

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 

CONCEPTION ET OFFRE DE SERVICE DE TÉLÉSANTÉ

Québec 

Table des matières

Introduction	3
Processus de mise en œuvre de la modalité de télésanté	3
Étapes à suivre pour le développement des soins et services en télésanté	4
Annexe A – Modèle d’offre de services en télésanté	6
1. Introduction	8
2. Équipe de projet	8
3. Organisation des services	8
3.1. Trajectoire de l’usager	8
3.2. Intervenants	8
3.3. Horaire de disponibilité	8
3.4. Plan de continuité des soins et services	8
4. Clientèle-cible	9
4.1. Critères d’inclusion	9
4.2. Critères d’exclusion	9
4.3. Volumétrie estimée	9
5. Règles de fonctionnement par télésanté	9
5.1. Confidentialité	9
5.2. Consentement	9
5.3. Tenue de dossier	9
5.4. Plan de contingence	9
5.5. Disponibilité de la modalité de télésanté	9
5.6. Imputabilité	9
6. Droits des usagers	10
7. Plan d’action pour le déploiement du service	10
8. Solution technologique retenue et équipements requis	10
9. Formation et accompagnement	10
10. Suivi post-déploiement	11
11. Financement du projet	11
12. Conclusion	11
Annexes	11

Introduction

La télésanté vise à rendre accessibles de façon sécuritaire des services cliniques aux patients à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication. Cette modalité permet d'organiser et de donner des services de santé et des services sociaux qui s'intègre à l'offre de soins habituelle. La télésanté poursuit les objectifs suivants :

- Accroître l'accessibilité aux services de santé;
- Offrir des soins continus et de qualité en temps opportun;
- Favoriser la participation des patients comme partenaires de soins;
- Améliorer l'utilisation des ressources et des expertises des professionnels;
- Organiser les services en réseaux et favoriser la collaboration entre les professionnels.

La télésanté offre plusieurs avantages aux patients et à leurs professionnels de la santé. Elle permet de réaliser diverses activités cliniques à distance à l'aide d'outils technologiques. Par exemple, les patients peuvent discuter des options de traitement avec leurs professionnels, participer au diagnostic, être consultés et recevoir de l'enseignement.

Elle favorise une meilleure accessibilité à une expertise spécialisée dans la plupart des régions de la province. Elle réduit du même coup le déplacement des patients et des professionnels de la santé et les coûts qui y sont associés.

La télésanté facilite également la collaboration entre les professionnels de la santé ainsi que la communication et le transfert de connaissances dans le réseau de la santé.¹

Processus de mise en œuvre de la modalité de télésanté

Les projets en télésanté émanent avant tout d'un besoin clinique afin de soutenir l'offre de soins et de services aux usagers par une modalité complémentaire. Chaque équipe clinique doit développer sa propre offre de services incluant la modalité de télésanté en fonction de ses particularités, tout en tenant compte des éléments de base liés à la norme télésanté.

¹ <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/telesante/description>

Étapes à suivre pour le développement des soins et services en télésanté

1. Définir le besoin clinique :
 - Situation actuelle et souhaitée
 - Avantages de la télésanté dans le contexte
 - [Type d'activité de télésanté](#)
2. Communiquer avec l'équipe de télésanté à l'adresse telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca pour leur faire part du projet, en mentionnant les éléments suivants :
 - La direction;
 - La définition du projet;
 - Le chargé de projet;
 - Le gestionnaire responsable;
 - Les délais ciblés pour la mise en place du projet.
3. Consulter la [page web télésanté du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#) afin de prendre connaissance de tous les éléments pertinents relatifs à cette modalité de soins et services.
4. Rédiger une offre de services en se basant sur le modèle disponible à l'annexe A et en tenant compte de la [Politique relative à la télésanté](#) (PO-52) et des [Lignes directrices en télésanté](#).
5. Planifier le développement du projet de télésanté.
 - Créer un groupe de travail incluant les personnes pertinentes au projet en collaboration avec le pilote clinique, incluant un usager partenaire;
 - Planifier une première discussion avec le groupe de travail, le pilote clinique, le pilote technologique, le gestionnaire responsable du projet et le chargé de projet de la direction;
6. Compléter la [fiche projet](#) :
 - a. Déposer à la DQÉPÉ pour l'obtention d'un numéro de projet (selon la procédure CIUSSS en place). Pour tout projet de télésanté, il est requis d'identifier la Direction des services professionnels (DSP) comme direction impliquée afin que l'équipe de télésanté (qui relève de la DSP), soit incluse dans le groupe de travail. La création d'un numéro de projet est requis afin d'assurer l'imputabilité des projets à la direction concernée, de faciliter la commande du matériel technologique nécessaire à la réalisation du projet, ainsi que d'assurer le suivi du déploiement.

- b. Déposer au comité tactique en télésanté pour approbation et priorisation à l'adresse telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca. Si le projet est de nature régionale ou provinciale, l'équipe de télésanté impliquera le CCT du RUISSS Université Laval;
7. Élaborer un plan d'action pour suivre les étapes de réalisation.
8. Développer le projet de télésanté :
 - a. Définir un super-utilisateur;
 - b. Choisir les équipements informatiques nécessaires au projet;
 - c. Appliquer le processus d'acquisition des équipements avec l'équipe de télésanté;
 - d. Définir la plateforme de dispensation des soins et services;
 - e. Écrire l'entente de service (108.1), s'il y a lieu;
 - f. Planifier la formation pour le personnel concerné (voir le [programme de formation et d'orientation en télésanté](#));
 - g. Élaborer un plan de communication.

Le pilote clinique et le pilote technologique accompagnent les équipes cliniques tout au long du déploiement du projet, mais cette dernière demeure responsable de l'implantation.

Annexe A – Modèle d’offre de services en télésanté



Nom du service

Offre de services en télésanté

Date



Table des matières

1.	Introduction.....	8
2.	Équipe de projet	8
3.	Organisation des services	8
3.1.	Trajectoire de l’usager	8
3.2.	Intervenants.....	8
3.3.	Horaire de disponibilité	8
3.4.	Plan de continuité des soins et services	8
4.	Clientèle-cible	9
4.1.	Critères d’inclusion	9
4.2.	Critères d’exclusion	9
4.3.	Volumétrie estimée	9
5.	Règles de fonctionnement par télésanté	9
6.1.	Confidentialité	9
6.2.	Consentement	9
6.3.	Tenue de dossier.....	9
6.4.	Plan de contingence	9
6.5.	Disponibilité de la modalité de télésanté.....	9
6.6.	Imputabilité	9
7.	Droits des usagers	10
8.	Plan d’action pour le déploiement du service.....	10
9.	Solution technologique retenue et équipements requis	10
10.	Formation et accompagnement.....	10
11.	Suivi post-déploiement.....	11
12.	Financement du projet	11
13.	Conclusion	11
	Annexes	11

1. Introduction

Situation actuelle et souhaitée

Besoin identifié

Objectifs cliniques

Avantages associés à l'utilisation de la télésanté

Brève description du service incluant le type d'activité de télésanté souhaité :

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

Niveau de service

Le niveau de service du projet aura une influence sur les partenaires du réseau à impliquer pour actualiser le projet de télésanté.

- *Local : Intra-CIUSSS*
- *Régional : Avec des établissements de la région 03*
- *National/Provincial : Avec des établissements externes (hors région 03)*

2. Équipe de projet

- Chargé de projet :
- Co-pilote clinique télésanté :
- Pilote technologique télésanté :
- Responsables de l'audio-visuel :
- Utilisateur partenaire :

3. Organisation des services

3.1. Trajectoire de l'utilisateur

3.2. Intervenants

3.3. Horaire de disponibilité

3.4. Plan de continuité des soins et services

4. Clientèle-cible

4.1. Critères d'inclusion

Exemples :

- *Capacités physiques et cognitives de l'utilisateur;*
- *Facteurs économiques;*
- *Capacité de déplacement de l'utilisateur;*
- *Contexte familial, professionnel et culturel;*
- *Possibles obstacles à l'inclusion de l'utilisateur (p.ex. : l'accès à un ordinateur ou à des moyens de télécommunication);*
- *Disponibilité des spécialistes, du personnel clinique local et des établissements nécessaires pour assurer la continuité du service.*

4.2. Critères d'exclusion

4.3. Volumétrie estimée

5. Règles de fonctionnement par télésanté

5.1. Confidentialité

5.2. Consentement

5.3. Tenue de dossier

5.4. Plan de contingence

5.5. Disponibilité de la modalité de télésanté

Horaire de disponibilité

Aviser l'utilisateur lors d'un bris de service, y compris la durée prévue de celui-ci

5.6. Imputabilité

6. Droits des usagers

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;
- Le droit de cesser l'utilisation des services de télésanté à n'importe quel moment.

7. Plan d'action pour le déploiement du service

Incluant les phases d'implantation au besoin

8. Solution technologique retenue et équipements requis

Incluant le système pour la tenue de statistiques d'utilisation de la télésanté par professionnel

9. Formation et accompagnement

10. Suivi post-déploiement

11. Financement du projet

12. Conclusion

Annexes