

# Rapport global - Audits TÉLÉSANTÉ

Dans le cadre de l'évaluation de la qualité des soins et services offerts aux usagers du CIUSSS de la Capitale-Nationale, l'équipe de télésanté a procédé aux audits de services sélectionnés dans le but d'évaluer la conformité à la norme de télésanté d'Agreement Canada. Au total, ce sont **11 services** qui ont été **audités** entre février et mars 2022. L'évaluation a été basée sur les quatre sections de la norme :

Conception du service

Service de télésanté éthique et sécuritaire

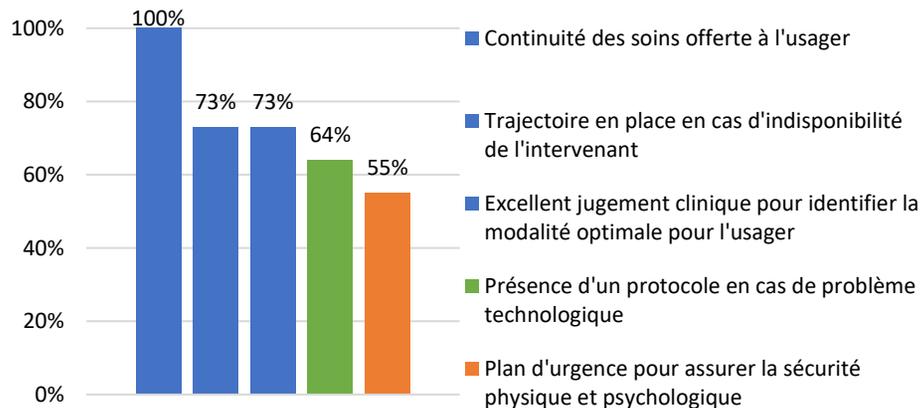
\* Les couleurs des bandes dans les graphiques suivants font référence aux 4 sections de la norme.

Rôle de l'utilisateur

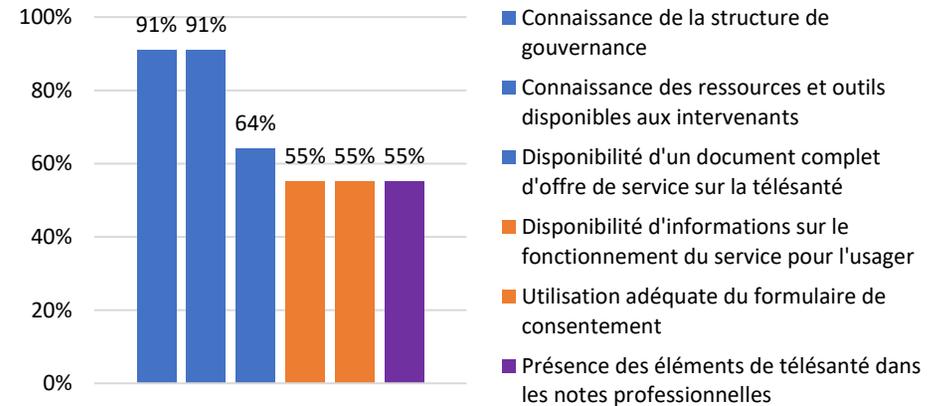
Dossiers des usagers

## RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES CRITÈRES DE LA NORME

### POURCENTAGE DES SERVICES AUDITÉS CONFORMES AUX CRITÈRES IDENTIFIÉS DE LA NORME DE TÉLÉSANTÉ\*



### POURCENTAGE DES SERVICES AUDITÉS NON CONFORMES AUX CRITÈRES IDENTIFIÉS DE LA NORME DE TÉLÉSANTÉ\*



## CONCLUSION

Malgré le fait que la plupart des services audités respectent les principaux critères de la norme de télésanté, il n'en demeure pas moins que des éléments d'amélioration importants ont été identifiés dans le cadre des audits réalisés. Somme toute et malgré le contexte pandémique, les usagers ont continué à avoir accès à des services de qualité et répondant aux éléments prioritaires de la norme de télésanté. Par ailleurs, bien que des statistiques officielles d'utilisation ne soient pas disponibles, nous constatons que la volumétrie ne semble pas optimale. Des actions devront être prises en ce sens afin d'optimiser l'utilisation de la télésanté au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Préparé par l'équipe de Télésanté, Direction des services professionnels (DSP)  
[telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)

Mars 2022

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec