

## LE DÉPLOIEMENT DE LA TÉLÉCONSULTATION EN CONTEXTE DE DISTANCIATION SOCIALE

**Auteurs :** Annick Bélisle (Direction des ressources humaines), Julie Verdy (Centre de pédagogie universitaire)

**Collaborateurs :** Louise Boulanger (Clinique d'orthophonie et d'audiologie), Anouck Sénécal (Clinique universitaire de Nutrition, Julie Lavoie (Clinique de Kinésiologie), Éric Morel (Services des technologies de la Faculté de Médecine), David Letendre (Services des technologies de la Faculté de Médecine)

Université de Montréal Date de publication : 2020-09-15

Ce guide s'adresse aux équipes facultaires qui désirent mettre en place ou optimiser la [téléconsultation](#) dans leur clinique universitaire en cette période de distanciation sociale.

Le succès de l'implantation de la téléconsultation repose sur la mise en place d'une équipe de projet qui veille à la réalisation des travaux selon les échéanciers, au suivi des risques encourus et à l'appropriation du changement. L'équipe de projet est une instance temporaire qui réunit certains acteurs clés dont les rôles et responsabilités sont décrits dans ce document. Dans le contexte de distanciation sociale, la gestion de projet et les communications peuvent s'avérer plus laborieuses. Il est important de redéfinir des processus simples et de prévoir un accompagnement soutenu auprès des différentes parties prenantes impliquées.

### Passer de la consultation à la téléconsultation

Le virage vers la téléconsultation vient introduire des changements pour chacune des étapes du processus : de la gestion du rendez-vous à la gestion du paiement de la consultation. L'équipe qui souhaitera introduire la téléconsultation au sein de sa clinique devra redéfinir chacun des sous-processus, identifier les nouveaux outils technologiques et voir à préparer les intervenants concernés avant de lancer ce nouveau mode de consultation.

Voici les principales dimensions sur lesquelles devra réfléchir l'équipe qui souhaitera introduire la téléconsultation au sein de sa clinique et des exemples d'outils technologiques utilisés par les cliniques de la Faculté de médecine.

Étapes de la téléconsultation	Éléments à considérer lors de votre préparation	Exemples d'outils technologiques proposés
<b>La prise et confirmation des rendez-vous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Définir de quelle façon seront pris les rendez-vous par les clients et comment ils seront confirmés aux cliniciens.</li> <li><input type="checkbox"/> Prévoir les communications sur l'existence de cet outil auprès du personnel, des clients et des étudiants</li> </ul>	Formulaire Web Courriel Téléphone Cisco Jabber Clinic Master Répertoire OneDrive
<b>L'obtention du consentement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vérifier les lignes directrices de la profession à l'égard du consentement dans un contexte de téléconsultation</li> </ul>	Formulaire de consentement PDF à envoyer par courriel Consentement verbal via Zoom santé lors de la première consultation

Étapes de la téléconsultation	Éléments à considérer lors de votre préparation	Exemples d'outils technologiques proposés
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Identifier les modifications à apporter aux formulaires de consentement de façon à ce qu'ils correspondent aux normes relatives à la téléconsultation</li> </ul>	
<b>La préparation / supervision des stagiaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Définir le mode de fonctionnement préconisé pour la supervision des stagiaires et l'utilisation des logiciels</li> <li><input type="checkbox"/> Prévoir des rencontres avec les stagiaires afin qu'ils se préparent aux rencontres</li> </ul>	Zoom santé Teams
<b>L'organisation, le déroulement et les interventions professionnelles lors des rencontres de téléconsultation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Identifier et planifier qui programmera les rencontres Zoom et qui sera responsable de les acheminer aux clients et aux étudiants.</li> <li><input type="checkbox"/> Prévoir comment se dérouleront les séances</li> <li><input type="checkbox"/> Déterminer si le clinicien sera présent pendant toute la rencontre ou seulement une partie</li> <li><input type="checkbox"/> Prévoir si vos outils d'intervention (grilles d'observations, questionnaires, images, etc.) doivent être adaptés à la réalité en ligne ainsi que les considérations relatives à cette adaptation (droits d'auteur, recherche et développement, formation)</li> <li><input type="checkbox"/> Évaluer si les cliniciens sont habilités à faire des interventions professionnelles dans un mode virtuel</li> </ul>	Zoom santé
<b>Les notes au dossier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Déterminer la façon dont sera colligée les notes au dossier et l'utilisation du système de gestion électronique des dossiers patients</li> <li><input type="checkbox"/> Décider du processus de rédaction de la note qui sera suivi incluant un clinicien et un stagiaire (limite d'accès à l'étudiant et s'il aura accès au dossier électronique)</li> <li><input type="checkbox"/> Établir comment préserver la confidentialité des données lors des échanges d'information entre le stagiaire et le superviseur (ex. fichier anonymisé)</li> <li><input type="checkbox"/> Déterminer de quelle façon les stagiaires pourront consulter les notes au dossier dans le respect de la confidentialité des informations</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier la façon dont le superviseur pourra donner une rétroaction au stagiaire sur sa note au dossier</li> </ul>	Clinic Master Repertoire OneDrive Screencast-o-matic
<b>Le paiement de la téléconsultation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Établir la meilleure façon de recueillir le paiement de consultation à distance et de faire le suivi.</li> </ul>	Dexero Application de paiement web

Pour chacune des solutions logicielles retenues, les ressources dédiées au soutien informatique devront veiller à l'octroi des licences requises, l'organisation de l'accès à distance (pour les logiciels installés sur les postes de travail), la configuration des accès et la formation des utilisateurs finaux.

**Note** | L'utilisation de certains logiciels peuvent exiger des développements technologiques. (p.ex : Clinic Master). Le budget et l'échéancier du projet doivent être ajustés en conséquence.

## Mise en place de la téléconsultation et rôles des parties prenantes

Dès le démarrage du projet, il est essentiel d'identifier et de mobiliser les différentes parties prenantes qui seront impliquées étant donné leur rôle décisionnel ou d'influence sur le succès du changement. Le tableau ci-dessous donne des exemples d'acteurs pouvant contribuer ainsi que leurs responsabilités respectives.

Partie prenante	Rôles et responsabilités
<b>La direction du programme ou le coordonnateur de la clinique universitaire*</b> <i>Gestionnaires responsables du projet</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifier les orientations, les objectifs de la téléconsultation et veiller au respect des normes éthiques et déontologiques</li> <li>• Déterminer un échéancier de travail, coordonner les efforts et communiquer les changements</li> <li>• Définir les nouvelles façons de faire (rôles et responsabilités et choix des outils numériques)</li> <li>• Développer le matériel de formation et les outils de communication</li> </ul>
<b>TCTB, agent de secrétariat</b> <i>Soutien administratif</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les nouvelles façons de faire (rôles et responsabilités et choix des outils numériques)</li> <li>• Participer aux rencontres d'information et aux formations pour s'approprier les nouvelles façons de faire</li> </ul>
<b>Superviseurs de stage</b> <i>Les cliniciens</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les nouvelles façons de faire (rôles et responsabilités et choix des outils numériques)</li> <li>• Participer aux rencontres d'information et aux formations pour s'approprier les nouvelles façons de faire</li> <li>• Informer et accompagner les étudiants dans l'appropriation des nouvelles façons de faire</li> </ul>
<b>La clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre connaissance et accepter le mode de fonctionnement</li> <li>• Se former sur Zoom au besoin</li> </ul>
<b>Les étudiants en stage à la clinique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer aux rencontres d'information et aux formations pour s'approprier les nouvelles façons de faire</li> </ul>
<b>Experts et conseillers en soutien *</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conseillère en gestion de changement.</i> Accompagner le gestionnaire de projet dans la planification du projet, l'analyse des impacts et enjeux humains et organisationnels, la préparation des communications et outils de soutien dédiés aux différentes parties prenantes.</li> <li>• <i>Conseiller pédagogique.</i> Conseiller pour l'ajustement de grilles d'évaluation et contribuer au développement de la formation au besoin (animation dans Zoom, utilisation des grilles d'évaluation, prise en compte de l'évaluation des compétences transversales, etc.)</li> <li>• <i>Expert en informatique.</i> Accompagner le gestionnaire de projet et les cliniciens dans la préparation, l'appropriation et l'utilisation des logiciels requis.</li> </ul>

\*Membres de l'équipe de projet.

**Pour toutes questions ou demande d'accompagnement:** Contactez votre cellule de collaboration pédagogique. Pour une demande d'accompagnement en gestion du changement, contactez Annick Bélisle à la DRH.

**Exemples de mode fonctionnement implantés à la Faculté de médecine:**

Annexe 1 : [Exemple du mode de fonctionnement de la Clinique universitaire de Nutrition](#)

Annexe 2 : [Exemple du mode de fonctionnement de la clinique de l'École d'orthophonie et d'audiologie](#)

Annexe 3 : [Exemple du mode de fonctionnement de la clinique de Kinésiologie](#)

Annexe 4 : [Exemple de consignes aux clients](#)