

LE SAVIEZ-VOUS ?



Télésanté - Information pour l'animation de votre SVO

La télésanté est l'offre de service de santé à distance. Elle permet de mieux organiser les corridors de services, les collaborations interprofessionnelles et surtout les interventions auprès des usagers. On optimise ainsi l'utilisation des ressources matérielles et l'expertise des professionnels grâce aux technologies de l'information.

La télésanté est un mode de prestation de services, de communication, de transfert de renseignements et de formation en matière de santé. Elle permet, entre autres, de réduire les temps d'attente pour les rendez-vous et les visites de suivi, de réduire l'inconfort et l'anxiété liés aux déplacements des usagers pour recevoir des services, et d'établir des liens entre les professionnels de la santé pour permettre le partage des connaissances (Agrément Canada, 20).

La télésanté, comme modalité de soin et de service, est étroitement liée à un besoin clinique.

Le dossier télésanté est porté par la direction des soins infirmiers (DSI) en co-gestion avec la direction des ressources technologiques (DRT).

Activité de télésanté

La télésanté est une activité à visée clinique au profit d'un usager. La télésanté peut être réalisée avec ou sans l'utilisateur, en temps réel (synchrone) ou en temps différé (asynchrone) et peut inclure un ou plusieurs actes cliniques.

Il existe six activités de télésanté :

- Téléassistance
- Télécomparution
- Téléavis
- Télééducation
- Téléconsultation
- Télésurveillance

Si vous voulez implanter une activité de télésanté dans votre service, veuillez consulter la page intranet à l'emplacement suivant pour plus d'informations :

[Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Demande et implantation d'un service](#)

Référence : Agrément Canada (2022), Gouvernance, leadership et normes transversales. 750-01.002.124-QC.22.V1-FR

LE SAVIEZ-VOUS ?

Question - Réponse

Q 1 : Qu'est-ce la télésanté?

R : La télésanté est l'offre de service de santé à distance. Elle permet de mieux organiser les corridors de services, les collaborations interprofessionnelles et surtout les interventions auprès des usagers. On optimise ainsi l'utilisation des ressources matérielles et l'expertise des professionnels grâce aux technologies de l'information.

Visionnez la capsule [La télésanté c'est quoi ?](#) (6:30) sur l'intranet à la page [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté](#).

Quatre (4) capsules de formation sont disponibles sur l'[Environnement numérique d'apprentissage \(ENA\)](#), recherchez le mot clé *Télésanté*.

Q 2 : Est-ce que la télésanté se limite à la consultation entre un intervenant de la santé et un usager ?

R : Non, la télésanté comprend différents types d'activités correspondant à un événement à visée clinique impliquant l'utilisation de la modalité télésanté pour la prestation à distance d'un soin ou service de santé au profit d'un usager. Une activité de télésanté peut être réalisée en temps réel ou différé, avec ou sans l'utilisateur et peut inclure un ou plusieurs actes cliniques.

Pour plus de détails consultez la page intranet [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté, 1.1 Activités de télésanté](#).

Q 3 : Est-ce que les normes de pratiques sont les mêmes pour tous les intervenants de la santé ?

R : La publication de la norme d'évaluation de télésanté (2022) tient compte du cadre légal, ainsi que des associations et des ordres professionnels sous la responsabilité ministérielle du Québec.

Consultez la section qui vous concerne sur la page [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Encadrement des pratiques cliniques](#)

Q 4 : Quelles plateformes sont utilisées afin d'effectuer la télésanté au sein du CIUSSS-EMTL?

R : La plateforme *Teams* est l'outil collaboratif privilégié. La plateforme des *Suivis virtuels en milieu de vie* (SVMV) et la *Plateforme de suivi virtuels* (PSV) peuvent également être utilisées.

Pour plus de détails consultez la page intranet [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Boîte à outil > Aspects technologiques | Applications](#)

LE SAVIEZ-VOUS ?

Q 5 : Est-ce que la télésanté est sécuritaire?

R : Oui, la télésanté est un moyen sécuritaire et efficace d'étendre la prestation des soins et des services de santé. Elle peut, par contre, ne pas convenir à toutes les situations cliniques. Un professionnel de la santé doit ainsi déterminer si la télésanté est appropriée. Des lignes directrices existent pour la télésanté afin de garantir la sécurité et la qualité. Les professionnels de la santé sont tenus de respecter les mêmes normes de soins lors d'une visite de télésanté que lors d'une visite en présentiel.

De même, les normes relatives au respect de la vie privée et à la confidentialité qui s'appliquent à une visite en présentiel s'appliquent également aux visites de télésanté.

Pour en savoir plus, veuillez consulter les documents [Gestion des risques associés à la télésanté, mesures préventives et interventions à mettre en place - CIUSSS-EMTL](#) et [Échelle - indice de criticité](#) qui se trouvent dans la page [Boîte à outils](#) > Documents généraux en lien avec la pratique de la Télésanté sur intranet.

Q 6 : L'utilisateur doit-il répondre aux critères d'admissibilité à la télésanté déterminés par le service ?

R : Critère 7.1.5 La télésanté est offerte uniquement aux usagers dûment sélectionnés qui répondent aux critères d'admissibilité indiqués dans la [Fiche clinique télésanté](#). La fiche est complétée lors du processus de demande et d'implantation d'une nouvelle modalité de télésanté faite par le service.

Les critères d'admissibilité visent à orienter la prestation du service de télésanté par le clinicien. Ils peuvent comprendre le niveau de risque, l'évaluation de la capacité cognitive de l'utilisateur, le choix de l'utilisateur, la capacité d'accéder au réseau et la capacité de vérifier virtuellement l'identité de l'utilisateur.

Pour plus de détails, consultez la page intranet [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Demande et implantation d'un service](#)

Q 7 : Le consentement éclairé de l'utilisateur doit-il être obtenu et consigné avant d'offrir le service de télésanté ?

R : Critère 7.2.17 Oui, le consentement éclairé de l'utilisateur est obtenu et consigné avant d'offrir le service de télésanté et maintenu tout au long de la prestation d'un service de télésanté.

Le consentement éclairé consiste :

- à revoir les informations à l'égard des services de télésanté avec l'utilisateur, son proche aidant ou son mandataire ;
- à l'informer des possibilités qui s'offrent à lui et à lui laisser le temps de réfléchir et de poser des questions avant de lui demander son consentement ;
- à respecter ses droits, sa culture et ses valeurs, y compris son droit de refuser de donner son consentement à tout moment ;
- et à consigner sa décision dans son dossier.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'utilisateur est informé de l'endroit où sont consignées ses données, conformément aux lois de la province ou du territoire. Une procédure normalisée permet d'obtenir le consentement d'un usager au moment opportun.

Le consentement éclairé doit être validé au début de chacune des interventions en télésanté, de façon continue tout au long de la prestation d'un service de télésanté. Afin de donner son consentement éclairé, l'utilisateur doit être disposé à accepter le risque établi quant à la prestation d'un soin ou d'un service en télésanté. Le consentement peut être obtenu de manière verbale et doit être consigné au dossier.

Q 8 : L'équipe de soins doit-elle faciliter l'accès à d'autres services si les soins virtuels ne répondent pas aux besoins d'un usager potentiel ?

R : Critère 7.2.18 Oui, si les soins virtuels ne répondent pas aux besoins d'un usager potentiel, l'équipe de soins facilite l'accès à d'autres services. Lorsque l'organisme ne peut répondre aux besoins d'un usager, les raisons sont expliquées et l'accès à d'autres services est facilité. Les renseignements sont consignés en vue d'être utilisés dans la planification des services.

Q 9 : Les renseignements de l'interaction de télésanté sont-ils consignés dans le dossier de l'utilisateur ?

R : Critères 7.4.2 L'organisme, les usagers et les cliniciens déterminent les éléments de la consultation qui devraient être consignés. Ils doivent rendre disponible l'information clinique pertinente à l'ensemble de l'équipe interdisciplinaire au moment opportun et en conformité avec les règles de tenue de dossier.

Q 10 : Q12 : La planification de la transition vers la télésanté fait-elle partie du plan de soins de l'utilisateur ?

R : Critère 7.2.21 Oui, l'inclusion de renseignements sur la planification de la transition dans le plan d'intervention individualisé permet d'améliorer la coordination entre les équipes ou les établissements et organismes partenaires et aide à préparer les usagers pour la fin des services.

Les discussions à propos de la transition de l'utilisateur et du suivi après les soins et les services de télésanté portent entre autres sur les besoins et les préférences de l'utilisateur et orientent l'élaboration du plan d'intervention individualisé de l'utilisateur. Les discussions entre l'équipe de soins et l'utilisateur peuvent entre autres porter sur le suivi après les soins et les services, la capacité d'autogestion des soins, l'orientation vers des services de soutien communautaire ou d'autres difficultés et besoins anticipés.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Q 11 : Les services de suivi pour l'utilisateur sont-ils coordonnés en collaboration avec l'utilisateur, les autres équipes et les organismes ?

R : Critère 7.2.22 Oui, les services de suivi pertinents pour l'utilisateur, le cas échéant, sont coordonnés en collaboration avec l'utilisateur, les autres équipes et les organismes. Si le service de télésanté a établi qu'un suivi est nécessaire, le type et la méthode de suivi qui conviennent sont déterminés.

Cela comprend les responsabilités de l'équipe de soins, par exemple :

- Le suivi des tests ;
- L'acheminement de l'utilisateur vers un organisme partenaire ;
- L'établissement d'un calendrier pour les communications de suivi avec l'utilisateur ou pour lui rappeler un rendez-vous.

Cela comprend aussi les responsabilités de l'utilisateur :

- Assurer un suivi avec les autres cliniciens ;
- Signaler une aggravation ou un changement des symptômes ;
- Prendre les médicaments selon les ordonnances.

La responsabilité entourant les soins se poursuit jusqu'à ce que le service ait pris fin ou que l'utilisateur ait été transféré à une autre équipe, un autre service, établissement ou organisme.

Les services de suivi du service de télésanté peuvent comprendre les soins primaires, les soins à domicile et les services offerts dans la communauté, la réadaptation en milieu communautaire, les services de consultation psychologique ainsi que des recommandations pour des soins continus

Pour faire en sorte que les usagers reçoivent des soins continus et ininterrompus, l'orientation et le suivi comprennent un processus pour les cas où la transition ne se passe pas comme prévu.

Q 12 : Les usagers participent-ils activement à la planification et à la préparation de la transition vers la télésanté ?

R : Critère 7.2.23 Oui, les usagers participent activement à la planification et à la préparation de la transition. Le moment venu, l'équipe de soins, l'utilisateur et la famille discutent du plan de soins, ce qui inclut, entre autres :

- Les objectifs et des préférences de l'utilisateur ;
- Les soins offerts ;
- Les questions en suspens, cliniques ou autres ;
- De ce à quoi s'attendre durant la transition ;
- Des rendez-vous de suivi.

Les tournées, les changements de quart de travail, les transferts, l'admission dans un organisme ou le départ d'un organisme, le passage, à un autre prestataire de services de la communauté et la fin des services sont des exemples de moments clés de transition.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Q 13 : Une double identification de l'utilisateur est-elle faite au début de la consultation ?

R : Oui, en conformité avec la [POR](#) *Identification des usagers*, au moins deux identificateurs uniques à la personne sont utilisés pour confirmer que l'utilisateur reçoit l'intervention ou le service qui lui est destiné, en partenariat avec les usagers et les familles. Ces identificateurs peuvent inclure :

- Nom complet de l'utilisateur ;
- Date de naissance ;
- Numéro d'identification personnelle et photo récente (ex : carte d'assurance maladie) ;
- Reconnaissance du visage peut être un des identificateurs uniques à la personne dans les cas où le membre de l'équipe connaît bien l'utilisateur ;
- Adresse à domicile (lorsqu'elle est confirmée par l'utilisateur ou la famille).

Q 14 : Est-ce que le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) est impliqué au niveau de la télésanté ?

R : Oui, le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) a mis en place une gouvernance en télésanté. Elle s'est consolidée en 2019 avec la mise sur pied du *Réseau québécois de la télésanté (RQT)*.

Consultez la page intranet [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Gouvernance](#)

Q 15 : Mon équipe a déjà mis en place des modalités de télésanté. Sommes-nous obligés de contacter l'équipe télésanté ?

R : Oui, si vous avez mis en place un service de télésanté, vous devez le déclarer à l'équipe télésanté, tel qu'exigé par le MSSS.

Si ce n'est pas déjà fait, veuillez compléter la *Fiche clinique télésanté* en suivant la procédure disponible dans l'intranet à la page [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Demande et implantation d'un service](#). Votre service sera alors ajouté au registre provincial des modalités télésanté de l'établissement.

Q 16 : Où puis-je trouver de l'information sur les derniers développements en matière de télésanté ?

R : Suivez-nous sur l'intranet mais aussi, soyez à l'affût des [Notes de services](#) et des *Bons coups* sous [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Bons coups](#)

Vous pouvez aussi joindre l'équipe télésanté par courriel au telesante.cemtl@sss.gouv.qc.ca et par téléphone au 514 252-4857.

LE SAVIEZ-VOUS ?



Q 17 : Où puis-je trouver le manuel d'évaluation pour la Télésanté ?

R : Vous allez trouver le manuel d'évaluation de la norme à l'emplacement suivant sur intranet : [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Amélioration continue de la qualité](#)

Q 18 : Comment puis-je implanter la télésanté dans mon service ?

R : Votre gestionnaire peut faire une demande en suivant les instructions se trouvant sur l'intranet : [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Demande de soutien au développement d'un service en télésanté](#)

Consultez la page intranet [Soins et services > Soins infirmiers > Télésanté > Rencontres virtuelles : Faites vos premiers pas !](#) Une fois que votre équipe aura complété et transmise la Fiche santé, l'équipe télésanté prendra contact avec vous pour la suite des choses.

Vous pouvez rejoindre l'équipe télésanté :

- par courriel au telesante.cemtl@ssss.gouv.qc.ca
- par téléphone au 514 252-4857.