

FOIRE AUX QUESTIONS – CONTACT TÉLÉSANTÉ

À QUOI SERT CONTACT TÉLÉSANTÉ?

Il s'agit d'un outil de collaboration professionnelle permettant de partager de l'information clinique entre différents intervenants concernant la clientèle suivie conjointement.

Il permet de rendre disponible à distance à toute l'équipe soignante l'information utile pour un suivi efficace de la clientèle. On y retrouve les données démographiques et l'ensemble des informations cliniques nécessaires. Il est également possible de partager des notes et des demandes de suivis entre intervenants.

EST-CE QUE CONTACT TÉLÉSANTÉ PEUT REMPLACER UN DOSSIER CLINIQUE INFORMATISÉ (DCI)?

Non! Bien qu'il soit hébergé dans un environnement sécurisé sur la plateforme Microsoft Teams, Contact Télésanté ne peut être considéré comme un DCI. Chaque établissement doit conserver ses processus actuellement en place pour déposer les notes cliniques, notes de suivi et prescriptions médicales dans le dossier de l'utilisateur.

OÙ PUIS-JE UTILISER CONTACT TÉLÉSANTÉ?

Contact Télésanté est disponible tant de votre milieu de travail que de votre domicile. Vous pouvez y accéder d'un poste de travail, d'un ordinateur portable, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent. Il suffit d'avoir accès à Microsoft Teams.

QUI PEUT AVOIR ACCÈS AUX INFORMATIONS INSCRITES DANS CONTACT TÉLÉSANTÉ?

Chaque établissement dispose des droits nécessaires pour déterminer qui peut avoir accès au canal Teams en question.

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 QUELQU'UN EN DEHORS DU RSSS PEUT AVOIR ACCÈS À L'OUTIL?

Oui! Cette personne doit avoir un compte invité Microsoft 365 pour y accéder.

DIFFÉRENTES ÉQUIPES D'UN MÊME ÉTABLISSEMENT PEUVENT-ELLES UTILISER CONTACT TÉLÉSANTÉ?

Oui! Bien que Contact Télésanté ait d'abord été pensé pour les besoins en CHSLD, cet outil a la capacité de s'adapter à d'autres types de clientèles dans d'autres spécialités, donc plusieurs unités ou équipes d'un même établissement peuvent utiliser l'outil.

EST-CE QUE TOUTES LES ÉQUIPES D'UN MÊME ÉTABLISSEMENT AURONT ACCÈS À L'ENSEMBLE DE L'INFORMATION QUI Y EST DÉPOSÉ?

Non! Pour un même établissement, les spécialités seront subdivisées par équipes. Ainsi, l'ensemble des intervenants d'un même service auront accès à l'ensemble des informations de cette clientèle. C'est donc dire par exemple que pour la clientèle SAPA volet CHSLD, les médecins ainsi que les autres intervenants auront accès à l'ensemble des installations. C'est-à-dire à tous les CHSLD de l'établissement. Cependant, ils ne verront pas le canal d'une autre spécialité de leur établissement.

EST-CE QUE JE VAIS VOIR TOUTES LES INFORMATIONS DES AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉS DE MON ÉTABLISSEMENT MÊME SI CELA N'EST PAS PERTINENT POUR MA PRATIQUE?

Non! Vous ne verrez que les informations de votre secteur d'activité.

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 étapes sont nécessaires. Il faut, entre autres, configurer l'outil afin qu'il soit adapté à vos besoins et à votre réalité. Une équipe, dépêchée par le Centre de coordination à la télésanté mandataire, vous accompagnera tout au long du déploiement.

EST-CE QUE JE SERAI TOUJOURS DÉPENDANT DU CENTRE DE COORDINATION À LA TÉLÉSANTÉ MANDATAIRE?

Non! Le Centre de coordination à la télésanté vous accompagne durant les étapes de déploiement de l'outil. Par la suite, l'établissement est autonome pour effectuer la mise à jour des informations contenues dans la liste « Unités », si celle-ci est présente dans votre environnement, et dans la liste « Tournée ». L'établissement est aussi responsable de contrôler les droits d'accès des utilisateurs à l'outil.

QUI PEUT INSCRIRE DES NOTES OU DES COMMENTAIRES DANS L'APPLICATION?

L'ensemble des médecins et des intervenants qui ont accès à l'application peuvent y inscrire des notes ou des commentaires.

EST-CE QUE CES NOTES OU CES COMMENTAIRES SONT VISIBLES PAR TOUS?

Tous ceux qui ont accès à la section « Tournée » peuvent visualiser ces informations.

EST-CE QUE CET OUTIL PEUT M'AIDER À COMMUNIQUER AVEC MES COLLÈGUES?

Oui! La fonction de clavardage associée à Microsoft Teams vous permet de communiquer entre collègues.

QUI DOIT CRÉER LES UNITÉS?

L'établissement doit désigner une ou quelques personnes qui auront les droits nécessaires pour créer et pour modifier les unités.

QUI DOIT FAIRE LA MISE À JOUR DES INFORMATIONS DES USAGERS?

Les intervenants disposant des droits d'accès sont en mesure de modifier des informations liées aux usagers.

HISTORIQUE DES VERSIONS : QUI EST L'AUTEUR? COMMENT L'IDENTIFIER?

L'outil assure une traçabilité de ce qui est noté, ce qui permet d'identifier l'auteur des informations saisies.

EST-CE QUE JE PEUX IMPRIMER LES NOTES ET LES METTRE AU DOSSIER DE L'USAGER?

Il n'est pas possible d'imprimer les notes se trouvant dans Contact Télésanté. Nous vous rappelons que ces notes n'ont pas de statut légal. Seules les notes se trouvant dans le dossier clinique de l'utilisateur sont légales.

QUI ASSURE LE SOUTIEN DANS LES ÉTABLISSEMENTS?

L'établissement, par l'entremise de son super-utilisateur, 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 à la télésanté du CHU de Québec-Université Laval, mandataire de l'outil, assure un soutien de 3^e niveau.

QUE FAIT-ON APRÈS LE DÉPART OU LE DÉCÈS D'UN USAGER?

Il est possible, lorsqu'un usager quitte l'installation (à la suite d'un congé temporaire ou définitif) ou décède, de modifier son statut pour qu'il soit affiché « inactif ». L'utilisateur n'apparaîtra plus dans la liste « Tournée » utilisée par les intervenants mais l'ensemble des informations le concernant seront conservées.

Si l'utilisateur est de retour dans le secteur d'activité, il suffit de remettre son statut sur « actif » pour récupérer l'ensemble de ses informations. Le nom de l'utilisateur s'affichera de nouveau dans la liste « Tournée ».

EST-CE QUE LES INTERVENANTS REÇOIVENT UNE NOTIFICATION QUAND IL Y A UNE NOUVELLE INFORMATION OU UN CHANGEMENT D'ÉTAT DE L'USAGER?

Oui, l'outil Contact Télésanté offre la possibilité de recevoir des notifications. Une analyse des besoins doit préalablement être réalisée afin d'étudier la faisabilité de votre demande.

EST-CE QUE CERTAINES DONNÉES PEUVENT ÊTRE RÉCUPÉRÉES POUR ALIMENTER CONTACT TÉLÉSANTÉ LORS DU DÉPLOIEMENT? PAR EXEMPLE LES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DU SYSTÈME D'ADMISSION.

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.

PEUT-ON IMPRIMER UNE LISTE D'USAGERS?

Oui. Dans la liste « Tournée », il suffit de cliquer sur la vue de l'impression désirée (cette dernière a été préalablement configurée pour répondre à vos besoins). Par la suite, ouvrez Contact Télésanté dans SharePoint en cliquant sur l'icône « Accéder au site Web ». Enfin, sélectionnez les points de suspension « ... » situés dans le coin supérieur droit de la page et cliquez sur « Imprimer ».

Dernière mise à jour : février 2022