

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ EN TÉLÉSANTÉ

L'équipe de télésanté, en collaboration avec les différentes directions cliniques, a réalisé plusieurs activités d'évaluation des services dans un but d'amélioration continue de la qualité. En voici la synthèse.

Évaluation réalisée	Points positifs	Points d'amélioration
Auto-évaluation de la conformité aux critères de la norme par les gestionnaires	<ul style="list-style-type: none"> • Services offerts aux usagers qui respectent les critères d'admissibilité • Signalement, analyse et gestion des incidents • Usagers informés de leur droit de cesser l'utilisation de la télésanté • Soutien de la continuité des soins 	<ul style="list-style-type: none"> • Révision régulière des lignes directrices et des protocoles • Renseignements sur les services de télésanté à la disposition des usagers • Information sur les droits et responsabilités des usagers • Participation active des usagers à la planification et à la préparation de la transition des soins
Auto-évaluation des services de télésanté par les équipes cliniques	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne connaissance de la page web télésanté et de la politique relative à la télésanté • Offre des différentes modalités de soins et services aux usagers • Renseignements pertinents recueillis lors du processus d'accueil de l'utilisateur • Renseignements sur la télésanté fournis par les intervenants aux usagers et à leurs proches • Usagers avisés de leur droit de cesser l'utilisation de la télésanté à n'importe quel moment • Consentement des usagers recueilli lors de la prestation de services • Services de télésanté intégrés au plan de soins et implication de l'utilisateur dans la planification de la transition de soins • Procédure de déclaration des incidents suivie • Consignation des données au dossier adéquate 	<ul style="list-style-type: none"> • Moins de la moitié des équipes a un document qui décrit l'offre de services • L'implication des usagers dans le développement du service ne semble pas être systématique • Certaines équipes n'ont pas reçu toutes les formations pertinentes en télésanté • Ce n'est pas une majorité d'équipes qui a établi des critères d'admissibilité à la télésanté



Évaluation réalisée	Points positifs	Points d'amélioration
<p>Questionnaire sur l'utilisation de la télésanté pour les professionnels de la santé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de la télésanté signifiée par 94% des répondants • Haut taux de satisfaction de la part des intervenants en lien avec le temps consacré aux usagers lors des téléconsultations (74%) • Intervenants très satisfaits ou satisfaits de la téléconsultation de façon générale (75%) • Environ 95% des répondants prêts à recommander l'utilisation de la téléconsultation à leurs collègues • Usagers très satisfaits ou satisfaits de la modalité de téléconsultation dans une proportion de 92%, selon les intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité et diffusion des outils et de la documentation en lien avec la télésanté pour les usagers • Offre de formation pour les professionnels • Disponibilité d'un environnement adéquat lors des téléconsultations pour l'intervenant et l'utilisateur • Plan de contingence en cas de problèmes cliniques
<p>Cas traceurs (équipes cliniques)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentation sur la description du service adéquate • Processus rigoureux de gestion de projet pour la mise en place du service • Tenue de statistiques par le biais du système d'information ou de rendez-vous • Respect des normes en termes de consignation de notes au dossier • Développement des protocoles cliniques basé sur les meilleures pratiques • Continuité des soins à l'utilisateur assurée • Modalité adaptée aux besoins et préférences de l'utilisateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des éléments d'information présents dans la section Télésanté sur le site web du CIUSSSCN • Soutien externe pour l'utilisation de la technologie (Teams) • Offre de formation pour les professionnels



Plan d'amélioration continue

- Revoir le programme de formation sur la télésanté :
 - Assurer l'intégration d'un court contenu d'information sur la télésanté lors de l'accueil d'un nouvel employé clinique (capsule vidéo, fiche synthèse).
 - Fournir une offre d'auto-formation sur des éléments précis, comme l'utilisation de la technologie, les bonnes pratiques en télésanté, la création et le maintien du lien thérapeutique en télésanté, les interventions téléphoniques et le consentement.
 - Diffuser plus largement les éléments d'information présents sur le site web du CIUSSSCN – section télésanté : <https://www.ciuuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante>.
- Rendre des outils disponibles pour les usagers :
 - Mettre à jour l'aide-mémoire pour les usagers qui comprend entre autres des éléments d'information sur les services de télésanté et sur les droits et responsabilités.
 - Diffuser plus largement l'[outil pour tester l'équipement technologique avant une téléconsultation](#) proposé par le Réseau québécois de la télésanté (RQT) et encourager les équipes à l'utiliser pour s'assurer que l'utilisateur soit en mesure de se connecter au moment voulu.
- Assurer la présence d'un plan de contingence en cas de problèmes cliniques lors de téléconsultations.