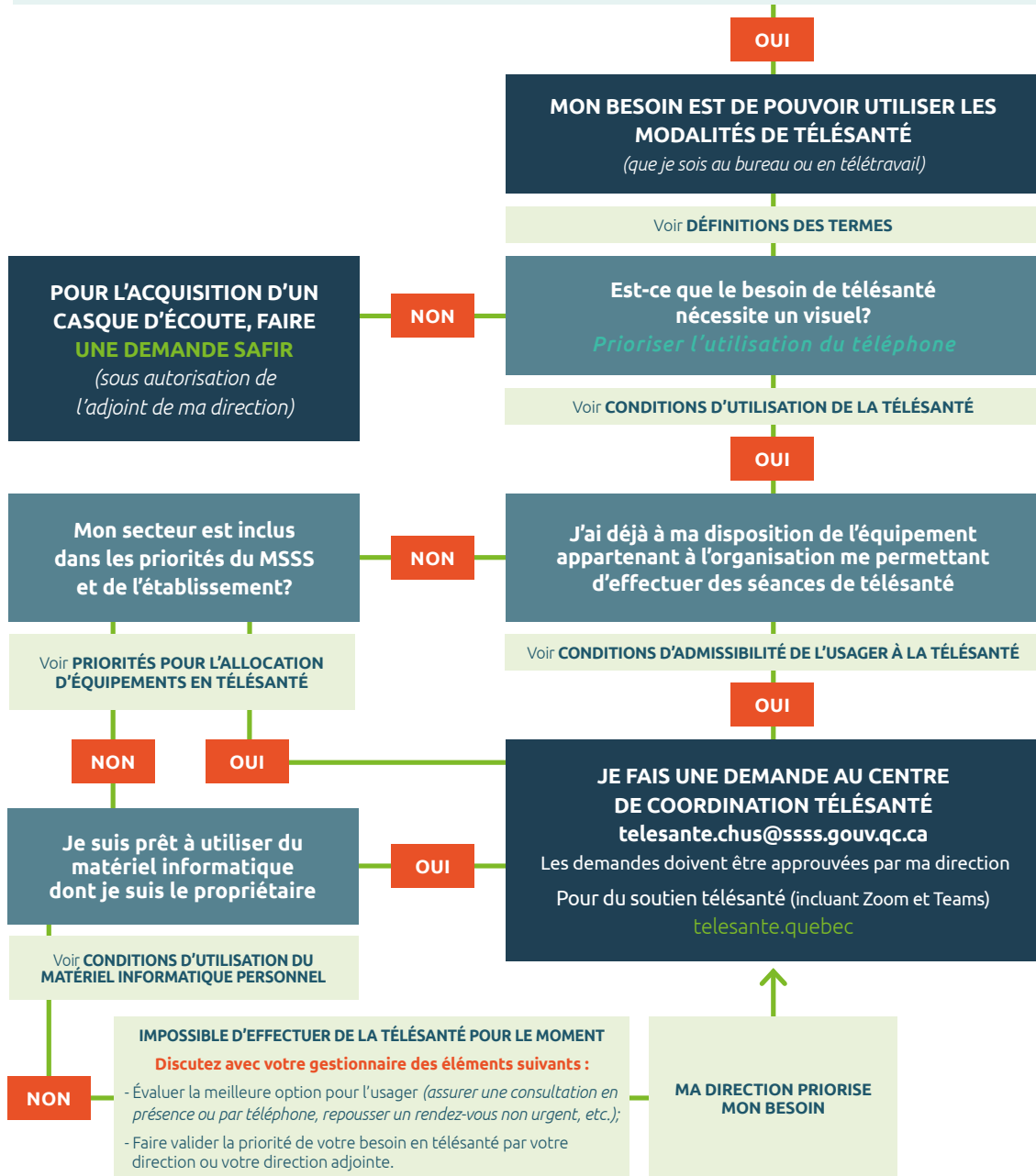




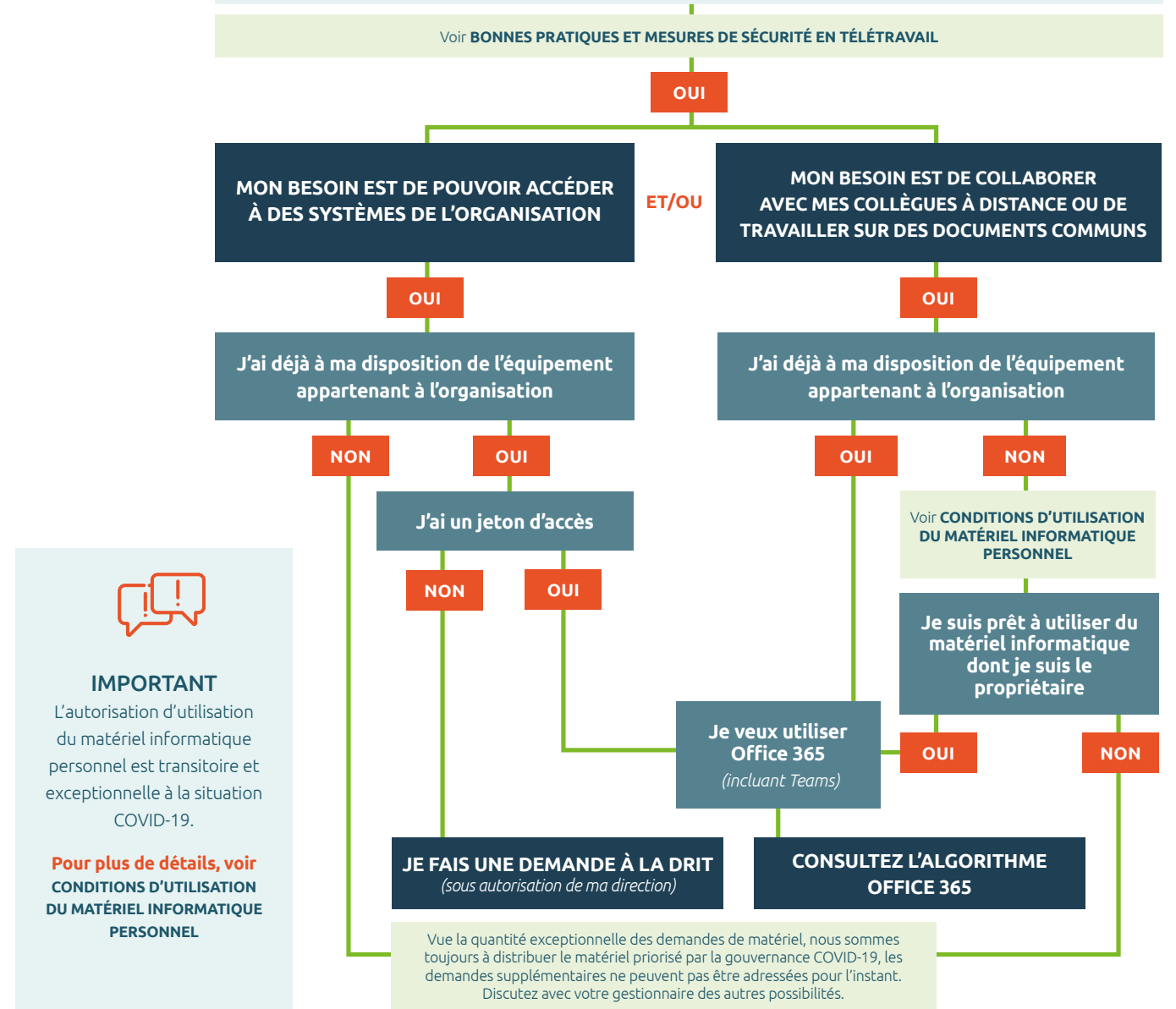
# ALGORITHME DÉCISIONNEL POUR L'UTILISATION DES MODALITÉS DE TÉLÉSANTÉ ET DE TÉLÉTRAVAIL

## J'AIMERAIS OFFRIR DU SOUTIEN CLINIQUE AUX USAGERS À DISTANCE



## ET/OU

## J'AIMERAIS TRAVAILLER HORS DE MON LIEU DE TRAVAIL



À jour le 4 juin 2020

© Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, 2020

# OUTIL D'AIDE À LA GESTION POUR LE DÉPLOIEMENT DE SOLUTIONS DE TÉLÉSANTÉ ET DE TÉLÉTRAVAIL EN CONTEXTE DE PANDÉMIE

## DÉFINITIONS DES TERMES<sup>1</sup>

### TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail est un arrangement, selon lequel une personne est **autorisée à travailler hors de son lieu de travail**, le plus souvent à son domicile, au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC).

### TÉLÉSANTÉ

La télésanté est une **modalité d'organisation et de services, complémentaire aux soins et aux services existants, favorisant la mise en réseau des professionnels de la santé et permettant un accès aux soins au moment opportun, avec le bon intervenant et à proximité du milieu de vie des usagers**. Les principales activités cliniques de télésanté sont l'enseignement, la discussion de cas, les consultations pour diagnostic ou suivi d'évaluation, l'assistance, l'intervention, la surveillance ainsi que les télésoins à domicile.

## PRIORITÉS POUR L'ALLOCATION D'ÉQUIPEMENTS EN TÉLÉSANTÉ

Dans le contexte actuel de pandémie, la disponibilité limitée d'équipements impose que certains secteurs soient priorités afin de faciliter le prêt de matériel nécessaire aux activités de télésanté. Cela ne veut toutefois pas dire que les autres secteurs ne seront pas déployés.

### Priorités d'accès à la télésanté identifiées par le MSSS :

- › Cancérologie (Infirmières pivots en oncologie)
- › CHSLD
- › Pharmaciens (établissement)
- › Téléaudience (santé mentale)

### Priorités d'accès à la télésanté identifiées par le CIUSSS de l'Estrie – CHUS :

- › DPJ/DPJe
- › Soins intensifs

### Priorités d'accès à la télésanté identifiées par la Fédération des médecins spécialistes :

- › **Phase 1** : cardiologie, chirurgie, dermatologie, endocrinologie, gastro-entérologie, gériatrie, médecine interne, microbiologie, néphrologie, neurologie, obstétrique, gynécologie, pédiatrie.
- › **Phase 2** : évaluation des spécialités suivantes : orthopédie, plastie, chirurgie thoracique, ophtalmologie, ORL, physiothérapie, radio-oncologie, rhumatologie, urologie.

## CONDITIONS D'UTILISATION DE LA TÉLÉSANTÉ

### Licences autorisées :

- › Les plateformes acceptées sont uniquement TEAMS et Zoom pour lesquelles l'organisation fournit des licences;
- › Le Centre de coordination en télésanté identifiera avec vous quelle plateforme utiliser en fonction de vos besoins;
- › L'employé doit uniquement utiliser son courriel professionnel pour communiquer avec l'utilisateur.

### Confidentialité :

- › Les employés doivent se conformer à la **directive clinico-administrative sur la Tenue de dossier des usagers et sécurité de l'information dans un contexte de télétravail** qui mentionne notamment que tout employé doit assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des renseignements de l'utilisateur.

<sup>1</sup> Définitions tirées de l'*Avis de la direction des services multidisciplinaires - Balises cliniques en matière de télépratique en contexte d'urgence sociosanitaire (COVID-19)* Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (2020).

# OUTIL D'AIDE À LA GESTION POUR LE DÉPLOIEMENT DE SOLUTIONS DE TÉLÉSANTÉ ET DE TÉLÉTRAVAIL **EN CONTEXTE DE PANDÉMIE**

## CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ DE L'USAGER À LA TÉLÉSANTÉ

Préalablement à l'utilisation de la télésanté, le professionnel doit **s'assurer de l'admissibilité de l'utilisateur**, en considérant les éléments suivants :

1. Sa condition clinique, sa capacité à communiquer et à utiliser les outils nécessaires;
2. L'absence de risque de rupture de la confidentialité des échanges;
3. La nature du soin.

**Les critères d'admissibilité suivants doivent être respectés :**

- › Avoir une connexion Internet;
- › Avoir une adresse courriel;
- › Être ouvert à utiliser la technologie;
- › Être à l'aise d'utiliser la technologie (ou disposer de l'aide d'un proche/professionnel);
- › Disposer des équipements requis (ordinateur, tablette ou téléphone intelligent).

## CONDITIONS D'UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE PERSONNEL

**L'AUTORISATION D'UTILISATION DU MATÉRIEL INFORMATIQUE PERSONNEL EST TRANSITOIRE ET EXCEPTIONNELLE À LA SITUATION COVID-19.**

**Avant toute utilisation, le gestionnaire doit prendre entente avec l'employé identifié/demandeur pour s'assurer qu'il a accepté d'utiliser son équipement personnel.**

### **Soutien technique :**

- › Le soutien technique fourni normalement par la DRIT ne sera pas disponible pour les appareils individuels au regard des défis liés à la pluralité d'équipements et du centre de service déjà sous pression.

### **Sauvegarde de documents :**

- › Conformément à la directive clinico-administrative sur la Tenue de dossier des usagers et sécurité de l'information dans un contexte de télétravail, éviter de sauvegarder localement des documents confidentiels, le cas échéant, s'assurer de les retirer, sitôt leur utilité n'étant plus requise.

### **Adresse courriel professionnelle :**

- › L'employé doit utiliser uniquement son adresse courriel professionnelle pour communiquer avec l'utilisateur.

### **Remboursement et assurance :**

- › Toutes les demandes pour des dépenses liées au télétravail ainsi qu'à la télésanté (achat de fournitures de bureau pour la maison, payer l'Internet du domicile, etc.) ne sont pas autorisées. De plus, il n'y aura pas de remboursements et d'assurance pour l'utilisation de son matériel informatique personnel;
- › S'assurer de l'activation d'une solution antivirus, la tenir à jour et configurer adéquatement ses paramètres de détection;
- › Tenir votre système d'exploitation (Windows 10 ou tout autre système d'exploitation récent) à jour ainsi que toutes les applications requises dans l'exercice de vos fonctions;
- › S'assurer de la présence du verrouillage automatique de la session, lors d'inactivité prolongée.

# OUTIL D'AIDE À LA GESTION POUR LE DÉPLOIEMENT DE SOLUTIONS DE TÉLÉSANTÉ ET DE TÉLÉTRAVAIL **EN CONTEXTE DE PANDÉMIE**

## BONNES PRATIQUES ET MESURES DE SÉCURITÉ EN TÉLÉTRAVAIL

Cette section résume les conditions générales au télétravail. Il est important de consulter **LA DIRECTIVE CLINICO-ADMINISTRATIVE SUR LA TENUE DE DOSSIER DES USAGERS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DANS UN CONTEXTE DE TÉLÉTRAVAIL** afin de considérer l'ensemble des notions entourant le télétravail.

### Règles d'utilisation générales :

- › Se conformer aux règlements et aux politiques de l'établissement quant à la sécurité de l'information et la confidentialité des données;
- › Adopter un comportement similaire à celui adopté lors de votre présence physique au bureau;
- › Utiliser exclusivement les outils de collaboration approuvés par le MSSS pour le partage d'informations confidentielles concernant un usager (ZOOM, TEAMS ou REACTS).

### Jeton d'accès :

- › Éviter l'utilisation des jetons de téléaccès, lorsque non requis, une simple connexion Internet suffit généralement à répondre à la majorité des besoins corporatifs;
- › Le jeton de téléaccès doit être réservé, en priorité, au personnel médical, clinique ou autres employés identifiés dans le cadre des services essentiels;
- › Prendre les mesures sécuritaires requises pour éviter qu'une tierce personne utilise votre jeton, soit : ne pas partager son NIP ainsi que ses questions et réponses secrètes.

### Sécurité :

- › S'assurer que son environnement physique et technologique respecte les exigences de sécurité de l'information;
- › S'assurer de la sécurité de son réseau sans fil, par la présence d'un mot de passe robuste;
- › Signaler immédiatement tout acte susceptible de constituer une violation des règles de sécurité ainsi que toute anomalie pouvant nuire à la protection des actifs informationnels.

### Règles d'utilisation de l'équipement informatique fourni par l'organisation :

- › Veiller à la sécurité physique de l'équipement;
- › Éviter la navigation Internet sur des sites non reliés à votre emploi;
- › Éviter de brancher tout périphérique amovible (téléphone intelligent, clé USB, etc.);
- › Ne jamais laisser sa session ouverte, sans surveillance;
- › Ne pas partager son équipement avec une tierce personne.

### Avancement et suivi des travaux :

- › Le gestionnaire doit demeurer disponible et prendre entente avec l'employé identifié/demandeur concernant les modalités de suivi de l'avancement de la tâche.

### Position ergonomique :

- › Il est important de suivre les **lignes directrices d'ergonomie** afin de prévenir l'apparition d'inconforts musculo-squelettiques.



# ACCÈS ET SOUTIEN POUR OFFICE 365

## J'AIMERAIS AVOIR ACCÈS À OFFICE 365

### JE NE POSSÈDE PAS LES ÉQUIPEMENTS FOURNIS PAR L'ORGANISATION (écouteurs, micro, caméra, portable, etc.)

L'achat de caméra et portable n'est pas disponible présentement.

L'utilisation des équipements personnels est autorisée (sans soutien par le Centre de service de la DRIT)

Pour l'acquisition d'un casque d'écoute avec micro, je complète une **DEMANDE SAFIR** (approbation requise par l'adjoint de ma direction)

### JE POSSÈDE LES ÉQUIPEMENTS PERSONNELS OU ORGANISATIONNELS REQUIS (écouteurs, micro, caméra, portable, etc.)

Je veux une licence pour faire du **travail administratif uniquement** :

**J'AI** une adresse courriel de l'organisation

J'adresse ma demande de licence Office 365 à un **champion de ma direction**

**JE N'AI PAS** d'adresse courriel de l'organisation

Je fais une demande de création d'adresse courriel (15555 ou Requin)

J'adresse ensuite la demande de licence Office 365 à un **champion de ma direction**

Je veux une licence pour faire de la **télésanté** :

J'adresse ma demande au Centre de coordination de la télésanté (telesante.chus@ssss.gouv.qc.ca ou poste 17474)

Cette licence Office 365 permet également le travail administratif



J'ai une question sur le fonctionnement d'Office 365 **OU** un problème technique

Je consulte les liens utiles ci-dessous :

**Soutien télésanté** (incluant Zoom et Teams) :

[telesante.quebec](https://telesante.quebec)

**Soutien Office 365**

[Portail Office 365 CIUSSSE-CHUS](#)

[Portail Office 365 MSSS](#)

[Site Microsoft](#)

Je m'adresse à un **champion de ma direction** si je n'ai pas trouvé la réponse

Vue la quantité exceptionnelle des demandes de matériel, nous sommes toujours à distribuer le matériel priorisé par la gouvernance COVID-19, les demandes supplémentaires ne peuvent pas être adressées pour l'instant.