

Orientations ministérielles

L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation
brève à l'urgence

ÉDITION :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-95929-8 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2024

Révision linguistique

Josée Lecomte

Direction des travaux

Éric Pastor, directeur des services d'urgence, Direction générale des affaires universitaires, médicales, infirmières et pharmaceutiques (DGAUMIP)

Rédaction et coordination

Andrée-Ann Aubut, conseillère clinique, Direction des services d'urgence

Collaborations et consultations – MSSS

Catherine Pageau, conseillère clinique, Direction des services d'urgence

François Bédard, conseiller clinique, Direction nationale des soins et services infirmiers

Marie-Claude Levesque, conseillère clinique, Direction des services d'urgence

Maud Carrier, conseillère clinique, Direction nationale des soins et services infirmiers

Collaborations et consultations

CHU de Québec – Université Laval

CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Table des matières

INTRODUCTION	1
DÉFINITION DE LA TÉLÉPRATIQUE DANS UN CONTEXTE D'ÉVALUATION BRÈVE À L'URGENCE	1
ORGANISATION DES SERVICES ET DES ÉLÉMENTS ESSENTIELS	2
INDICATEURS DE SUIVI	3
CONCLUSION	4
PERSONNE-RESSOURCE	4
LIENS UTILES	4
ANNEXES	5

INTRODUCTION

Selon les lignes directrices du triage à l'urgence de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ), lorsque le délai d'attente est supérieur à 10 minutes entre l'arrivée d'un usager et le début de son évaluation complète au triage, l'infirmière doit procéder à une évaluation brève qui permet de prioriser les usagers et de repérer rapidement ceux qui nécessitent une intervention urgente. Ainsi, les infirmières doivent appliquer les mesures déterminées par leur établissement lorsque cette cible n'est pas atteinte. Certains services d'urgence effectuent en tout temps une évaluation brève alors que dans d'autres installations ce processus est mis en place selon l'achalandage, soit à divers moments de la journée ou encore de façon occasionnelle. Toutefois, depuis quelques années, les établissements sont confrontés à une pénurie de ressources humaines. Ainsi, ils doivent trouver, au quotidien, des solutions novatrices et sécuritaires en vue de respecter la cible.

C'est ainsi qu'en 2022, le CHU de Québec a mis en place, au Centre hospitalier de l'Université Laval, un projet pilote de télépratique lors de l'évaluation brève des usagers se présentant à l'urgence. Cela a permis d'améliorer plusieurs indicateurs portant précisément sur la performance des urgences dès son implantation, y compris le délai entre l'arrivée de l'utilisateur et la fin du premier triage ainsi que le pourcentage de réévaluation; il a donc été décidé d'étendre ce projet vers leurs autres urgences et, depuis, des établissements, notamment le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, s'en sont inspirés et ont mis en place cette pratique.

En ce sens, ces orientations ministérielles constituent un guide pour la mise en place de la télépratique lors de l'évaluation brève dans les services d'urgence au Québec, en plus d'émettre certaines balises encadrant le recours à une telle pratique. Elle est principalement adaptable dans les services d'urgence qui effectuent régulièrement l'évaluation brève de leurs usagers.

DÉFINITION DE LA TÉLÉPRATIQUE DANS UN CONTEXTE D'ÉVALUATION BRÈVE À L'URGENCE

La télépratique se définit comme l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et des communications.

L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève d'un usager est réalisée à distance, au moyen d'un écran d'ordinateur, par une infirmière habilitée, affectée en surplus de l'équipe en place. Cela permet de réaffecter à d'autres fonctions ou activités de soins le personnel infirmier dont une condition particulière pourrait empêcher d'être affecté aux services d'urgence.

ORGANISATION DES SERVICES ET DES ÉLÉMENTS ESSENTIELS

Il revient à chaque organisation de s'assurer que la mise en œuvre de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève soit réalisée de façon sécuritaire et qu'elle réponde aux [lignes directrices du triage à l'urgence de l'OIIQ](#). Toutefois, avant qu'elle ne soit mise en place, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) recommande fortement la formation d'un comité comprenant toutes les parties prenantes telles que la gestionnaire de l'urgence et la conseillère cadre du secteur de même que des membres du comité de triage, de la direction des soins infirmiers et de la Direction des ressources informationnelles. Ce comité doit s'assurer que l'implantation de cette nouvelle pratique respecte ces orientations ministérielles, les lignes directrices de l'OIIQ ainsi que le suivi des indicateurs mentionnés plus bas. Voici quelques balises minimales pour y répondre :

Technologie numérique :

- Prévoir un écran d'une grandeur et d'une qualité raisonnable pour que l'utilisateur puisse voir adéquatement l'infirmière de l'évaluation brève en télépratique;
- Prévoir une caméra de haute qualité et mobile qui permette la visualisation optimale des usagers (ex. : coloration de la peau, tirage, etc.).

Confidentialité :

- Régler le son du système à l'évaluation brève de façon à préserver la confidentialité des propos échangés avec l'utilisateur. Des murs ne compromettant pas la visualisation de la salle d'attente peuvent être érigés au besoin;
- Installer le poste de l'infirmière attitrée à l'évaluation brève en télépratique à un endroit qui permet de préserver la confidentialité des propos échangés avec l'utilisateur.

Réponse aux usagers :

- Prévoir des mécanismes de réponse rapide de manière à pouvoir fournir une assistance physique aux usagers requérant des soins urgents, notamment en ayant la possibilité de communiquer directement et en tout temps avec une infirmière du triage;
- Prévoir du personnel (agent de sécurité, bénévoles, aide de services, etc.) ou des panneaux de signalisation, selon l'organisation locale, qui dirigent les usagers vers le poste de l'infirmière, cette dernière n'étant pas physiquement sur place. L'utilisateur doit comprendre qu'il doit se diriger au poste d'évaluation afin d'y être évalué;
- Porter une attention à certaines clientèles qui pourraient requérir une aide particulière ou éprouver des difficultés avec ce mode de fonctionnement, en prévoyant l'accès à une ressource de soutien à l'utilisateur et à ses proches.

Sécurité du processus :

- S'assurer que la sécurité de l'utilisateur n'est pas compromise dans le processus tant sur le plan des outils utilisés que des procédures mises en place;
- S'assurer que le réseau et la plate-forme qu'on utilise soient fiables et sécurisés;
- Mettre en place une procédure dans chaque établissement pour encadrer l'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève;

- Mettre en place un processus de communication fluide permettant notamment le transfert de responsabilités entre les infirmières du triage, le partage des informations nécessaires au suivi des usagers ainsi qu'une intervention rapide au besoin.

Étant la première professionnelle à rencontrer l'utilisateur à son arrivée à l'urgence, l'infirmière effectuant l'évaluation brève doit posséder une formation adéquate ainsi que les compétences et les capacités décrites dans les lignes directrices du triage à l'urgence (OIIQ, 2019). Il est important de savoir que même si l'infirmière n'est pas en présentiel, elle engage sa responsabilité professionnelle à chacune de ses interventions, et ce, même dans un contexte de télépratique.

Voici diverses fonctions et responsabilités que l'infirmière attitrée à l'évaluation brève en télépratique doit accomplir (certaines peuvent être facultatives selon l'organisation locale des soins) :

- Ouvrir l'épisode de soins avec le même niveau de vérification de l'utilisateur qu'en présentiel;
- Demander le consentement à l'utilisateur avant de procéder à l'évaluation brève en télépratique;
- Remplir l'outil d'aide à la décision pour les maladies infectieuses à l'arrivée des usagers aux services d'urgence ou autres outils requis;
- Procéder à l'évaluation brève des usagers se présentant à l'urgence;
- Colliger toutes les informations requises au dossier de l'utilisateur tel que le décrit la [norme d'exercice de l'OIIQ sur la documentation des soins infirmiers](#);
- Participer à la réévaluation des usagers présents dans la salle d'attente. La réévaluation peut, au besoin, être réalisée en collaboration avec une infirmière affectée au triage pour la prise de signes vitaux ou l'administration de médication, par exemple;
- Offrir de l'enseignement à l'utilisateur lorsque cela est requis;
- Fournir l'information à l'utilisateur et à son proche aidant sur la trajectoire de soins à l'urgence;
- Contribuer à la surveillance de la salle d'attente, notamment au moyen des caméras de surveillance;
- Utiliser les canaux de communication mis en place pour aviser l'infirmière du triage de toute situation urgente ou nécessitant son intervention ou son attention.

Vous trouverez, dans le [Portail des services d'urgence](#), des outils cliniques gracieusement fournis entre autres par le CHU de Québec – Université Laval et le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean portant sur le rôle et les différentes tâches, fonctions et responsabilités de l'infirmière attitrée à l'évaluation brève en télépratique.

INDICATEURS DE SUIVI

Le suivi rigoureux de la performance et de la qualité des services offerts en télépratique dans un contexte d'évaluation brève est essentiel. Dans le but d'effectuer les suivis et les améliorations nécessaires à la suite de l'implantation du projet, voici quelques indicateurs qui pourraient être utilisés :

- Fréquence de l'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève

L'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève à l'urgence

- Délai entre le début de l'épisode de soins et l'évaluation brève (si la donnée est disponible)
- Délai entre le début de l'épisode de soins et la fin du premier triage
- Délai entre l'évaluation brève et la fin du premier triage (si la donnée est disponible)
- Nombre et teneur des événements sentinelles documentés à la suite d'une évaluation brève en télépratique
- Nombre de rapports d'incidents et d'accidents et leur teneur liés à l'évaluation brève en télépratique
- Évaluation de la satisfaction de la clientèle, usager partenaire
- Nombre de plaintes reçues et leur teneur, s'il y a lieu
- Nombre d'évaluations brèves en télépratique qui dépassent le délai de 2 minutes
- Audits de qualité et de conformité des évaluations brèves réalisées en télépratique qui peuvent être effectuées dans un but d'amélioration des processus en place
- Pourcentage du taux de réévaluation

CONCLUSION

Les orientations ministérielles sur l'utilisation de la télépratique dans un contexte d'évaluation brève d'un usager sont basées sur la réalité actuelle et font office de document de référence en plus d'apporter certaines précisions pour en faciliter l'implantation.

Si vous envisagez de mettre en place ce type de service au sein de votre urgence, il est essentiel de placer la sécurité des usagers au cœur des préoccupations au moment d'implanter ce projet.

PERSONNE-RESSOURCE

L'équipe de la DSU est disponible en tout temps pour répondre à vos questions et vous accompagner tout au long du processus d'implantation de l'évaluation brève en télépratique.

Pour toute question additionnelle concernant ces orientations ministérielles, vous pouvez contacter la DSU au dsu@msss.gouv.qc.ca.

LIENS UTILES

[Triage à l'urgence : lignes directrices \(oiiq.org\)](http://oiiq.org)

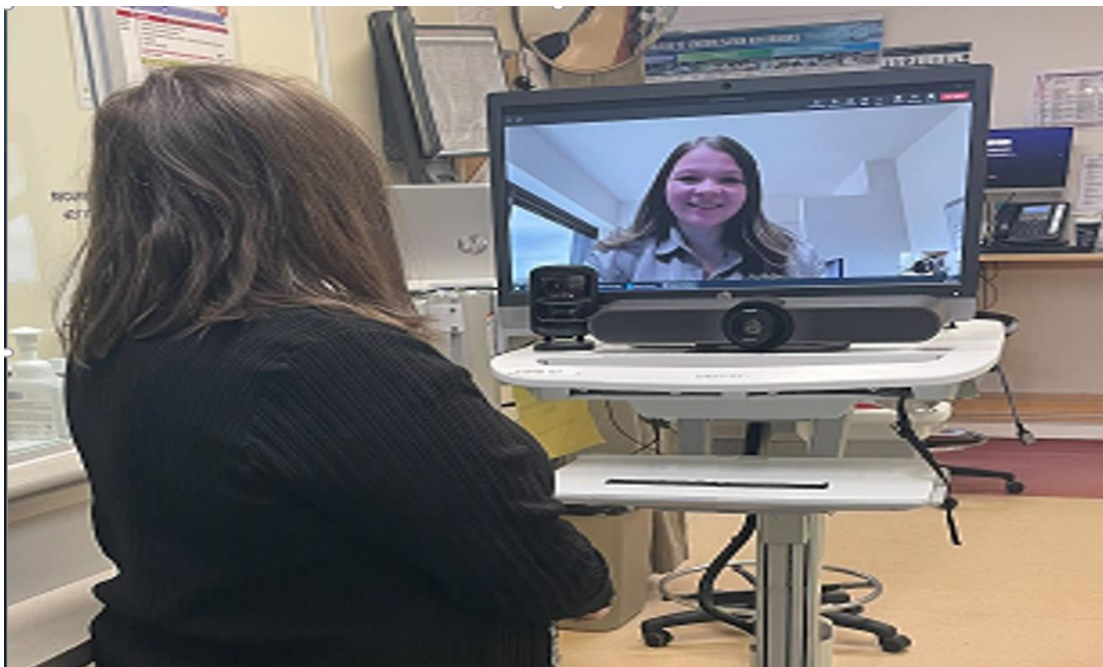
[Téléconsultations : rappel des obligations professionnelles et déontologiques | OIIQ](#)

[La COVID-19 : directives pour la pratique à distance à l'intention des infirmières et IPS | OIIQ](#)

[Télépratique et gestion du dossier numérique](#)

ANNEXES

Écran de l'évaluation brève en télépratique



CHU de Québec – Université Laval, Centre hospitalier de l'Université Laval

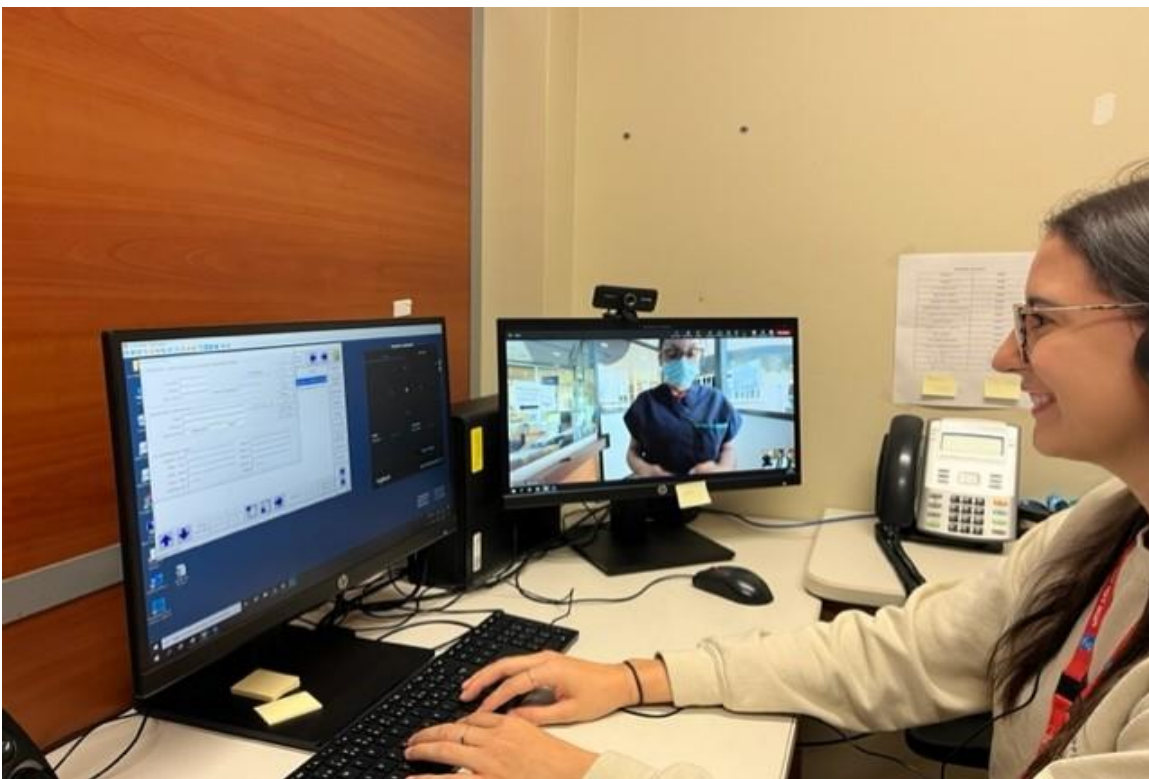


CIUSSS Saguenay–Lac-Saint-Jean, Urgence de Chicoutimi

Bureau de l'infirmière qui effectue l'évaluation brève en télépratique



CHU de Québec – Université Laval, Centre hospitalier de l'Université Laval



CIUSSS Saguenay–Lac-Saint-Jean, Urgence de Chicoutimi

