

FICHE 1

Pratiques professionnelles en télésanté - Éléments généraux

Obligations professionnelles

Le professionnel qui exerce en contexte de télésanté doit se référer aux mêmes standards et normes de pratique que pour l'intervention en présentiel. Il doit :

- Respecter les lois et les règlements régissant sa pratique professionnelle ainsi que les lois et les règlements régissant l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC);
- Remplir les mêmes devoirs et obligations déontologiques;
- Appliquer l'ensemble des lignes directrices, règlements et politiques du CIUSSS de la Capitale-Nationale incluant celles reliées à la télésanté;
- Suivre les formations en télésanté requises;
- Adopter une pratique appuyée sur les données probantes;
- Consulter régulièrement le site de son ordre professionnel.

Évaluer la pertinence de recourir à la télésanté

Critères d'inclusion : Quelles questions se poser?

- Est-ce que l'utilisation de la télésanté est dans le meilleur intérêt de l'utilisateur et de ses proches ou de chacun des usagers du groupe?
- Est-ce possible d'assurer la sécurité de l'intervention malgré qu'elle soit à distance?
- Est-ce que l'utilisation de la télésanté est compatible avec le type de service que l'on veut offrir, le contexte de prestation de services et les besoins de l'utilisateur?
- Est-ce que l'utilisateur ou chaque usager du groupe est intéressé, motivé et consent à ce moyen de communication?
- Est-ce adapté au contexte environnemental, culturel et personnel de l'utilisateur et de ses proches ou de chaque usager du groupe?
 - Capacité de communication;
 - Capacité de compréhension et de traitement de l'information;
 - Capacité de régulation émotionnelle et d'interaction sociale;
 - Niveau de stress actuel et disponibilité à ce type d'intervention;
 - Capacité de comprendre les résultats possibles et les risques associés à un appel vidéo;
 - Capacités à utiliser les outils technologiques;
 - Conditions, milieu de vie, habitudes de vie, accès à un espace privé.

Critères d'exclusion :

- Usager refusant ce moyen de communication;
- Usager à risque de comportements violents, instables ou impulsifs;
- Usager requérant une intervention ou des services immédiats (ex. : risque élevé de détérioration physique ou mentale, incluant une situation postopératoire; présence de signes et symptômes neurologiques, douleurs ou perte importante de fonctions; situation présentant un risque pour l'intégrité de la personne);
- Usager présentant une symptomatologie mentale particulière pouvant être exacerbée par l'utilisation d'une technologie de l'information et des communications;
- Usager à qui une nouvelle doit être communiquée en personne parce qu'elle peut engendrer des réactions émotionnelles importantes;
- Usager présentant des déficiences auditives, visuelles ou cognitives limitant leur capacité de communiquer par l'entremise des TIC;
- Usager nécessitant une intervention qui ne peut pas être réalisée à distance (ex. : l'évaluation nécessite le toucher, la palpation ou encore l'observation très étroite de l'utilisateur ou de son environnement).

Notes professionnelles

Toutes les interventions en télésanté (ex. : rencontre, clavardage, courriel, échanges, écrits) doivent faire l'objet d'une note professionnelle au dossier. Suivre les *Lignes directrices en télésanté*.

Enregistrement d'une rencontre avec un usager est interdit (sauf exceptions)

Consulter les *Lignes directrices en télésanté*.

Utilisation judicieuse du fil de conversation (« chat », clavardage)

Le fil de conversation ne doit pas porter préjudice. Il demeure accessible avant, pendant et après la rencontre.

Prévoir un plan d'urgence technologique et clinique

- En début de suivi, en prévision de situation d'urgence clinique ou d'interruption de communication :
 - Toujours valider l'adresse où se trouve l'utilisateur;
 - Échanger les numéros de téléphone et déterminer les coordonnées des ressources d'aide (ex. : proches);
 - Convenir de la marche à suivre en cas de coupures d'images ou de son (ex. : se déconnecter et se reconnecter).
- Si vous devez contacter une ressource d'urgence, NE JAMAIS RACCROCHER, rester connecté avec l'utilisateur, le rassurer et savoir ce qui se passe pour pouvoir informer les secours au besoin;
- Au besoin, prévoir la présence d'un tiers (ex. : risque suicidaire, gestions des émotions difficiles, sujet d'intervention susceptible de faire vivre des émotions difficiles, non familiarité avec la technologie, difficultés cognitives, difficultés d'audition, déficience intellectuelle, maîtrise partielle de la langue française, anxiété, risque de chute).

Agir avec professionnalisme

- Demeurer dans le champ de la caméra tout au long de la rencontre: prévoir le matériel requis pour l'intervention, ouvrir les documents à partager;
- Utiliser un arrière-fond qui projette une image professionnelle;
- Couper toute source de bruit (ex. : désactiver les notifications);
- Être engagé à 100 % et éviter de faire d'autres tâches;
- Se connecter à l'avance.

Astuce - Prévoir un co-animateur pour faciliter l'animation

- Lors de rencontre avec plusieurs participants;
- Si un partage d'écran ou une prise de note est requise.

Identification

- Assurer la double identification de l'utilisateur (carte RAMQ, nom complet, adresse civique) et s'identifier à l'aide de la carte d'employé du CIUSSSCN. Se référer à la *Politique relative à l'identification des usagers PO-08*.

Consentement (libre, éclairé, précis et en continu)

Le consentement à la télésanté est essentiel :

- Informer l'utilisateur ou chaque usager du groupe des soins et des services offerts en télésanté. Il est possible d'utiliser le [Feuille d'information sur les soins et services offerts en télésanté](#);
- Obtenir le consentement à la télésanté de l'utilisateur ou de chaque usager du groupe à l'aide du formulaire [CN00261 Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services](#);
- Vérifier, à chaque rencontre, si l'utilisateur ou chaque usager du groupe est toujours en accord avec ce moyen de communication;
- Référez-vous aux *Lignes directrices en télésanté*.

Confidentialité et sécurité des renseignements

- N'utiliser que les plateformes de télésanté sécurisées approuvées par le MSSS et le CIUSSSCN. L'établissement recommande prioritairement la plateforme TEAMS;
- Utiliser un Wi-Fi sécurisé;
- Utiliser en tout temps votre adresse courriel professionnelle sécurisée;
- Favoriser un endroit fermé ou utiliser un micro-casque;
- INTERDIT : Enregistrement de documents confidentiels sur un ordinateur personnel, adresse courriel personnelle, utilisation de supports externes tels que clés USB, utilisation des médias sociaux;
- Référez-vous aux *Lignes directrices en télésanté* ainsi qu'à la *Directive relative à l'utilisation des postes informatiques, de l'Internet et du courriel D-002*.

Bases de l'évaluation et de l'intervention en télésanté

- Utiliser le partage d'écran pour soutenir vos propos ou faire un enseignement (ex. : compléter un plan d'intervention en direct, partager un formulaire, une brochure, une capsule vidéo ou le site d'un organisme communautaire);
- Utiliser le tableau blanc pour collaborer sur une toile blanche (*Pas encore disponible aux invités externes);
- Faire une démonstration ou un enseignement en direct (ex. : démontrer une technique de respiration);
- Enseigner ou démontrer en joignant dans le fil de conversation une vidéo ou un document déjà existant;
- Réaliser une entrevue pour compléter un questionnaire d'évaluation (*Pensez à utiliser la division d'écran);
- Faire des observations *en direct* de l'utilisateur ou de son proche et de son environnement physique. En contexte de risque de chute, penser à solliciter l'aide d'un proche ou d'un tiers pour toujours assurer la sécurité de l'utilisateur;
- Faire des observations *en différé* de l'utilisateur, de son proche ou de l'environnement de l'utilisateur. Se référer aux *Lignes directrices en télésanté* pour l'utilisation de photos et de vidéos transmises par l'utilisateur ou son proche.

Site internet du CIUSSSCN (lignes directrices, formations, fonctionnalités de Teams, etc.)

<https://www.ciussc-capitalemationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante>

Politique relative à l'identification des usagers PO-08

<http://zone-ciussc.r03.rtss.qc.ca/cd/Documents%20publics/Type%20de%20document%20-%20Politiques/PO-08-Politique-relative-identification-usagers.pdf>

Directive relative à l'utilisation des postes informatiques, de l'Internet et du courriel D-002

[DRI D-002 utilisation postes informatiques.pdf \(rtss.qc.ca\)](#)