

INNOVATION EN TÉLÉSANTÉ POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES (PSM) DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19



**Interprétation par vidéo à distance (IVD) en collaboration
avec le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)**

Présenté par :

Carole Leblanc, directrice adjointe à la DSI
Pilote clinique en télésanté

Présenté au Réseau québécois de la télésanté (RQT)
30 mars 2021

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec



Plan de la présentation

- Problématique à l'origine du projet
- Présentation de la solution
- Étapes du projet
- Exemple de trajectoire
- Statistiques
- Activités à venir
- Capsule d'explication d'une trajectoire
- Questions



PROBLÉMATIQUE À L'ORIGINE DU PROJET

Problématique à l'origine du projet

Événement déclencheur

- Depuis le 14 mars 2020, la pandémie de la COVID-19 amène son lot de défis pour la population ainsi que pour le personnel de la santé et des services sociaux;
- À la fin du mois de mai 2020, la directrice générale et le directeur du service à la clientèle de l'organisme communautaire Service d'interprétation tactile et visuel (SIVET) ont organisé une rencontre téléphonique entre le MSSS, le pilote clinique et technologique de la télésanté du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal;
- L'organisme voulait nous informer qu'en date du 6 mai 2020, une personne malentendante était venue à l'urgence de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR) et qu'il lui avait été difficile de communiquer efficacement avec les intervenants car ceux-ci doivent porter le masque de procédure en tout temps.



Réponse rapide du CIUSSS-EMTL

Le service de la télésanté du CIUSSS a proposé une solution afin que cette situation ne se reproduire plus:

- Un comité a été mis sur pied afin de regrouper l'expertise requise pour mener à terme ce projet;
- Un plan d'action ainsi qu'un plan de communication ont été rédigés;
- Le suivi des différentes étapes du plan d'action s'effectue périodiquement lors de rencontre avec le comité



Présentation de la solution Interprétation vidéo à distance (IVD)



Présentation de la solution Interprétation vidéo à distance (IVD)

- L'interprétation vidéo à distance (IVD) est la solution retenue pour faciliter la communication avec les PSM et les intervenants;
- Ce service est offert à l'aide d'une plateforme de vidéo conférence qui permet à l'interprète de SIVET d'interagir en direct avec le personnel de soins et la personne sourde ou malentendante qui reçoit le soin;

L'utilisation de l'IVD requiert :

- a. Un ordinateur (muni d'une caméra vidéo, d'un micro et haut-parleur), une tablette ou un téléphone mobile;
- b. Des données mobiles (Internet) ou un accès à un réseau sans-fil (Wi-Fi) à haute vitesse;
- c. Le lien pour se brancher à la plateforme de vidéo conférence.

Objectifs du projet

Objectif général

- Assurer aux PSM l'accès à un service de qualité et sécuritaire malgré les limitations liées à la pandémie en mettant à leur disposition un service d'interprétation vidéo à distance (IVD).

Objectifs spécifiques

- Élaborer et diffuser une trajectoire du parcours clinique des PSM qui se présentent dans les différents points de services;
- Développer des outils et une procédure, un guide pour l'utilisateur et l'accompagnateur permettant aux PSM d'obtenir les soins requis;
- Faire connaître le service de l'IVD au sein du personnel du CIUSSS-EMTL ;
- Rendre disponible la technologie nécessaire sans aucun frais pour l'utilisateur.



Partenaire essentiel au projet

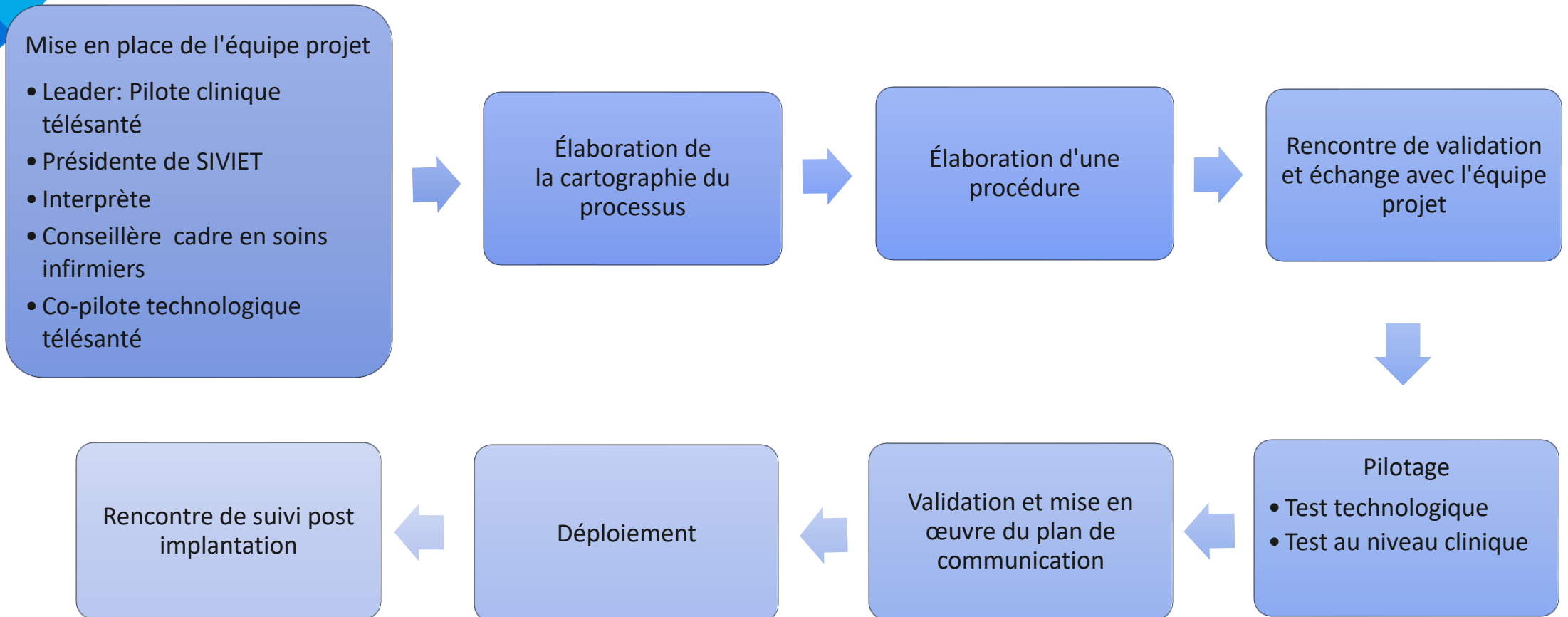
Organisme offrant le **Service d'Interprétation Visuelle et Tactile (SIVET)**;

- Un des plus grands services régionaux d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ)
- Créé en 1992, SIVET cumule plus de 25 années d'expertise dans l'offre des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes aveugles dans les régions suivantes : Montréal, Montérégie, Laval, Laurentides et Lanaudière;
- Un code de déontologie est en vigueur pour l'ensemble des services régionaux d'interprétation (SRI) du Québec dont fait partie le SIVET.



ÉTAPES DU PROJET

Standard des étapes pour chaque phase





Phasage du projet

Phase 1: 13 juillet 2020

Continuum des urgences de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont (HMR) et l'Hôpital Santa Cabrini Ospidale (HSCO)

Phase 2 : 30 novembre 2020

Clinique de dépistage de la COVID-19 à Chauveau

Phase 3: 22 février 2021

Clinique externe d'ophtalmologie de l'HMR

Phase 4: semaine du 22 mars 2021

Clinique de vaccination massive contre la COVID-19 au Stade olympique



EXEMPLE DE LA TRAJECTOIRE IVD AU STADE OLYMPIQUE

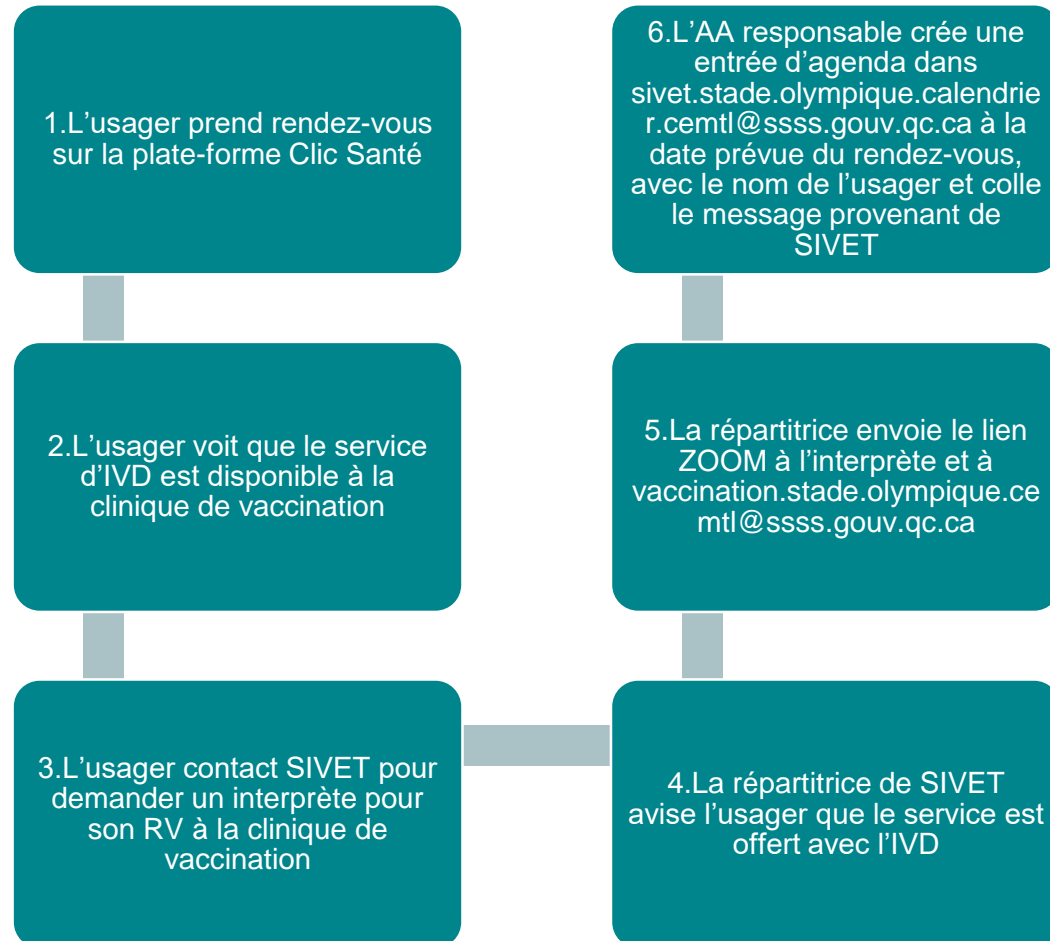
Clinique de vaccination massive contre la COVID-19

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 

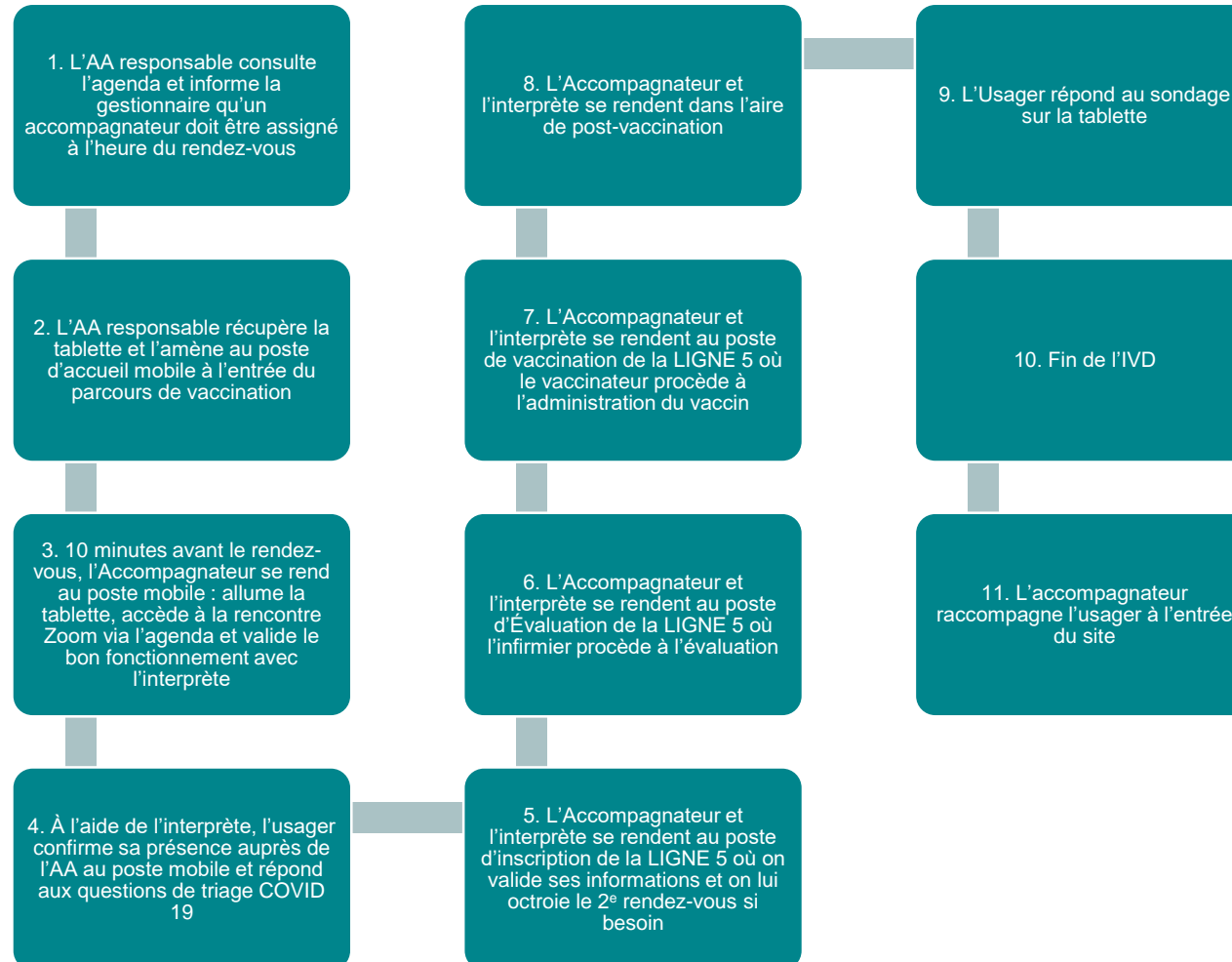
Trajectoire avec réservation d'un IVD

- Planification du rendez-vous



Trajectoire avec réservation d'un IVD

- Le jour du rendez-vous



Trajectoire sans réservation d'un IVD

- L'utilisateur n'a pas pris connaissance, lors de la prise de rendez-vous, que le service d'IVD était disponible sur le site





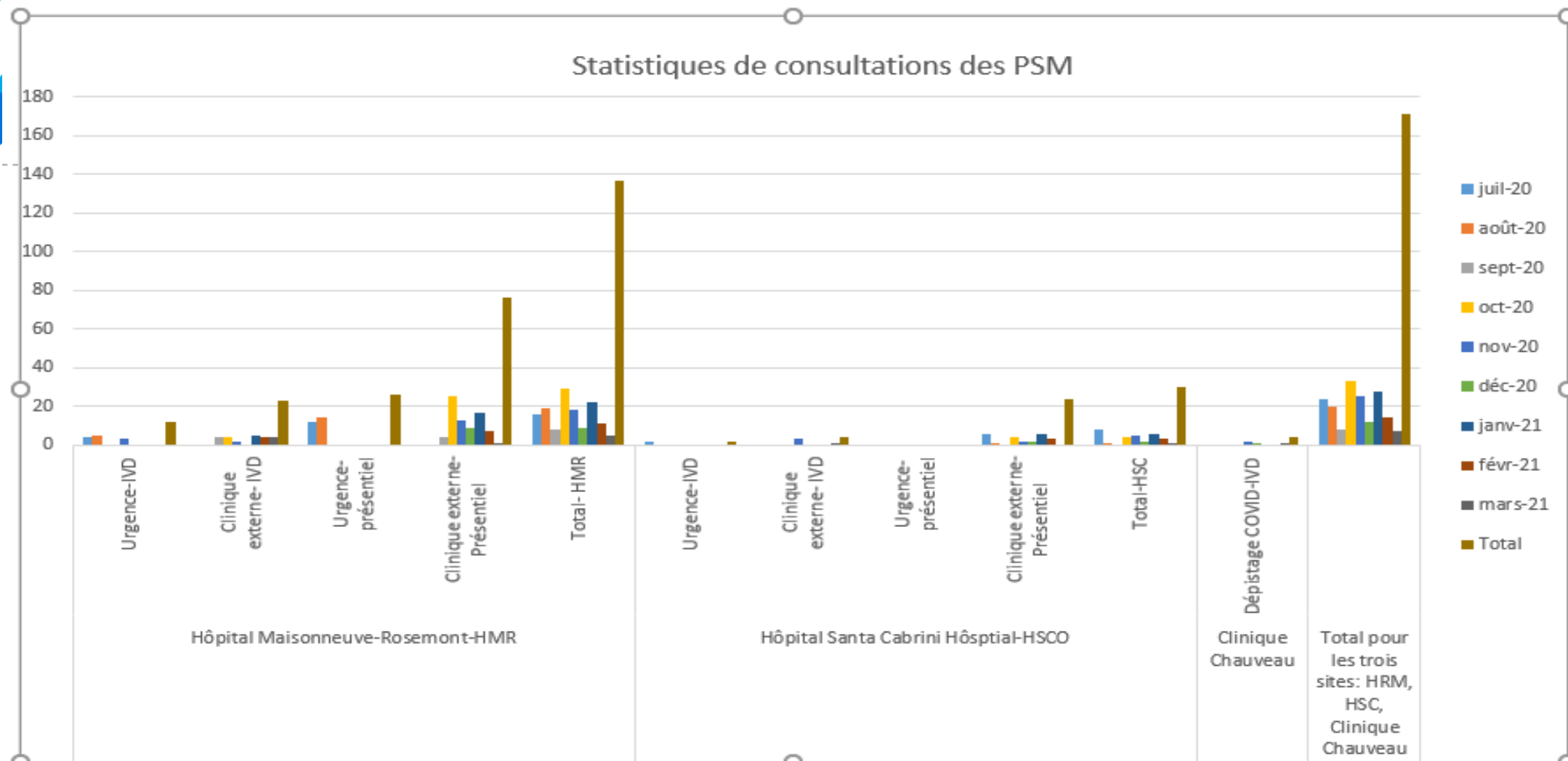
STATISTIQUES

Statistiques des premières phases du projet

Statistique de consultations des PSM avec SIVET

Mois	Hôpital Maisonneuve-Rosemont-HMR					Hôpital Santa Cabrini Hôpital-HSCO					Clinique Chauveau	Total pour les trois sites: HRM, HSC, Clinique Chauveau
	Urgence-IVD	Clinique externe-IVD	Urgence-présentiel	Clinique externe-Présentiel	Total- HMR	Urgence-IVD	Clinique externe-IVD	Urgence-présentiel	Clinique externe-Présentiel	Total-HSC	Dépistage COVID-IVD	
juil-20	4	0	12	0	16	2	0	0	6	8	0	24
août-20	5	0	14	0	19	0	0	0	1	1	0	20
sept-20	0	4	0	4	8	0	0	0	0	0	0	8
oct-20	0	4	0	25	29	0	0	0	4	4	0	33
nov-20	3	2	0	13	18	0	3	0	2	5	2	25
déc-20	0	0	0	9	9	0	0	0	2	2	1	12
janv-21	0	5	0	17	22	0	0	0	6	6	0	28
févr-21	0	4	0	7	11	0	0	0	3	3	0	14
mars-21	0	4	0	1	5	0	1	0	0	1	1	7
Total	12	23	26	76	137	2	4	0	24	30	4	171

Graphique





Activités à venir

- Sondage de satisfaction en cours,
- Élaboration d'une vidéo d'accompagnement expliquant le modèle de déploiement de l'IVD,
- Élaboration une boîte à outils pour la formation et l'accompagnement d'implantation du projet,
- Accompagnement de SIVET pour la conformité du projet à la norme de télésanté.

Capsule d'explication d'une trajectoire de l'IVD





Questions / Commentaires





CIUSSS
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

www.ciuss-estmtl.gouv.qc.ca

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 



*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 