



PROGRAMME DE FORMATION ET D'ORIENTATION EN TÉLÉSANTÉ

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

Québec





PROGRAMME DE FORMATION ET D'ORIENTATION EN TÉLÉSAITÉ

Table des matières

Introduction.....	3
Objectifs du programme.....	3
Formations disponibles	4
AVEC FORMATEUR.....	4
Utilisation de la téléSAITÉ comme modalité de prestation de soins et de services.....	4
Perfectionnement et mise à jour sur la téléSAITÉ	4
AUTO-APPRENTISSAGE	5
La téléSAITÉ au CIUSSS de la Capitale-Nationale.....	5
Les bases de la téléSAITÉ	5
Ressources pour les professionnels.....	6
Dossier de l'utilisateur.....	6
Ressources informationnelles	7
Ressources pour les usagers.....	7
Prochaines étapes	7



Introduction

La télésanté est une activité en santé et en services sociaux, livrée à distance, en mode synchrone ou asynchrone, au moyen des technologies de l'information et de la communication. Elle vise à rendre des services professionnels à distance accessibles et sécuritaires, et ce, en complémentarité aux autres modalités de soins et de services. La télésanté a vécu un essor important dans les dernières années et son expansion a permis de mettre en lumière certains enjeux ainsi que l'importance de mettre en place des balises pour s'assurer de la qualité et de la sécurité des interventions auprès des usagers et de leurs proches.

Objectifs du programme

- 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.

Public cible

Le programme de formation et d'orientation en télésanté est offert aux équipes de soins, aux usagers et aux proches aidants.

Formations disponibles

Avec formateur

Utilisation de la télésanté comme modalité de prestation de soins et de services

Moment-clé	Formation de base avant le déploiement d'un service de télésanté
Objectifs généraux	• Définir la télésanté et les activités cliniques de télésanté; • Connaître et appliquer les lignes directrices de télésanté conformément à la politique relative de l'établissement; • Connaître vos rôles et responsabilités professionnels en matière de télésanté, • Connaître les droits de l'usager lors de l'utilisation de cette modalité de soins et de services; • Connaître et appliquer les étapes de planification d'une rencontre virtuelle; • Utiliser les fonctionnalités de l'application TEAMS tout en respectant les normes de confidentialité.
Durée	1 h 30
Modalité	Rencontre virtuelle (Teams)

Consignation de la formation

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

Perfectionnement et mise à jour sur la télésanté

Moment-clé	À la demande, lors des changements de législation ou autres
Objectifs généraux	• Répondre aux demandes spécifiques des équipes utilisant la télésanté; • Faire une mise à jour sur les règles de télésanté en vigueur.
Durée	Sur mesure
Modalité	Rencontre virtuelle (Teams)

Pour faire une demande de formation, adressez-vous à l'équipe de télésanté à l'adresse telesante.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca.

Auto-apprentissage

En dehors du cadre de formation donné aux intervenants dans le contexte de développement d'un projet de télésanté ou d'une demande de formation personnalisée, différentes ressources sont disponibles pour l'auto-apprentissage sur les différents aspects importants de la télésanté.

La télésanté au CIUSSS de la Capitale-Nationale	
Mission, vision et valeurs de l'établissement	Portrait du CIUSSS de la Capitale-Nationale
Mandat, buts et objectifs de l'équipe de soins	
Philosophie de l'approche de soins centrés sur la personne et leur mise en œuvre au sein de l'établissement	
Rôles, responsabilités et résultats attendus	
Gestion de la qualité : amélioration de la qualité, gestion du risque, gestion de l'utilisation, utilisation efficace des ressources	Amélioration continue
Gouvernance en télésanté	Gouvernance
Politique relative à la télésanté	Lignes directrices et politique
Lignes directrices en télésanté	
Les bases de la télésanté	
Gestion de projet en télésanté	Aide-mémoire-Développer des soins et services en télésanté
	La gestion de projet en télésanté
	Phases de développement d'une solution de télésanté
La norme de télésanté d'Agrément Canada	Questionnaire d'auto-évaluation des services intégrant la modalité de télésanté Fiche synthèse-Télésanté Bulletins Télésanté – Spécial Agrément

Ressources pour les professionnels

Formation de l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) pour les pilotes et les professionnels de la santé	La télésanté, c'est quoi ? La télésanté, par où commencer ? La gestion de projet en télésanté Les consultations virtuelles, faites vos premiers pas !
Fiches sur les pratiques professionnelles en télésanté	Éléments généraux de l'intervention en contexte de télésanté Collaboration interprofessionnelle en contexte de télésanté Stratégies de communications adaptées au contexte de télésanté Particularités de l'intervention de groupe en contexte de télésanté Intervenir en télésanté avec une clientèle présentant des difficultés
Vidéos sur la télépratique	Être intervenant en télépratique, savoir comment miser sur ses forces et compétences Aide à la décision pour l'utilisation de la télépratique Obligations en lien avec la télépratique Animer une rencontre en télépratique
Banque d'interprètes	Banque d'interprètes de la Capitale-Nationale Interprétation à distance
Ressources – Réseau québécois de la télésanté	Ressources pour le professionnel de la santé et le médecin
Dossier de l'utilisateur	
Lois sur la protection des renseignements personnels	A-2.1 - Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (gouv.qc.ca)
Utilisation appropriée des renseignements de l'utilisateur	PO-22-Politique relative à la tenue de dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels
Consentement à l'utilisation de la télésanté	CN00261 Formulaire de consentement à la télésanté
Photographie	CN00293 Photographie - Documentation clinique supplémentaire

Ressources informationnelles

Utilisation de Teams	Utiliser une application de vidéoconférence
Risques liés à l'utilisation de la technologie dans la prestation du service de télésanté	CN00261 Formulaire de consentement à la télésanté
Règles de confidentialité	Lignes directrices et politique
Compétences technologiques nécessaires pour œuvrer efficacement dans un environnement numérique	Mon portail M365
Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS)	Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS)
Ressources pour les usagers	
Soins et services offerts en télésanté	Feuillet d'information sur les soins et services offerts en télésanté
Préalables technologiques à une téléconsultation	Outil pour tester l'équipement technologique
Ressources – Réseau québécois de la télésanté	Ressources pour le patient et sa famille Participer à une téléconsultation en tant que patient

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.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

Mise à jour : 2024-08-13