



POLITIQUE DE

TÉLÉSANTÉ ET DE TÉLÉRÉADAPTATION

EN KINÉSIOLOGIE

PRESTATION DE SERVICES EN KINÉSIOLOGIE EN LIGNE, COUNSELING TÉLÉPHONIQUE ET SUR LE WEB

Politique et principes directeurs



VERSION 2020

TABLE DES MATIÈRES

À savoir.....	5
Principes directeurs.....	6
S'assurer de détenir les CONNAISSANCES et les HABILITÉS nécessaires à l'utilisation de la technologie.....	7
Obtenir le CONSENTEMENT libre et éclairé de son client.....	8
Formulaire de consentement éclairé.....	9
Déterminer si la télésanté/ téléréadaptation est une méthode appropriée de prestation de services.....	10
Offrir des services de télésanté/téléréadaptation de QUALITÉ.....	11
S'assurer que sa tenue de DOSSIERS indique que les services ont été rendus en télésanté/ téléréadaptation...	12
Assurez-vous également que:.....	13
Soyez prudent.....	14
Exigences de confidentialité.....	15
Hexfit : Logiciel de suivi clients.....	16
Enregistrement de session.....	17
Plan d'urgence clinique.....	18
Outils et ressources pour organiser des sessions à distance.....	19
Recours à des stagiaires.....	20
Notes bibliographiques.....	21
Nous joindre.....	22



Les conseils kinésiologiques par téléphone et sur Internet sont de plus en plus populaires. Ils offrent des solutions simples et efficaces pour les clients qui y ont accès.

L'évaluation kinésiologique nécessite habituellement la réalisation de certains tests pour lesquels une interaction physique entre le kinésiologue et son client ou une observation très étroite de certains signes physiques sont nécessaires. **Pour cette raison, l'évaluation kinésiologique de votre client en présentiel devrait être privilégiée.**

Toutefois, certaines situations peuvent rendre impossible la rencontre entre le kinésiologue et son client sur un même lieu physique. Il est alors de votre responsabilité de **juger si une évaluation à distance est appropriée** et de documenter au dossier le raisonnement ayant conduit à ce choix.

Si vous envisagez d'offrir des services en ligne aux clients de la province de Québec, vous devez considérer plusieurs points concernant le service que vous offrirez.



À SAVOIR

Lorsque vous envisagez un conseil par téléphone ou sur le Web vous devez:

- Établir s'il y a un besoin du client pour la prestation de service de télésanté/téléréadaptation;
- Exercer le même jugement professionnel et le même questionnement que vous feriez en présentiel;
- Vous assurer du consentement du client pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur la santé ainsi que pour fournir le traitement par téléphone ou sur le Web;
- Mettre en œuvre des mesures qui protègent la vie privée et la confidentialité des clients;
- Vous conformer aux exigences du Code de déontologie et des Normes sur la tenue des dossiers des kinésiologues;
- Vous conformer à l'exigence obligatoire de votre assurance responsabilité professionnelle.





PRINCIPES DIRECTEURS

DE LA TÉLÉSANTÉ ET DE LA TÉLÉRÉADAPTATION
EN KINÉSIOLOGIE



S'ASSURER DE DÉTENIR LES CONNAISSANCES ET LES HABILITÉS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE



Vous devez vous assurer de maîtriser les équipements, les logiciels ou les applications qui seront employés. Puisque la technologie peut connaître des défaillances, il est important d'élaborer une procédure à suivre en cas de problèmes techniques, tels un bris, une panne de courant ou une défaillance du réseau Internet.

par exemple

Il est pertinent de fournir un numéro de téléphone à votre client afin que celui-ci puisse vous joindre ou joindre une personne ressource en cas de problèmes techniques. Il est également recommandé que toutes les technologies soient testées avant les rendez-vous réels du client pour garantir le bon fonctionnement du système.



OBTEENIR LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ DE SON CLIENT

Lors de la prestation de services de télésanté/téléadaptation, vous devez être en mesure de vérifier l'identité du client, des autres prestataires de soins et de tout personnel de soutien impliqué.

L'obtention du consentement du client dans le cadre d'un suivi à distance implique donc de lui expliquer, entre autres, les éléments suivants :

LA NATURE DU SERVICE PROPOSÉ

L'ENREGISTREMENT DE LA SÉANCE (SI PERTINENT)

LES MOYENS TECHNOLOGIQUES UTILISÉS
LE STOCKAGE D'INFORMATIONS ET DE DONNÉES
PROVENANT DE SÉANCES DE TÉLÉSANTÉ/
TÉLÉADAPTATION

LES ALTERNATIVES AUX INTERVENTIONS À DISTANCE

LA PRÉSENCE POSSIBLE D'UN AUTRE PROFESSIONNEL DE
LA SANTÉ OU D'UNE PERSONNE FORMÉE EN INFORMATIQUE,
LA PARTICIPATION D'AUTRES PRESTATAIRES DE SOINS DE
SANTÉ OU DE LA FAMILLE DU CLIENT À LA PRESTATION DE
SOINS

LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS VIA DES
TECHNOLOGIES DE TÉLÉSANTÉ/ TÉLÉADAPTATION
LES AVANTAGES LES LIMITES LES RISQUES



Voici un exemple de formulaire de consentement éclairé que vous pouvez utiliser. Vous n'avez qu'à le télécharger en format .doc et l'adapter avec votre logo et information additionnelle.

Cliquez sur la flèche pour avoir accès au document:

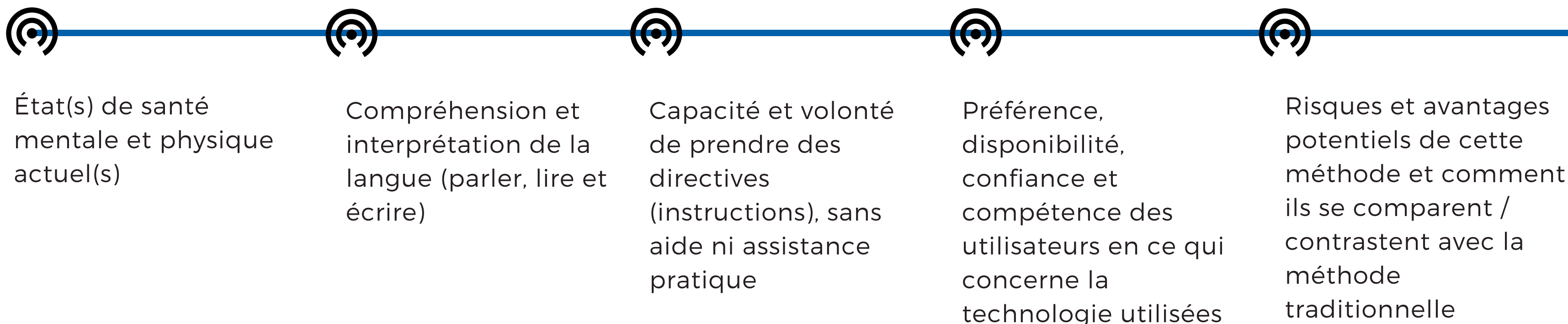


FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ



DÉTERMINER SI LA TÉLÉSANTÉ/ TÉLÉRÉADAPTATION EST UNE MÉTHODE APPROPRIÉE DE PRESTATION DE SERVICES

Plusieurs facteurs permettent de déterminer si la télésanté/téléréadaptation est appropriée pour un client. La responsabilité d'établir si votre client peut bénéficier d'une intervention à distance vous revient. Lorsque vous vous interrogez à savoir si votre client peut être un candidat à de tels services, les facteurs suivants, bien que non exhaustifs, sont à considérer :



OFFRIR DES SERVICES DE TÉLÉSANTÉ/TÉLÉRÉADAPTATION DE QUALITÉ

Les services, qu'ils soient offerts en présentiel ou à distance, doivent être de qualité. Vous devez donc vous assurer de prodiguer des services sécuritaires, efficaces, axés sur votre client, donnés au bon moment, efficaces et équitables.

Vous devez utiliser des équipements technologiques vous permettant d'obtenir et d'émettre, entre autres, une image, un son et une transmission des données (vitesse de réseau Internet) de qualité suffisante pour vous permettre d'intervenir adéquatement auprès de votre client.

Vous avez également à juger de la validité, de la fiabilité et de la sécurité des instruments de mesure technologiques (p. ex., goniomètre virtuel) et du matériel (p. ex., bande élastique, ballon) utilisés.

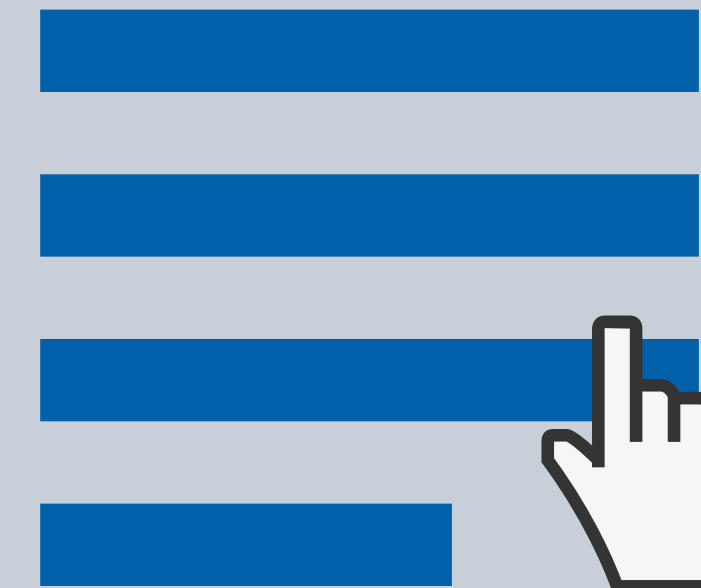


S'ASSURER QUE LA TENUE DE DOSSIERS INDIQUE QUE LES SERVICES ONT ÉTÉ RENDUS EN TÉLÉSANTÉ/ TÉLÉRÉADAPTATION

Afin de faire état des services professionnels rendus, il est important, lors de votre tenue de dossier, d'inscrire que les services ont été prodigués à distance ainsi que ce qui a justifié ce choix.

De plus, les notes au dossier devraient aussi indiquer la participation d'une tierce personne ou la présence d'une assistance technique lors d'une séance de télésanté/téléréadaptation ainsi que les précisions sur le plan d'urgence clinique, le cas échéant.

normes sur la tenue de dossier des kinésiologues



ASSUREZ-VOUS ÉGALEMENT QUE



La téléadaptation n'expose pas votre client à un risque plus élevé que d'autres méthodes possibles de prestation de services. Vous devez prendre en compte les risques pour la confidentialité des informations sur la santé du client ou les risques pour sa sécurité en fonction de l'environnement physique, que ce soit à domicile ou dans la communauté.



Le client, qui confirme un accès approprié à la technologie, est conscient de toutes les limites que présente le service de télésanté/ téléadaptation par rapport à une séance en personne pour la situation de ce client, y compris l'impossibilité d'effectuer un examen, une évaluation et un traitement pratique.



Vous avez informé le client du processus à suivre s'il a une préoccupation ou une plainte concernant son traitement / ses soins en kinésiologie. Si le problème ne peut être réglé directement, le client doit savoir qu'il a la possibilité de faire part de ses préoccupations au comité de gestion des plaintes de la FKQ.



Avant d'offrir des services de télésanté/ téléadaptation à un client situé dans une autre province ou un autre pays, vous devez vous assurer de connaître les lois et les règlements relatifs à la kinésiologie en vigueur dans cette province ou ce pays.





Certaines situations pourraient vous indiquer que le suivi en télésanté/ télé-réadaptation **n'est plus adéquat pour votre client**. Par exemple, une détérioration de sa condition, une évolution plus lente qu'attendue, le besoin de recourir à une modalité nécessitant un contact direct ou **l'apparition de signes et symptômes** qui nécessitent des soins médicaux devraient vous amener à voir ou à revoir votre client en présentiel, ou à le **diriger vers un autre professionnel**.

SOYEZ PRUDENT

EXIGENCES DE CONFIDENTIALITÉ

- Vous devez vous assurer du respect de toutes les exigences de confidentialité et de sécurité, à la fois pendant les séances de télésanté/téléadaptation et lorsque vous êtes en contact avec le client par d'autres moyens électroniques, tels que la prise de rendez-vous par e-mail ou par SMS.
- Vous devez documenter les mesures de confidentialité et de sécurité que vous utilisez.
- Assurez-vous d'offrir au client une copie numérique de votre politique de confidentialité avant l'admission s'il en fait la demande.
- Maintenez et suivez les directives qui garantissent que les enregistrements des clients ne peuvent pas être consultés par des utilisateurs non autorisés, falsifiés ou détruits, et sont protégés à la fois sur les sites d'origine et distants. Cela comprend les options de sécurisation des appareils que vous utilisez dans la télésanté/téléadaptation et le stockage des informations liées au service de télésanté/téléadaptation, telles que les paramètres du pare-feu, l'antivirus, le cryptage et les services VPN.
- Sachez et comprenez quand les informations personnelles du client sont stockées sur un serveur cloud, lors de la rencontre avec votre client à distance, y compris la juridiction dans laquelle le logiciel est hébergé et les lois sur la confidentialité de la juridiction.
- Si vous êtes un employé, familiarisez-vous avec les politiques de votre employeur en matière de confidentialité et de sécurité pour l'utilisation de la télésanté/téléadaptation comme méthode de traitement.

Hexfit est un logiciel de suivi client interprofessionnel permettant le suivi en personne et à distance. Étant un logiciel destiné aux kinésithérapeutes principalement, Hexfit simplifie le processus de vérification que vous devez faire en vous assurant déjà de respecter les normes de sécurité, de conformité et de confidentialité très strictes.

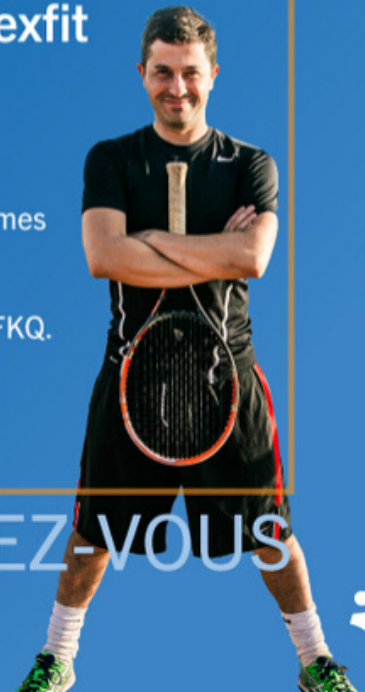
Voici, entre autres, en quoi Hexfit est entièrement conforme avec l'ensemble des réglementations, ce qui permet au logiciel d'être utilisé par les plus grandes instances de la santé.

- L'ensemble des modifications que vous apportez au dossier d'un client laissent des traces.
- L'entièreté de vos dossiers sont conservées dans le temps. Ceux-ci demeurent accessibles en tout temps, même si vous vous désabonnez des services.
- Leurs serveurs sont situés au Québec pour respecter les normes applicables.

HEXFIT : LOGICIEL DE SUIVI CLIENTS

10% de rabais sur
le logiciel Hexfit

Créez des programmes
d'entraînement
personnalisés
aux couleurs de la FKQ.



INSCRIVEZ-VOUS

Fédération des
Kinésithérapeutes
du Québec





ENREGISTREMENT DE SESSION

L'enregistrement et le stockage d'images électroniques ou de données provenant de sessions de télésanté / télé réadaptation, **n'est pas recommandé par la Fédération des kinésithérapeutes du Québec** en raison des difficultés rencontrées pour satisfaire les exigences de la loi sur la protection des renseignements personnels au Canada et au Québec. Ces préoccupations concernent en particulier le stockage, la conservation, la destruction, l'utilisation non prévue, l'accès à l'information, etc.

PLAN D'URGENCE CLINIQUE

Vous devez avoir un protocole de sécurité en place en cas d'urgence ou d'événement indésirable (par exemple, une urgence médicale du client telle qu'une crise cardiaque ou une chute). Par exemple, vous pourriez convenir avec votre client de la procédure suivante lorsqu'un événement indésirable survient :



Contactez une ou deux personnes ressources dont les coordonnées sont fournies préalablement par le client, par exemple, celles du conjoint ou d'un voisin.



Si ces personnes ressources ne sont pas à proximité ou ne sont pas disponibles, communiquer avec les services d'urgence. Pour cette étape, vous aurez pris soin d'avoir toujours sous la main l'adresse exacte de votre client ainsi que le numéro des services d'urgence de sa région.



Vous pourriez juger pertinent, en fonction de l'urgence de la situation, de contacter les services d'urgence dans un premier temps.



OUTILS ET RESSOURCES POUR ORGANISER DES SESSIONS À DISTANCE

Voici 5 outils vous permettant d'organiser des rencontres vidéos à distance. Ces outils sont gratuits (ou ont des versions d'essai gratuites), sont très simples à paramétrer, et vous permettent d'échanger par écrit, oral, vidéo et de partager votre écran.



[Zoom](#)



[Livestorm](#)



[Whereby](#)
(ancien appear.in)



[Join.me](#)



[Jitsi](#)



Si vous faites appel à des stagiaires ou à des étudiants en stage dans le cadre de votre pratique professionnelle, appliquez des normes similaires à celles que vous fournissez en personne.

Vous êtes responsable des soins prodigués.

Vous devez vous assurer que la supervision adéquate du stagiaire / étudiant est maintenue, que le suivi et l'examen du traitement avec l'étudiant / stagiaire à la fin de chaque session sont terminés, en plus d'assurer une documentation appropriée des soins.

RECOURS À DES STAGIAIRES



NOTES BIBLIOGRAPHIQUES

Remerciements à l'Ordre des professionnels de la physiothérapie du Québec et à l'Association des kinésithérapeutes de la Colombie-Britannique d'avoir autorisé l'usage de passages contenus dans leur document.

1. <https://oppq.qc.ca/wp-content/uploads/Telereadaptation-principes-directeurs-2018.pdf>
2. Position on Tele-health/Tele-rehabilitation (Remote appointment service delivery), BCAK, March 16, 2020. Rev 2020-03.1.





**La référence en matière de services de qualité
en activité physique**

2100 boulevard Édouard-Montpetit CEPSUM, local 7203
Montréal, Québec H3T 1J4

info@kinesiologue.com

514-343-2471

