

Dans le contexte de la COVID-19, les visites en établissement sont restreintes voire complètement suspendues. La mise en place de moyens de communication permettant de maintenir un lien entre les usagers et leurs proches sont donc nécessaires. Les outils technologiques de communication et le matériel utilisé en télésanté pourraient servir tant aux usagers qu'aux cliniciens.

Les prérequis

Pour donner accès au matériel de télésanté pour la communication des usagers avec leurs proches, l'établissement doit:

- Disposer des **équipements requis** (téléphone intelligent, tablette, ordinateur ou portable muni d'une caméra, de haut-parleurs, d'un micro ou d'écouteurs avec micro intégré)
- Avoir accès à Internet avec vitesse d'au moins 10 Mbits/sec (Wi-Fi ou réseau cellulaire)
- Accès aux applications permettant une vidéoconférence entre les usagers et leurs proches et préférablement compatibles avec les appareils iOS et Android tel que **Skype**.
- Disposer d'un courriel différent pour l'usage clinique et pour la communication avec les proches.
- Utiliser un réseau de télécommunication différent de celui de l'établissement dédié aux soins et services de santé.

Les principes de base et précautions à prendre

- Prioriser l'utilisation du matériel pour des fins de télésanté.
- La **communication** avec les proches doit être **initiée par l'intervenant** pour limiter les interruptions lors de téléconsultations entre le personnel soignant et le corps médical.
- Procéder à la **déconnexion des applications** (télésanté ou communication avec les proches) immédiatement après chaque utilisation pour maintenir la confidentialité des données.
- Utiliser une **application distincte pour la télésanté et la communication avec les proches**.
- Respecter les règles de bonnes pratiques dans le contexte pandémique (document disponible sur le site web ci-dessous)

Consultez le site du Réseau québécois de la télésanté pour l'ensemble des documents et outils :
<https://telesante.quebec>