



Bulletin TÉLÉSANTÉ

Spécial Agrément

Bulletin spécial #3: 10 janvier 2022

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. Deux **Bulletins TÉLÉSANTÉ Spécial Agrément**, ont été publiés les 27 novembre et 7 décembre dernier. Ceux-ci portaient respectivement sur la gouvernance et l'implication des usagers partenaires en télésanté.

Ce **troisième bulletin** concerne **la gestion de la qualité des services offerts en télésanté**. La direction des services professionnels (DSP), en collaboration avec la direction qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) et avec la Direction des ressources informationnelle (DRI), travaillent de concert afin de développer un programme de gestion de la qualité. Ce programme officiel rejoint la mission de l'établissement, soit d'offrir des soins et des services axés sur la qualité, la sécurité et la performance en s'appuyant sur les meilleures pratiques. De plus l'établissement doit répondre au critère 1.4 de la section de conception du service de la norme d'Agrément Canada qui requiert que chaque organisation dispose d'un programme de gestion de la qualité lui permettant de définir et de s'assurer des caractéristiques de qualité requises du service de télésanté et d'observer les résultats.

Gestion de la qualité des services en télésanté

En attendant la finalité du programme de gestion de la qualité, voici les mécanismes de gestion de la qualité des services de télésanté en place qui doivent être connus de tous.

Évaluation des soins et des services de télésanté par audit de conformité

Afin de s'assurer que les soins et services soient sécuritaires et respectueux des lignes directrices en vigueur, des audits de conformité par cas traceurs seront réalisés dès janvier 2022. Le comité tactique en télésanté détermine les secteurs à auditer, afin que chaque directions cliniques puissent réaliser leur plan d'amélioration continue. Celles-ci doivent rendre compte au comité tactique des mesures d'amélioration mises en place.

Évaluation de l'expérience des usagers

À l'automne 2020, le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) a instauré, avec la collaboration de la DSP, une démarche d'évaluation auprès de l'ensemble de la clientèle ayant eu recours à la téléconsultation. L'annexe A, jointe à ce bulletin, présente cette démarche ainsi que les résultats obtenus. Au moyen d'un questionnaire, l'expérience et la satisfaction des usagers et de leurs proches sont recueillies et mises à profit dans la conception des services. Les renseignements et les commentaires collectés permettent à l'équipe clinique d'identifier les pistes d'amélioration de la qualité et ainsi déterminer des objectifs mesurables avec des indicateurs établis.

Sondage de satisfaction des professionnels et médecins

Il est également primordial d'évaluer la satisfaction des professionnels et médecins de l'établissement quant à la modalité de télésanté et au soutien reçu de la part de l'équipe de télésanté ainsi que des comités tactique et stratégique en télésanté. Ce sondage est prévu être réalisé au printemps 2022. Les résultats permettront d'évaluer les besoins des intervenants et la mise en place du soutien nécessaire afin d'améliorer les soins et les services en télésanté.



Analyse des déclarations des incidents et accidents et de la divulgation des événements indésirables

Le critère 3.4 de la norme télésanté d'Agrément Canada stipule que les incidents liés au non-respect de la sécurité d'un utilisateur soient signalés et gérés conformément aux politiques, aux procédures et aux processus de l'établissement. De plus, le critère 3.5 mentionne que les incidents liés à la sécurité des usagers sont analysés afin d'éviter qu'ils se reproduisent et d'apporter des améliorations, et ce, en collaboration avec les usagers.

À cet effet, les professionnels dispensant des soins et services par modalité de télésanté ont les mêmes exigences légales prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) quant à la déclaration et à la gestion des incidents et des accidents. La Politique relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services (PO-02) s'applique également dans le cadre des soins et services en télésanté. Ainsi, les incidents et accidents survenus pendant la prestation de soins et de service en télésanté sont déclarés à l'aide du formulaire AH-223 et permettent d'identifier et d'analyser les risques d'incident ou d'accident en télésanté afin de prévenir leur récurrence, de recommander des mesures d'amélioration et d'assurer le suivi de ces recommandations.

Analyse des plaintes

Les critères 3.2 et 3.3 de la norme de télésanté d'Agrément Canada exigent respectivement qu'une procédure permettant de signaler les cas de violation des droits d'un usager ainsi qu'une procédure pour enquêter sur les allégations de violation des droits d'un usager, pour y donner suite et effectuer un suivi, soit élaborée et mise en œuvre en collaboration avec les usagers. Les intervenants doivent s'assurer que les usagers puissent formuler une plainte même lorsqu'il reçoivent des services de télésanté. Cette information est donnée avant le début d'une rencontre. Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a le mandat de recevoir et d'examiner les plaintes concernant les soins et les services offerts au CIUSSS de la Capitale-Nationale. Cela inclut notamment les soins et les services par modalité de télésanté.

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.

