



## BONNES PRATIQUES EN RENCONTRES VIRTUELLES

Pense-bête pour des téléconsultations efficaces, respectueuses et confidentielles entre les professionnels de la santé et les usagers.

Cette fiche vise à fournir des recommandations pour mener des téléconsultations fluides et efficaces, tout en favorisant une relation de confiance entre le professionnel de la santé et l'utilisateur.

### Préparation à la rencontre

---

- Tester le matériel informatique à l'avance (qualité du son, de l'image et leur synchronisation).
- Vérifier la qualité du cadrage et de l'éclairage et limiter les bruits.
- Disposer des numéros de téléphone et télécopieur utilisés.
- Accéder aux dossiers de santé pertinents du patient (DCI, DSQ, etc.).
- Accéder à l'intranet de l'établissement, au besoin
- Maîtriser les avantages et risques de la téléconsultation et être en mesure de les expliquer.

### Confidentialité de la rencontre

---

- Choisir un environnement qui permet la confidentialité de la rencontre.
- Orienter les écrans pour éviter la visualisation par autrui.
- Utiliser un micro-casque et garantir l'intimité sonore.
- Présenter un arrière-plan neutre et professionnel.

### Relation patient-professionnel

---

- Se présenter s'il s'agit d'un nouveau patient
- Encourager les questions et la conversation bidirectionnelle
- Observer le langage non-verbal du patient.
- Respecter l'heure prévue du rendez-vous
- Installer les écrans de manière à regarder le patient directement.
- Connaître les fonctionnalités principales de Teams
- Éliminer les distractions et désactiver les notifications
- Clôturer la consultation de manière claire pour éviter toute confusion.

### Anticipation des problèmes techniques

---

- Disposer du numéro de téléphone de l'utilisateur en cas de problème et confirmer sa compréhension du plan de contingence.
- Avoir les informations de contact du service de soutien technique de son établissement.
- Si nécessaire, connaître les informations du CSSNS (Soutien RQT). Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h composez le 1 833 564-0404 (sans frais au Québec) **OU** consultez le Portail RQT, Soutien aux cliniciens et professionnels (telesantequebec.ca)