



Bulletin TÉLÉSANTÉ

Spécial Agrément

Bulletin spécial #5: 25 avril 2022

Visite d'Agrément Canada

L'équipe de la télésanté, en collaboration avec les différentes directions cliniques, prépare la visite d'Agrément Canada qui est prévue pour l'automne 2022. Ce cinquième bulletin concerne le **programme d'orientation et de formation en télésanté**.

Le critère 7.3 de la norme de télésanté d'Agrément Canada précise qu'un programme d'orientation et de formation officiel doit être disponible aux membres de l'équipe de soins, aux usagers et aux membres de la famille.

Le programme vise les objectifs généraux suivants :

- Connaître les règles qui encadrent la pratique de la télésanté.
- Outiller les intervenants pour assurer l'utilisation de la télésanté selon les normes établies.
- Fournir l'information pertinente aux usagers et à leurs familles.
- Assurer une mise à jour des informations pertinentes à la télésanté.

Éléments de base du programme

Selon Agrément Canada, un programme d'orientation et de formation doit comprendre minimalement les éléments suivants :

- La mission, la vision et les valeurs de l'organisme ;
- Le mandat, les buts et les objectifs de l'équipe de soins ;
- La philosophie des soins axés sur les usagers et leur mise en œuvre au sein de l'organisme, de même que les rôles, les responsabilités et les résultats attendus ;
- Les lois sur la protection des renseignements personnels ;
- L'utilisation convenable des renseignements de l'utilisateur ;
- Les compétences technologiques nécessaires pour œuvrer efficacement dans un environnement numérique ;
- L'accès à distance aux renseignements des usagers ;
- Les risques liés à l'utilisation de la technologie dans la prestation du service de télésanté ;
- Les politiques et les procédures, y compris la confidentialité ;
- Les initiatives de conciliation travail-vie ;
- Les processus de gestion du temps d'indisponibilité du système ;
- L'approche de l'organisme pour intégrer la gestion de la qualité (p. ex., l'amélioration de la qualité, la gestion du risque, la gestion de l'utilisation, l'utilisation efficace des ressources).

La formation de base sur la télésanté fait partie du plan de développement des ressources humaines (PDRH) et toutes les participations sont consignées dans le dossier de formation de l'employé.

Formations disponibles

Les formations actuellement disponibles sont les suivantes :

Formation	Format		Moment-clé
	Avec formateur	Auto-apprentissage*	
Utilisation de la télésanté comme modalité de prestation de soins et de services	X		Formation de base avant le déploiement d'un service de télésanté
Perfectionnement - Mise à jour	X	X	À la demande, lors des changements de législation ou autres
Formation continue		X	En tout temps

* L'auto-apprentissage s'effectue sous forme de lectures et de visionnement de capsules vidéo.

Des formations sur mesure sont également disponibles. N'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de télésanté pour évaluer vos besoins et les options offertes.

Le programme d'orientation et de formation peut être consulté ici : <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/personnel-sante/telesante/formation-soutien>

Ressources en télésanté

- ✓ Consulter le [site internet du CIUSSS de la Capitale-Nationale](#) afin d'avoir accès aux outils, formations et lignes directrices de l'établissement.
- ✓ Consulter le [site internet du Réseau québécois de la télésanté](#) pour accéder aux coffres à outils des professionnels et du patient.

Soutien clinique et technologique en contexte de télésanté

- ✓ Pour toutes questions concernant la télésanté, contactez-nous par courriel au: telesante.ciusssccn@sss.gouv.qc.ca

