES DE VOS ORDRES PROFESSIONNELS

- Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). *Outil d'aide à la décision, Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines*. Document produit par le Groupe de travail sur la télépratique en collaboration avec les ordres professionnels suivants : ODQ, OEQ, OIIQ, OMVQ, OPQ, OPDQ, OPIQ, OPPQ (physiothérapie), OPPQ (psychoéducateur)
https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ_telepratique_dossier_numerique_vf_2016-10-06.pdf
- Fédération de kinésiologie du Québec. (16 mars 2020). *Politiques de prévention des risques COVID-19*.
<https://www.kinesiologue.com/fr/page-details/politiques-de-prevention-des-risques-covid-19>
- Ordre des ergothérapeutes du Québec (27 mars 2020). *COVID-19 - Télépratique en ergothérapie*.
<https://www.oeq.org/a-propos-de-l-ordre/salle-de-presse/actualites/112-covid-19-telepratique-en-ergotherapie.html?page=1>
- Ordre des physiothérapeutes du Québec. (2018). *Téléreadaptation, principes directeurs en physiothérapie*.
<https://oppq.qc.ca/wp-content/uploads/Telereadaptation-principes-directeurs-2018.pdf>

RÉFÉRENCES DE VOS ORDRES PROFESSIONNELS

- Ordre des infirmiers et infirmières du Québec (OIIQ) : Mathieu, A. Langué Dubé, J.A. (2017). *Des services cliniques en télésanté*. <https://www.oiiq.org/documents/20147/271608/services-cliniques-telesante.pdf/cf607948-203b-d33a-94ca-4f8c4cb55b6a>
- Ordre des diététistes du Québec et Conseil interprofessionnel du Québec. (2017). *Outil d'aide à la décision, télépratique et gestion du dossier numérique*. <https://opdq.org/wp-content/uploads/2013/07/TELEPRATIQUE-GESTION-DOSSIER-NUMERIQUE.pdf>
- Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec. (2020). *La télépratique et la rédaction de document à domicile*. http://www.ooaq.qc.ca/Envoi_aux_membres/autre/2020/telepratique.pdf
- Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2020). *Télépratique et psychoéducation : Les essentiels en situation d'urgence sanitaire et sociale*. <https://www.ordrepsed.qc.ca/~media/pdf/Publication/Fiche-TIC.ashx?la=fr>

RÉFÉRENCES DE VOS ORDRES PROFESSIONNELS

- APA., ASPPB., APAIT. (2013). *Guidelines for the practice of telepractice*. Traduit par le Conseil d'administration de l'Ordre des psychologues du Québec. *Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie*.
<https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/Guide+de+pratique+concernant+l%E2%80%99exercice+de+la+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/5175fd35-d45b-4cbe-99e3-e46ff5079552>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). Lorsque les lieux de travail ne respectent pas la confidentialité et le respect du secret professionnel. *Bulletin OTSTCFQ, numéro 118*. <https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/06/avis-professionnel-118.pdf>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2017). *Normes de télépratique pour les travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*.
https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/06/normes_de_telepratique_pour_les_travailleurs_sociaux_et_les_therapeutes_conjugaux_et_familiaux.pdf

AUTRES RÉFÉRENCES (1 DE 3)

- Agrément Canada (2019). *Norme Télésanté*.
- Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé (2006). *Télésanté : lignes directrices cliniques et normes technologiques en téléadaptation*.
https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/AETMIS/Rapports/Telesante/ETMIS2006_Vol2_No3.pdf
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal (3 avril 2020). *Télépratique. Directives pour les professionnels de la santé*.
- Collège des médecins du Québec. (2015). *Le médecin, la télémédecine et les technologies de l'information et de la communication. Guide d'exercice*. <http://www.cmq.org/publications-pdf/p-1-2015-02-01-fr-medecin-telemedecine-et-tic.pdf>
- Équipe spécialisée en réadaptation à domicile (ESTRAD) (19 mars 2020). *Séance d'information sur l'implantation de la téléadaptation en situation de pandémie*.
https://www.telereadaptation.com/documents/TELE_Pandemie_mars2020.pdf

AUTRES RÉFÉRENCES (2 DE 3)

- Inter S4, consortium interrégional, Savoirs, Santé, Services sociaux. L'inscription est gratuite pour accéder aux documents complets sur le site, <https://consortiuminters4.uqar.ca/>
- Jean, E. C. et Fleury, F. (mars 2020). *Téléconsultation en temps réel entre professionnels, usagers et proches aidants*. Inter S4, consortium interrégional, Savoirs, Santé, Services sociaux, document de travail, 10 p. https://consortiuminters4.uqar.ca/wp-content/uploads/2020/03/Téléconsultation-en-temps-réel_Synthèse_23-mars-2020.pdf
- Jean, E. C. et Fleury, F. (2019). *Les clientèles pour qui la télésanté apparaît la plus favorable*. Inter S4, consortium interrégional, Savoirs, Santé, Services sociaux, 29 p. https://consortiuminters4.uqar.ca/wp-content/uploads/2019/11/Télésanté_1_Clientèles_Octobre-2019.pdf
- Ministère de Santé de Services sociaux (2018). *Cadre de référence, Gouvernance, gestion de projet de services utilisant la télésanté au Québec*. <http://extranet.ti.msss.rtss.qc.ca/getdoc/29add19d-ec62-4f83-83e1-aefb3abc0b75/Cadre-de-reference.aspx>

AUTRES RÉFÉRENCES (3 DE 3)

- National of Initiative for Telehealth (2003). *Framework of guidelines*. https://www.isfteh.org/files/work_groups/FrameworkofGuidelines2003eng.pdf
- Ordre des infirmiers et infirmières du Québec (OIIQ): Mathieu, A. Langué Dubé, J.A. (2017). *Des services cliniques en télésanté*. <https://www.oiiq.org/documents/20147/271608/services-cliniques-telesante.pdf/cf607948-203b-d33a-94ca-4f8c4cb55b6a>