

# Aide-mémoire pour les intervenants

## TÉLÉSANTÉ Étapes par étapes

### AVANT LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ

- Évaluer et choisir la modalité de prestation de soins et de services la plus appropriée à l'intervention à effectuer (Voir Aide-mémoire *Quelle modalité de soins et services offrir*)
- Valider les préalables technologiques à la prestation de soins et de services par télésanté (Voir Aide-mémoire *Préalables technologiques pour la télésanté*)
- Créer l'invitation virtuelle : utiliser le gabarit d'invitation de l'utilisateur (copier-coller dans l'invitation) (Voir *Gabarit Invitation de l'utilisateur pour la télésanté*)
- Joindre à l'invitation les documents suivants disponibles sur le [site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#)
  - Feuillelet d'informations du CIUSSS de la Capitale-Nationale : L'utilisation de la TÉLÉSANTÉ pour une meilleure accessibilité aux soins de santé
  - Aide-mémoire de l'utilisateur pour se préparer à sa rencontre virtuelle
  - Guide du patient du Réseau québécois de télésanté (TEAMS, ZOOM ou REACTS)
  - Formulaire de consentement pour l'utilisation de la télésanté comme modalité de soins et de services (formulaire CN00261)

**Spécificité ZOOM :** Joindre les documents lors de l'invitation par courriel.

**Spécificité TEAMS :** Afin de joindre les documents, l'invitation TEAMS doit se faire par le calendrier Outlook.

**Spécificité REACTS :** Joindre le fichier par messagerie texte une fois que l'utilisateur a créé son compte invité.

### PENDANT LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ

- Initier la rencontre
- Admettre la ou les personnes en salle d'attente (si requis)
- Activer la caméra et le micro
- Se présenter et montrer votre carte d'identité du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Valider l'identité de l'utilisateur selon la [Politique relative à l'identification des usagers PO-08](#) du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Valider que l'utilisateur a pris connaissance des documents envoyés par courriel et répondre à ses questions s'il y a lieu
- Obtenir le consentement libre et éclairé de l'utilisateur pour l'utilisation de la télésanté comme modalité de soins et de services. Si un tiers est présent, demander à l'utilisateur si cela lui convient.
- Rappeler la procédure si une interruption survient lors de la rencontre virtuelle
- Valider l'adresse où se trouve l'utilisateur (en cas d'urgence)
- Réaliser les interventions requises
- Communiquer les suivis à venir et planifier la prochaine rencontre s'il y a lieu
- Questionner l'utilisateur sur son expérience à l'égard de l'utilisation de la télésanté comme modalité de soins et de services (si cela lui convient comme modalité, s'il a apprécié la rencontre par télésanté et si cette modalité lui convient pour la prochaine rencontre)
- Informer l'utilisateur que dans le but d'améliorer les services par télésanté, un sondage sur l'expérience à l'égard de l'utilisation de la télésanté lui sera éventuellement envoyé et qu'il sera libre de le compléter ou non. Le questionnaire est confidentiel, l'intervenant n'aura pas accès aux réponses, les informations seront envoyées aux responsables des services de télésanté.

### APRÈS LA PRESTATION DE SOINS ET DE SERVICES PAR TÉLÉSANTÉ

- Effectuer la note professionnelle au dossier de l'utilisateur (Voir Aide-mémoire *Télésanté – Éléments à consigner dans la note professionnel*)
- Effectuer la saisie statistique s'il y a lieu
- Créer la prochaine invitation si un suivi est nécessaire

#### Ressources disponibles

Site web du CIUSSS de la Capitale-Nationale  
<https://www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/professionnels-sante/telesante>

- Pour informations
- Lignes directrices
- Procédures
- Outil et aide-mémoire
- Formation

Sites web réseaux québécois de la télésanté

<https://telesante.quebec>

- Pour informations
- Boîte à outils
- Bonnes pratiques
- Capsules de formation

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

Québec