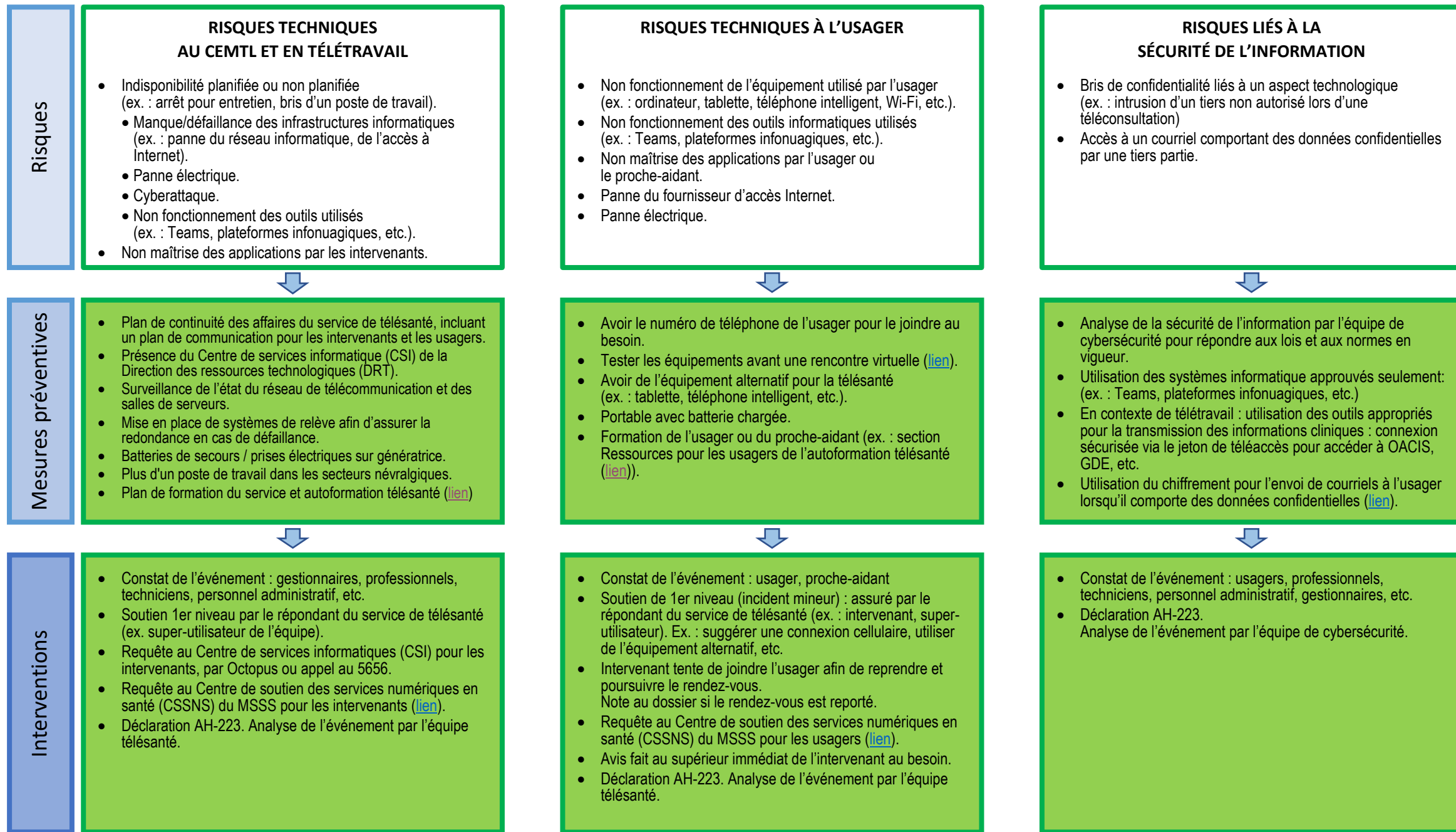


Gestion des risques associés à la télésanté, mesures préventives et interventions à mettre en place - CIUSSS-EMTL



Risques associés à la télésanté, mesures préventives et interventions à mettre en place - CIUSSS-EMTL

Risques	État de l'utilisateur ou inadéquation du contexte <ul style="list-style-type: none"> État de l'utilisateur non approprié pour la téléconsultation (intoxiqué, comportement inapproprié, état de santé précaire, difficultés à communiquer, etc.). Recours inapproprié à la télésanté (présentiel requis). Milieu inadéquat pour la télésanté (non propice à la confidentialité, bruyant). 	Processus de coordination <ul style="list-style-type: none"> Non disponibilité de l'intervenant (rendez-vous manqué). Absence d'une participation critique (un/des intervenants) à une téléconsultation interdisciplinaire (ex. : PII). 	Désorganisation du réseau de soutien <ul style="list-style-type: none"> Absence ou désorganisation du réseau de soutien de l'utilisateur. Impossibilité pour l'intervenant d'évaluer et d'observer la dynamique du réseau familial à domicile. 	Identification, consentement, interprétation clinique <ul style="list-style-type: none"> Mauvaise identification de l'utilisateur. Absence de consentement de l'utilisateur. Interprétation clinique erronée. Bris de confidentialité. 	Risques auto / hétéro-agressifs <ul style="list-style-type: none"> Menaces suicidaires ou hétéro-agressives. L'utilisateur compromet la sécurité d'un enfant. Survenue d'un événement grave (crise cardiaque, choc vagal).
Mesures préventives	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les préalables à la télésanté avant d'y recourir. Trousse à outils : <ul style="list-style-type: none"> Normes générales de pratiques en télésanté. Normes de télésanté spécifiques à chaque discipline (lien). Formation de base obligatoire et formation adaptée aux besoins spécifiques des équipes. Identification de tests appropriés et validés en télésanté pour chaque discipline. 	<ul style="list-style-type: none"> Procédures de communication et de prise de rendez-vous adaptées au service (ex. : eRendezVous). Calendrier de remplacement ou de vacances. Processus de coordination interdisciplinaire. Audit pour le respect des procédures. 	<ul style="list-style-type: none"> Identification préalable des critères d'admissibilité aux modalités de la télésanté. Réévaluation fréquente de l'adéquation de l'état de santé de l'utilisateur et ces critères. 	<ul style="list-style-type: none"> Politique et procédure de double identification. Document "<i>Normes générales de pratiques en télésanté</i>", section sur le consentement. Rappeler l'importance : <ul style="list-style-type: none"> Obtenir le consentement. Offrir à l'utilisateur d'autres options (téléphone, présentiel). Inclure une note au dossier sur le consentement. 	<ul style="list-style-type: none"> Identification préalable des risques de violence envers soi ou autrui. Réévaluations fréquentes de l'état de santé de l'utilisateur. Grille d'évaluation du risque suicidaire. Protocole en cas de risques suicidaires PID-CEMTL-00091.
Interventions	<ul style="list-style-type: none"> Intervenant interrompt la télésanté ou, au besoin, fait un appel téléphonique pour rejoindre l'utilisateur et réagit selon la situation. Rédiger une note au dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> Retour d'appel rapide et planification d'un autre rendez-vous. Replanification de rencontre interdisciplinaire (PII). Déclaration AH-223 au besoin. Analyse et intervention appropriée par le supérieur immédiat de l'intervenant. 	<ul style="list-style-type: none"> Constat de l'événement par un intervenant. Déclaration AH-223. Analyse et intervention appropriée par le supérieur immédiat de l'intervenant. Revoir régulièrement les critères d'admissibilité aux modalités de la télésanté. 	<ul style="list-style-type: none"> Constat de l'événement par un intervenant. Déclaration AH-223. Analyse et intervention appropriée par le supérieur immédiat de l'intervenant. 	<ul style="list-style-type: none"> Application de la procédure en cas de danger imminent pour l'utilisateur ou autrui (jugement clinique, 911, protocole en cas de risques suicidaires PID-CEMTL-00091) et inscrire une note au dossier. Avertir rapidement le supérieur immédiat. Déclaration AH-223.