



Bulletin TÉLÉSANTÉ

Spécial Agrément

Bulletin spécial #2: 6 décembre 2021

Visite d'Agrément Canada

L'équipe de la télésanté, en collaboration avec les différentes directions cliniques, prépare la visite d'Agrément Canada qui est prévue pour avril 2022. Un premier **Bulletin TÉLÉSANTÉ Spécial Agrément**, publié le 27 novembre dernier, vous a présenté la gouvernance en télésanté.

Ce **deuxième bulletin** concerne l'**implication des usagers partenaires**. Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur cinq **valeurs organisationnelles**, dont la collaboration. La **collaboration** se manifeste par l'engagement des personnes qui oeuvrent au CIUSSS de la Capitale-Nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail **et à y intégrer, à titre de membres à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires** dans l'atteinte d'un but commun. Cette valeur organisationnelle répond à **plusieurs critères de la norme de télésanté d'Agrément Canada** qui met l'accent sur l'implication des usagers partenaires et sa famille.

Implication des usagers partenaires au sein du comité tactique en télésanté

Au comité tactique de télésanté de l'établissement, la présence de deux usagers partenaires permet d'améliorer nos services en fonction des besoins des usagers et nous permet également de se conformer et de satisfaire les critères de nature organisationnelle de la norme de télésanté d'Agrément Canada. Leurs points de vue sont considérés dans le cadre de plusieurs travaux tels que :

- l'élaboration de la politique relative à la télésanté qui satisfait au critère 2.2 stipulant que la stratégie de l'organisme est élaborée en collaboration avec les usagers ainsi qu'au critère 3.1 mentionnant que des politiques et procédures régissent la prestation de services de télésanté;
- la démarche d'évaluation de l'expérience usager réalisée auprès de l'ensemble de la clientèle ayant eu recours à la téléconsultation au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Cette démarche a été coordonnée par le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) en collaboration avec la Direction des services professionnels (DSP), à l'automne 2020. Cette démarche satisfait au critère 2:3 mentionnant que le processus d'évaluation du service de télésanté est conçu avec la collaboration des usagers;
- le programme d'orientation sur le service de télésanté correspondant au critère 7.3 de la norme de télésanté;
- tout autre enjeu relatif à l'utilisation des technologies de l'information et de communication (TIC).

Implication des usagers partenaires au sein des directions cliniques

L'**implication des usagers partenaires** est également requise par les directions cliniques lors du développement de soins et services en télésanté. Dans la section **de la norme de télésanté d'Agrément Canada** traitant du **rôle de l'utilisateur dans le service de télésanté**, le **critère 2.1** stipule que les usagers participent à la conception, la prestation et la mise en œuvre du service de télésanté.

En effet, les usagers partenaires participent activement aux décisions et travaillent de concert avec les équipes cliniques qui développent un projet de télésanté. Considérant l'apport de nouvelles idées et leur vision novatrice, il est donc **primordial qu'au moins un usager partenaire soit intégré dans tout le continuum du développement d'un projet en télésanté.**

En conclusion, l'implication des usagers partenaires démontre notre engagement comme établissement à mettre en place une culture de soins et de services de santé mettant l'accent sur les **usagers et leurs familles à titre de partenaires actifs** dans leurs soins. Cette valeur ajoutée est précieuse dans une perspective d'amélioration des démarches en matière de qualité.

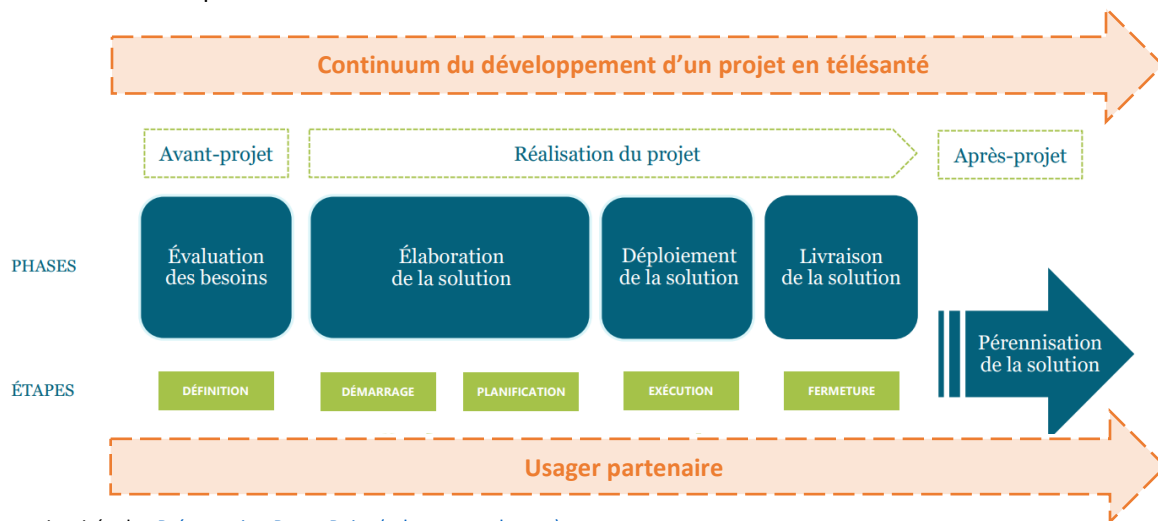


Image inspirée de : [Présentation PowerPoint \(telesantequebec.ca\)](http://telesantequebec.ca)

L'équipe de TÉLÉSANTÉ

Ressources en télésanté

- ✓ Consulter le [site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#) afin d'avoir accès aux outils, formations et lignes directrices de l'établissement.
- ✓ Consulter le [site internet du Réseau québécois de la télésanté](#) pour accéder aux coffres à outils des professionnels et du patient.

Soutien clinique en contexte de télésanté

- ✓ Pour toutes questions concernant la télésanté, contactez-nous par courriel au: telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

