



# LA TÉLÉSANTÉ :

## UNE OPTION DE SERVICES À ENVISAGER!

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

*Avril 2020*

Québec 

Bonjour,

bienvenue à la présentation : La télésanté, une option de services à envisager!



## 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

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

2

La présentation a été élaborée et réalisée par les membres de l'équipe de soutien aux pratiques professionnelles et au développement clinique.  
Elle s'adresse aux intervenants membres du conseil multidisciplinaire.

## COVID-19 : IMPACT SUR LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE



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

3

Pour la majorité d'entre vous, l'exercice de votre profession se réalise par le biais d'un contact direct avec l'utilisateur.

Les mesures sanitaires, recommandées par le MSSS, nous amènent à revoir la façon d'offrir les services aux usagers, lorsque c'est possible.

Des modalités de service à distance tel que la télésanté deviennent des options à envisager.

Agrément Canada considère d'ailleurs la télésanté comme une modalité permettant d'améliorer les services et d'en faciliter l'accès en offrant la possibilité d'offrir des services et de la consultation à distance.

## 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

L'utilisation de la télésanté ne convient pas pour toutes les activités cliniques, ni pour toutes les situations.

C'est pourquoi la présentation vous fournit les informations vous permettant de déterminer les activités à privilégier par le biais de la télésanté. À cette fin, les différentes formes et modalités de télésanté sont présentées en mettant en évidence les nombreux avantages ainsi que les défis et obstacles pouvant être rencontrés lors de son utilisation.

L'utilisation de la télésanté est balisée pour assurer la qualité des services et la sécurité des informations. La présentation fait ainsi mention des conditions préalables à l'utilisation de la télésanté, de la plateforme à privilégier et des 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.



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

Québec 

5

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

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

6

La télésanté, [parfois appelée la télépratique], c'est faire l'exercice de sa profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication. Cet échange à distance de données en matière de santé et de services sociaux peut être réalisé à des fins d'information, de traitement, de recherche, de gestion ou de formation. Elle comprend la téléconsultation, la télé-réadaptation, la télésurveillance, la télé-assistance, mais aussi des activités de formation et de supervision.

(réf. Office québécoise de la langue française; Conseil interprofessionnel du Québec, 2016, in

[http://ptc.quebec.ca/portailsae/system/files/documents/edition/presentation\\_tel\\_epratique\\_avril\\_mai2019.pdf](http://ptc.quebec.ca/portailsae/system/files/documents/edition/presentation_tel_epratique_avril_mai2019.pdf))

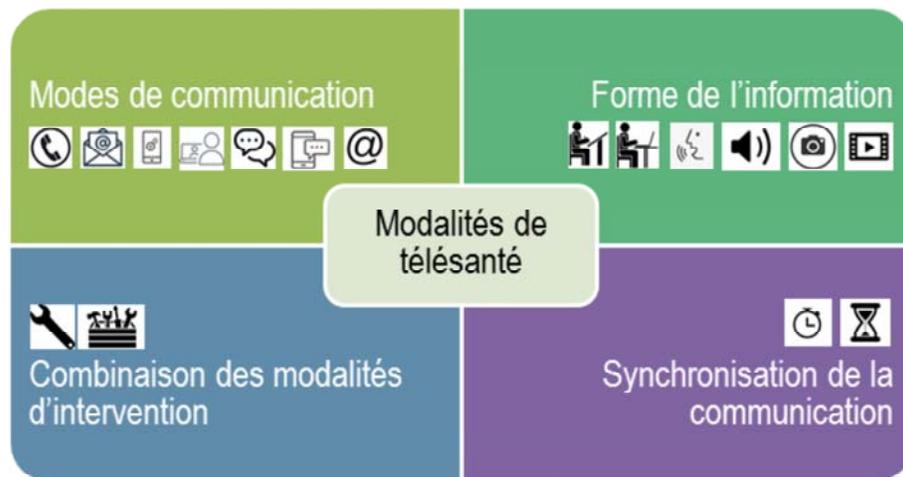
La téléconsultation et la télé-réadaptation s'appliquent à des situations où un professionnel offre des services à distance par l'entremise de technologies de l'information et de télécommunications (TIC).

La télé-assistance permet à un professionnel d'être assisté par un autre intervenant (un proche ou une autre ressource), pendant qu'il réalise une intervention auprès d'un usager.

La télésurveillance permet quant à elle le monitoring de données cliniques à distance par un professionnel.

Ces différentes formes de télésanté peuvent s'appliquer dans vos contextes de pratique en vous permettant d'offrir des services à distance, de faire de la co-intervention avec un intervenant offrant des services à distance ou de monitorer des données à distance.

## LES MODALITÉS DE TÉLÉSANTÉ



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

7

Les modalités de télésanté sont variées.

Les modes de communication sont nombreux étant donné la diversité des technologies de l'information et de la communication. Pensons aux téléphones, aux courriels, aux applications mobiles, aux visioconférences interactives, au clavardage, aux textos et à Internet (site d'entraide, blogs, médias sociaux).

**Dans le contexte actuel, nous vous recommandons de privilégier l'utilisation du téléphone à celui de la visioconférence. Cette dernière requiert un flux important de bande passante risquant de surcharger le réseau et d'entraîner une perte de qualité du son et de l'image.**

L'information transmise peut être de différentes formes. L'information échangée peut être écrite, sonore ou en images.

Les communications peuvent s'effectuer en temps réel (comme lors des appels téléphoniques ou de la visioconférence) ou avec un décalage (comme lorsque nous communiquons par courriels).

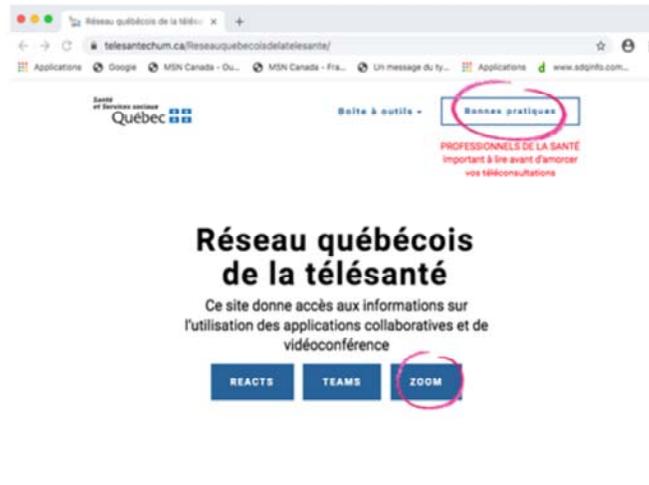
Les technologies peuvent s'ajouter aux services classiques de personne à personne ou être utilisées seules.

Le choix des modalités prend en considération les capacités de l'utilisateur (difficulté attentionnelle, atteinte auditive ou visuelle, capacités cognitives) dans le but

d'adapter l'intervention aux besoins de l'utilisateur.

## LES PLATEFORMES DISPONIBLES

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



Le MSSS encadre l'utilisation de certaines technologies de l'information et de la communication afin d'assurer la sécurité des informations échangées. La plateforme Zoom a été retenue pour offrir des services par le biais de la visioconférence interactive.

Le lien indiqué à l'écran vous amène à une page web du MSSS qui décrit chaque plateforme possible à utiliser en télésanté et qui en explique l'installation :

- Reacts
- Zoom
- Teams

Nous vous invitons à consulter les bonnes pratiques en cliquant sur le bouton au coin supérieur droit de l'écran de cette page web.

## 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

Parmi toutes vos activités cliniques, certaines se prêtent bien à une pratique en télésanté, alors que d'autres nécessitent une présence auprès de l'utilisateur.

Ces activités se réalisent bien en télésanté:

- Offrir des conseils visant la promotion de la santé ou la prévention des accidents
- Suivre la condition de l'utilisateur et les recommandations
- Faire de l'enseignement ou de l'éducation
- Surveiller une situation ou une condition clinique
- Réaliser des activités de dépistage et de stimulation
- Offrir de la guidance parentale
- Évaluer (évaluation écrite lorsque les documents numériques sont accessibles, évaluation sous forme d'observation, ...).
- Offrir du soutien psychosocial
- Accompagner la réalisation d'exercices

Ces activités se réalisent difficilement en télésanté:

- Accompagner l'utilisateur dans la réalisation de ses activités de la vie quotidienne et domestique
- Offrir des soins médicaux et d'hygiène
- Réaliser des interventions nécessitant de la manipulation ou une aide physique et que cette aide ne peut être compensée par un aidant

- Intervenir auprès d'une clientèle nécessitant de services immédiats (clientèle ayant un trouble de comportement ou une histoire de consommation de substances ou à haut risque de passage à l'acte)

## 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.

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

Québec

Lorsque vient le temps de choisir d'utiliser la télésanté, certaines conditions doivent être considérées.

Tout d'abord, les besoins de l'utilisateur ne doivent pas requérir une présence physique à ces côtés.

L'intervention doit être sécuritaire considérant l'état de santé mentale et physique de l'utilisateur.

Les capacités de l'utilisateur doit lui permettre de bien comprendre et de participer à l'aide des technologies.

Lorsqu'on souhaite utiliser les TIC, il est nécessaire d'obtenir le consentement de l'utilisateur. À cette fin, les avantages, les limites et les risques liés à l'utilisation des TIC lui sont présentés, ainsi que la raison qui en justifie l'utilisation.

Son consentement verbal suffit. Il peut être judicieux d'obtenir un consentement écrit. L'utilisateur doit être informé qu'il est possible de demander des services en personne.

Un aspect non négligeable est également la disponibilité de la technologie ainsi que les compétences à l'utiliser.

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'usager 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><b>Pour l'usager</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduit l'anxiété et l'inconfort que peuvent éprouver les usagers.</li> <li>Facilite l'accès à l'usager et son accompagnement en regard de ses soins et ses services (approche unique patient).</li> </ul> <p><b>Pour l'intervenant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de visualiser les données en interaction avec leurs proches dans le milieu de vie.</li> <li>Permet à l'intervenant de recueillir plus d'usagers tout en maintenant la qualité des interactions, puisque son temps de déplacement diminue.</li> <li>Facilite le soin des usagers.</li> </ul> <p><b>Pour l'organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilite le partage des connaissances entre les professionnels.</li> <li>Améliore l'accès aux soins et services en temps opportun.</li> <li>Réduit les temps d'attente.</li> <li>Améliore la continuité des services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne permet pas l'évaluation de l'apprentissage par le toucher ou le goût.</li> <li>Ne permet de pas voir l'ensemble de la couleur et de l'environnement physique (on voit uniquement ce que le caméra verra).</li> <li>Dans le mode de communication direct, certains indices visuels sont absents, ce qui peut nuire à la compréhension de part et d'autre (gestes, expressions faciales).</li> <li>Perception de distance entre l'usager et le professionnel de la santé.</li> <li>Sentiment d'être à la vie privée.</li> <li>Échec de communication et difficultés techniques possibles.</li> </ul>

101 - Agreement Canada (2016)



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

TELEPHONES, COURRIELS, APPLICATIONS, RÉSEAUX, VIDEOCONFÉRENCES INTERACTIVES, CLAVARDAGE, TEXTOS ET INTERNET DITS, DENTRAGE, BLOGUES, MÉDIAS SOCIAUX.

DIRECTION DES SERVICES MULTIDISCIPLINAIRES  
Soutien à la pratique professionnelle et au développement clinique  
Aout 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 (101).

- Les usagers et les services en ligne peuvent avoir un accès non autorisé à l'inspecteur et de consulter les communications électroniques reçues et transmises par leur système.
- La communication électronique peut être interceptée, rétrotransmise, diffusée, mise en mémoire ou même modifiée sans que l'intervenant ou l'usager ne le sache ou ne le soit autorisé.
- Même si l'inspecteur 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 obligation de confidentialité.
- La communication électronique peut attribuer un signal indésirable dans un système informatique requiert autre qu'attendu (malware, le ransom, etc.) ou d'un autre type de logiciel malveillant.
- Les services offerts par l'inspecteur, ou l'usager (malware) sont plus vulnérables aux interceptations que d'autres systèmes de renseignements.
- Les courriels, les messages texte et les messages instantanés peuvent être facilement rétrotransmis, ce qui augmente le risque d'être non intentionnel à un destinataire non prévu.
- Il n'est pas facile de savoir un courriel, un message texte ou un message instantané qu'un document est à la main ou à la signature.
- Il est impossible de vérifier l'identité de l'inspecteur ou de s'assurer que seul le destinataire prévu lire le courriel ou le message électronique.

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

## MESURES DE PRÉCAUTION À COMMUNIQUER À L'USAGER

- Évaluer soigneusement si possible d'utiliser un ordinateur appartenant à son établissement ou à un tiers.
- Informez l'intervenant de tout changement apporté à son courriel, son numéro de téléphone ou tout renseignement requis pour l'utilisation des services.
- Insistez dans l'objet de la communication une description appropriée de la nature de la communication (i.e. renseignements de rétroaction ou d'évaluation), insérez le nom de l'usager seulement dans le courriel.
- Établissez que l'intervenant qui informe qu'il a reçu un courriel de sa part (i.e. un message) une réponse ou un document (comme un formulaire) d'un document de lecture).
- Rédiger son autorisation uniquement par courriel ou par écrit avec l'intervenant.

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

Nous avons réalisé un aide-mémoire pour vous aider à informer l'usager des avantages, limites et risques. Nous vous invitons à le consulter. L'aide-mémoire contient également des mesures de précaution que vous pouvez communiquer à l'usager pour améliorer la confidentialité et la sécurité des échanges.

## CONSETEMENT 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](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)

Le CISSS de Chaudière-Appalaches détient un formulaire de consentement pour la communication avec l'utilisateur par courriel. Ce formulaire est disponible sur l'Intranet à l'adresse indiquée à l'écran.

**Dans le contexte actuel, l'utilisation du formulaire n'est pas requis.** Toutefois, il reste nécessaire d'obtenir le consentement verbal de l'utilisateur.

Les informations inscrites au verso du formulaire peuvent vous guider à bien informer l'utilisateur des risques de l'échange d'information par courriel et ainsi obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur.



**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. »

Cet exemple de formulation est tiré du site web que le MSSS a créé pour la télésanté (diapo 8). Il peut vous servir à construire votre propre demande de consentement.

## 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!

Le choix d'utiliser les technologies de l'information ou de la communication n'exempte pas des normes ou règles qui gouvernent votre pratique. Les lois, les règlements des ordres professionnels, les politiques, les protocoles et les procédures de notre établissement s'appliquent de la même façon que lorsque vous pratiquez de façon traditionnelle.

Le choix d'utiliser la télésanté devrait vous permettre, notamment de respecter le secret professionnel et d'exercer votre jugement professionnel.  
Si les TIC ne vous permettent pas de respecter les lois, règlements et normes établis par les ordres et notre établissement, 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.

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

15

Nous vous proposons quelques lignes pour vous aider à exercer en télésanté. D'abord, lorsque vous planifiez utiliser les TIC dans le cadre de votre pratique, vous devez vous assurer que l'environnement soit adéquat. L'environnement doit assurer la confidentialité de la communication, être exempt de distractions et offrir un éclairage suffisant si la vidéo est utilisée. L'environnement doit aussi être sécuritaire au plan physique et social.

Également, différentes actions doivent être posées en prévision de situation problématique ou d'urgence.

- 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. Ce plan peut impliquer de poursuivre la rencontre par un autre outil TIC (ex. : par téléphone) ou de reporter la rencontre.

## PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ



16



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

Certaines actions doivent être posées dès le début de votre échange avec l'utilisateur à l'aide des TIC.

Notamment :

- Procéder à la double identification
- Revalider le consentement de l'utilisateur
- S'assurer de la confidentialité
- 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.

17



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

Québec

Même si vous connaissez l'utilisateur, vous devez vous identifier et vous assurer de bien identifier l'utilisateur.

#### 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 :

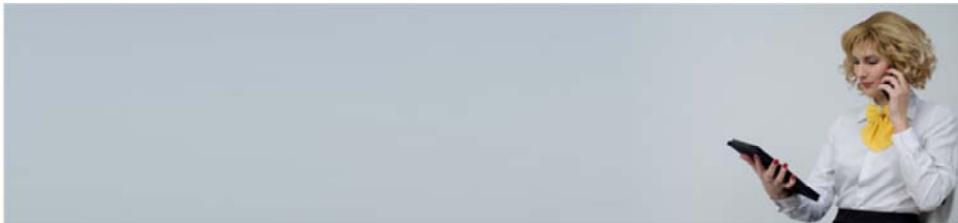
- Identifiez-vous, montrez votre carte d'employé et informez l'utilisateur du motif de la rencontre;
- Demandez à l'utilisateur de confirmer son adresse postale et de vous montrer sa carte d'assurance maladie.

## PENDANT UN SERVICE OFFERT EN TÉLÉSANTÉ



- 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.

18



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

Il importe également de revalider le consentement de l'utilisateur, même s'il vous l'a donné au préalable.

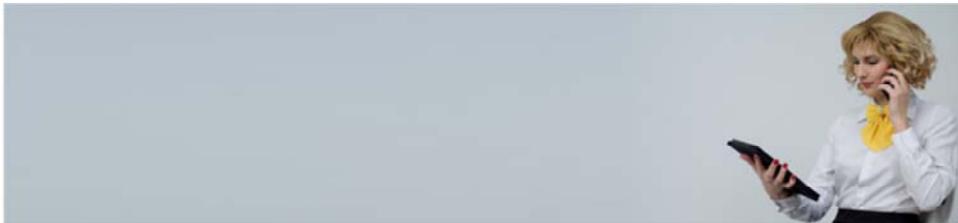
Par ailleurs, un consentement spécifique à l'enregistrement de la communication doit être obtenu. Une note au dossier doit indiquer ce qui justifie l'enregistrement. Aussi, informez les utilisateurs qu'il ne leur est pas permis de divulguer ni de publier la communication sans votre consentement.

## 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

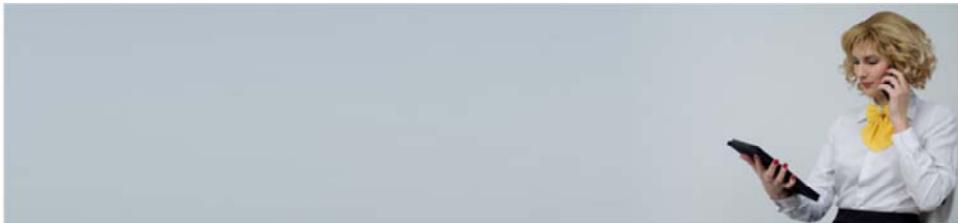
Québec

Pour assurer de la confidentialité, nous vous recommandons d'informer l'utilisateur de la présence d'un autre intervenant ou d'une ressource de soutien technique à proximité.

Et aussi de demander à l'utilisateur, s'il y a des personnes dans son environnement et s'il souhaite poursuivre la rencontre malgré cette présence.

## 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

20

Enfin, tout au long de votre échange, vous devez vous assurer de la sécurité de l'utilisateur :

- Lors d'une thérapie physique, vous pouvez utiliser un aidant au besoin lors des exercices.
- Avant de débiter la rencontre, établissez un plan d'urgence en cas d'une problématique clinique aiguë (ressources disponibles, services publics ou communautaires...).
- Aussi, prévoyez un téléphone disponible à proximité afin de vous permettre d'appeler en situation d'urgence. Vous devez demeurer en ligne avec l'utilisateur en tout temps.

## 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.

21

Lors d'une communication à l'aide des TIC, certains défis peuvent se présenter, notamment en ce qui a trait à la compréhension de la communication et la régulation des interactions.

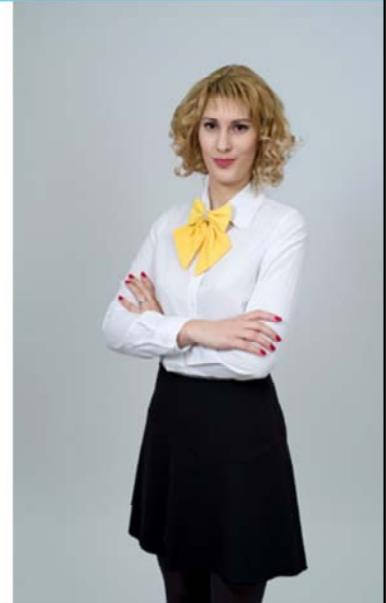
Peu importe le mode de communication privilégié, assurez-vous que l'utilisateur vous comprenne bien. À cet effet, voici quelques pistes :

- Parler plus lentement;
- Simplifiez votre communication en utilisant des phrases courtes;
- Expliquez vos silences s'ils ne sont pas thérapeutiques (p. ex. : si vous devez lire, consulter, penser, ...);
- Soyez sensible au non verbal de l'utilisateur : ce qu'il exprime par ses expressions faciales et ses silences;
- Demandez à l'utilisateur de vous nommer ce qu'il a retenu ou compris;
- Si vous avez un visuel avec l'utilisateur, utilisez les gestes et soyez expressif. Vous pouvez aussi utiliser le pointeur de la souris lorsque vous présentez du matériel à l'écran.

Si plusieurs personnes participent à l'échange, il peut être judicieux d'établir des règles de fonctionnement, par exemple comment le tour de parole sera géré, d'attendre qu'une intervention soit terminée avant de poursuivre (ne pas interrompre).

## 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.



22

La tenue de dossier conclut votre activité en télésanté.

Votre note évolutive doit préciser que le consentement verbal a été obtenu ainsi que les risques énumérés à l'utilisateur.

Aussi, indiquez dans votre note que la rencontre a été réalisée à l'aide de la TIC et nommé le mode choisi ainsi que ce qui justifie son utilisation.

Enfin, inscrivez le protocole d'urgence qui a été 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.

Pour conclure, la télésanté est une option de service à envisager. Elle permet de réaliser plusieurs activités cliniques en maintenant la même qualité de service. Ses différentes modalités présentent plusieurs avantages autant pour l'utilisateur que pour les intervenants. Dans le contexte actuel de la pandémie, les technologies de l'information et de la communication ont l'avantage de maintenir l'accès aux services. Certains principes doivent être respectés pour en faire une utilisation adéquate en regard de vos obligations professionnelles. Des actions doivent être posées avant, pendant et après avoir utilisé la télésanté pour offrir des services.

Les prochaines diapositives énumèrent les références produites par les ordres professionnels et d'autres instances.

## 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/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qml4X3Rf/asset/files/CIQ\\_telepratique\\_dossier\\_numerique\\_vf\\_2016-10-06.pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qml4X3Rf/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.oeg.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). *Téléadaptation, principes directeurs en physiothérapie*.  
<https://oppq.qc.ca/wp-content/uploads/Telereadaptation-principes-directeurs-2018.pdf>

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

Québec 

## 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](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+%C3%A9%9C3%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](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](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](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](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](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](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-teleante.pdf/cf607948-203b-d33a-94ca-4f8c4cb55b6a>