

<b>Destinataires :</b>	Gestionnaires, personnels infirmiers, professionnels et médecins
<b>Expéditrices :</b>	<b>Carole Leblanc</b> , directrice adjointe aux pratiques professionnelles et excellence des soins infirmiers - Pilote clinique en télésanté Direction des soins infirmiers <b>Élodie Dormoy</b> , directrice adjointe de la qualité, gestion des risques et éthiques Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
<b>Date :</b>	Le 26 octobre 2021
<b>Objet :</b>	Gestion des risques en télésanté

---

Bonjour,

Au cours des derniers mois, la télésanté s'est implantée de plus en plus dans nos pratiques professionnelles. Dans le travail quotidien, en présentiel ou à distance, des incidents ou accidents peuvent subvenir.

Le CIUSSS-EMTL tient à jour un registre des déclarations d'événements indésirables liés à la télésanté. Ces informations sont extraites du formulaire de déclaration d'incidents ou d'accidents AH-223-1. En cas de question, communiquer avec l'équipe de gestion des risques (détails à la page suivante).

Afin de faciliter le repérage de ce type d'événement, nous vous demandons d'inscrire le mot **télésanté** dans votre déclaration en suivant les étapes présentées dans la procédure de déclaration des incidents/accidents en télésanté en annexe.

### Comment gérer les risques en télésanté?

En adoptant les meilleures pratiques suivantes :

- Utiliser une technologie recommandée et certifiée par le MSSS ( <https://telesantequebec.ca/> )
- S'assurer de la mise à jour des logiciels utilisés (système d'exploitation, solution certifiée par le MSSS) afin de réduire les risques en lien avec la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des informations.
- Prévoir un lieu de rencontre virtuelle qui permet d'assurer la confidentialité (pas de bureau partagé, fermer la porte, porter un casque ou des écouteurs, etc.).
- Renseigner l'utilisateur sur les façons dont il peut lui aussi assurer la confidentialité des échanges avec l'intervenant (être seul dans une pièce, fermer la porte, porter un casque ou des écouteurs, ne pas laisser ouverts des documents sur l'ordinateur qui contiennent des données sensibles, etc.).
- Ne pas conserver ou transférer des renseignements concernant un usager (texte, photo, vidéo, son, etc.) sur ses appareils ou équipements personnels. Il est recommandé d'utiliser les appareils ainsi que l'équipement fourni par l'employeur.
- Mettre en place les conditions nécessaires afin d'assurer la confidentialité des informations lors de la période de rédaction hors des murs de l'établissement.



Afin de vous sensibiliser sur les risques potentiels pouvant survenir en télésanté, veuillez vous référer au document en cliquant sur le lien suivant :

[Logigramme - Gestion des risques associés à la télésanté, mesures préventives et interventions à mettre en place au CIUSSS-EMTL](#)

---

## Procédure de déclaration des incidents/accidents en télésanté

Voici les consignes à suivre lors de la déclaration d'incidents ou d'accidents en lien avec la télésanté dans l'application Système d'information sur la sécurité des soins et services (SISSS) ou sur le formulaire papier AH-223-1.

1. Déclarer l'incident ou l'accident selon la procédure PRO-015 en portant une attention particulière aux sections suivantes :
2. À la **section 3**: Inscrire « Télésanté » suivi de la description de l'événement.



The image shows a screenshot of a software interface for reporting incidents. At the top, there is a blue header bar with the text "Section 3 : Description factuelle, objective et détaillée de l'événement (sans analyse, ni jugement, ni accusation, non nominatif)". Below this, there is a text input field with a red asterisk on the left and the word "Télésanté" entered. To the right of the input field, there are small navigation icons (up, down, and a pencil).

3. Lorsque les sections 1 à 9 de la déclaration ont été dûment remplies, n'oubliez pas de soumettre la déclaration dans l'application SISSS afin que l'analyse sommaire soit effectuée par le supérieur immédiat.

Pour toute question, contactez l'équipe de la gestion des risques et de la sécurité de l'information du CIUSSS-EMTL;

**Tél.** : (514) 252-3400 poste 6274

**Courriel** : [gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gestion.des.risques.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

**Aidez-nous à poser les bons gestes collectivement** pour protéger ces données sensibles et confidentielles !

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.