

Rapport d'activités

ACTIVITÉ DE RAYONNEMENT SEMAINE DE LA TÉLÉSANTÉ AU CHU DE QUÉBEC- UNIVERSITÉ LAVAL

Centre de Coordination en télésanté

CHU de Québec-Université Laval

Version du : 2018-07-05

Juin 2018

Aucune reproduction complète ou partielle de ce document n'est permise
sans l'autorisation écrite du CHU de Québec-Université Laval.

© CHU de Québec-Université Laval, 2018.

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE.....	1
LES COLLABORATEURS	1
OBJECTIFS DE LA SEMAINE DE LA TÉLÉSANTÉ	2
OUTILS PROMOTIONNELS.....	3
CHUCHOTEUR-MARS 2018.....	4
ÉVALUATION DE L'ACTIVITÉ DE RAYONNEMENT	6
ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DESSERVIS	6
RECOMMANDATIONS	7

MISE EN CONTEXTE

L'accroissement de l'utilisation de la modalité télésanté dans l'offre de soins et de services des établissements du réseau de la santé et des services sociaux au Québec constitue un des objectifs principaux du plan d'action ministériel en télésanté, pour l'année financière 2017-2018.

Ce plan d'action, présenté aux coordonnatrices des quatre Centres de coordination en télésanté (CCT) lors du Comité National de Coordination des Opérations en Télésanté (CNCOT), est composé de quatre grands thèmes :

- Soutenir les intervenants ;
- Organiser et coordonner l'offre de services ;
- Promouvoir la télésanté comme mode d'organisation de services ;
- Autres travaux d'expansion.

Plusieurs activités en lien avec ces quatre axes ont été réalisées et sont documentées dans le plan d'action 2017-2018 de chaque CCT.

L'ensemble des travaux réalisés au sein du CCT CHU de Québec-Université Laval pour l'année financière 2017-2018 est documenté dans le « *Rapport annuel télésanté 2017-2018* », réalisé à la demande du MSSS.

Le présent document vise principalement à faire état de la semaine de la télésanté réalisée par le CCT CHU de Québec-Université Laval.

LES COLLABORATEURS

Les activités de rayonnement en télésanté, présentées dans ce document ont été réalisées en collaboration avec les pilotes clinique et technologique du CHU de Québec-Université Laval, l'équipe technique du CCT CHU de Québec-Université Laval et la Direction adjointe des communications de cet établissement.

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble des collaborateurs sans qui ces activités n'auraient pu avoir lieu.

OBJECTIFS DE LA SEMAINE DE LA TÉLÉSANTÉ

Dans le but de promouvoir la télésanté et de mieux faire connaître ses diverses applications possibles dans les activités cliniques réalisées au moyen de cette modalité et en continuité avec le plan d'action ministériel, une semaine de la télésanté a eu lieu au CHU de Québec-Université Laval du 19 au 23 mars 2018, sous le thème : « *La télésanté : Pour une meilleure accessibilité aux soins de santé* ».

La clientèle visée par ces activités était les membres du personnel du CHU de Québec-Université Laval tant les professionnels de la santé, les médecins, le personnel administratif, le personnel de soutien que les visiteurs ou les patients.

Ainsi, un kiosque a été mis en place, chaque jour, de 11 h 30 à 13 h, dans une installation différente du CHU de Québec-Université Laval pour promouvoir la télésanté, rencontrer les équipes et discuter avec les professionnels et l'ensemble du personnel de la possibilité d'intégrer cette modalité de services dans leur pratique clinique au quotidien. L'équipe du CCT ainsi que les pilotes clinique et technologique en ont également profité pour répondre à l'ensemble des questions des participants.

Deux outils promotionnels, l'offre de services sommaire du CHU de Québec-Université Laval en plus d'un bloc-notes aux couleurs de la télésanté ont été distribués aux participants.

Des affiches publicitaires ont été apposées aux endroits stratégiques de chacune des installations, par l'équipe technique du CCT ainsi que par les techniciens en audiovisuel de l'Hôpital du Saint-Sacrement (HSS) et de l'Hôpital de l'Enfant Jésus (HEJ), quelques semaines avant l'activité de rayonnement afin d'en assurer la promotion auprès du personnel. De plus, deux rappels ont été transmis par courriel.

L'horaire détaillé de la semaine de la télésanté était le suivant :

Date	Installation	Endroit
19 mars	L'Hôtel-Dieu de Québec (HDQ)	Près du guichet automatique
20 mars	Hôpital de l'Enfant-Jésus (HEJ)	Aux quatre coins
21 mars	Hôpital Saint-François d'Assise (HSFA)	Près de la cafétéria
22 mars	Hôpital du St-Sacrement (HSS)	Près de la cafétéria
23 mars	Centre Hospitalier de l'Université Laval (CHUL)	Devant la boutique des bénévoles

Plusieurs activités étaient offertes au kiosque spécialement aménagé afin de mieux faire connaître la télésanté aux participants :

- Une vidéo présentant une téléconsultation en téléthrombolyse, entre un centre référant et le département de neurologie de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus, dans la prise en charge d'un accident vasculaire cérébral (AVC) en phase hyper aiguë ;
- Une vidéo illustrant l'utilisation de la télépathologie ;
- Un ordinateur démontrant REACTS, une solution logicielle utilisée en télésanté ;
- Une démonstration de l'utilisation d'une caméra dermatologique, utilisée en soins de plaies complexes ;
- Un accès au site Internet du CCT CHU de Québec-Université Laval.



Le kiosque de la semaine de la télésanté du CHUL, le 23 mars 2018.

La réalisation de cette semaine de la télésanté a permis de mieux faire connaître cette modalité de services aux intervenants, au personnel ainsi qu'aux visiteurs de chacun des hôpitaux du CHU de Québec-Université Laval.

OUTILS PROMOTIONNELS

Des outils ont également été produits pour assurer la promotion de la télésanté lors de cette semaine de rayonnement :

1. Un dépliant présentant la télésanté, ses avantages et ses champs d'applications. Description des rôles du Centre de coordination en télésanté, de son offre de services ainsi que les établissements sous son territoire de desserte ;
2. Une fiche-synthèse des activités cliniques offertes en télésanté sur le territoire du CCT CHU de Québec-Université Laval. La description de la marche à suivre y est définie lorsqu'un nouveau besoin clinique est présent au sein de l'établissement ;
3. Document décrivant l'offre de services sommaire du CHU de Québec-Université Laval et présentant les services offerts par la pilote clinique et la pilote technologique ;
4. Un bloc-notes aux couleurs de la télésanté.

Bien qu'aucun décompte officiel n'ait été réalisé concernant le nombre de participants rencontrés, nous évaluons avoir rejoint plus de 800 personnes en considérant le nombre d'outils promotionnels remis au cours de cette semaine de rayonnement.

Des outils promotionnels ont été déposés sur les tables dans les aires de repas de chacune des installations afin que le personnel du CHU de Québec-Université Laval et les visiteurs puissent en prendre connaissance.

Tous les documents promotionnels ont été remis aux personnes se présentant au kiosque. Nous estimons avoir rencontré plus de 600 personnes, particulièrement des médecins, des professionnels de la santé, des étudiants ainsi que le personnel administratif du CHU de Québec-Université Laval, au cours de cette semaine de rayonnement.

Les nombreux avantages de la télésanté ont été présentés aux participants. Certains médecins, étudiants ou professionnels de la santé, moins familiers avec la télésanté, étaient très impressionnés des bénéfices que l'utilisation de cette modalité de service peut procurer à leurs patients actuels ou futurs. Plusieurs membres du personnel administratif ont apporté la documentation avec eux en mentionnant que la télésanté serait à l'ordre du jour de leur prochaine rencontre d'équipe avec leur chef de service.

Souhaitons que cette initiative soit favorable à la mise en place de nouvelles activités cliniques au cours de l'année !

CHUCHOTEUR-MARS 2018

En plus de ces outils promotionnels, l'édition de mars 2018 du CHUchoteur, *mensuel d'information du CHU de Québec-Université Laval*, a présenté un dossier étoffé sur la télésanté sous le thème « *La télésanté, pour une meilleure accessibilité aux soins de santé* ». Ce mensuel d'information est distribué électroniquement à tous les employés du CHU de Québec-Université Laval soit à plus de 8000 personnes. De plus, un lien vers le CHUchoteur a été déposé dans le [fil d'actualité du site Internet du CCT CHU de Québec-Université Laval](#) afin que tous les visiteurs du site puissent en prendre connaissance.

Dans ce journal, plusieurs entrevues ont été réalisées par l'équipe de la Direction adjointe des communications du CHU de Québec-Université Laval avec différents acteurs de la télésanté, tant au

niveau clinique que technologique, permettant l'utilisation de cette modalité de services au sein du CHU de Québec-Université Laval dans plus de 19 spécialités différentes.

En parcourant le CHUchoteur du mois de mars 2018, il est possible d'en apprendre plus sur les diverses composantes de la télésanté en lisant les articles suivants :

- ✓ La description des rôles et responsabilités des différents acteurs de la télésanté :
 - La pilote clinique
 - La pilote technologique
 - Les opérateurs
 - Les techniciens responsables du soutien technique
- ✓ Une entrevue avec la D^{re} Isabelle Bouchard, pédiatre au CHUL et à la clinique de diabète pédiatrique du Centre Mère-Enfant-Soleil (CMES), qui réalise des téléconsultations avec ses petits patients qui habitent à l'extérieur de la région de Québec ;
- ✓ Le témoignage d'une maman d'un jeune patient diabétique qui consulte D^{re} Bouchard au moyen de la visioconférence ;
- ✓ L'utilisation de SKYPE for entreprise dans le transport ambulancier en néonatalogie ;
- ✓ Une entrevue avec Lyne Defoy, orthophoniste à l'Hôpital Saint-François-d'Assise, spécialisée dans les troubles vocaux. Elle fait d'une pierre deux coups en réalisant des téléconsultations avec des patients habitant l'Est-du-Québec, mais transmet également son expertise aux orthophonistes des régions qui accompagnent leurs patients lors des téléconsultations ;
- ✓ Une entrevue avec le professeur Yves Tremblay, chercheur en reproduction, santé de la mère et de l'enfant au Centre de recherche du CHU de Québec-Université Laval (CRCHU) qui effectue des visioconférences internationales ;
- ✓ Des statistiques concernant l'utilisation de la télésanté au CHU de Québec-Université Laval en 2017 ;
- ✓ Les rôles du Centre de coordination en télésanté (CCT) CHU de Québec-Université Laval ;
- ✓ Une brève entrevue avec les pilotes clinique et technologique décrivant la télésanté comme une modalité de services essentielle à développer.

Il est possible de consulter le dossier télésanté en entier, en parcourant [le CHUchoteur de mars 2018](#).

ÉVALUATION DE L'ACTIVITÉ DE RAYONNEMENT

À la suite de cette activité, l'équipe responsable du rayonnement souhaitait réaliser un sondage de satisfaction auprès des participants afin de valider les points positifs et les points à améliorer pour la tenue d'une future semaine de la télésanté. Toutefois, suivant une recommandation de la Direction générale du CHU de Québec, aucun sondage ne devait être lancé auprès des employés du CHU de Québec – Université Laval, au cours du printemps 2018, en raison des travaux préparatoires au G7.

L'évaluation des retombées de cette semaine de rayonnement sera réalisée sommairement au cours de l'automne en collaboration avec les pilotes clinique et technologique du CHU de Québec-Université Laval, en fonction du nombre d'appels et du nombre de demandes concernant la mise en place de nouvelles activités cliniques en télésanté.

ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DESSERVIS

Ces activités de rayonnement se voulaient une première étape afin d'aider les pilotes télésanté des établissements à poursuivre cette initiative de promotion. Trois actions distinctes ont été réalisées afin de bien les accompagner :

- 1- Un compte-rendu de ces activités de rayonnement a d'abord été réalisé auprès des pilotes cliniques et technologiques en télésanté des établissements desservis par le CCT CHU de Québec-Université Laval lors du CTOT du 29 mars 2018 expliquant la démarche, le but visé et les résultats obtenus ;
- 2- Le soutien et la collaboration du CCT ont été offerts aux pilotes dans l'éventualité où la planification et la réalisation d'une telle activité de rayonnement serait souhaitée au sein de leur établissement.
- 3- L'équipe du CCT a fait parvenir, dans chacun des établissements desservis, des copies des outils promotionnels ainsi que plusieurs blocs-notes pour promouvoir la réalisation d'activité de rayonnement dans leur établissement et soutenir les pilotes dans la réalisation d'éventuelles activités de promotion de la télésanté.

RECOMMANDATIONS

La poursuite de la réalisation de telles activités de rayonnement est essentielle afin de mieux faire connaître cette modalité de services ainsi que ses nombreux avantages auprès des différents acteurs.

Plusieurs activités pourraient être réalisées notamment :

- Mettre en place des kiosques ou réaliser des conférences, en collaboration avec les pilotes clinique et technologique du MSSS, dans les universités, les milieux collégiaux et les centres de formation professionnels afin de présenter la télésanté aux étudiants en médecine, mais également en sciences de la santé et répondre à leurs questions ;
- Assurer une meilleure visibilité de la télésanté dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux afin de faire connaître les bienfaits de cette modalité de services auprès des médecins, des professionnels, du personnel administratif, du personnel de soutien et des patients ;
- Poursuivre la rédaction d'articles promotionnels dans les mensuels d'information des établissements ;
- Assurer la promotion de la télésanté dans les établissements desservis par le CCT CHU de Québec-Université Laval, afin de mieux faire connaître aux usagers les nombreux avantages et bénéfices des services offerts au moyen de la modalité de la télésanté. Ceci favoriserait la mise en œuvre de nouvelles activités cliniques en télésanté.

CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL
Direction de ressources informationnelles

DRI

CHUL

2705, boulevard Laurier

Québec (Québec) G1V 4G2

Téléphone : 418-525-4444 poste 45976 – Télécopieur : 418 654-2192