



Chapitre 7: Télésanté

Contexte

La télésanté est définie par le Réseau québécois de la télésanté comme une modalité de prestation de soins et services et non comme un service. La télésanté, aussi dénommée « télémedecine », « téléconsultation », « téléassistance » ou « soins virtuels » offre une option alternative aux soins et services prodigués en présentiel aux utilisateurs (p. ex., usagers, personnes proches aidantes, cliniciens, personnel administratif) pour assurer un accès et une continuité des soins et services. La disponibilité, l'accessibilité et l'utilisation plus courante des technologies de l'information par l'ensemble de la population permettent de poursuivre et même d'accroître l'utilisation de la télésanté en vue d'offrir des soins et services.

Comme toutes les modalités servant à prodiguer des soins ou des services, l'offre de télésanté doit être intégrée à la planification de l'ensemble de l'offre de services, être régie par des politiques et des procédures organisationnelles et faire l'objet d'une revue périodique afin d'assurer sa qualité et sa sécurité. Cette modalité doit respecter l'ensemble des normes à l'égard de la protection des renseignements personnels ainsi que les protocoles d'échange de renseignements sur la santé sans oublier les normes déontologiques des ordres professionnels. L'offre de soins et services en mode de télésanté doit également veiller à combler les besoins des utilisateurs sur le plan de l'accessibilité et favoriser la réduction des iniquités en rendant accessible une modalité complémentaire pour les personnes vivant en région éloignée et isolée où l'accès aux soins et services de santé peut être limité.

Le présent chapitre, fondé sur la norme *HSO A83001:2018 Télésanté*, a pour but d'évaluer la sécurité, la qualité et l'efficacité des soins et services des établissements qui font l'utilisation de cette modalité. Le chapitre vise également à sensibiliser et responsabiliser les gestionnaires et les équipes aux requis de la télésanté et à son amélioration continue.

7.1 Mise en œuvre de la télésanté

- 7.1.1 Les gestionnaires de l'établissement disposent d'un document à l'égard de la conception des services de télésanté.



Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils

L'établissement doit disposer d'un document conceptuel qui décrit l'offre de service de télésanté et le processus de mise en œuvre dans le cadre d'un programme de soins et services de santé. Le document comprend au minimum les renseignements suivants:

- Les objectifs de la modalité de télésanté;
- À qui s'adressent les services de télésanté;
- À quel moment les services de télésanté sont offerts – Les heures de disponibilité pour le suivi à distance;
- Les ententes de service;
- Les objectifs cliniques et modèles de soins et services appropriés ou de soins et services partagés;
- La possibilité pour les usagers de choisir la modalité à laquelle ils souhaitent accéder afin de recevoir un soin ou un service de santé, qu'il s'agisse ou non d'un soin ou service offert en mode télésanté;
- La durée prévue de bris de service, le cas échéant;
- Les critères d'inclusion et d'exclusion de l'utilisateur;
- Les obstacles pour la main-d'œuvre (p. ex., possibilité de formation);
- La disponibilité des spécialistes, de la main-d'œuvre clinique locale et des établissements nécessaires pour assurer la continuité des soins et services au moment de déterminer les services de télésanté à offrir.

7.1.2 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les politiques et les procédures sont établies lors de la conception de l'ensemble des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les politiques qui se rattachent aux services de télésanté devraient être intégrées aux politiques organisationnelles existantes de l'établissement et élaborées avec l'apport de l'équipe de soins, des usagers et des personnes proches aidantes. Les politiques et procédures soutiennent la pérennité des services de télésanté et orientent sa prestation entre les différents établissements du système de santé. Les politiques portent entre autres sur l'élaboration de plans dans les situations d'urgence et de sinistres; la gestion des ressources humaines et matérielles; l'imputabilité, les droits de pratiques et



accréditations; la propriété des dossiers médicaux des usagers; la sécurité informationnelle; l'utilisation de l'équipement de télésanté; la protection des droits et des renseignements personnels des usagers; la conservation des dossiers; l'exécution des protocoles de recherche.

- 7.1.3 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une structure de gouvernance est établie afin de diriger les services de télésanté et en assure la veille.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils

La structure de gouvernance peut regrouper un comité de pilotage, une équipe de projet ainsi que l'accès à une équipe de gestion du changement expérimentée qui mobilisent la main-d'œuvre, les usagers ainsi que les personnes proches aidantes à soutenir le changement de l'offre de service au moyen de la télésanté.

- 7.1.4 Les gestionnaires de l'établissement mettent en œuvre un programme de gestion de la qualité des services de télésanté pour définir les caractéristiques de qualité requises et mesurer les résultats.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

L'établissement qui offre des services de télésanté doit s'assurer que les soins et services prodigués sont de haute qualité et qu'ils répondent aux besoins des usagers.

La mise en place d'un programme de gestion de la qualité des services de télésanté permet à l'établissement de mesurer les résultats et de veiller à l'amélioration continue de la qualité. À titre d'exemple, l'établissement peut réaliser des activités de gestion de la qualité comme des audits internes, l'évaluation de l'expérience des usagers, l'analyse des plaintes et le suivi d'indicateurs de qualité. Comme la technologie évolue rapidement, l'établissement peut réaliser une veille technologique de façon continue afin d'assurer le bon déroulement des services pour les utilisateurs.

- 7.1.5 Les équipes s'assurent que les services de télésanté sont offerts uniquement aux usagers qui répondent aux critères d'admissibilité.



Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les critères d'admissibilité des usagers peuvent comprendre entre autres le niveau de risque (p. ex., suspicion de négligence ou de violence), l'aptitude cognitive ou motrice à utiliser la technologie (p. ex., décompensation, troubles psychiatriques instables ou envahissants), la capacité de déplacement de l'utilisateur, le contexte financier (p. ex., budget pour fournir à l'utilisateur l'équipement et l'accès réseau), les facteurs liés aux réglementations provinciales ou territoriales, les règles des ordres professionnels, le choix de l'utilisateur, les obstacles pouvant limiter l'accès d'un utilisateur à un service (p. ex., la disponibilité des outils connectés), la capacité de vérifier l'identité de l'utilisateur virtuellement et le contexte familial, professionnel et culturel de l'utilisateur. Les besoins de l'utilisateur potentiel sont évalués par rapport à la capacité de l'équipe de soins à répondre à ces besoins.

- 7.1.6 Les gestionnaires de l'établissement mettent en œuvre une procédure organisationnelle qui permet de répondre aux demandes de services de télésanté en temps opportun.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Accessibilité** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les demandes de services peuvent provenir de la main-d'œuvre, des usagers, de personnes proches aidantes, d'autres équipes ou d'établissements orienteurs. Il peut exister différentes procédures pour répondre à une demande en fonction de la personne qui en fait la demande et de la nature du soin ou service demandé. Les demandes de services, la procédure pour y donner suite et la définition de « en temps opportun » varieront selon la nature des services offerts et par les personnes qui en font la demande. La capacité à répondre rapidement à une demande de service de télésanté est évaluée en fixant des délais de réponse et en surveillant ceux-ci, de même qu'en recueillant les commentaires des usagers et des personnes proches aidantes, des établissements orienteurs et des autres équipes à propos de leurs expériences. Les attentes par rapport au moment où l'utilisateur pourra participer aux services de télésanté devraient lui être communiquées au début de la consultation.



- 7.1.7 Les gestionnaires de l'établissement rendent disponible une procédure organisationnelle aux équipes qui permet de gérer les périodes d'indisponibilité des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La procédure organisationnelle comprend des calendriers ainsi que des directives sur la façon et le moment de communiquer avec la main-d'œuvre, et tient compte du temps d'indisponibilité non planifié. La procédure doit pouvoir être ajustée en fonction des services. Le bris d'équipement, le manque de main-d'œuvre et le manque d'accès au réseau sont des exemples pour lesquelles les services de télésanté pourraient ne pas être disponibles.

- 7.1.8 Les équipes responsables des services de télésanté doivent veiller à assurer la continuité du plan de soins et services individualisé de l'utilisateur.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les services offerts par l'établissement en mode télésanté doivent permettre d'assurer le suivi et la continuité du plan de soins et services individualisé de l'utilisateur préalablement établi. Les services favorisent une plus grande flexibilité pour s'assurer que les usagers adhèrent aux plans et que les objectifs de soins et services sont atteints.

Les services de télésanté peuvent s'inscrire dans la trajectoire de soins de l'utilisateur et sont offerts en complémentarité avec les services existants. Pour ce faire, ils doivent être intégrés à l'ensemble des outils de coordination des soins et services. Par exemple, les plateformes de prise de rendez-vous doivent permettre de savoir si l'utilisateur est apte à utiliser la modalité de télésanté et dispose des outils technologiques requis. L'utilisation des services de télésanté doit être inscrite au plan de soins et services individualisé et les notes consignées dans le dossier de l'utilisateur. À titre d'exemple, les informations consignées peuvent préciser comment la modalité de télésanté sera utilisée pour le suivi de l'épisode de soins, entre professionnels ou avec l'utilisateur.



- 7.1.9 Les gestionnaires de l'établissement encouragent et facilitent l'utilisation des services de télésanté par l'équipe de soins et les usagers en tant que modalité de soins et services lorsqu'adapté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les services de télésanté s'avèrent une option intéressante pour répondre à la réalité des usagers et augmenter l'accessibilité aux soins et services. Cette modalité permet de bonifier les services dispensés en personne. L'établissement veille à ce que les services de télésanté soient connus des usagers et de la main-d'œuvre et facilite leur utilisation.

À titre d'exemple, l'établissement organise des activités de communication afin de promouvoir la disponibilité des services de télésanté (p. ex., informations sur les services de télésanté disponibles sur le site Web, communication de messages clés aux gestionnaires par des notes de service, affiches et diffusion de communiqués auprès de la population, etc.). Des formations sont mises à la disponibilité des parties prenantes, incluant les usagers, les personnes proches aidantes et la main-d'œuvre.

L'établissement assure le transfert de connaissances aux nouveaux employés lors de l'intégration.

- 7.1.10 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent d'évaluer la fonctionnalité de l'ensemble des services de télésanté de concert avec toutes les parties prenantes avant le déploiement des services.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Le niveau de préparation de l'établissement pour l'utilisation de l'équipement de télésanté peut inclure notamment:

- La disponibilité des ressources humaines;
- La vérification que les données peuvent être transmises de façon fiable et sécuritaire;
- De s'assurer de la disponibilité du soutien technique;
- L'élaboration des procédures pour la vérification de l'équipement de façon périodique;
- L'assurance qu'il y a suffisamment de débit binaire (bande passante);



- L'évaluation de l'applicabilité technique de l'équipement et des logiciels;
- La détermination à savoir si les réseaux sont prêts et compatibles sur le plan technique;
- Le respect des politiques, procédures, normes et lignes directrices propres aux services en réseau (p. ex., les services centraux partagés, les liaisons);
- Le respect des politiques, des procédures, des normes et des lignes directrices cliniques de la main-d'œuvre engagée.

7.1.11 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les services de télésanté sont conçus de façon à favoriser et à faciliter l'interopérabilité.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils

Parmi les moyens d'assurer l'interopérabilité au sein d'un établissement, mentionnons : le pilotage de l'équipement avant son achat, l'achat d'équipement auprès de fournisseurs approuvés, l'achat d'équipement qui répond aux normes et la réalisation de tests de conformité et d'interopérabilité.

7.2 **Participation des usagers dans la mise en œuvre des services de télésanté**

7.2.1 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que la stratégie organisationnelle de l'offre des services de télésanté est élaborée en collaboration avec les usagers.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

L'établissement qui reçoit ou qui offre des services de télésanté devrait s'assurer que les services sont entièrement définis au sein de sa stratégie globale. Les services de télésanté devraient faire partie intégrante de la stratégie de l'établissement, et non d'un élément distinct et isolé. La stratégie concernant les services de télésanté de l'établissement devrait comprendre au minimum un plan de gestion du changement, un plan de mise en œuvre immédiate et une évaluation des services de télésanté. La stratégie devrait également intégrer la modalité de télésanté dans les trajectoires de soins afin d'offrir le choix à l'utilisateur. La stratégie de responsabilité de l'établissement par



rapport aux services de télésanté doit être clairement définie et s'arrimer avec les objectifs généraux de l'approche de soins centrés sur la personne. Les usagers et les personnes proches aidantes devraient pouvoir participer à l'élaboration de la stratégie de l'établissement, y compris la définition des services de télésanté. Les commentaires de l'ensemble des usagers devraient être recueillis aux étapes clés de la croissance et de l'élaboration des services afin d'assurer une amélioration continue.

- 7.2.2 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les usagers participent à au moins un volet de la conception, de la prestation et de la mise en œuvre des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les services de télésanté devraient répondre aux besoins des usagers, des personnes proches aidantes, de la main-d'œuvre et des responsables de l'élaboration du système de télésanté. Les usagers sont tenus informés et, le cas échéant, devraient avoir la possibilité de participer en collaboration avec les personnes proches aidantes dans les équipes de projet. L'élaboration des services de télésanté reposent sur la demande et la pertinence et non sur l'offre et les progrès technologiques.

- 7.2.3 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que la procédure organisationnelle de mise en place des services de télésanté est conçue conjointement avec la collaboration des usagers.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La procédure de mise en place veille à la conception, l'approvisionnement et à l'exécution des services de télésanté de façon continue. La procédure fait appel à toutes les parties prenantes, notamment les usagers, les personnes proches aidantes et la main-d'œuvre, avant l'acquisition de technologies et comprend la cueillette de la rétroaction en continu de ces derniers à fréquence régulière. S'il y a lieu, une évaluation interdisciplinaire ou collaborative peut être effectuée avec l'utilisateur, les personnes proches aidantes et les membres appropriés de l'équipe de soins.



- 7.2.4 Les gestionnaires de l'établissement mettent en œuvre une procédure organisationnelle qui permet de signaler les cas de violation des droits d'un usager en collaboration avec les usagers.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Un service de santé offert au moyen de la télésanté doit répondre aux objectifs de soins et services et respecter les droits des usagers au même titre qu'un soin ou service dispensé en personne. L'établissement doit disposer d'une procédure organisationnelle qui précise la marche à suivre afin de permettre aux usagers de signaler une violation des droits, peu importe la modalité utilisée pour le service.

Pour ce faire, la procédure organisationnelle est élaborée avec la collaboration des usagers et des personnes proches aidantes afin d'y inclure l'ensemble des modalités pour l'octroi d'un soin ou d'un service, dont celui de la télésanté. La procédure fait également état des attentes en cas de violation alléguée des droits des usagers et est revue périodiquement afin d'assurer que les mécanismes de signalement sont toujours pertinents.

- 7.2.5 Les gestionnaires de l'établissement mettent en œuvre une procédure organisationnelle qui vise à enquêter, répondre et assurer le suivi des allégations de violation des droits d'un usager en collaboration avec les usagers.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

L'établissement favorise un milieu où les usagers, les personnes proches aidantes et les membres de l'équipe de soins se sentent à l'aise de soulever des préoccupations ou des problèmes. L'établissement peut fournir l'accès à une personne-ressource impartiale et objective auprès de laquelle les usagers et les personnes proches aidantes peuvent obtenir des conseils ou une consultation. L'établissement dispose d'une procédure qui permet aux usagers de porter plainte ou de poser des questions à l'égard de la gestion des données électroniques pour les services de télésanté. Les allégations présentées par les membres de l'équipe de soins ou d'autres équipes sont aussi abordées.



- 7.2.6 Les équipes s'assurent que les incidents liés à la sécurité des usagers survenus lors d'un soin ou des services de télésanté sont signalés, analysés et gérés conformément aux politiques et aux procédures de l'établissement.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Sécurité** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La déclaration et la consignation des renseignements sont faites en temps opportun. Les incidents liés à la sécurité des usagers comprennent les incidents préjudiciables, les incidents sans préjudice et les incidents évités de justesse, conformément à la Classification internationale pour la sécurité des usagers, de l'Organisation mondiale de la Santé. L'Institut canadien pour la sécurité des patients oriente les établissements dans l'élaboration de politiques et de procédures de gestion des incidents liés à la sécurité des usagers ainsi que de processus permettant d'atténuer les risques cliniques et opérationnels de manière proactive.

- 7.2.7 Les équipes identifient les possibilités d'amélioration continue de la qualité en collaboration avec les usagers.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La rétroaction et les autres formes de renseignements dont les observations et l'expérience de l'utilisateur servent à identifier et prioriser les secteurs pour les initiatives d'amélioration continue de la qualité. Cette étape est mise de l'avant en ayant recours à un processus normalisé et fondé sur des critères comme les besoins exprimés par les usagers et les personnes proches aidantes, les résultats signalés par les usagers et la main-d'œuvre, les risques, le volume ou les coûts.

- 7.2.8 Les gestionnaires de l'établissement communiquent les informations à l'égard des activités d'amélioration continue de la qualité, les résultats et les apprentissages liés aux services de télésanté aux usagers, aux équipes de soins, aux gestionnaires de l'établissement ainsi qu'aux autres établissements ou organismes.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils



Les informations communiquées à l'égard des activités d'amélioration continue de la qualité sont adaptées à l'auditoire et au registre de langue. La communication des résultats des évaluations et des améliorations réalisées permet aux parties prenantes de se familiariser avec la philosophie et les avantages de l'amélioration continue de la qualité et favorise la participation au processus. C'est aussi une façon pour l'établissement de faire connaître les activités d'amélioration continue de la qualité qui ont connu du succès et de démontrer son engagement à l'égard de l'amélioration continue de la qualité. Parmi les autres avantages, la communication des données découlant des indicateurs de rendement à l'extérieur de l'établissement permet d'établir des comparaisons avec des établissements ou organismes qui offrent des services similaires.

7.2.9 Les équipes révisent régulièrement les lignes directrices et les protocoles en collaboration avec les usagers.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Le processus de revue englobe l'accès aux travaux de recherche et aux informations les plus récentes et leur pertinence (p. ex., par la revue documentaire, la consultation de spécialistes de contenu ou d'organisations et d'associations pancanadiennes). Les renseignements sur la recherche peuvent comprendre les études sur les interventions, les évaluations de programmes ou les essais cliniques. Le processus de revue est utilisé pour éclairer l'élaboration de la procédure employée pour la sélection des lignes directrices basées sur des données probantes. Bien que les usagers et les personnes proches aidantes ne participent pas nécessairement à la revue technique ou scientifique, leurs points de vue sur l'expérience de l'utilisateur qui reçoit des soins et services dictés par ces lignes directrices et ces protocoles sont utiles au processus de revue. Le processus de revue peut être effectué en collaboration avec les personnes proches aidantes.

7.2.10 Les équipes s'assurent que les renseignements sur les services de télésanté sont à la disposition de l'utilisateur et des personnes proches aidantes.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Accessibilité** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils



Les renseignements fournis aux usagers et aux personnes proches aidantes à propos des services de télésanté portent au minimum sur les éléments suivants:

- Portée des services de l'établissement;
- Coûts pour les usagers, le cas échéant;
- Comment accéder aux services;
- Qui a accès aux renseignements de l'utilisateur;
- Qui surveille les renseignements de l'utilisateur;
- Comment sont utilisés les renseignements de l'utilisateur;
- Quelles mesures sont en place pour protéger les renseignements de l'utilisateur;
- Qui peut modifier le processus de collecte de données;
- Qui a la propriété des renseignements de l'utilisateur;
- Informations de contact des personnes proches aidantes précisées dans le plan de soins et services individualisé;
- Efficacité et résultats des services;
- Autres services disponibles pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Prise en compte de la façon dont les données pourraient être utilisées dans l'avenir;
- Établissements et organismes partenaires engagés dans les services de télésanté;
- Comment les rendez-vous liés aux services de télésanté sont organisés et à quoi s'attendre.

Pour les usagers qui ont de la difficulté à comprendre, les renseignements sur les services de télésanté sont fournis par des personnes-ressources. La défense des intérêts d'une personne consiste à parler au nom d'une autre personne. La personne-ressource désignée travaille alors en collaboration avec l'utilisateur pour l'aider à atteindre un bon niveau de compréhension. Les usagers et les établissements ou organismes partenaires participent au processus visant à déterminer quels renseignements sont nécessaires ou souhaités et à évaluer si les renseignements fournis répondent aux besoins de l'utilisateur.

7.2.11 Les équipes s'assurent que l'utilisateur est informé des différentes options liées à la prestation de soins et services offerts en mode télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils



Les autres options aux services de télésanté pourraient comprendre la visite en personne ou la consultation téléphonique avec un membre de la main-d'œuvre. Les usagers devraient s'attendre à recevoir la même qualité de soins et services, peu importe leur forme.

7.2.12 Les équipes s'assurent que les usagers et les personnes proches aidantes reçoivent des informations sur leurs droits et responsabilités lorsqu'ils ont recours aux services de télésanté.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La prestation des services de télésanté est soumise aux mêmes normes de soins que les autres services de santé. Les usagers ayant accès aux services de télésanté disposent entre autres des droits suivants, mais sans s'y limiter:

- Le droit de recevoir les soins et services;
- Le droit à la protection des renseignements personnels et à la confidentialité;
- Le droit de connaître la façon dont sont utilisés les renseignements de l'utilisateur;
- Le droit d'avoir accès à ses renseignements de santé personnels;
- Le droit d'être traités avec respect et empathie;
- Le respect des pratiques religieuses et des croyances spirituelles;
- Le droit de vivre avec des risques;
- Le droit de ne subir aucun abus, aucune exploitation et aucune discrimination;
- Le droit de refuser un service ou de refuser que certaines personnes participent à la prestation d'un service;
- Le droit de prendre part à tous les aspects d'un service et de faire des choix personnels;
- Le droit de demander à être accompagné d'une personne proche aidante ou d'un défenseur des droits des usagers pendant la prestation des services;
- Le droit de participer ou non à des projets de recherche ou à des essais cliniques;
- Le droit de recevoir des services sécuritaires offerts par des personnes compétentes;
- Le droit d'exprimer des inquiétudes au sujet de la qualité d'un service;
- Le droit de recevoir des soins et services dans une langue que l'on comprend ou d'avoir accès à un interprète.

Les informations sont fournies à l'accueil ou à l'admission au service, établies avec les usagers et les personnes proches aidantes et adaptées aux divers besoins comme la



langue, la culture, le niveau de scolarité, le style de vie et les déficiences physiques, intellectuelles ou un trouble du spectre de l'autisme. Si les informations ne peuvent être fournies à l'utilisateur et aux personnes proches aidantes à l'accueil, celles-ci seront offertes par la suite dans un délai opportun.

- 7.2.13 Les équipes s'assurent que les usagers sont informés de leur droit de cesser l'utilisation des services de télésanté à n'importe quel moment.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les usagers comprennent qu'ils ont le droit de cesser l'utilisation des services de télésanté et de choisir un plan de soins et services individualisé alternatif comme la visite en personne avec un membre de la main-d'œuvre.

- 7.2.14 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une procédure organisationnelle est en place afin de soutenir la continuité des soins et services lorsque l'utilisateur cesse l'utilisation des services de télésanté.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Un établissement qui s'engage à octroyer des soins et services au moyen des services de télésanté doit disposer d'une politique, d'un cadre de référence et d'un formulaire de consentement qui stipule les droits et les responsabilités des parties. Ces documents sont élaborés en collaboration avec les usagers et les personnes proches aidantes et diffusés à l'ensemble des parties prenantes. La politique doit préciser comment la continuité des soins et services sera assurée lorsque l'utilisateur désire cesser l'utilisation des services de télésanté.

Lorsqu'un usager informe le prestataire de service qu'il souhaite cesser l'utilisation des services de télésanté, des accommodements sont pris entre les parties afin de revenir au service en personne et assurer la continuité des soins et services.

- 7.2.15 Les équipes s'assurent que le consentement éclairé de l'utilisateur est obtenu et consigné avant d'offrir les services de télésanté.



Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Le consentement éclairé consiste à revoir les informations à l'égard des services de télésanté avec l'utilisateur, les personnes proches aidantes 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. 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 est conforme à la norme de pratique des services 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 mode télésanté. Le consentement peut être obtenu de manière verbale ou doit être consigné au dossier.

- 7.2.16 Les équipes s'assurent que l'accès à d'autres types de services est facilité si les soins et services virtuels ne répondent pas aux besoins d'un usager potentiel.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Accessibilité** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Lorsque l'établissement ne peut répondre aux besoins d'un usager, les raisons sont expliquées et l'accès à d'autres types de services est facilité. Les informations sont consignées en vue d'être utilisées lors de la planification des services.

- 7.2.17 Les équipes consignent les informations pertinentes des interactions de télésanté dans le dossier de l'utilisateur.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les renseignements sont conservés de façon sécuritaire dans le dossier de l'utilisateur, conformément à la réglementation de la province ou du territoire. Le processus de tenue de dossiers ou de consignation peut être mené à bien en partenariat avec l'utilisateur dans le cadre de ses soins et services ou l'accès au dossier peut être fourni par voie



électronique. Les usagers ont le droit de lire les renseignements consignés et d'émettre des commentaires. Les renseignements devraient être facilement accessibles pour assurer la continuité des soins et services.

- 7.2.18 Les équipes s'assurent que les renseignements pertinents concernant l'utilisateur sont recueillis comme requis lors du processus d'accueil au début des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Ce processus peut être appelé admission, accueil, préadmission, évaluation ou début des services. Les renseignements sont validés et revus y compris la vérification des coordonnées de l'utilisateur (p. ex., adresse courriel, numéro de téléphone). Ils sont utilisés pour déterminer si les services offerts par l'établissement répondent aux besoins et aux préférences des usagers, pour identifier les besoins immédiats des usagers et pour établir les priorités en matière de services. Le processus d'accueil est adapté aux besoins des usagers et des personnes proches aidantes afin de répondre à différentes nécessités (p. ex., langue, culture, niveau de scolarité, style de vie et déficience physique, intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme).

- 7.2.19 Les équipes s'assurent que la planification de la transition de soins et services fait partie du plan de soins et services individualisé de l'utilisateur.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

L'inclusion de renseignements sur la planification de la transition dans le plan de soins et services 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 services de télésanté portent entre autres sur les besoins et les préférences de l'utilisateur et orientent l'élaboration du plan de soins et services 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 services, la capacité d'autogestion des soins, l'orientation vers des services de soutien communautaire ou d'autres difficultés et besoins anticipés.



- 7.2.20 Les équipes s'assurent que les services de suivi appropriés sont coordonnés en collaboration avec l'utilisateur, les autres équipes et les établissements.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Continuité des services** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Si, lors d'un service de télésanté, un suivi est jugé nécessaire, le type et la méthode de suivi appropriés sont établis. Cela comprend les responsabilités de l'équipe de soins, par exemple, le suivi des tests, l'orientation de l'utilisateur vers un établissement ou organisme partenaire, la définition de la fréquence des communications de suivi (et du moyen de communication) avec l'utilisateur ou pour lui rappeler un rendez-vous. Cela comprend aussi les responsabilités de l'utilisateur, comme assurer un suivi avec les autres membres de la main-d'œuvre, signaler une aggravation ou un changement des symptômes et prendre les médicaments selon les ordonnances. La responsabilité entourant les soins et services de l'utilisateur 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 ou un autre établissement ou organisme. Les suivis établis lors d'un 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. La collaboration visant à orienter adéquatement l'utilisateur permet de s'assurer que ce dernier reçoit les services les plus appropriés dans le milieu le plus approprié ainsi que de réduire au minimum les solutions temporaires ou les transferts inutiles. Afin de s'assurer que les utilisateurs reçoivent des soins et services continus et ininterrompus, l'orientation et le suivi comprennent une procédure pour les cas où la transition ne se passe pas comme prévu.

- 7.2.21 Les équipes s'assurent que les utilisateurs participent activement à la planification et à la préparation de la transition de soins et services.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les utilisateurs sont engagés dans la planification de la transition. L'équipe de soins, l'utilisateur et les personnes proches aidantes discutent du plan de soins et services individualisé, des objectifs et des préférences de l'utilisateur; des soins et services offerts; des questions cliniques ou autres; de ce à quoi s'attendre durant la transition; des rendez-vous de suivi; des plans d'exercice et d'alimentation, le cas échéant; des coordonnées des membres de l'équipe de soins et des détails quant aux situations qui exigent qu'ils



soient contactés; des moyens de communication pour les rejoindre. Les tournées, les changements de quart de travail, les transferts, l'admission ou l'inscription, ou le départ ou le congé d'un établissement, le transfert vers un autre prestataire de services de la communauté et la fin des services sont des exemples de moments clés de transition.

7.3 Offre de services en télésanté éthique et sécuritaire

- 7.3.1 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que l'ensemble des lois sur la sécurité, la protection de la vie privée, des règlements ainsi que des normes et codes internationaux applicables aux services de télésanté sont respectés.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Sécurité** | Méthodes d'évaluation: **Attestation**

Conseils

Les services de télésanté doivent répondre aux normes de protection des renseignements personnels et aux protocoles d'échange de renseignements sur la santé (p. ex., les normes 62304, 82304 et 80001 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), qui visent précisément la sécurité des données sur la santé).

- 7.3.2 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les données probantes et les meilleures pratiques disponibles sont intégrées à la conception et à la prestation des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les données probantes devraient orienter la façon dont les services de télésanté sont intégrés dans un plan de soins et services individualisé. Un équilibre entre les données probantes et l'innovation doit être établi en fonction des besoins de la population. L'établissement devrait mettre en place un processus d'évaluation des services de télésanté avant leurs déploiements. L'évaluation permettra d'identifier les points positifs et les enjeux après une période donnée et d'apporter des améliorations à la prestation du programme-services en fonction des résultats.

- 7.3.3 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une séance d'orientation officielle et intégrale sur les services de télésanté est offerte aux nouveaux membres de l'équipe de soins, aux usagers et aux personnes proches aidantes.



Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La participation aux séances d'orientation et de formation est consignée et conservée selon la procédure de l'établissement. Les séances d'orientations offertes comprennent au minimum les renseignements suivants:

- La mission, la vision et les valeurs de l'établissement;
- Le mandat, les buts et les objectifs de l'équipe de soins;
- La philosophie de l'approche de soins centrés sur la personne et leur mise en œuvre au sein de l'établissement, de même que les rôles, les responsabilités et les résultats attendus;
- Les lois sur la protection des renseignements personnels;
- L'utilisation appropriée des renseignements de l'utilisateur;
- Les compétences technologiques nécessaires pour œuvrer efficacement dans un environnement numérique et les formations disponibles le cas échéant;
- L'accès à distance aux renseignements des usagers;
- Les risques liés à l'utilisation de la technologie dans la prestation des services de télésanté;
- Les politiques et les procédures, y compris la confidentialité;
- Les initiatives de conciliation travail-famille;
- Les processus de gestion du temps d'indisponibilité du système;
- L'approche de l'établissement pour la gestion intégrée de la qualité (p. ex., l'amélioration continue de la qualité, la gestion du risque, la pertinence, l'utilisation efficiente des ressources).

7.3.4 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une entente écrite est élaborée, remplie et mise en œuvre entre l'établissement qui offre des services de télésanté hors site et l'établissement qui offre des soins et services directs à l'utilisateur dans le cadre des services de télésanté.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Attestation**

Conseils

L'établissement qui offre des services de télésanté hors site dispose d'un accord écrit avec l'établissement qui offre des soins et services directs à l'utilisateur dans le cadre des



services de télésanté. Le conseiller et la main-d'œuvre locale doivent s'entendre sur les rôles et responsabilités avant que les services de télésanté ne soient offerts. L'accord porte sur les éléments suivants:

- Le remboursement de la main-d'œuvre;
- La sécurité et la protection des renseignements sur la santé;
- L'obtention d'un consentement éclairé;
- La consignation de renseignements dans les dossiers de santé des usagers et l'archivage des données;
- La protection des droits de l'utilisateur par rapport aux renseignements personnels, à la confidentialité et à la qualité des soins et services;
- Les obligations et les responsabilités de chaque établissement;
- Le règlement des conflits;
- La préparation, la transmission et la réception des données.

Les directives pour les accords écrits peuvent s'inspirer des lois ou règlements provinciaux ou territoriaux applicables.

7.3.5 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les ententes à l'égard des services de télésanté sont définies et documentées avec l'ensemble des parties prenantes.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils

Les ententes de services précisent les attentes, les droits et les solutions concernant la performance de l'équipement utilisé pour les services de télésanté et des réseaux de télécommunication. L'entente de services doit être établie de façon à prendre en compte le point de vue des usagers quant à l'utilisation, à la responsabilité, à la sensibilité culturelle, aux préférences linguistiques, au contexte des priorités de l'utilisateur et aux attentes envers le service de télésanté. Les ententes de services devraient expliquer, de façon claire et adaptée à l'utilisateur, ce qui est permis, comment les services sont obtenus et qui peut y avoir accès. Les parties prenantes comprennent notamment les fournisseurs d'équipement de télésanté et les fournisseurs de services de télécommunication.

7.3.6 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'un organigramme soutenant la prestation des services de télésanté est décrit et documenté.



Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation:

Attestation

Conseils

Un organigramme bien défini permet de préciser les rôles et le niveau décisionnel de chacun au sein de l'établissement. La main-d'œuvre assurant la prestation des services de télésanté comprend à qui revient la responsabilité de ces services.

- 7.3.7 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que l'imputabilité quant aux services de télésanté est comprise par l'ensemble de la main-d'œuvre qui offre les services.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Pour la main-d'œuvre qui assure les services de télésanté, l'imputabilité peut différer en fonction de la province ou du territoire de l'utilisateur ou de la main-d'œuvre (c.-à-d. en fonction du permis d'exercice de la main-d'œuvre à l'endroit où l'utilisateur reçoit les soins et services). Au moment d'assurer le suivi clinique d'un usager, les responsabilités de l'ensemble de la main-d'œuvre participante doivent être claires afin d'assurer la continuité des soins.

7.4 Documentation clinique lors d'une prestation de services par la télésanté

- 7.4.1 Les équipes s'assurent que les services de télésanté reçus par l'utilisateur sont intégrés au plan de soins et services individualisé.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Continuité des services** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les changements et les ajustements au plan de soins et services individualisé devraient être communiqués à l'équipe de soins en temps opportun.

- 7.4.2 Les gestionnaires de l'établissement identifient les éléments de la consultation qui devraient être consignés.



Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Le document de conception des services de télésanté présente en détail comment consigner les renseignements d'une consultation de télésanté et quelle main-d'œuvre en assure la responsabilité. Les informations de la consultation ou autres services de télésanté et le consentement sont consignées dans le dossier de l'utilisateur.

- 7.4.3 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent que les délais de consignation pour les consultations de télésanté sont inférieurs ou équivalents aux processus cliniques existants pour les consultations en personne de l'établissement.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

Les services de télésanté constituent une modalité complémentaire aux soins et services offerts en personne au sein de l'établissement. Il est donc assujéti aux mêmes normes de déontologies qui s'appliquent aux soins et services de santé offerts en personne et ainsi, doit respecter les mêmes règles inscrites aux politiques et procédures établies par l'établissement.

Les délais de consignation pour les services de télésanté font partie intégrante des procédures de mise à jour du dossier des usagers et doivent par conséquent, respecter les normes déontologiques des différents ordres et regroupements professionnels. Les outils utilisés, l'accès et l'organisation du travail dans le cadre des services de télésanté permettent à l'équipe de respecter ou dans certaines instances, réduire les délais de consignation à la suite de soins ou services offerts par cette modalité.

- 7.4.4 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent de la mise en œuvre d'une procédure organisationnelle qui permet aux usagers et aux personnes proches aidantes autorisés d'accéder à leur dossier.

Priorité: **Priorité normale** | Dimension de la qualité: **Services centrés sur l'utilisateur** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils



Les usagers et leurs personnes proches aidantes peuvent, le cas échéant, accéder aux renseignements de leur dossier. Quel que soit le processus ou le format du dossier (c.-à-d. en se rendant à l'établissement ou en faisant une demande pour un accès numérique), il devrait respecter la réglementation sur la protection des renseignements personnels de la province ou du territoire. L'accès au dossier par les usagers est facilité de manière proactive, conformément à la politique de l'établissement et aux lois en vigueur. Les procédures pour accéder aux dossiers sont centrées sur la personne et aident les usagers à accéder à leurs renseignements. Les usagers ont l'occasion de passer en revue les renseignements, de poser des questions et de fournir des commentaires.

- 7.4.5 Les gestionnaires de l'établissement s'assurent qu'une procédure organisationnelle existe pour gérer l'octroi des accès de la main-d'œuvre aux dossiers des usagers.

Priorité: **Priorité élevée** | Dimension de la qualité: **Pertinence** | Méthodes d'évaluation: **Sur place**

Conseils

La main-d'œuvre doit pouvoir accéder au dossier d'un usager en mode papier ou au moyen d'une connexion sécurisée à partir de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile, par exemple, pour consulter les renseignements d'un usager en vue d'un rendez-vous en télésanté. L'accès papier et numérique à des renseignements de santé personnels doit respecter les lois de la province ou du territoire et les politiques organisationnelles applicables à la protection des renseignements personnels.