

# LE PASSAGE AUX SERVICES DE TELESANTE POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

## La réalité

Le passage aux services de santé en ligne en raison de la pandémie de COVID-19 a été une nouvelle expérience pour bon nombre de gens. Dans le présent document, vous trouverez de l'information pratique sur les systèmes de gestion, sur l'assurance responsabilité, et sur la façon de normaliser l'expérience en ligne pour vos patients.

## Information et conseils pour les consultations en télésanté

### Planification

Prévoyez un plan d'urgence. Assurez-vous de connaître les antécédents de santé mentale de la personne qui consulte en ligne, d'avoir son adresse, le nom et les coordonnées d'une personne-ressource à contacter en cas d'urgence, et un mot spécial pour signaler qu'une personne qui ne doit pas entendre la conversation se trouve dans la pièce.

Préparez-vous à la consultation. Assurez-vous d'avoir un bon éclairage. Placez-vous face à la source de lumière (fenêtre ou lampe) et non devant. Placez la caméra à la hauteur des yeux et choisissez un environnement sans distraction (pas de photo, pas d'autres voix, etc.).

Normalisez la rencontre. Adaptez-vous aux circonstances durant la visioconférence. Vous pourriez, par exemple, demander à la personne qui vous consulte de vous présenter son animal de compagnie pour rendre l'expérience plus positive.



## Logiciels

Les réseaux privés payants sont plus sécuritaires parce qu'ils sont chiffrés. Si vous ne maîtrisez pas bien la technologie, il est recommandé de choisir un réseau qui offre du soutien technique facilement accessible.

Peu importe le système qu'ils choisissent, les organismes et les travailleurs sociaux doivent s'assurer que celui-ci répond à leurs besoins en matière de sécurité et d'activités.

Assurez-vous de libérer votre bande passante en évitant la diffusion en continu ou l'utilisation excessive du Wi-Fi pendant vos séances.

- Logiciels de courriel offrant des fonctions complètes de sécurité : Hushmail; la suite Google, Pronto Mail.
- Logiciels de visioconférence : Doxy.me, V-see, Microsoft Teams, la suite Google et Skype Entreprise sont des logiciels de visioconférence sécuritaires et gratuits. La plateforme Medeo a été conçue pour et par les médecins. La plateforme Zoom Healthcare est utilisée par les travailleurs du milieu de la santé qui ont des critères rigoureux à respecter en matière de respect de la vie privée. Zoom Healthcare offre un forfait mensuel permettant jusqu'à 10 personnes d'accéder à la plateforme pour 200 \$.

## Systèmes de gestion de pratique médicale et de visioconférence

Il est recommandé d'opter pour un système de gestion de pratique et de visioconférence canadien afin de vous assurer de respecter les lois canadiennes en matière de respect de la vie privée. Ces systèmes sont sécuritaires et vous permettent de partager des documents avec les clients, de traiter les paiements, de remettre des reçus et d'obtenir la signature électronique des clients sur les formulaires de consentement. En outre, ils comportent une plateforme de visioconférence. Voici quelques exemples : On Call Health, Noustalk et Jane.

## Respect de la vie privée

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) est la loi fédérale canadienne sur la protection des renseignements personnels qui régit la façon dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et stockés. Cette loi vise à protéger l'information stockée en ligne.

Il est important de signifier à vos clients qu'aucun système électronique n'est sécuritaire à 100 % et que, en théorie, tout ce qui est en ligne peut être piraté ou compromis. Assurez-vous que vous et vos clients utilisez vos propres appareils, qu'ils sont protégés par un mot de passe et que vos logiciels antivirus sont à jour.

## Respect de la vie privée (continuées)

Les organismes devront mettre à jour leurs formulaires de consentement pour y inclure l'offre de services de télésanté. Consultez le site du National Association of Social Workers pour en savoir plus : <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=fN67-dWQReM%3d&portalid=0>.

Dans le formulaire de consentement à jour, songez à inclure les risques et les avantages de la thérapie en ligne, le déroulement d'une consultation en ligne, la configuration appropriée de la technologie pour les séances, la confidentialité et ses limites en raison de l'aspect imprévisible de la technologie, la politique relative aux réseaux sociaux/contacts sociaux, les tarifs, la facturation et les modes de paiement, s'il y a lieu, ainsi que la marche à suivre pour communiquer avec vous.

## Assurance responsabilité

Assurez-vous de détenir une assurance responsabilité pour la consultation en ligne et qu'elle est valide dans les autres provinces où vous offrez vos services en ligne. Le fournisseur d'assurance responsabilité de l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux, [BMS](#), peut répondre à vos questions, tout comme les associations suivantes dans les provinces des Prairies :

- Alberta College of Social Workers (collège des travailleurs sociaux de l'Alberta) : 1-800-661-3089
- Saskatchewan Association of Social Workers (association des travailleurs sociaux de la Saskatchewan) : 1-877-517-7279
- Manitoba College of Social Workers (collège des travailleurs sociaux du Manitoba) : 1-844-885-6279

## Confidentialité

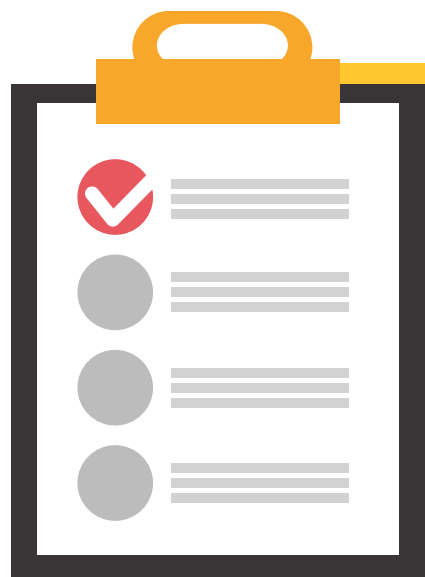
Assurez-vous d'accéder à une connexion Internet sécurisée et non à un réseau Wi-Fi public ou gratuit. Lorsque vous organisez des réunions en ligne, activez vos paramètres de sécurité, y compris la fonction d'un mot de passe pour participer aux réunions. Assurez-vous de limiter l'accès à la fonction de partage des écrans et le nombre de personnes pouvant se joindre à la discussion.

Pour consulter les sources et les documents originaux, visitez le [www.childtraumaresearch.ca](http://www.childtraumaresearch.ca)

Cette publication a été réalisée grâce au généreux soutien de :

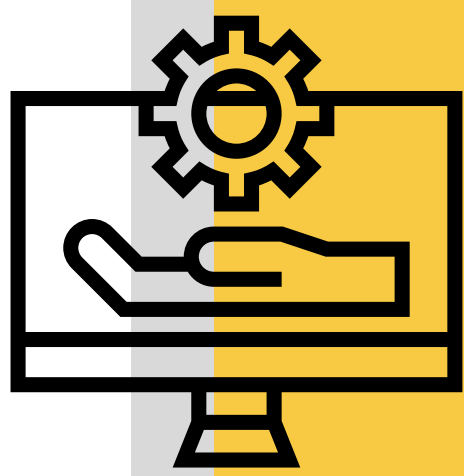
# LE PASSAGE AUX SERVICES DE TÉLÉSANTÉ POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

*Le passage aux services de santé en ligne en raison de la pandémie a été une nouvelle expérience pour bon nombre de gens. Il est important de choisir le système de consultation qui convient le mieux à sa situation, d'en connaître les fonctionnalités et les limites, de s'informer sur l'assurance responsabilité et de s'adapter à la situation afin de pouvoir normaliser l'expérience en ligne pour les patients.*



## PLANIFICATION

- S'assurer d'avoir les coordonnées de la personne en cas de problème technique.
- Prévoir un plan d'urgence si la personne qui consulte est en situation de risque.
- S'entendre sur un mot pour signifier qu'une personne qui ne doit pas entendre la conversation se trouve dans la pièce.



## LOGICIELS ET PRÉPARATION À LA CONSULTATION

- Les réseaux privés payants sont plus sécuritaires parce qu'ils sont chiffrés.
- Opter pour un système de gestion canadien afin de vous assurer de respecter les lois canadiennes en matière de respect de la vie privée.
- Préparer soigneusement la pièce dans laquelle aura lieu la consultation.



## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

- Informer tous les clients qu'aucun système électronique n'est sécuritaire à 100 %.
- S'assurer que l'accès aux plateformes utilisées est protégé par un mot de passe et des logiciels antivirus.
- Éviter d'utiliser un réseau WiFi public gratuit.



## ASSURANCE RESPONSABILITÉ

- Détenir une assurance responsabilité pour la consultation en ligne et s'assurer qu'elle est valide dans les autres provinces où l'on offre des services en ligne.
- Consulter le site [www.casw.bmsgroup.com](http://www.casw.bmsgroup.com) pour toute question sur le sujet.



## CONFIDENTIALITÉ ET CONSENTEMENT

- Avoir une connexion Internet sécurisée.
- Ajouter la consultation en ligne aux formulaires de consentement et de confidentialité.