

# Qu'est-ce que la télésanté?

Le nombre de projets ou de programmes mettant de l'avant la « télésanté » a augmenté considérablement au cours des dernières années. On pourrait donc penser que la télésanté est une nouvelle façon de prodiguer des soins. Et pourtant, il n'en est rien. Elle fait partie des pratiques courantes dans le domaine de la santé depuis longtemps. On n'a qu'à penser au suivi de patients par téléphone ou même par courriel, qui constituent des exemples simples d'utilisation de la télésanté (NIFTE, 2003).

Par **Annabelle Mathieu**, inf., M. Sc., et **Julie-Alexandra Langué Dubé**, B. Sc., M. Sc.



© Shutterstock / Wavebreakmedia

et de l'expertise. De plus, les services de télésanté accessibles à domicile facilitent les auto-soins et la prise en charge de sa santé par le patient lui-même, dans la même visée que celle de l'approche patient-partenaire.

À l'origine, la télésanté a été développée pour atteindre différents objectifs dans le domaine de la santé. On souhaitait diminuer le nombre de visites à l'urgence et les hospitalisations, améliorer le suivi des personnes atteintes de maladies chroniques, optimiser l'utilisation des ressources dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et, de façon générale, réduire les coûts de santé et améliorer l'accessibilité aux soins (ISC, 2011; CEST, 2014).

Il a depuis été démontré que les services de télésanté peuvent contribuer à l'atteinte de ces objectifs. Il importe toutefois qu'avant leur implantation, on fasse une analyse diligente du contexte de soins et des besoins cliniques afin de s'assurer que les bénéfices attendus pour le patient sont atteignables tout en étant sécuritaires pour ce dernier.

En bonifiant le partage d'information, la télésanté permet aux intervenants d'accroître leur impact auprès des patients. Prenons les télésoins à domicile. Ils permettent aux patients de transmettre à leur intervenant des données sur leur état de santé (p. ex. : valeurs de glycémie et d'insuline ou symptômes liés à leur condition respiratoire) sur une base quotidienne. Cet échange d'information par l'entremise d'une plateforme Web permet au patient de bien suivre sa condition de santé et à l'infirmière d'intervenir si l'état du patient le nécessite. Ces données sont, en temps normal, accessibles seulement lors d'une visite de suivi ou lors d'un contact téléphonique initié par le patient lorsque ce dernier ne peut plus de lui-même gérer ses

**B**ien que la télésanté fasse partie de notre quotidien, son concept demeure ambigu pour bien des infirmières et autres professionnels de la santé. On peut définir la télésanté comme une façon d'offrir un service de santé **à distance** au moyen de différentes technologies de l'information et de la communication (TIC). Le Royal College of Nursing (2017) mentionne que les TIC ne définissent pas la télésanté. Les TIC permettent à des individus situés dans des endroits différents de converser ainsi que de transmettre et d'analyser des données cliniques, des photos, des résultats d'imagerie ou tout autre type d'information pertinente au suivi d'un

patient. Dans les contextes où patients et intervenants doivent interagir à l'extérieur d'un même établissement de santé, la télésanté est nécessaire.

## Ce que la télésanté nous apporte

La télésanté nous offre une multitude de possibilités. Les échanges d'informations cliniques facilitent la prestation de soins et la prise de décision clinique au moment opportun, autant en milieu hospitalier qu'en milieu communautaire. Elle accroît l'accessibilité à certains services, en plus de favoriser la collaboration interprofessionnelle et l'intégration des services dans un continuum de soins, ce qui mène à une meilleure utilisation des ressources

**LORS DE L'ANALYSE D'UNE TRAJECTOIRE DE SOINS, IL EST IMPORTANT DE RÉFLÉCHIR À LA POSSIBILITÉ D'INTRODUIRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION, AFIN DE TENDRE VERS DES SOINS PROCHES DU MILIEU DE VIE DU PATIENT OU QUI FACILITENT L'ACCÈS À UNE EXPERTISE À DISTANCE.**

auto-soins. La transmission d'information en continu permet d'intervenir avant que la situation ne se détériore.

Il s'agit là d'un aperçu d'un service en télésanté qui répond à des besoins cliniques afin d'améliorer les soins aux patients. (Ce service ainsi que d'autres exemples de projet en télésanté seront détaillés dans un prochain article.)

Les avancées technologiques poussent les services en télésanté à continuer à prendre de l'ampleur au Québec. L'éventail de TIC maintenant disponibles permet d'imaginer des soins offerts différemment et de sortir des cadres prédéfinis. Lors de l'analyse d'une trajectoire de soins, il est important de réfléchir à la possibilité d'introduire des TIC afin de tendre vers des soins proches du milieu de vie du patient ou qui facilitent l'accès à une expertise à distance.

Le succès des services en télésanté repose sur l'implication et le soutien des infirmières dans l'ensemble du processus d'analyse et d'implantation d'une activité de télésanté. La collaboration des infirmières est essentielle pour qu'elles puissent bien répondre aux besoins cliniques de la clientèle qu'elles suivent. ■

## Connaissez-vous les Centres de coordination de la télésanté?

En novembre 2015, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis sur pied une nouvelle gouvernance afin que les services de télésanté se développent de manière durable et harmonisée dans l'ensemble des établissements de santé du Québec (MSSS, 2016).

En vue de mener à bien cette volonté, quatre centres de coordination de la télésanté (CCT) affiliés aux centres hospitaliers universitaires ont été créés. Les CCT sont responsables du développement, du déploiement et de la promotion des services de télésanté au Québec.

Cette nouvelle gouvernance a aussi conduit à la nomination, dans chaque établissement de santé, de personnes responsables de la coordination des activités de télésanté propres à leurs points de service. Ces personnes, qu'on appelle des pilotes cliniques et technologiques en télésanté, travaillent en étroite collaboration avec les CCT. Ils sont chargés d'accompagner le développement des services de télésanté en s'assurant en tout premier lieu qu'ils peuvent réellement apporter une valeur ajoutée aux patients en répondant à des besoins cliniques.

De plus, les pilotes cliniques et technologiques guident les intervenants et les gestionnaires dans l'élaboration des nouveaux processus cliniques et dans le choix des technologies de l'information et de la communication.

Pour toute question et pour en apprendre davantage sur les activités de télésanté, vous pouvez communiquer avec le CCT qui dessert votre établissement de santé.

**Pour plus d'information sur les établissements de santé desservis par les CCT et les activités de télésanté, visitez les sites Web suivants :**

Centre de coordination de la télésanté, CHUM : <http://telesantechum.ca/qui-sommes-nous#role>

Centre de coordination de la télésanté, CUSM : <http://telesantemcgill.ca/>

Centre de coordination de la télésanté, CIUSSS de l'Estrie-CHUS : <http://www.chus.qc.ca/professionnels/telesante/>

Centre de coordination de la télésanté, CHU de Québec-Université Laval : <https://www.telesantechudequebec.ca/index.php/cct/#territoire-desservi>

## Les auteures



**Annabelle Mathieu**, infirmière, M. Sc., est conseillère clinique en télésanté au Centre de coordination de la télésanté du CHUM.



**Julie-Alexandra Langué Dubé**, B. Sc., M. Sc., est chargée de projet – Évaluation et performance en télésanté au Centre de coordination de la télésanté du CHUM.

## Références

Commission de l'éthique en science et en technologie (CEST). *La télésanté clinique au Québec : un regard éthique*. Québec, CEST, 2014, 132 p. Repéré à [http://www.ledevoir.com/documents/pdf/telesante\\_avis2014.pdf](http://www.ledevoir.com/documents/pdf/telesante_avis2014.pdf) (Page consultée le 19 avril 2017.)

Inforoute Santé du Canada (ISC). *Telehealth Benefits and Adoption. Connecting People and Providers Across Canada*, Toronto, ISC, 30 mai 2011, 122 p. Repéré à <https://www.inforoute.ca/en/component/edocman/resources/reports/333-telehealth-benefits-and-adoption-connecting-people-and-providers-full> (Page consultée le 19 avril 2017.)

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS). *Cadre de référence : gouvernance, gestion de projets et de services utilisant la télésanté au Québec*. Québec, MSSS, 2016. Repéré à <http://extranet.ti.msss.rts.qc.ca/gtdoc/29add19d-ec62-4f83-83e1-ae1b3abc0b75/Cadre-de-reference.aspx> (Page consultée le 28 avril 2017.)

National Initiative for Telehealth (NIFTE). *National Initiative for Telehealth – Framework of Guidelines*, Ottawa, NIFTE, sept. 2003, 122 p. Repéré à [http://www.isfth.org/files/work\\_groups/FrameworkofGuidelines2003eng.pdf](http://www.isfth.org/files/work_groups/FrameworkofGuidelines2003eng.pdf) (Page consultée le 19 avril 2017.)

Royal College of Nursing (RCN). « eHealth », 2017. Repéré à <https://www.rcn.org.uk/clinical-topics/ehealth> (Page consultée le 19 avril 2017.)