

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent

Prévenir / Accompagner / Prendre soin

Aide-mémoire des bonnes pratiques en télésanté (télépratique)

Direction des services multidisciplinaires
Juin 2020 (MAJ Mars 2021)

1. Clarification des termes télépratique v/s télésanté

La télépratique est un terme utilisé spécifiquement par les ordres professionnels et qui découle du terme télésanté qui à l'origine n'incluait pas les consultations par téléphone. Toutefois, avec l'avènement de la pandémie l'utilisation de la téléphonie fait maintenant partie intégrante de la télésanté et c'est cette appellation qui s'imposera après la pandémie. Il s'agit de l'expression privilégiée par le MSSS et l'INESSS.

La télésanté est une modalité permettant d'offrir des soins et services professionnels liés à la santé et aux services sociaux à distance, en complément ou en remplacement d'une pratique conventionnelle en présence de l'utilisateur au moyen des TIC (technologies de l'information et des communications) à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation au Québec.

2. Contexte

Dans le contexte actuel, le CISSS du Bas-Saint-Laurent priorise les modalités de pratique à distance suivantes : La téléphonie et l'outil Teams.

Les licences Zoom santé déployées dans le cadre de la première vague de la pandémie sont arrivées à échéance **le 21 mars 2021** et n'ont pas été renouvelées par le MSSS. Une transition vers l'utilisation de l'outil Teams dans le contexte de la télésanté a donc été faite.

Les professionnels de la santé et des services sociaux doivent utiliser des technologies recommandées et certifiées par le MSSS (Reacts, Zoom télésanté et Teams).

Le contexte de la pandémie nous permet d'explorer davantage cette pratique et de mettre en place des balises afin que l'utilisation de la modalité de télésanté soit sécuritaire, professionnelle et dans le respect de la confidentialité pour une utilisation plus fréquente, selon les besoins éventuels hors contexte de pandémie.

3. Consignes d'utilisation de la télésanté

Respecter les mêmes obligations qu'une rencontre en présentiel :

- Respecter les lignes directrices énoncées par le CISSS du Bas-Saint-Laurent en matière d'utilisation des technologies de l'information et des communications;
- Référer aux mêmes standards ou normes de sa pratique professionnelle;
- Demeurer pleinement responsable des actes posés et répondre aux obligations déontologiques;
- Se référer à son ordre professionnel pour connaître les obligations et orientations spécifiques relatives à la télésanté.

*Un tableau présentant les liens vers les documents pertinents relatifs aux normes de pratiques professionnelles est disponible à la fin de cet aide-mémoire.

4. Pertinence et application de l'intervention

Malgré le contexte exceptionnel de la situation actuelle, l'utilisation de son jugement clinique lorsqu'il est question d'utiliser la télésanté doit se faire en s'assurant que :

- L'intervention à distance est applicable et pertinente d'un point de vue clinique et professionnel, par exemple : analyse du risque pour la sécurité de l'utilisateur;
- La technologie est accessible et performante pour le professionnel et l'utilisateur et permet que la sécurité soit assurée;
- L'utilisation de la téléphonie est privilégiée comme première intervention;
- Les connaissances et les compétences en lien avec la technologie utilisée par le professionnel et l'utilisateur sont suffisantes pour assurer la qualité et la sécurité de l'intervention;
- Les capacités physiques et cognitives de l'utilisateur lui permettent de recevoir des soins et des services à distance;
- Les informations échangées permettent d'élaborer un plan d'intervention adéquat.

Note : L'intervention à distance ne doit pas être utilisée dans certaines situations.

Par exemple :

- L'utilisateur refuse ce mode d'intervention;
- L'utilisateur à risque de comportements violents, instables ou impulsifs;
- L'utilisateur requérant une intervention ou des services immédiats;
- L'utilisateur ayant une symptomatologie mentale pouvant être exacerbée par l'utilisation de la TIC;
- L'utilisateur à qui une nouvelle doit être communiquée en personne parce qu'elle peut engendrer des réactions émotives importantes;
- L'utilisateur qui présente des déficiences auditives, visuelles ou cognitives limitant sa capacité de communiquer par l'entremise de la TIC.

5. Protocole d'urgence technique et clinique

Établir préalablement un plan avec l'utilisateur, afin de parer aux situations d'urgence, qu'elles soient d'ordre technique ou clinique. Le tout ayant pour but d'assurer la sécurité physique ou psychologique de l'utilisateur :

- Convenir d'une façon alternative de communiquer en cas d'interruption de la communication;
- Déterminer « qui appelle qui » en cas de problème;
- Connaître l'adresse où l'utilisateur se trouve pour envoyer des secours au besoin;
- Identifier les ressources disponibles et accessibles vers lesquelles l'utilisateur peut se tourner en cas d'urgence (ex. : lignes d'urgence, réseau communautaire ou personnel de l'utilisateur, etc.);
- Prévoir la présence d'une tierce personne dont le rôle sera précisé, selon la situation et les caractéristiques de l'utilisateur (âge, vulnérabilité, risque suicidaire, etc.).

6. Repères pour l'intervention téléphonique

L'intervention téléphonique représente un défi supplémentaire tant pour l'utilisateur que pour le professionnel.

Contourner l'absence de repères visuels :

- Être à l'écoute des éléments non-verbaux (variation du ton de la voix, les soupirs, les silences, les reniflements, etc.);
- Valider vos impressions;
- Expliquer au fur et à mesure, le déroulement de l'intervention;
- Utiliser un langage accessible;
- Poser davantage de questions de clarifications;
- Faire davantage de reformulations, résumés, recadrage, etc.

Accorder de l'importance à l'intonation et au timbre de voix :

- Voix réceptive et chaleureuse;
- Attitude calme et détendue;
- Débit verbal posé, mais ayant un certain dynamisme;
- Offrir des signes d'écoute (oui, d'accord, continue, etc.).

Porter une attention aux signes non verbaux pouvant nuire à la relation :

- Signes pouvant être interprétés comme du désintéressement (soupirs, hum-hum distrait, etc.);
- Bruits environnants (clavier d'ordinateur, discussions à proximité, etc.).

7. Comment terminer une intervention en télésanté?

Voici des balises qui guideront cette étape :

- Valider le niveau de satisfaction de l'utilisateur face à la modalité utilisée et le contenu de l'intervention (***veuillez prendre note qu'un sondage provincial sera disponible sous peu***);
- Clarifier les démarches à effectuer et qui en est le responsable;
- Planifier le prochain rendez-vous, ainsi que la modalité qui sera utilisée;
- Déterminer quels sont les facteurs qui pourraient justifier que le suivi soit devancé.

8. Consentement libre, éclairé, précis et continu

Le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant d'avoir recours à la télésanté. L'obtention du consentement libre et éclairé est un processus continu. L'utilisateur peut donc décider à tout moment de retirer son consentement en ce qui a trait à recevoir un soin ou un service précis, ou à l'utilisation d'une modalité en télésanté.

Il est primordial de s'assurer :

- De l'âge légal (14 ans et plus) et de l'aptitude à donner son consentement, demander le consentement des parents ou du représentant légal, si requis;
- D'obtenir un consentement libre et éclairé pour chaque soin et service offert en télésanté par un professionnel;
- Lors de l'utilisation de la téléphonie, il est recommandé d'utiliser un téléphone fixe avec un casque d'écoute. De plus, si un téléphone intelligent est utilisé s'assurer d'effacer le numéro de téléphone de l'utilisateur une fois la communication terminée et s'assurer de ne pas afficher son numéro lors de l'appel :
 - Android - Afficher ou masquer notre numéro de téléphone lors d'un appel
http://mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/sites/mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/files/comment_afficher_ou_masquer_ma_ligne_telephonique_lors_dun_appel_android_1.pdf
 - Apple - Afficher ou masquer notre numéro de téléphone lors d'un appel
http://mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/sites/mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/files/comment_afficher_ou_masquer_ma_ligne_telephonique_lors_dun_appel_apple_iphone_4_5_se_7_8.pdf
 - Samsung Galaxy A10 / A20 - Afficher ou masquer notre numéro de téléphone lors d'un appel
http://mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/sites/mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/files/comment_afficher_ou_masquer_ma_ligne_telephonique_lors_dun_appel_samsung_galaxy_a10_a20.pdf
 - Samsung Galaxy 2016, 2017 - Afficher ou masquer notre numéro de téléphone lors d'un appel
http://mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/sites/mon.intranet.cisssbsl.rtss.qc.ca/files/comment_afficher_ou_masquer_ma_ligne_telephonique_lors_dun_appel_samsung_galaxy_j3_2016_j3_2017_j3_prime.pdf

L'utilisateur doit être informé des conséquences possibles lors de l'utilisation de la technologie. Afin d'obtenir un consentement libre, éclairé et précis de l'utilisateur lors d'une modalité d'intervention à distance, le professionnel l'informe et s'assure qu'il comprend :

- La nature, le but et la pertinence du soin ou du service proposé;
- Les moyens technologiques utilisés;
- Leurs avantages;
- Leurs limites et contraintes;
- Leurs risques;
- Les autres choix possibles.

Informations importantes à transmettre à l'utilisateur pour obtenir son consentement verbal :

- Le bruit ambiant peut nuire à l'intervention;
- La confidentialité et la sécurité de l'information peuvent être compromises par l'utilisation des moyens technologiques comparativement à l'intervention en présentiel;
- En dépit des efforts raisonnables pour protéger la sécurité et la confidentialité des communications électroniques, il est impossible de sécuriser totalement les informations;
- Il y a une possibilité d'éprouver des difficultés technologiques qui affectent le déroulement de l'intervention (image, son etc.).

Exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur pour obtenir le consentement verbal :

« Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles.

Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels.

Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité.

De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord ».

Dans un contexte de télésanté, **le consentement verbal bien documenté dans les notes au dossier de l'utilisateur est légal et accepté**. De plus, pour le plan d'intervention une note y sera inscrite dans laquelle il sera écrit :

- Consentement verbal de (nom de l'utilisateur) avec la date et les initiales du professionnel.

9. Notes aux dossiers de l'utilisateur en contexte de télésanté**Suivre les règles concernant la gestion du dossier de l'utilisateur en vigueur au CISSS du Bas-Saint-Laurent en respect avec les ordres et associations professionnelles soit :**

- Rédiger sa note sur l'outil utilisé habituellement à la fin de son intervention;
- Indiquer dans la note que le service a été offert à distance et par quelle technologie;
- Expliquer le choix d'offrir les services à distance;
- Indiquer clairement que l'utilisateur a consenti verbalement à l'intervention en contexte de télésanté et si applicable au plan d'intervention;
- Indiquer la participation d'une tierce personne si applicable;
- Préciser le protocole d'urgence qui a fait l'objet d'une entente.

10. Confidentialité**S'assurer de la confidentialité de chaque séance de télésanté :**

- Utiliser les plateformes et logiciels de TIC approuvés par le MSSS et CISSS du Bas-Saint-Laurent;
- Assurer la sécurité de la connexion entre l'utilisateur et le professionnel qu'elle soit informatique ou téléphonique;
- S'assurer de la sécurité de la connexion Wi-Fi privée (mot de passe robuste);
- Assurer que l'environnement physique du professionnel et de l'utilisateur permet la discrétion et l'intimité des propos tenus;

- Obtenir le consentement de l'utilisateur si un tiers est présent. Celui-ci doit s'identifier et être informé qu'il est aussi tenu à la confidentialité;
- Informer l'utilisateur que la rencontre ne sera pas enregistrée, que son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins et s'assurer qu'il en soit de même pour l'utilisateur;
- Vérifier le lieu où il se trouve lorsqu'il est jugé nécessaire de le faire;
- Vérifier la double identification de l'utilisateur et la noter au dossier en fonction du contexte et des éléments suivants :
 - Au téléphone : demander à l'utilisateur son nom, date de naissance et adresse personnelle;
 - En téléconsultation : demander à l'utilisateur de monter sa carte de la RAMQ face à la caméra. Lui montrer votre carte d'identité.

11. Références

CISSS de l'Outaouais (2020). *Aide-mémoire-Balises clinique en matière de télépratique en contexte d'urgence sociosanitaire (COVID-19) et Référentiel de la télépratique dans le domaine de la santé et des relations humaines.*

CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean (2020). *Repères pour l'intervention téléphonique du CRAIP.*

MSSS Portail Québec (2020). *Technologies de l'intervention extranet, Télésanté.* <http://extranet.ti.msss.rtss.qc.ca/Orientations-et-gouvernance/Telesante/Accueil.aspx>

CIUSSS de la Capitale-Nationale (2020). *Intervention téléphonique, Aide-mémoire.*

CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal (2020). *Télépratique, Directives pour les professionnels de la santé, membres du conseil multidisciplinaire.*

MSSS Portail télésanté (2020). Réseau québécois de la télésanté, <https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante>

Hyperliens tirés de certains ordres professionnels

Ordres professionnels ¹	Hyperliens
Collège des médecins du Québec	www.cmq.org/.../utilisation-de-plateformes-web-pour-la-consultation- medicale.aspx
Conseillers en orientation	https://orientation.qc.ca/files/13-en-pratique-septembre-2010.pdf
Diététistes	https://opdq.org/wp-content/uploads/2013/07/TELEPRATIQUE-GESTION-DOSSIER-NUMERIQUE.pdf
Ergothérapeutes	https://www.oeq.org/DATA/ARTICLESPECIAL/7~v~2013_intervention_ergotherapie_a_distance.pdf https://www.oeq.org/DATA/ACTUALITE/26~v~covid-19-telepratique.pdf https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/AETMIS/Rapports/Telesante/ETMIS2006_Vol2_No3.pdf http://aerdpq.reseaut.net/fichiers/publications/cadre_refer_utilisation_telereadap.pdf
Infirmières, infirmiers, infirmières praticiennes spécialisées (IPS)	https://www.oiiq.org/la-covid-19-directives-pour-la-pratique-a-distance-a-l-intention-des-infirmieres-et-ips https://www.oiiq.org/documents/20147/271608/12-technologies.pdf/662fcb4d-f5b6-dbb8-e828-fab1dafc8438
Ordre des pharmaciens	https://www.opq.org/fr-CA/grand-public/coronavirus-covid-19/
Orthophonistes et audiologistes	http://www.ooaq.qc.ca/Envoi_aux_membres/autre/2020/telepratique.pdf
Physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique	https://oppq.qc.ca/wp-content/uploads/Telereadaptation-principes-directeurs-2018.pdf https://www.telereadaptation.com/documents/TELE_Pandemie_mars2020.pdf https://www.telereadaptation.com/documents/TELE_Pandemie_Seance2_mars2020.pdf?fbclid=IwAR3TVCLjnh-Qn5oEkSaZ4FXy9KBVlCgw7UEYYRv1WxfamVNDERXDuN8T_B8 https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/AETMIS/Rapports/Telesante/ETMIS2006_Vol2_No3.pdf http://aerdpq.reseaut.net/fichiers/publications/cadre_refer_utilisation_telereadap.pdf https://oppq.qc.ca/membres/actualites-et-dossiers/covid-19-aide-decision-prestation-service/ https://www.telereadaptation.com/documents/TELE_Pandemie_Seance2_mars2020.pdf?fbclid=IwAR3TVCLjnh-Qn5oEkSaZ4FXy9KBVlCgw7UEYYRv1WxfamVNDERXDuN8T_B8 https://oppq.qc.ca/membres/faq/
Psychoéducateurs	https://www.ordrepesd.qc.ca/~media/pdf/Publication/Fiche-TIC.ashx?la=fr https://orientation.qc.ca/files/13-en-pratique-septembre-2010.pdf
Psychologues	https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/Guide+de+pratique+concernant+l%E2%80%99exercice+de+la+t%C3%A9l%C3%A9psychologie/5175fd35-d45b-4cbe-99e3-e46ff5079552 https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/63191/L%E2%80%99encadrement+de+la+pratique+professionnelle/cc79d83e-b9e4-45cf-9d7c-4e847599e8b2 https://www.ordrepsy.qc.ca/c/document_library/get_file?uuid=e7de521a-09db-43b3-afd8-2df61a4702c2&groupId=26707
Travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux familiaux	https://www1.otstcfq.org/wp-content/uploads/2017/06/normes_de_telepratique_pour_les_travailleurs_sociaux_et_les_therapeutes_conjugaux_et_familiaux.pdf https://www.barreau.qc.ca/media/1132/manuel-mediation-familiale-distance.pdf

¹ Liste non exhaustive des ordres professionnels



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 