

Lorsque l'employé en télétravail ou en travail à domicile doit faire de la CONSULTATION TÉLÉPHONIQUE, il doit :

ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ

- L'employé est responsable du contrôle et de la surveillance de l'aire de travail.
- Les équipements fournis par l'employeur sont à l'usage exclusif de l'employé.
- L'employé doit protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels sur lesquels il travaille et les protéger du visionnement d'une personne non autorisée.
- L'employé est imputable de toute altération, perte de données ou divulgation résultant d'un manque de protection des renseignements personnels.
- L'employé s'assure de procéder au *Blocage de l'affichage* (\*67) avant chaque appel à un usager.
- L'employé s'assure de la double identification de l'usager (nom et date de naissance).
- L'employé s'assure que l'usager est dans un endroit approprié pour la consultation téléphonique (sécurité- confidentialité).

L'employé en télétravail dont la technologie lui permet d'accéder au dossier de l'usager n'a pas à appliquer ce processus.

ET

RESPECTER LES DIRECTIVES POUR LA RÉDACTION DES NOTES, PLAN ET TOUT AUTRE DOCUMENT (support informatique)

- Rédiger ses notes sur des gabarits ou formulaires officiels du CIUSSS de la Capitale-Nationale ou du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en incluant le nom, prénom, date de naissance et numéro de dossier – si possible<sup>1</sup>.
- Les échanges courriels avec l'usager doivent être documentés au dossier via ces notes (l'impression des courriels n'est pas acceptable).
- Enregistrer ses documents sur son bureau ou dans un dossier temporaire.
- Faire suivre le document à son adresse courriel du CIUSSS (l'utilisation d'une adresse courriel personnelle est strictement interdite).
- Détruire le document de son ordinateur immédiatement après l'envoi : vider la corbeille ou le dossier éléments supprimés de sa boîte courriel.
- **Une fois par semaine, l'employé se rend à son lieu de travail pour imprimer et signer les notes et l'acheminer au service des archives pour classement au dossier.**
- Détruire le courriel immédiatement après l'impression.
- Chaque professionnel est tenu de saisir ses activités dans le système d'information selon les normes et procédures en place.

ET

TRAVAILLER SANS L'ACCÈS AU DOSSIER DE L'USAGER

- L'employé ne doit, en aucun cas, sortir les dossiers des usagers et les dossiers parallèles des murs du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- L'employé doit avoir suffisamment d'informations relatives à la situation de l'usager pour réaliser son intervention.
- L'employé ne peut pas se faire de copie numérisée ou imprimée du dossier ou des sections du dossier.

Il est possible de transmettre des documents de référence, à l'usager, par courriel.

ET

OBTENIR LE CONSENTEMENT À L'INTERVENTION EN SUIVI TÉLÉPHONIQUE

- L'employé doit informer l'usager que l'intervention se réalisera en suivi téléphonique.
- Un rappel sur la notion de consentement :
- Le consentement éclairé de l'usager doit être obtenu et consigné avant d'offrir le service.
  - Le consentement de l'usager doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'usager.
- Pour le consentement de l'usager au plan d'intervention :
- L'élaboration du PI peut se faire par l'intervention téléphonique et les mêmes règles qu'en personne s'appliquent.
  - Si l'usager ou son représentant veut obtenir une copie du PI, **la modalité de transmission doit être convenue** avec lui (télécopieur, courrier, courriel). L'employé doit s'assurer que l'usager ou son représentant connaît et accepte les risques reliés au type d'envoi et l'inscrire dans la note évolutive. Par risque, nous entendons les limites incombant à la fiabilité des technologies de l'information.

➔ Afin d'éviter le transfert d'appels, il est demandé aux employés en télétravail ou en travail à domicile de prendre régulièrement leurs messages téléphoniques à distance et de retourner les appels par la suite.

<sup>1</sup> [http://mssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/c6dfb077f4130b4985256e38006a9ef0/780f755aa131d19685256ec50042db30/\\$FILE/AH-253\\_DT9076\(2004-10\)D.pdf](http://mssa4.msss.gouv.qc.ca/intra/formres.nsf/c6dfb077f4130b4985256e38006a9ef0/780f755aa131d19685256ec50042db30/$FILE/AH-253_DT9076(2004-10)D.pdf)