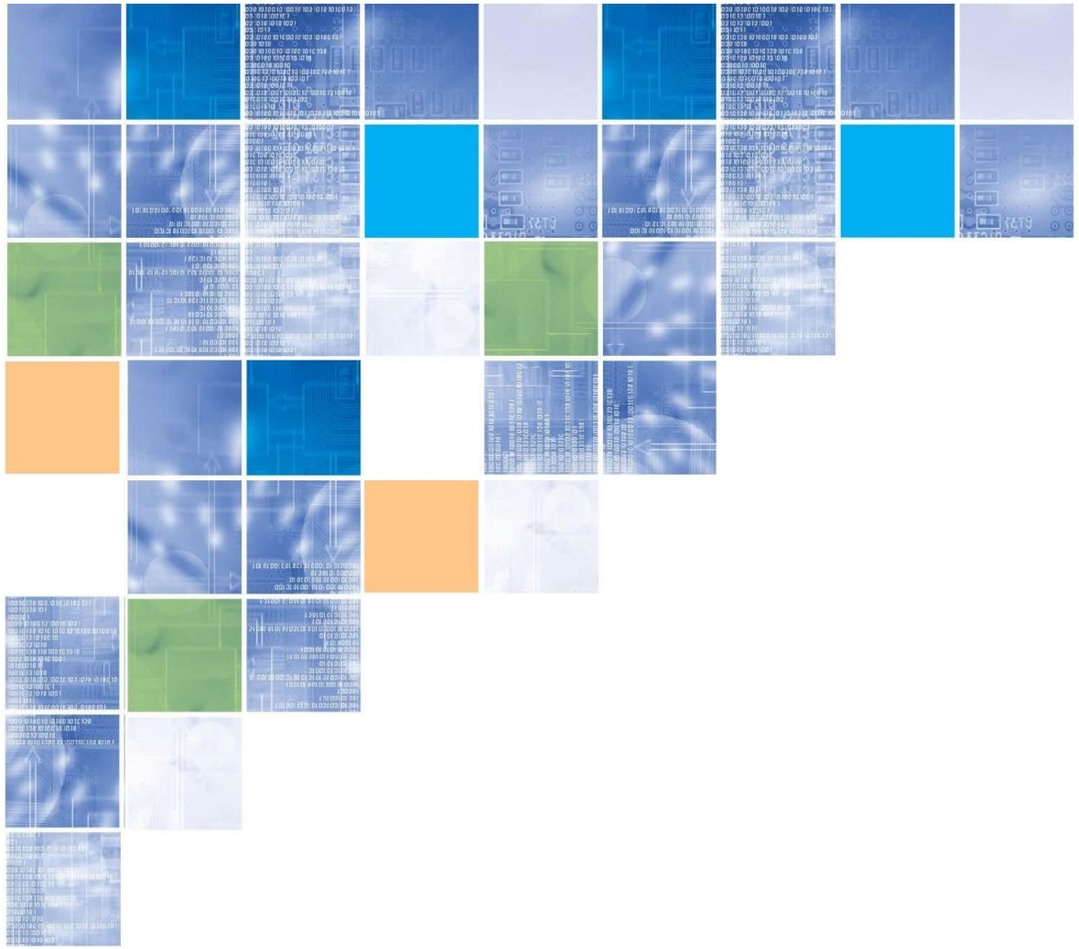
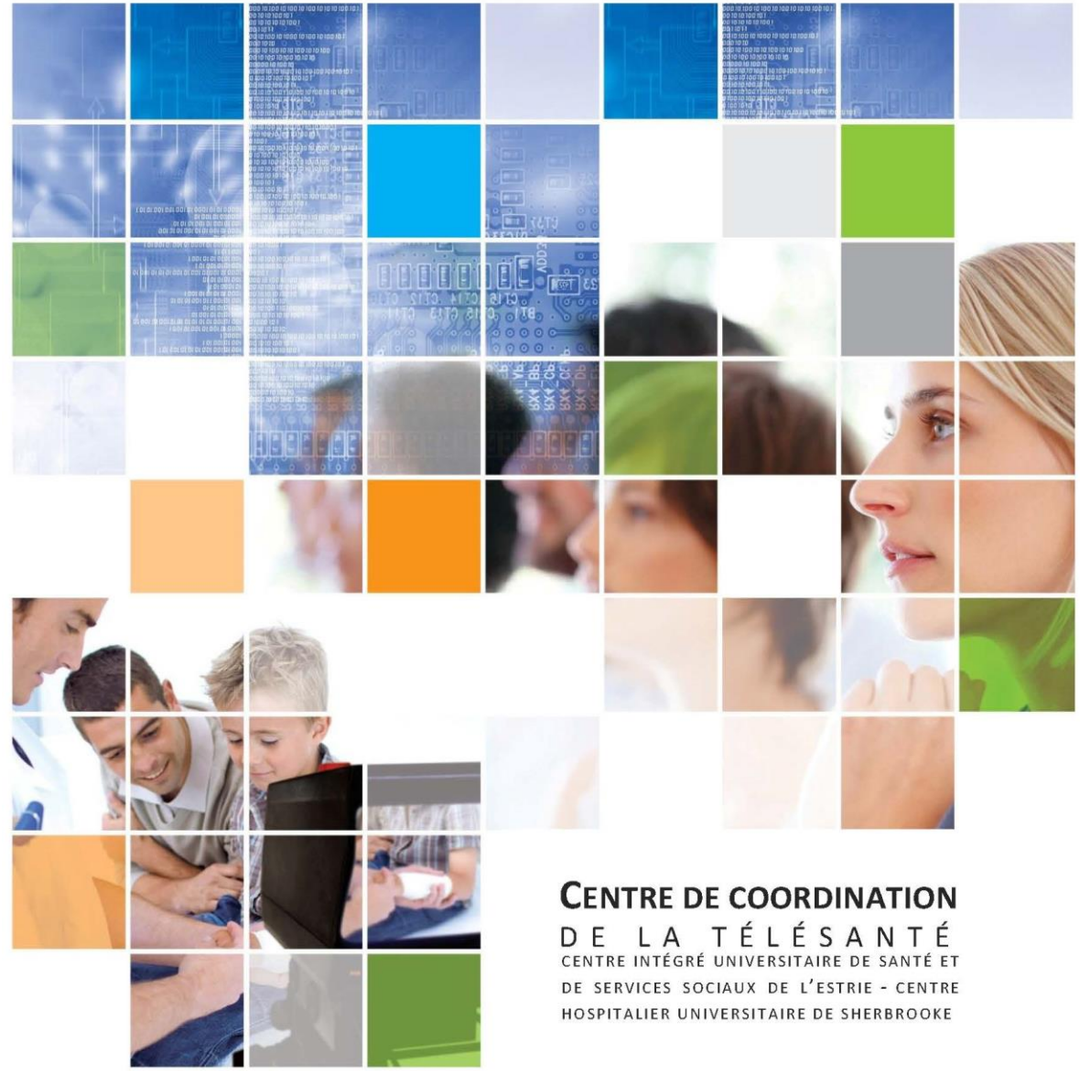


Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke
Québec



CENTRE DE COORDINATION
DE LA TÉLÉSANTÉ
CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE - CENTRE
HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIES (TASP) À DOMICILE

AIDE-MEMOIRE ET FOIRE AUX QUESTIONS

Québec

Juillet 2017, version 6

BOTTIN DES RESSOURCES (RLS de La Pommeraie et de la Haute-Yamaska)

Équipe télésanté :

Numéro sans frais : 1 844-822-3520, option 4

Équipe de soutien technique :

Numéro sans frais : 1 866 942-0084, option 5, option 1

Horaire du soutien technique :

Du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30

Stomothérapeute(s) :

Téléphone : 450 263-2220, poste 35310
Téléavertisseur : 1 888 509-4680

NOTES PERSONNELLES DE FORMATION

NOTES PERSONNELLES DE FORMATION

TABLE DES MATIÈRES

Étapes préparatoires à une clinique virtuelle

- ☐ Préparer la trousse avant de partir chez l'usager et s'assurer que la tablette et le cellulaire sont chargés 4
- ☐ Faire signer le formulaire de consentement à l'usager 4
- ☐ Faire un test du signal cellulaire pour déterminer si la clinique sera réalisée en temps réel ou temps différé (si le signal est insuffisant voir page 9 de cet aide-mémoire) 5
- ☐ Recharger la tablette et le cellulaire 5
- ☐ Planifier une clinique virtuelle avec l'infirmière experte 5

Étapes de réalisation d'une clinique virtuelle en temps réel chez l'usager

- ☐ Préparer la trousse avant de partir chez l'usager et s'assurer que la tablette et le cellulaire sont chargés 6
- ☐ Établir le réseau sans fil à l'aide du cellulaire 7
- ☐ Mettre en marche la tablette et installer l'équipement 7
- ☐ Effectuer la clinique virtuelle 8
- ☐ Terminer la clinique virtuelle et le soin avec l'usager 8
- ☐ Éteindre le cellulaire, désinfecter l'équipement et le ranger 8
- ☐ Recharger la tablette et le cellulaire 8

Étapes de réalisation d'une clinique virtuelle en temps différé :

Chez l'usager

- ☐ Mettre en marche la tablette et installer l'équipement 9
- ☐ Prendre des photos et des vidéos avec la tablette, dans Reacts 9
- ☐ Terminer le soin avec l'usager 11
- ☐ Désinfecter l'équipement, le ranger et recharger la tablette 11

Avec l'infirmière experte, à votre bureau

- ☐ Établir le réseau sans fil à l'aide du cellulaire 12
- ☐ Mettre en marche la tablette et installer l'équipement 12
- ☐ Effectuer la clinique virtuelle 13
- ☐ Supprimer les photos et les vidéos 15
- ☐ Terminer la clinique virtuelle puis recharger la tablette et le cellulaire 15

Foire aux questions 16

ÉTAPES PRÉPARATOIRES À UNE CLINIQUE VIRTUELLE

- ☐ **Préparer la trousse avant de partir chez l'usager et s'assurer que la tablette et le cellulaire sont chargés**

Important : Avant de préparer la trousse, assurez-vous que la tablette et le cellulaire sont bien chargés afin d'éviter des problèmes d'utilisation des équipements.

Chargeur tablette

Chargeur cellulaire

Contenu du sac de transport de la tablette :

- Tablette
- Chargeur de tablette
- Caméra
- Cellulaire
- Chargeur de cellulaire
- Aide-mémoire pour les infirmières-ressources
- Formulaire de consentement

Contenu du sac de transport du trépied :

- Trépied
- Support à tablette pour fixer la tablette sur le trépied

- ☐ **Faire signer le formulaire de consentement à l'usager**

Si une clinique virtuelle est nécessaire avec une infirmière experte après l'évaluation de la plaie, faites signer un formulaire de consentement à l'usager. De plus, informez l'usager que les données prises à l'aide de la technologie (photos et vidéos) ne seront pas conservées, qu'il ne sera pas possible de les consulter ultérieurement.

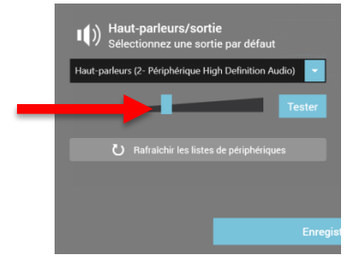
FOIRE AUX QUESTIONS

Q3. J'ai désactivé une caméra par erreur et je voudrais réactiver celle-ci. Comment dois-je procéder?

1. Appuyez sur l'icône « Paramètres » dans Reacts
2. Appuyez sur « Entrées supprimées »
3. Choisissez, dans la liste déroulante, la caméra que vous souhaitez réactiver (ex. : Logitech HD Webcam C615)
4. Appuyez sur « Réactiver »

Q4. Je n'entends pas bien l'infirmière experte, que puis-je faire?

1. Vérifiez que le volume des haut-parleurs est à 100 % en appuyant sur le bouton volume + de la tablette
2. Appuyez sur l'icône « Paramètres » , à droite de l'interface de Reacts et sur l'icône « Audio/Vidéo »
3. Dans la fenêtre « Paramètres audio et vidéo », section « Haut-parleurs/sortie », augmentez la barre de volume jusqu'à ce que le volume soit suffisant



Q5. Lors de l'ouverture de la tablette, un message m'indiquant que Windows effectue une mise à jour apparaît. Que dois-je faire?

1. Laissez Windows installer la mise à jour. Cela prendra quelques minutes. Ensuite, votre tablette sera prête pour effectuer une clinique virtuelle.

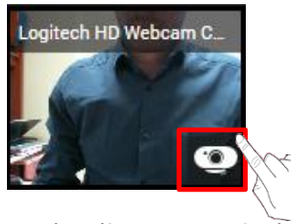
Q6. Lors de l'ouverture de Reacts, un message apparaît indiquant qu'une mise à jour Reacts doit être installée. Que dois-je faire?

1. Répondez toujours « Plus tard ».

FOIRE AUX QUESTIONS

Q1. Lors d'une clinique virtuelle en temps réel la qualité de la communication est intermittente voire médiocre. Que puis-je faire?

Pour tenter d'améliorer la qualité de votre communication lors de la clinique virtuelle en temps réel, l'infirmière experte peut désactiver la caméra de sa tablette en appuyant sur l'icône « caméra » située en bas, à droite, de l'image de la caméra.



Si la qualité de la communication ne s'améliore pas malgré cette démarche, effectuez votre clinique virtuelle en temps différé (voir section **Clinique virtuelle en temps différé** située à la page 9 du présent aide-mémoire).

Q2. Lorsque je suis connectée à Reacts, je vois l'image de plus d'une caméra. Comment puis-je désactiver les caméras intégrées à la tablette et voir uniquement l'image de la caméra Logitech C615?

1. Appuyez sur l'image de la caméra que vous souhaitez désactiver et maintenez-y votre doigt environ 2 secondes. Relâchez l'image de la caméra. Un menu contextuel s'affichera.
2. Appuyez sur « Supprimer » dans le menu contextuel
3. Appuyez sur « Confirmer »

☐ **Faire un test du signal cellulaire pour déterminer si la clinique sera réalisée en temps réel ou en temps différé (si le signal est insuffisant, voir « Clinique en temps différé »)**

1. Mettez en marche le cellulaire
2. Appuyez sur l'icône « Speedtest »
3. Appuyez de nouveau sur l'icône « Speedtest »
4. Lors du 1er test, appuyez sur « Commencer le test »
5. Lors des tests suivants, appuyez plutôt sur « Tester à nouveau »

Les résultats du test doivent être égaux ou supérieurs à 1 Mbit/sec en débit descendant et montant. Si les valeurs sont inférieures ou que le test ne peut être effectué à cause d'un mauvais signal, la clinique virtuelle devra se faire en temps différé. Pour se faire, aller à la section « Clinique en temps différé », page 9, du présent aide-mémoire.

☐ **Recharger la tablette et le cellulaire**

Lors de votre arrivée au bureau, rechargez la tablette et le cellulaire.

☐ **Planifier une clinique virtuelle avec l'infirmière experte**

Pour planifier une clinique virtuelle avec la stomothérapeute, envoyez une invitation Lotus (réunion) dans le calendrier des plages horaires qui vous sera proposé selon votre secteur.

N'oubliez pas d'indiquer à l'infirmière experte dans votre invitation Lotus les informations suivantes : nom et prénom de l'usager.

ÉTAPES DE RÉALISATION D'UNE CLINIQUE VIRTUELLE EN TEMPS RÉEL CHEZ L'USAGER

- **Préparer la trousse avant de partir chez l'usager et s'assurer que la tablette et le cellulaire sont chargés**

  Important : Avant de préparer la trousse, assurez-vous que la tablette et le cellulaire sont bien chargés afin d'éviter des problèmes d'utilisation des équipements.

Chargeur tablette

Chargeur cellulaire

Contenu du sac de transport de la tablette :

- Tablette
- Chargeur de tablette
- Caméra
- Cellulaire
- Chargeur de cellulaire
- Aide-mémoire pour les infirmières-ressources
- Formulaire de consentement

Contenu du sac de transport du trépied :

- Trépied
- Support à tablette pour fixer la tablette sur le trépied

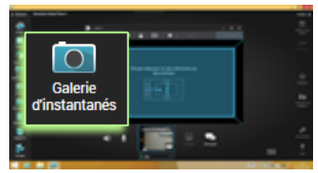
En arrivant chez l'usager :

Afin que soient téléchargées les mises à jour système de la tablette, laissez celle-ci en fonction et connectée au réseau cellulaire au moins 5 minutes avant de débuter une clinique virtuelle.

- **Supprimer les photos et vidéos**

Il est très important que vous supprimiez les photos et vidéos de l'usager enregistrées dans Reacts, et ce, avant de terminer votre clinique virtuelle avec l'infirmière experte. Pour ce faire :

1. Supprimez le dossier de la date de la prise des photos et vidéos. Ne supprimez pas chaque élément, car cela serait beaucoup trop long!



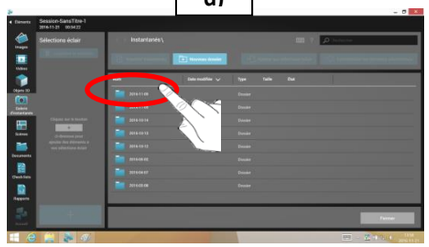
- **Terminer la clinique virtuelle puis recharger la tablette et le cellulaire**

  1. Terminez la communication avec l'infirmière experte en appuyant sur le bouton « Raccrocher »
  2. Éteignez la tablette en appuyant sur le bouton externe qui se trouve du côté droit, en haut, de la tablette
  3. Éteignez le cellulaire
  4. Rechargez immédiatement la tablette et le cellulaire afin qu'ils soient fonctionnels pour votre prochaine clinique virtuelle

□ **Effectuer la clinique virtuelle (suite)**

d) Appuyez deux fois, rapidement, sur la ligne du dossier nommé selon la date à laquelle vous avez effectué votre clinique virtuelle en temps différé afin de voir toutes les photos et vidéos que vous avez prises lors de celle-ci

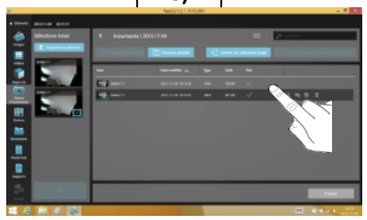
d)



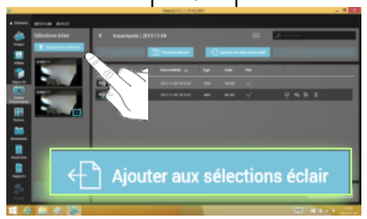
e) Sélectionnez une photo ou une vidéo que vous souhaitez partager avec l'infirmière experte. Il est à noter que votre sélection s'affichera en gris foncé

f) Appuyez sur « Ajouter aux sélections éclair »

e)



f)



g) Faites glisser votre sélection sur la scène

h) Partagez la scène créée avec l'infirmière experte

g)

h)

□ **Établir le réseau sans fil à l'aide du cellulaire**

1. Si le cellulaire est éteint, maintenez le bouton de mise en marche, situé du côté gauche du cellulaire, pendant quelques secondes afin de l'ouvrir
2. Activez ensuite le mode « point d'accès »
3. Par la suite, placez le cellulaire de manière à obtenir le meilleur réseau sans fil possible, par exemple, à proximité d'une fenêtre

□ **Mettre en marche la tablette et installer l'équipement**

1. Mettez en marche la tablette
2. Assemblez le trépied en utilisant les vis « K&M »
3. Installez la tablette sur le support à tablette et la caméra sur le trépied
4. Appuyez sur le compte « TASPutil » sur l'écran d'accueil de la tablette
5. Vérifiez que la tablette est bien connectée au réseau « TELESANTE-DOM » en appuyant sur l'icône réseau de la barre des tâches située en bas, à droite, de l'écran
6. Démarrez Reacts et connectez-vous à l'aide de vos informations de connexion

Important : Validez que la caméra et le microphone fonctionnent correctement.

Microphone (HD Webcam C615) ***Lorsque vous parlez, la barre de son oscille.***

Logitech HD Webcam C615 ***Image présente à l'écran.***

☐ Effectuer la clinique virtuelle

Dans le menu principal de Reacts :

1. Appuyez sur le bouton

pour trouver l'infirmière experte que vous souhaitez contacter
2. Appuyez ensuite sur

Une fois la connexion établie, validez que la communication avec l'infirmière experte est fonctionnelle (son et image). Cela peut prendre de 20 à 30 secondes. L'infirmière experte démarrera alors le mode session et préparera la scène à partager.

Afin de bien visualiser le contenu de la scène, vous pouvez l'agrandir à l'aide du bouton situé en haut, à droite, de la scène.

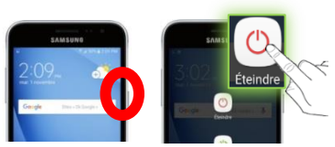
☐ Terminer la clinique virtuelle et le soin avec l'usager

Lorsque votre échange avec l'infirmière experte est complété, terminer la clinique virtuelle.

1. Éteignez la tablette
2. Laissez l'équipement de côté
3. Complétez le soin avec l'usager

☐ Éteindre le cellulaire, désinfecter l'équipement et le ranger

1. Éteignez le cellulaire



2. Utilisez les lingettes désinfectantes pour nettoyer la tablette, le cellulaire, la caméra et le trépied. Enlevez le surplus de désinfectant sur l'écran de la tablette avec un linge doux

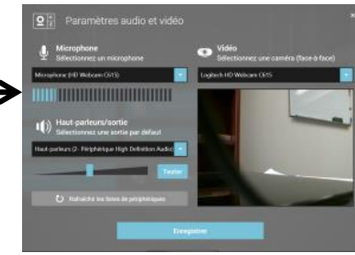
☐ Recharger la tablette et le cellulaire

Lors de votre arrivée au bureau, rechargez la tablette et le cellulaire.

☐ Installer l'équipement et mettre en marche la tablette (suite)

Important : Validez que la caméra et le microphone fonctionnent correctement.

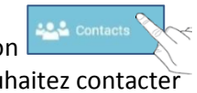
Microphone (HD Webcam C615) ***Lorsque vous parlez, la barre de son oscille.***



Logitech HD Webcam C615 ***Image présente à l'écran.***

☐ Effectuer la clinique virtuelle

Dans le menu principal de Reacts :

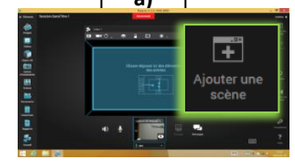
1. Appuyez sur le bouton 

pour trouver dans les contacts l'infirmière experte que vous souhaitez contacter
2. Appuyez ensuite sur

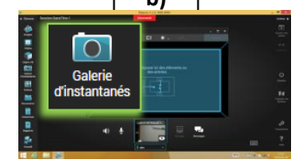
Une fois la connexion établie, validez que la communication avec l'infirmière experte est fonctionnelle (son et image). Cela peut prendre de 20 à 30 secondes. L'infirmière experte démarrera alors le mode session et préparera la scène à partager.

3. Démarrez le mode session en appuyant sur « Débuter une session »
4. Partagez les photos et vidéos prises ultérieurement :
   a) Ajoutez une nouvelle scène
   b) Allez dans le menu « Galerie d'instantanés »
   c) Appuyez sur le bouton « + »

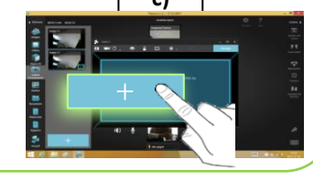
a)



b)



c)



AU BUREAU

Afin que soient téléchargées les mises à jour système de la tablette, laissez celle-ci en fonction et connectée au réseau cellulaire au moins 5 minutes avant de débuter une clinique virtuelle.

□ Établir le réseau sans fil à l'aide du cellulaire

1. Si le cellulaire est éteint, maintenez le bouton de mise en marche, situé du côté gauche du cellulaire, pendant quelques secondes, afin de l'ouvrir
2. Activez le mode « point d'accès »
3. Par la suite, placez le cellulaire de manière à obtenir le meilleur réseau sans fil possible, par exemple, à proximité d'une fenêtre

□ Mettre en marche la tablette et installer l'équipement

1. Mettez en marche la tablette
2. Appuyez sur le compte « TASPutil»
3. Vérifiez que la tablette est bien connectée au réseau « TELESANTE-DOM »
4. Installez la tablette sur le support pour bureau
5. Fixez la caméra sur la tablette
6. Démarrez Reacts
7. Connectez-vous à votre compte Reacts

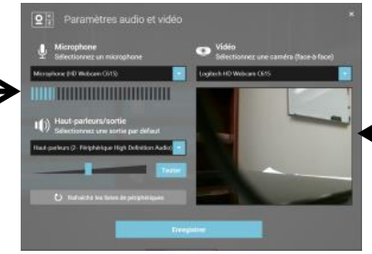
CHEZ L'USAGER

□ Mettre en marche la tablette et installer l'équipement

1. Mettez en marche la tablette
2. Appuyez sur le compte « TASPutil » sur l'écran d'accueil de la tablette
3. Assemblez le trépied en utilisant les vis « K&M »
4. Installez la tablette sur le support à tablette et la caméra sur le trépied
5. Démarrez Reacts et connectez-vous à l'aide de vos informations de connexion
6. Appuyez sur le bouton « Travailler hors ligne »

Important : Validez que la caméra et le microphone fonctionnent correctement.

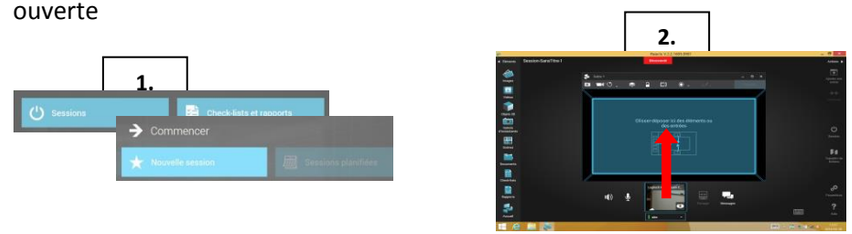
Microphone (HD Webcam C615) ***Lorsque vous parlez, la barre de son oscille.***



Logitech HD Webcam C615 ***Image présente à l'écran.***

□ Prendre des photos et des vidéos avec la tablette, dans Reacts

1. Démarrez une session en appuyant sur « Session », sur « Commencer » puis sur « Nouvelle session »
2. Glissez l'image de la caméra, se trouvant au centre, en bas de l'écran, dans la scène ouverte



□ **Prendre des photos et des vidéos avec la tablette, dans Reacts (suite)**

Prenez des photos :

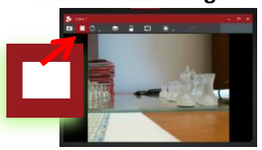
1. Photographiez la plaie en plan rapproché
2. Photographiez la plaie en plan éloigné
3. Photographiez le pansement antérieur

Filmez de courtes vidéos (durée de 30 secondes, maximalement) :

1. Présentez l'usager (nom, visage et site de la plaie)
2. Démontrez la mobilité de la cheville ou d'un membre, si pertinent
3. Comparez les deux membres, si la plaie se trouve sur un membre inférieur ou supérieur
4. Présentez la plaie située dans une région particulière (ex. : dans un pli cutané, en position assise)

Débuter un enregistrement

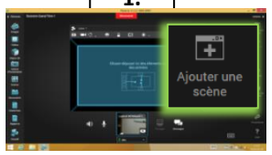
Terminer un enregistrement



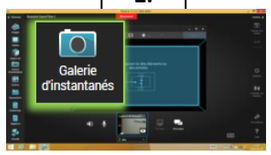
Vérifiez, au fur et à mesure que vous les prenez, que vos photos et vidéos sont adéquates avant de quitter le domicile de l'usager. Pour ce faire :

1. Ajoutez une nouvelle scène
2. Allez dans le menu « Galerie d'instantanés »
3. Faites glisser la photo ou la vidéo choisie vers la scène
4. Fermez la scène à l'aide du bouton « X » dans le coin, en haut, à droite, de la fenêtre de la scène lorsque vous avez terminé votre validation

1.



2.



3.

Important : Dans le cas où le contenu des photos ou vidéos n'est pas adéquat, reprenez celles-ci avant de quitter le domicile de l'usager.

□ **Terminer le soin avec l'usager et éteindre la tablette**

1. Laissez l'équipement de côté après avoir pris vos photos et vidéos
2. Complétez le soin avec l'usager
3. Éteignez la tablette

□ **Désinfecter l'équipement, le ranger et recharger la tablette**

1. Utilisez les lingettes désinfectantes pour nettoyer la tablette, la caméra et le trépied. Enlevez le surplus de désinfectant sur l'écran de la tablette avec un linge doux
2. Rangez l'équipement
3. Lors de votre arrivée au bureau, rechargez la tablette et le cellulaire