



La télésanté

MODALITÉS D'UTILISATION DE LA **TÉLÉSANTÉ**
COMME PRESTATION DE SOINS ET SERVICES

Sophear Sar
Infirmière clinicienne-APPR
Direction des soins infirmiers et de la santé physique (DSI-SP)

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

Québec 

PLAN DE FORMATION

VOLET I

- Modalités d'utilisation de la **télesanté**
- Lignes directrices
- Désinfection des équipements
- Gestion des rendez-vous
- Consignes pour la prise de rendez-vous
- Outils pour les professionnels et l'utilisateur
- Soutien clinique et technique

VOLET II

- ZOOM et ses fonctionnalités



Modalités de prestation des soins et services

3 possibilités pour offrir des soins et services :

- La consultation ou la prestation de soins et services en personne
- La consultation ou la prestation de soins et services par téléphone
- La télésanté

Qu'est-ce que la télésanté ?

L'article 108.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) :

« Activité, un service ou un système lié à la santé ou aux services sociaux, pratiqué au Québec, à distance, au moyen des technologies de l'information et des communications, à des fins éducatives, de diagnostic ou de traitement, de recherche, de gestion clinique ou de formation. Toutefois, cette expression ne comprend pas les consultations par téléphone. »

La télésanté en bref

- Modalité complémentaire à l'offre de service
- Technologies de l'information et des communications
- Accès à distance
- Avec ou sans usager
- Temps réel ou différé

Activités cliniques de télésanté

- Télé**consultation**
- Télé**assistance**
- Télé**éducation**
- Télé**formation**
- Télé**interprétation**
- Télé**surveillance**
- Télé**comparution**
- Télé**soins**

Choix d'une plate-forme de télésanté

- Tout intervenant se doit d'utiliser des plates-formes sécuritaire
- Les plates-formes actuellement autorisées et homologuées par le MSSS :
 - TEAMS (télésanté et outils collaboratifs)
 - ZOOM télésanté (la version gratuite « de bas » et « Pro » ne sont pas sécuritaires)
 - REACTS
- Note au dossier sur le moyen technologique utilisé et la localisation, lieu du déroulement de la téléconsultation.
- Il est proscrit pour de la consultation à distance avec des usagers des plates-formes non sécuritaires tels que Skype, Facetime, Facebook etc.

Utilisation de télésanté

- Considérant le contexte de déploiement massif de la **télésanté** il est important :
 - D'utiliser judicieusement cette modalité de soins et service
 - D'utiliser la consultation téléphonique, pour les soins et services qui ne requièrent pas de vidéoconférence afin de minimiser les impacts sur les réseaux de télécommunication
 - De répondre aux besoins des usagers par d'autres modalités si la **télésanté** ne répond pas aux besoins. L'équipe de soins facilite l'accès à d'autres services.

Utilisation de la vidéo

Principes directeurs à considérer au CIUSSS de la Capitale-Nationale:

- La caméra peut être utilisée pour :
 - ✓ Consultation entre intervenants et usagers;
 - ✓ Discussion de cas clinique entre intervenants de la santé;
- Éviter la caméra dans toutes les autres situations.

Droits de l'utilisateur

- La prestation du service de **télesanté** est soumise aux mêmes normes de soins que les autres services de santé.
- Les usagers ayant accès aux soins et services de **télesanté** disposent des mêmes droits.

***** Les travaux s'inscrivent dans le caractère exceptionnel de la crise socio sanitaire de la pandémie à la COVID-19. Il s'agit donc d'informations évolutives appelées à être révisées et finalisées à la fin de la pandémie.*****

Les informations présentées dans ses lignes directrices:

- ✓ Sont en cohérence avec les directives émises par le MSSS au regard de la télésanté
- ✓ Sont en concordance avec l'ensemble des lois et codes entourant la télésanté
- ✓ Balisent la pratique de télésanté. Cela dit, il importe de se rappeler que chaque professionnel demeure responsable de:
 - De respecter les lois et règlements régissant sa pratique professionnelle
 - De référer aux mêmes standards et normes de pratiques que l'intervention en présentielle
 - Des actes qu'il pose et à ses obligations déontologiques
 - De remplir les même devoirs et obligations déontologies qu'en présentiel

Consignes à transmettre à l'utilisateur et/ou sa famille AVANT LA PRESTATION DE SOINS ET SERVICES

- Éléments d'informations à transmettre portent sur :
 - La portée des soins et services offerts par **télé santé** ;
 - Les autres services disponibles pour répondre aux besoins de l'utilisateur qui ne peuvent être répondus par la **télé santé** ;
 - Comment accéder aux services ;
 - Les mesures de sécurité en place en ce qui concerne les renseignements des usagers ;
 - La ou les personnes contactent en cas de besoins ;
 - Organismes partenaires impliqués dans le service de **télé santé** s'il y a lieu ;
 - Comment les rendez-vous liés au service de **télé santé** sont-ils organisés et à quoi peut-on s'attendre? ;
 - Alternative de prestation des soins et services dans le cas où il y aurait une défectuosité du système le moment venu.

Consentement à la prestation de soins et services par télésanté

Le consentement éclairé consiste à :

- ✓ examiner les renseignements sur les services avec l'utilisateur, sa famille ou la personne chargée de prendre des décisions en son nom;
- ✓ à l'informer des possibilités qui s'offrent à lui et à lui laisser le temps de réfléchir et de poser des questions avant de lui demander son consentement;
- ✓ à respecter ses droits, sa culture et ses valeurs, y compris son droit de refuser de donner son consentement à tout moment;
- ✓ à inscrire sa décision dans son dossier.

Quand : En tout temps, avant d'offrir les soins et services

Comment : 2 options

1. Formulaire CN000261 : « Consentement à l'utilisation de la télésanté pour recevoir des soins et services »

- Dossier médical électronique (DMÉ)
- Dans le module du Cristal-Net : Gestions des formulaires (GDF)
- Sur la zone CIUSSS

2. Note au dossier : si le professionnel n'a pas accès au formulaire, l'information concernant le consentement de l'utilisateur doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur.

Formulaire de consentement à l'utilisation de la télésanté

Cette case doit contenir : N° dossier, nom, prénom, date de naissance, NAM, nom de la mère, prénom de la mère, nom du père, prénom du père

CONSENTEMENT À L'UTILISATION DE LA TÉLÉSANTÉ POUR RECEVOIR DES SOINS ET SERVICES

N.B. S'assurer que les signataires de cette formule sont autorisés à le faire conformément aux textes législatifs en vigueur. Et le cas échéant, prière de mentionner à quel titre (curateur ou titulaire de l'autorité parentale) la personne est autorisée à signer. Dans cette circonstance, demander une preuve du titre.

Par la présente, je soussigné(e), _____, recevant des soins et services du Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale consens à recevoir les soins et services requis par ma condition de santé via une modalité de télésanté.

La télésanté est une modalité de dispensation de soins et services qui peut s'effectuer de différente façon à l'aide de la technologie de l'information et des communications. La technologie choisie est adaptée aux besoins requis par ma condition de santé.

- La télésanté est une modalité me permettant de recevoir des soins et services à distance qui sont facilitants pour moi-même, mon entourage ainsi que mes professionnels et intervenants. Cependant, la télésanté ne remplace, en aucun temps, certains soins et services en personne. Les intervenants ou les professionnels qui assureront mon suivi pourraient me demander de me présenter en personne pour certaines situations au besoin.
- Je comprends que, afin de valider mon identité, les intervenants ou les professionnels doivent me demander une pièce d'identité.
- Je comprends et crois en l'importance de transmettre des données précises et véritables sur mon état de santé afin que je puisse recevoir des soins et des services de qualité répondant à mes besoins.
- Je comprends que le CIUSSS de la Capitale-Nationale n'est aucunement responsable si je ne transmets pas des données précises et véritables sur mon état de santé.
- Je dois informer les professionnels ou intervenants responsables de mon suivi si je ne peux être présent pour ma prestation de soins et services par télésanté ou si j'éprouve des problèmes techniques avec la technologie.
- Je reconnais avoir reçu et compris l'enseignement fait sur l'utilisation du matériel, s'il y a lieu.
- Je reconnais avoir été informé des risques reliés à l'utilisation de la télésanté tels que : la défectuosité reliée à la technologie, la possibilité de perte d'informations ou de bris de confidentialité. Je comprends et accepte ces risques.
- Je comprends que l'établissement prend les moyens raisonnables afin d'assurer la sécurité des renseignements transmis dans le cadre de ma dispensation de soins et services.
- Je comprends que les intervenants et professionnels qui agissent à l'occasion de la dispensation de mes soins et services par télésanté peuvent communiquer ou transmettre des renseignements ou des documents contenus dans mon dossier d'utilisateur à mon équipe de soins et services lorsque cela est nécessaire à mon suivi clinique.
- J'ai été informé que mes données seront conservées à mon dossier personnel d'utilisateur, conformément aux lois de la province ou du territoire.
- Mon engagement est valide pour toute la durée de ma prestation de soins et services.
- Je peux me retirer des soins et services offerts par télésanté à tout moment, après avoir avisé l'intervenant ou le professionnel de la santé qui assure mon suivi par télésanté. Le cas échéant, un processus est en place pour assurer la continuité de mes soins et services.

Nom :

N° dossier :

Durée du consentement

Le consentement est valide pour toute la durée de mon épisode de soins et services à partir de la date de signature de ce formulaire. Je sais que le présent consentement peut être annulé de façon verbale ou écrite en tout temps en faisant la démarche auprès de l'intervenant ou du professionnel qui assure mon suivi.

Obtention du consentement

- Je consens à l'utilisation de la télésanté comme moyen de recevoir des soins et services requis par ma condition de santé.
- Je confirme avoir compris et reçu les explications nécessaires sur la télésanté.

En présence de l'utilisateur

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Usager ou personne autorisée

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Intervenant(e) ou du professionnel

À distance, de façon verbale

- Comme professionnel ou intervenant, je confirme avoir obtenu le consentement verbal de l'utilisateur avant l'utilisation de la télésanté comme moyen de recevoir des soins et services.

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Intervenant(e) ou du professionnel

Révocation du consentement

- Je déclare révoquer mon consentement à l'utilisation de la télésanté comme moyen de recevoir mes soins et services.
- Je comprends que je recevrai mes soins et services selon d'autres modalités convenues entre moi et mes intervenants ou professionnels. Ces modalités sont les suivantes : _____

En présence de l'utilisateur

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Usager ou personne autorisée

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Intervenant(e) ou du professionnel

À distance, de façon verbale

- Comme professionnel ou intervenant, je confirme avoir été informée verbalement par l'utilisateur de son désir de révoquer le consentement à l'utilisation de la télésanté comme moyen de recevoir des soins et services.

Date _____ Signature _____
2022/mm/jj Intervenant(e) ou du professionnel

Contexte pandémie - Exemple de formulation qui peut être adressée à l'utilisateur pour obtenir le consentement verbal

Après s'être assuré:

- que l'utilisateur ait pris connaissance et compris les informations transmises par courriel
- et d'avoir répondu à ses questions au besoin

« Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels tels que la défektivité reliée à la technologie, la possibilité de perte d'informations ou de bris de confidentialité. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en vous assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Est-ce que vous comprenez bien cela et êtes en accord. »

Validation de l'identité de l'utilisateur

- **Obligation** d'effectuer l'identification de tout usager
- Respecter la politique relative à l'identification des usagers PO-08
- La validation de l'identité doit être notée en tout temps dans le **dossier** de l'utilisateur, ainsi que la façon dont l'identification a été faite

Gestion du dossier de l'utilisateur

- Respect de la politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels PO-22
- Respect des critères d'Agrément Canada

Principes généraux :

- Toute personne ou tout groupe à qui sont fournis des services doit avoir accès au dossier de l'utilisateur.
- Les dossiers parallèles sont à proscrire
- Le dossier de l'utilisateur comprend tout renseignement personnel relatif aux soins et services dispensés à un usager du CIUSSS de la Capitale-Nationale, peu importe la forme sous laquelle on le retrouve (écrite, photographiée, informatisée ou autre)
- Les plates-formes informatiques utilisées ne sont pas considérées comme un dossier d'utilisateur, mais comme un « moyen » de dispenser les services.

Notes professionnelles

- Chaque professionnel est tenu d'inscrire au dossier de l'utilisateur les interventions qu'il réalise pendant les activités de **télesanté**.
- L'enregistrement des conversations et interventions via une modalité de **télesanté** n'est pas considéré comme une significative au dossier de l'utilisateur.
- Toute information, intervention ou mesure de soutien doivent obligatoirement être inscrites ou versées au dossier de l'utilisateur.

Photos

- Versées au dossier de l'utilisateur.
- Afin de verser les photos au dossier de l'utilisateur
- Conservation originale : peut être fait dans le K, dans un dossier informatique nommé selon le nom et le numéro de dossier CIUSSS de l'utilisateur, dans la mesure où celle-ci est détruite dans un délai de 12 mois suivants la prise de photo et que l'accès au dossier de partage est restreint.

Enregistrement vidéo

- Les enregistrement vidéo ne sont pas autorisé durant la rencontre.
- L'information doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'usager.
- En cas de situation particulière, contacter l'archiviste de votre secteur afin de prendre entente avec le département des archives.
- Sous certaines conditions, pour certains soins et services et certaines professions, avec autorisation de l'usager, il est possible que celui-ci envoi une vidéo à l'intervenant pour fin d'évaluation (travaux en cours)

Conversation écrite via les plates-formes de télésanté (« chat », courriel, échanges écrits)

- Ne peuvent pas être imprimés et versés directement au dossier de l'utilisateur.
- Doivent faire l'objet d'une note professionnelle au dossier de l'utilisateur.

Autres modalités des notes au dossier

Conseils professionnels entre intervenants ou professionnels (téléassistance) :

- Responsabilité de l'intervenant qui reçoit les conseils professionnels d'effectuer la note au dossier des échanges.

Télé-interprétation d'examens diagnostiques :

- Résultat de l'examen au dossier de l'utilisateur où l'examen a été passé.

Téléconsultation professionnelle intra-établissement :

- Faire parvenir la consultation ou note professionnelle au dossier de l'utilisateur où celui-ci reçoit ses soins et services. Cela inclut les Téléconsultations professionnelles réalisées en vertu d'une entente 108 de la LSSS inter-établissement.

Téléconsultation professionnelle Inter-établissement :

Les deux établissements doivent assurer l'ouverture d'un dossier au nom de l'utilisateur qui reçoit des services.

- L'établissement dispensateur de soins et services doit envoyer une copie des notes ou de la consultation qui a eu lieu au dossier de l'utilisateur de l'établissement demandeur.

Normes professionnels en télésanté

*****À tout moment, un intervenants doit répondre à ses devoirs et obligations professionnels et déontologiques et demeure responsable des actes qu'elle pose.*****

Qu'elle exerce en présence du client ou par l'utilisation de la télésanté:

- Respecter son champ d'exercice, de même que les lois et règlements actuels régissant sa pratique professionnelle;
- Exercer selon les pratiques appuyées par les résultats probants;
- S'assurer du respect de la confidentialité et du secret professionnel tant lors des interventions auprès de l'utilisateur qu'à l'égard des informations obtenues dans le cadre de son exercice (p. ex. : données, images);
- S'identifier, établir et maintenir une relation thérapeutique;
- Évaluer la condition de santé, assurer la surveillance et le suivi requis;
- Donner l'information en lien avec ses activités professionnelles;
- Consulter et diriger l'utilisateur vers un autre professionnel si son état l'exige;
- Documenter les interventions réalisées;
- Identifier les situations à risque pour l'utilisateur.

**** LA TÉLÉSANTÉ N'EMPÊCHE PAS VOTRE FONCTIONNEMENT DE TRAVAIL HABITUEL ****

- Exemple: poursuivre la comptabilisation de vos statistiques (travaux du MSSS pour code I-CLSC à l'automne 2020)
- Demande d'interprète pour la téléconsultation : communiquer avec le contre d'interprète avant d'offrir cette modalité (procédure habituelle)
- Etc.

Désinfection des équipements

- ✓ Suivre la procédure de nettoyage de l'équipement téléphonique et informatique du CIUSSSCN (infolettre COVID 28 avril 2020 sur le microsite CIUSSSCN)
- ✓ Suivre la procédure de nettoyage et désinfection des tablettes utilisées en télésanté du MSSS. (boîte à outil telesante.quebec)

Si l'équipement de **télésanté** est utilisé par plusieurs intervenants et/ou plusieurs usagers :

- procéder à l'hygiène des mains avant et après l'utilisation du matériel
- Procéder au nettoyage/désinfection du matériel entre chaque utilisation.

Gestion des rendez-vous

Possibilités offertes :

- Via calendrier Outlook
- Via calendrier papier affiché
- Autres modalités choisies selon vos équipes

SOUTIEN EN TÉLÉSANTÉ

Utilisateurs

Super utilisateur
(soutien de 1^{er} niveau)

Support fonctionnel premier niveau

CASS

Problèmes matériels

- Bris d'équipement (tablette, caméra, micro, haut-parleur)
- Configuration audio/vidéo (Windows)
- Redirection vers pilotes (responsables d'actifs)

Télé santé

telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

Zoom
Teams (volet clinique)

Outils de collaboration

Exploitation SA
Teams (volet administratif)

Analyste Responsable

- Suivi auprès des équipes internes
- Escalade au fournisseur

Analyste Responsable

- Suivi auprès des équipes internes
- Escalade au fournisseur



Questions?/ Commentaires concernant les lignes directrices?

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

Québec 

Plate-forme ZOOM – Information générale

- Compte ZOOM dédié aux activités cliniques
- Attribution à un individu ou à un groupe
- Compte ne peut être utilisé pour deux sessions concurrentes (gestion d'un calendrier d'utilisation)
- Un utilisateur ne peut utiliser le même courriel pour deux comptes ZOOM différents
- Formation pour les supers-utilisateurs (soutien de 1^{er} niveau)
- Plusieurs outils et trousseaux d'information disponibles pour les professionnels et les usagers

Se connecter à ZOOM

- Activer la licence octroyée par l'établissement et choisir un mot de passe. utiliser le courriel et le mot de passe associés avec la licence Zoom télésanté pour vous connecter.
- 2 options:
 - Installer l'application sur votre poste de travail via le courriel de bienvenue;
 - Se connecter avec le navigateur web (Google Chrome): 1-Aller sur telesante.quebec, dans l'onglet ZOOM,




2- Choisir Débuter, Planifier ou Démarrer une rencontre ZOOM et entrer ses informations de connexion

Planifier	Planifiez une rencontre virtuelle
Démarrer	Démarrez une rencontre planifiée
Rejoindre	Joignez-vous à une rencontre

Planifier une rencontre virtuelle

2 Façons:

- À partir de l'application de bureau
- À partir du site telesante.quebec
-  Conseils: Planifier une rencontre « test » avec l'utilisateur avant son rendez-vous virtuelle, minimum 24 h avant

Planifier une rencontre virtuelle – à partir de l'application de bureau et sur telesante.quebec

1. Je planifie la rencontre virtuelle.

Procédure si j'ai installé
ZOOM sur mon appareil:

Je clique sur



Programmer

2. Une fois la rencontre planifiée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle

Copier dans le presse-papier

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

Celui-ci y trouvera les informations de connexion pour se joindre à la date et l'heure prévue de la rencontre

Procédure si je me connecte sur le site msss.zoom.us :

Je clique sur

Planifier

2. Une fois la rencontre planifiée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle

Copier l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

Celui-ci y trouvera les informations de connexion pour se joindre à la date et l'heure prévue de la rencontre

Démarrer une rencontre planifiée

- Rendez vous au telesante.quebec, sélectionnez

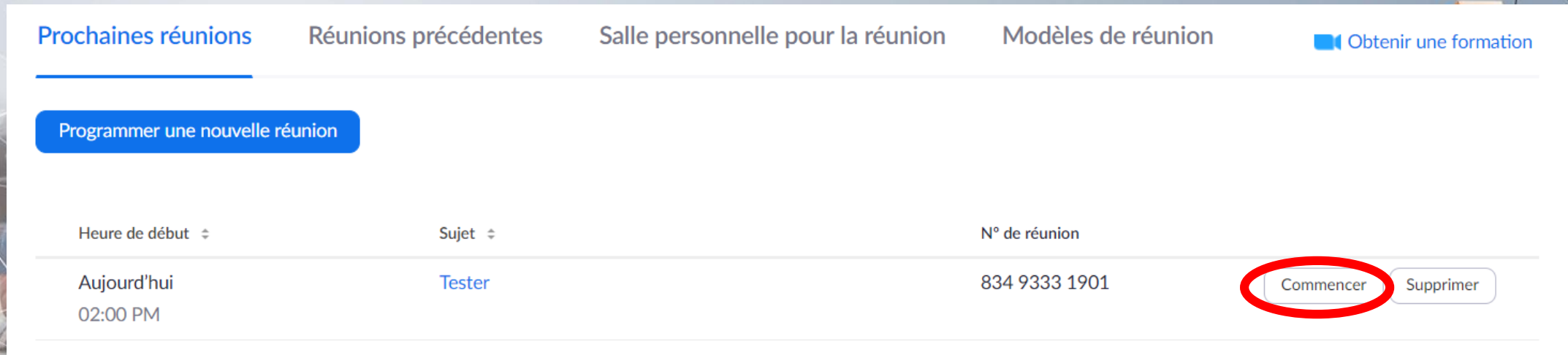
ZOOM

- Sélectionnez

Démarrer

Démarrez une rencontre planifiée

- Et cliquer sur



The screenshot shows the Zoom meeting management interface. At the top, there are navigation tabs: "Prochaines réunions" (selected), "Réunions précédentes", "Salle personnelle pour la réunion", "Modèles de réunion", and "Obtenir une formation". Below the tabs is a blue button labeled "Programmer une nouvelle réunion". The main area displays a table of meetings with columns for "Heure de début", "Sujet", and "N° de réunion". A "Commencer" button is highlighted with a red circle in the "N° de réunion" column.

Heure de début	Sujet	N° de réunion	
Aujourd'hui 02:00 PM	Tester	834 9333 1901	Commencer Supprimer

Démarrer une rencontre sans la planifier à l'avance

Option 2: Rencontre **non planifiée** à l'avance

(exemple : je suis au téléphone avec l'utilisateur et nous convenons de faire une rencontre virtuelle sur-le-champ)

1. Je débute la rencontre virtuelle

Procédure si j'ai installé **ZOOM** sur mon appareil:

Je clique sur



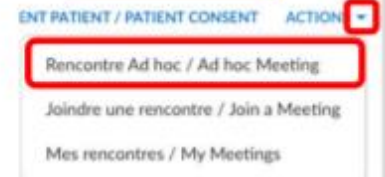
Nouvelle réunion

Procédure si je me connecte sur le site msss.zoom.us :

Je clique sur

Démarrer

puis



2a. Une fois la rencontre débutée, j'invite l'utilisateur en copiant les informations de connexion à la rencontre virtuelle



+

Invite

+

Copiez l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'utilisateur.

OU

2b. Une fois la rencontre débutée, je note le **Numéro d'identification** de la réunion et le **mot de passe**...



... et j'invite l'utilisateur à se rendre sur msss.zoom.us, et à cliquer sur


Joindre

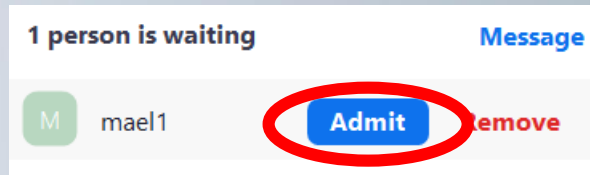
L'utilisateur devra alors entrer le **no de réunion**, puis le **mot de passe**, pour ensuite pouvoir

Rejoindre

la réunion.

Admettre un participant à une rencontre

Par mesure de sécurité et confidentialité, les invités à la rencontre arrivent dans une salle d'attente. Admettre chacun des participants à la rencontre, en appuyant sur  puis **l'admettre** en temps opportun.




Usager – préparation à une première rencontre

- Télécharger l'application si utilisation de tablette ou cellulaire:

1. Téléchargez l'application Zoom Cloud Meetings

- (Recommandé) pour un ordinateur <http://zoom.us/download>
- Cellulaire et tablette: APP Store ou Google Play

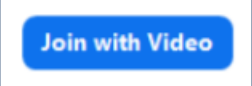


➔

- Faire un test

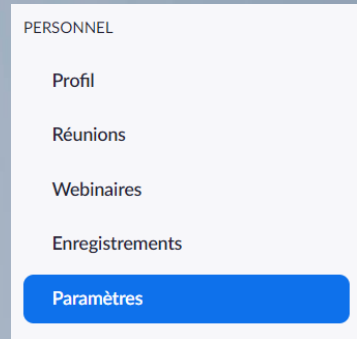
- *Procédure pour l'usager disponible sur telesante.quebec*

Usager – rejoindre une rencontre virtuelle

- Les rencontres sur Zoom pour la télésanté sont maintenant codées avec un mot de passe. Vous n'avez aucune action à poser: ils se génèrent automatiquement et sont inclus dans le lien envoyé à l'usager.
- L'usager clique sur le lien envoyé par l'intervenant et clique sur  Une fois l'application installée et le compte créé, l'usager est automatiquement envoyé dans la salle d'attente jusqu'à ce que vous l'admettiez.

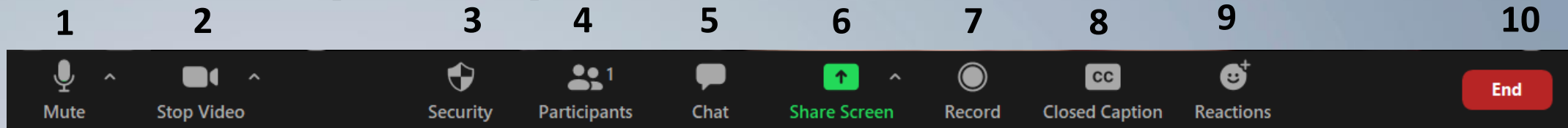
Régler les paramètres

- Dans votre compte Zoom, sélectionner les paramètres



- Lisez les paramètres disponibles et réglez les en fonction de vos besoins.

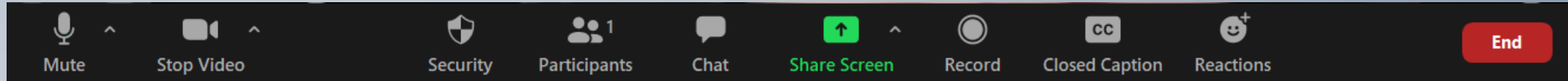
Options pendant la téléconsultation



Signification

1	Active ou désactive le micro afin de permettre aux autres participants de vous entendre ou non. Astuce: Fermer le micro permet, surtout si vous êtes nombreux, d'avoir une meilleure qualité de son quand un autre participant s'exprime.
2	Active ou désactive la caméra afin de permettre aux autres participants de vous voir ou non.
3	Permet de fermer la réunion pour empêcher des nouveaux participants de se joindre, permet d'activer ou de désactiver la salle d'attente et de gérer les permissions des autres participants.
4	Affiche le volet des participants (on y revient dans la diapositive suivante)
5	Ouvre la fenêtre pour les conversations, mais cette fonction a été désactivée.
6	Permet de partager votre écran. Vous pouvez par exemple partager un document, un tableau blanc ou un application. Les options avancées permettent aussi de partager uniquement le son de votre appareil, pour faire entendre un fichier audio par exemple.
7	Permet d'enregistrer la rencontre. Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'enregistrer les rencontres avec les usagers. (est-ce que c'est bloqué???)
8	Bouton qui est activé uniquement si vous l'avez inclus dans vos paramètres. Il permet à un participant (vous ou une autre personne que vous désignez) de sous-titrer la rencontre.
9	Permet d'insérer une réaction
10	Permet de quitter la rencontre ou de mettre à terme à la rencontre pour tous.

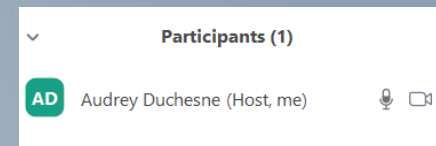
Mode interprète et sous-titrage



- Mode interprète: un interprète peut participer à la rencontre. L'intervenant et l'utilisateur sélectionnent deux langues différentes. L'interprète change l'option de langue selon le moment. L'interprète entend toujours tous les participants. Le volume des autres participants varie pour mettre l'accent sur l'interprète ou un autre participant, afin de faciliter la compréhension. À tester avant de l'utiliser avec un utilisateur pour s'assurer que la fonction répond réellement au besoin et que vous êtes en mesure de l'utiliser correctement.
- Sous-titrage : permet à un participant de sous-titrer la rencontre au fur et à mesure. Vous pouvez le faire vous-même ou déléguer un autre participant. Demandez à la personne qui sous-titre de taper très rapidement.

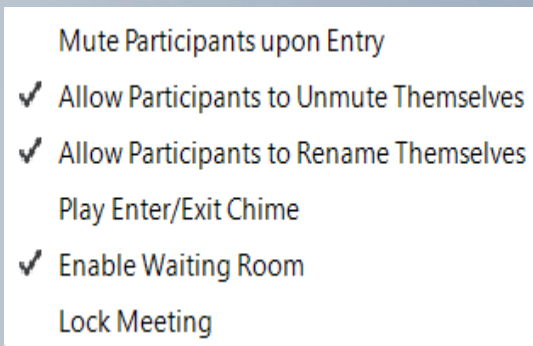
Gestion des participants

- L'onglet  permet d'ouvrir le volet des participants.



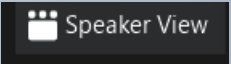
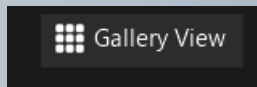
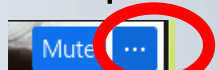
- De ce volet, vous pouvez fermer les microphones et les caméras des participants.
- En glissant sur le nom d'une personne, vous pouvez la renommer.

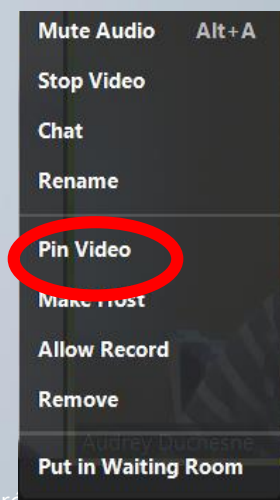
- Les  ouvre ce menu



Affichage des participants

- Pour des rencontres de groupe, vous voudrez probablement décider de l'affichage des participants. Vous pouvez:

- Voir uniquement la personne qui parle; 
- Voir tout le monde dans une galerie; 
- Choisir la personne que vous voulez voir en plus grand, même si elle ne parle pas 



Option-Diviser son écran en deux

- Bouton Windows + flèche de gauche ou de droite
- Exemple avec une note d'évolution
 - Note évolutive



Outils ZOOM

- Site telesante.quebec

- Section professionnel de santé

 - Guide du professionnel

- Section usager

 - Guide de l'usager

- Boîte à outils

- **Microsite COVID**, section pratique professionnelle, onglet télésanté

- **Site web du CIUSSSCN** /professionnel de la santé/ télésanté (en développement) : actuellement lignes directrices présentes

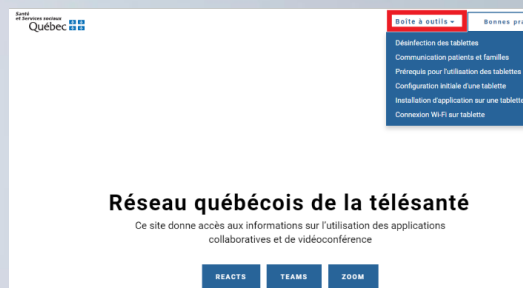
Réseau québécois de la télésanté

Ce site donne accès aux informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence

REACTS

TEAMS

ZOOM



Site telesante.quebec – pour professionnel de santé

Image d'accueil
Cliquer sur zoom

Réseau québécois de la télésanté

Ce site donne accès aux informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence

REACTS

TEAMS

ZOOM

Cliquer sur je suis un
professionnel de santé

Professionnel
de santé Je suis professionnel de santé

Patient Je suis un patient

Consulter les informations
disponibles

Planifier Planifiez une rencontre virtuelle

Démarrer Démarrez une rencontre planifiée

Rejoindre Joignez-vous à une rencontre

Info Trousse d'information pour le professionnel de santé

Informations disponibles
dans l'onglet « Info »

Trousse à outil du professionnel de santé

Formation Capsules de formation sur Zoom

Interactif Formation interactive en ligne

Test Démarrez une rencontre de test pour vous familiariser sur l'application

Guide du professionnel

TÉLÉSANTÉ

Réseau québécois
de la télésanté

RENCONTRE VIRTUELLE

(Professionnel ► Usager)

Quand utiliser les rencontres virtuelles?

- Les suivis téléphoniques demeurent la modalité à privilégier.
- Les rencontres virtuelles peuvent se substituer aux rencontres en personne selon le jugement du professionnel.
- Seul un professionnel peut initier la rencontre virtuelle.

Aide-mémoire AVANT le début des rencontres virtuelles

Pour le professionnel	Pour l'usager
Prérequis : Avoir un casque d'écoute compatible avec votre appareil et une caméra Avoir une connexion internet Activer votre licence ZOOM	Critères d'admissibilité : Avoir une connexion internet Avoir une adresse courriel Être ouvert à utiliser la technologie Être à l'aise d'utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche ou d'un professionnel) Disposer des équipements requis (ordinateur avec caméra, tablette ou téléphone intelligent)

Exemple de formulation qui peut être adressée à l'usager pour obtenir le consentement verbal :

Sachez que toutes les informations échangées durant notre rencontre virtuelle sont confidentielles. Le service de télésanté a recours à des technologies certifiées et sécurisées, mais comme pour toute communication électronique, il existe certains risques quant à la protection des renseignements personnels. Vous êtes en mesure de limiter ces risques en assurant d'être dans un endroit facilitant le maintien de la confidentialité. De plus, la rencontre ne sera pas enregistrée et son contenu ne sera pas utilisé à d'autres fins. Merci de m'indiquer si vous comprenez et êtes d'accord

À la fin de la rencontre :

- SVP rappeler à l'usager de compléter le **formulaire d'évaluation** (les résultats de ce formulaire sont anonymes et les professionnels n'y ont pas accès).

Suite à la rencontre :

- Dans votre **note au dossier de l'usager**, mentionnez que la consultation a été réalisée en rencontre virtuelle.



Consultez le site du Réseau québécois de la télésanté ici pour l'ensemble des documents et outils : telesante.quebec

ÉTAPE 1 - Installer la technologie et me préparer aux rencontres virtuelles

Il est important d'activer votre licence afin de fonctionner avec un accès sous licence.

Je peux installer ZOOM sur mon appareil ou me connecter au site internet :

*** Installation sur mon appareil :

1. J'installe ZOOM sur mon ordinateur (suivre le lien dans le courriel de bienvenue)
2. J'effectue une simulation de rencontre virtuelle avec un collègue.

*** Connexion au site internet :

1. Je me rends au ZOOM.us, je clique sur l'onglet **SE CONNECTER** (en haut à droite de l'écran) et j'entre mes informations de connexion.



Un problème à l'installation de ZOOM ?

Je consulte d'abord le site telesante.quebec (cliquez [ici](#) pour consulter le site).

Je clique sur l'onglet ZOOM

Un problème persiste ?
Je consulte la ressource désignée de mon établissement.

ÉTAPE 2 - Évaluer l'opportunité d'une rencontre virtuelle avec un usager

Je valide si l'usager est admissible aux rencontres virtuelles

OUI l'usager est admissible :

1. Je lui explique le fonctionnement et sollicite son consentement (je note le consentement au dossier)
2. Je note son # de téléphone et adresse courriel

NON l'usager n'est pas admissible :

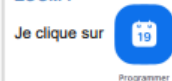
J'évalue la possibilité de faire des suivis téléphoniques

ÉTAPE 3 - Préparer la rencontre virtuelle

Rencontre virtuelle **planifiée** à l'avance :

1. J'envoie le courriel d'orientation à l'usager en incluant le *Guide de l'usager*. (Modèle de courriel fourni)
2. Je planifie la rencontre virtuelle.

Procédure si j'ai installé ZOOM :



Je clique sur

3. Une fois la rencontre planifiée, je copie les informations de la rencontre virtuelle

Copier dans le presse-papier

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'usager. (Modèle de courriel fourni)

Procédure si je me connecte sur le site ZOOM.us :

Une fois connecté, je clique (en haut à droite) sur

PROGRAMMER UNE RÉUNION

3. Une fois la rencontre planifiée, je copie les informations de la rencontre virtuelle

Copier l'invitation dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'usager. (Modèle de courriel fourni)

Rencontre virtuelle **non planifiée** à l'avance

(exemple : je suis au téléphone avec l'usager et nous convenons de faire une rencontre virtuelle sur-le-champ)

1. Je débute la rencontre virtuelle

Procédure si j'ai installé ZOOM :



Je clique sur

2. Une fois la rencontre débutée, je clique sur et je copie les informations de la rencontre virtuelle

Copiez l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'usager. (Modèle de courriel fourni)

Procédure si je me connecte sur le site ZOOM.us :

Une fois connecté, je clique (en haut à droite) sur

ANIMER UNE RÉUNION

2. Une fois la rencontre débutée, je clique sur et je copie les informations de la rencontre virtuelle

Copiez l'invitation

dans le courriel d'invitation que j'envoie à l'usager. (Modèle de courriel fourni)

ÉTAPE 4 - Réaliser la rencontre virtuelle

À la fin : Je colle le lien (voir le courriel d'invitation) pour le formulaire d'évaluation sur la section clavardage de ZOOM :



Site telesante.quebec – pour l’usager

Image d'accueil
Cliquer sur zoom

Réseau québécois de la télésanté

Ce site donne accès aux informations sur l'utilisation des applications collaboratives et de vidéoconférence

REACTS

TEAMS

ZOOM

Cliquer sur je suis un patient

Professionnel
de santé

Je suis professionnel de santé

Patient

Je suis un patient

Fourni par

Santé
et Services sociaux
Québec

Consulter les informations
disponibles dans l'onglet
« Formation »

Formation

Trousse de démarrage pour les patients

Joindre

Rencontrez votre professionnel de santé

Informations disponibles
dans l'onglet
« Formation »

Trousse à outil du patient

Prérequis

Que faut-il savoir avant de débiter?

Formation

Capsules de formation sur Zoom

Test

Démarrez une rencontre de test pour vous familiariser sur l'application

CIUSSSCN - Outils en développement

- Site web
- Aide-mémoire Préalables technologiques pour la télésanté (en développement)
- Aide-mémoire télésanté intervenant- Étapes par étapes(en développement)
- Aide-mémoire télésanté usager- Étapes par étapes(en développement)
- Gabarit Invitation de l'usager pour la télésanté (en développement)
- Aide-mémoire Éléments essentiels d'une note professionnelle (en développement)
- Aide-mémoire Quelle modalité de soins et services dois-je offrir? (en développement)
- Feuillet d'information pour l'usager (en développement)

Questions/commentaires?

