

CONTACT TÉLÉSANTÉ

Foire aux questions

? À quoi sert l'outil Contact Télésanté?

Contact Télésanté est un outil de communication interprofessionnelle qui a été créé en réponse à un besoin de suivi des activités cliniques à distance. Cet outil interactif permet aux équipes de soins de partager en temps réel de l'information en lien avec le suivi des usagers.

? Est-ce que Contact Télésanté peut remplacer un dossier clinique informatisé (DCI)?

Non.
Contact Télésanté répond aux normes de sécurité du MSSS puisqu'il est conçu avec des outils de la suite collaborative M365. Toutefois, Contact Télésanté est un outil complémentaire et ne se substitue pas au dossier clinique de l'utilisateur, où doivent être consignées toutes les notes évolutives et prescriptions. Chaque établissement se doit donc de conserver les processus actuellement mis en place.

? Où puis-je utiliser Contact Télésanté?

Contact Télésanté peut-être utilisé avec différents appareils technologiques : tablettes, poste de travail ou téléphone intelligent. Sa grande mobilité permet donc aux intervenants d'y accéder d'un centre hospitalier, du domicile d'un patient ou de leur propre domicile. Si les intervenants ont accès à Microsoft Teams, ils ont accès à Contact Télésanté.

? Qui peut avoir accès aux informations inscrites dans Contact Télésanté?

Les établissements, par le biais des superutilisateurs, ont la responsabilité d'attribuer les accès à Contact Télésanté aux intervenants concernés.

? Quels sont les prérequis pour que je puisse avoir accès à Contact Télésanté?

Pour avoir accès à l'outil, il est nécessaire d'avoir un compte Microsoft 365 avec une adresse courriel du RSSS. Notez que l'obtention d'un compte invité Microsoft 365 permet également d'y accéder.

? Est-ce que l'outil Contact Télésanté est considéré comme étant sécuritaire par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)?¹

! Précision : Les directives suivantes ont été validées par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'outil Contact Télésanté répond aux normes de sécurité du MSSS puisqu'il est conçu avec des outils de la suite collaborative M365, tels que Microsoft Teams, SharePoint, Dateverse for Teams et Microsoft List.

Voici quelques liens permettant d'en apprendre davantage sur les règles de sécurité.

- [Emplacement des données des outils de collaboration M365](#)
- [Directive sur l'utilisation sécuritaire des outils de collaboration par les médecins](#)
- [Directive sur l'utilisation de la suite collaborative Office 365 dans un contexte de soins virtuels](#)
- [Aide-mémoire à l'intention des professionnels de la santé, des médecins, des résidents et des externes](#)

¹ Cette question provient de la cdp CHSLD-RPQ.

? Est-ce que quelqu'un en dehors du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) peut avoir accès à l'outil?

Oui.
Il faut toutefois que cette personne ait un compte invité Microsoft 365 pour y accéder.

? Est-ce que différents secteurs d'activités d'un même établissement peuvent utiliser Contact Télésanté?

Oui.
Cet outil a la capacité de s'adapter à différents types de clientèles qui proviennent de diverses spécialités. De plus, chaque Contact Télésanté a sa propre équipe Teams. Plusieurs Contact Télésanté peuvent donc coexister au sein d'un même établissement.

? Est-ce que toutes les équipes d'un même établissement auront accès à l'ensemble de l'information qui y est déposée?

Non.
Puisque chaque Contact Télésanté a sa propre équipe Teams, les intervenants ne verront que les informations du Contact Télésanté pour lequel ils ont obtenu des droits d'accès.

? À qui dois-je m'adresser pour déployer Contact Télésanté dans mon établissement?

Vous devez d'abord adresser votre demande aux pilotes télésanté de votre établissement. Ces derniers rempliront alors le formulaire de demande de service provinciale en télésanté.

? Est-ce que mon établissement est autonome pour déployer Contact Télésanté?

Non.
Pour déployer Contact Télésanté, plusieurs actions sont nécessaires. Il faut, entre autres, configurer l'outil afin qu'il soit adapté à vos besoins et à votre réalité. L'équipe du Centre de coordination de la télésanté (CCT) du CHU de Québec-Université Laval, mandataire de l'outil, vous accompagnera tout au long du déploiement.

? Est-ce que je serai toujours dépendant du Centre de coordination de la télésanté mandataire de l'outil?

Pour une bonne gestion de l'outil, la collaboration entre votre établissement et le CCT mandataire va se poursuivre.
Dans votre établissement, les superutilisateurs, s'ils ne sont pas en mesure de fournir une réponse adéquate aux demandes exprimées (ex. problèmes, améliorations, demandes d'informations, etc.), créeront un billet via le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS).

CONTACT TÉLÉSANTÉ

Foire aux questions (suite)

? Qui peut ajouter des informations dans Contact Télésanté?

L'ensemble des médecins et des intervenants ayant accès à Contact Télésanté peuvent y inscrire des informations.

? Est-ce que ces informations sont visibles par tous?

Oui.
Tous les médecins ou intervenants qui ont accès à Contact Télésanté sont en mesure de consulter ces informations.

? Est-ce que cet outil peut m'aider à communiquer avec mes collègues?

Contact Télésanté est un outil qui permet d'optimiser les échanges et la communication entre les professionnels de la santé. À cela s'ajoutent les fonctions de Microsoft Teams, telles que le clavardage, les publications ainsi que les appels vidéos.

? Qui doit faire la mise à jour des informations des patients?

Tous les médecins et les intervenants ayant accès à l'outil Contact Télésanté sont en mesure de mettre à jour les informations. Toutefois, il revient à l'équipe qui utilise l'outil d'identifier les personnes responsables de la mise à jour.

? Qui assure le soutien dans les établissements?

L'établissement, par l'entremise de son superutilisateur, offre le soutien de 1^{er} niveau. Le Centre de soutien des services numériques en santé (CSSNS) offre le soutien de 2^e niveau, tandis que le Centre de coordination de la télésanté du CHU de Québec-Université Laval, mandataire de l'outil, assure un soutien de 3^e niveau.

? Comment procédez-vous à l'archivage des informations dans le dossier de l'utilisateur? L'infirmière va-t-elle devoir documenter dans Contact Télésanté puis dans sa note infirmière ensuite? ²

L'outil Contact Télésanté est complémentaire aux outils utilisés par les intervenants dans leur pratique. Il ne se substitue pas au dossier du patient, que ce dernier soit informatisé ou en format papier.

L'infirmière doit donc saisir dans l'outil Contact Télésanté les informations pertinentes au suivi du patient, et qui lui permettent d'assurer la communication avec ses pairs. Elle doit aussi aller saisir les informations dans les outils cliniques identifiés par son établissement (ex. PTI, note infirmière, échelle de Braden, etc.).

² Cette question provient de la cdp CHSLD-RPQ.

? Que fait-on après le départ ou le décès d'un patient?

Lorsqu'un patient quitte l'installation à la suite d'un congé temporaire ou définitif, voire même d'un décès, il est possible de modifier son statut pour qu'il devienne inactif. Le patient n'apparaîtra plus dans la liste de patients actifs utilisée par les intervenants mais l'ensemble des informations le concernant seront conservées. Si le patient est de retour dans le secteur d'activité, il suffit de remettre son statut sur « actif » pour récupérer l'ensemble des informations.

! Il est à noter qu'une épuration automatisée des patients est faite, selon le besoin des équipes. Le nom d'un patient pourrait, par exemple, être supprimé de la liste 2 ans après sa date de congé, s'il n'est pas revenu dans l'établissement.

? Est-ce que les intervenants reçoivent une notification quand il y a une nouvelle information ou un changement d'état de l'utilisateur?

Il est possible de recevoir des notifications (ex. recevoir un courriel si des informations sont modifiées pour un usager identifié).

Différentes configurations de l'outil permettent aussi d'ajouter des repères visuels, afin de porter des informations précises ou même des usagers à l'attention des intervenants (ex. la ligne d'information d'un usager pourrait par exemple s'afficher en jaune pour indiquer qu'il y a une attention particulière à apporter à ce dernier).

? Lors du déploiement de l'outil, certaines données peuvent-elles être récupérées pour alimenter Contact Télésanté?

Il est effectivement possible d'exporter les données démographiques du système source de l'établissement et, à l'aide d'un canevas dans Excel, de les importer dans l'outil Contact Télésanté. Cette importation n'est possible qu'une seule fois, lors du déploiement du projet, puisque l'outil n'offre pas d'interopérabilité.