

Risques inhérents et mesures d'atténuations liés à la pratique de télésanté

Les risques reliés à la prestation de soins et de services par la modalité de télésanté ainsi que les mesures d'atténuations associées ont été identifiés par le Comité tactique en télésanté et conformément avec les normes d'Agrément Canada.

Les principaux risques identifiés sont:

- Risque d'atteinte à la sécurité des renseignements (ex : bris de confidentialité, perte d'information);
- Risques que la modalité de télésanté ne soit pas adaptée à la situation ou aux besoins de la personne;
- Risques techniques (ex : mauvais fonctionnement de l'équipement, des outils ou du réseau).

Les mesures suivantes ont été mises en place pour prévenir ces risques :

- Les bonnes pratiques sont détaillées dans la Politique relative à la télésanté [PO-52](#) et les [lignes directrices relatives à la télésanté](#) ainsi que dans les [fiches sur les pratiques professionnelles](#) en télésanté.
 - Ces lignes directrices prévoient des mesures pour prévenir les principaux risques reliés à la prestation de soins et de services à l'aide d'une modalité de télésanté.
 - Plusieurs outils pour soutenir les professionnels dans leur pratique en télésanté ont été créés et sont disponibles sur le site web du CIUSSS. Certains rappellent les lignes directrices et d'autres les actions à poser avant, pendant et après la téléconsultation.
- Le CIUSSS dispose d'un [programme de formation](#) et d'orientation à la télésanté visant à :
 - Faire 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.

Les lignes directrices font l'objet d'une formation lors du développement d'un nouveau projet en télésanté.

- Chaque nouveau projet de télésanté doit être développé en collaboration avec l'équipe télésanté qui s'assure que le projet respecte les lignes directrices et les normes de sécurité.
- Les outils technologiques à utiliser sont déterminés lors de la conception du projet en collaboration avec l'équipe télésanté, qui s'assure que seuls des systèmes approuvés par le [MSSS](#) (ex : Teams) sont utilisés. Les paramètres d'utilisations sont déterminés avec l'équipe télésanté afin de s'assurer que l'utilisation est sécuritaire.
- Le consentement de l'utilisateur est obtenu avant l'épisode de soins. Un [formulaire](#) est prévu à cet effet pour s'assurer de couvrir l'ensemble des éléments qui doivent être discutés avec l'utilisateur.
- Un [feuilleton d'information](#) est remis à l'utilisateur sur les soins et services offerts en télésanté qui contient toutes les informations qu'un usager doit connaître pour un bon déroulement des soins et services virtuels.
- Pour les projets locaux, l'offre de service doit prévoir un protocole en cas de problème technologique (Plan B) et pour certaines activités provinciales, le soutien en télésanté est assuré par le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS).

- La télésanté est une modalité de prestations de soins et de services parmi d'autres disponibles dans l'offre de services.
 - L'offre de services comprend des critères d'inclusion et d'exclusion;
 - Un aide-mémoire a été élaboré et diffusé concernant le choix de la modalité de prestation de soins et de services à offrir.
- Les lignes directrices spécifient que les interventions en télésanté doivent obligatoirement être consignées au dossier de l'utilisateur et que la Politique relative à la tenue du dossier de l'utilisateur et la protection des renseignements personnels [PO-22](#) doit être respectée pour tout soin ou service fourni par une modalité de télésanté.
- Plusieurs politiques et procédures sont en place au CIUSSS pour assurer la sécurité de l'information.
 - Politique relative à la sécurité de l'information [PO-13](#);
 - Cadre de gestion de la sécurité de l'information [PO-24](#);
 - Plan de continuité des opérations de la Direction des services informationnels;
 - Politique de gestion des accès aux actifs informationnels numériques ([PO-36](#));
 - Politique relative à la gestion intégrée des risques ([PO-38](#));
 - Politique de déclaration et de gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services ([PO-02](#)) et procédure [associée](#)
 - Directive relative à l'utilisation des postes informatiques ([D-002](#)).
- Des mécanismes de gestion de la qualité et de la sécurité ont été en place pour permettre l'amélioration continue des soins et des services :
 - Rapport des situations à risque au comité tactique et rappels faits au besoin dans les directions par les pivots de direction et autres moyens de communication jugés appropriés.
 - Évaluation des soins et des services de télésanté par audit de conformité. Vous pouvez consulter le dernier rapport [ici](#).
 - Déclarations des incidents et accidents et divulgation des événements indésirables selon la [Procédure relative à la déclaration et à la gestion des événements survenant lors de la prestation de soins et de services PR-PO-02-1](#).
 - [Signalement](#) des incidents de confidentialité selon la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
 - Déclaration des incidents de nature technologique majeurs dont la sécurité est compromise à l'Officier de sécurité à l'adresse courriel suivante : securite.dri.ciusscn@sss.gov.qc.ca.
 - Analyse des plaintes reçues au [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#).
 - [Évaluation de l'expérience des usagers](#) en collaboration avec le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE).
 - Sondage d'Accréditation Canada auprès des usagers sur leur expérience et leur perception de la qualité des soins et des services et ce, pour l'ensemble des programmes-services de tous les établissements publics du Québec. Vous pouvez consulter la fiche synthèse [ici](#).