



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

Lignes directrices

Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance

Révisé en novembre 2017

Date de publication originale : 2001

Introduction

Avec les progrès de la technologie, les clients, les ergothérapeutes, les employeurs et d'autres intervenants veulent trouver des options de rechange aux interactions en personne. De plus en plus de gens demandent l'accès à des services d'ergothérapie en se servant de nouvelles technologies de l'information et des communications, notamment dans les situations suivantes lorsque :

- les ergothérapeutes et leurs clients ne sont pas au même endroit;
- les ergothérapeutes ou leurs clients sont temporairement en dehors de la province et ne veulent pas interrompre la prestation de services;
- des clients qui vivent dans une compétence territoriale veulent explorer les services d'ergothérapie qui sont offerts ailleurs;
- les employeurs explorent la prestation de services d'ergothérapie à des clients dans tout le pays à partir d'un lieu centralisé.

La prestation de services à distance (télémédecine/télésanté) est l'utilisation de technologies de l'information et des communications pour fournir des services de santé lorsque l'ergothérapeute et son client se trouvent dans deux lieux physiques différents¹. C'est un moyen d'améliorer les résultats des soins de santé en supprimant des obstacles qui nuisent à l'accès aux services.

La prestation de services à distance permet aux ergothérapeutes et à leurs clients de travailler ensemble en utilisant diverses technologies, y compris les vidéo-conférences, la télésurveillance, les applications virtuelles, les jeux vidéo et la transmission de données². Ceci favorise la prestation de services entre les ergothérapeutes, les clients et d'autres fournisseurs de soins de santé à des fins d'évaluation, de traitement, de surveillance et de consultation³.

Les présentes lignes directrices visent à aider les ergothérapeutes à :

- mieux comprendre les complexités de la prestation de services à distance;
- déterminer si la prestation de services à distance est une démarche appropriée pour leurs clients.

Ces lignes directrices ne peuvent pas traiter toutes les situations. L'Ordre s'attend à ce que les ergothérapeutes qui décident d'offrir des services à distance tiennent compte de tout changement pertinent dans les lois, règlements, normes, politiques et procédures.

Ces lignes directrices remplacent les documents intitulés *Télémédecine – Renseignements à l'intention des ergothérapeutes qui offrent des services de télémédecine* (2001) et *Télémédecine – Renseignements à l'intention des consommateurs de services d'ergothérapie à distance* (2001).

¹ Fédération mondiale des ergothérapeutes, 2014.

² Fédération mondiale des ergothérapeutes, 2014.

³ Fédération mondiale des ergothérapeutes, 2014.

Ces lignes directrices visent à aider les ergothérapeutes à se servir de leur jugement professionnel concernant la prestation de services à distance. Comme dans le cas de tout service ou mode de prestation de services, les ergothérapeutes doivent examiner chaque cas individuellement. Les responsabilités fondamentales des ergothérapeutes envers leurs clients restent les mêmes, que les services soient fournis en personne ou à distance.

Aperçu

1. Compétence territoriale
2. Gestion des risques
3. Technologie
4. Confidentialité, protection de la vie privée et accès aux renseignements personnels
5. Consentement
6. Tenue des dossiers
7. Limites professionnelles
8. Continuation et transfert des soins
9. Éthique
10. Publicité
11. Honoraires et facturation

1. Compétence territoriale

Les ergothérapeutes devraient connaître et appliquer les lois, normes et lignes directrices concernant la prestation de services à distance dans la compétence territoriale du client.

L'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario a compétence sur les ergothérapeutes qui sont inscrits et exercent leur profession en Ontario. Des règles différentes peuvent s'appliquer en dehors de l'Ontario.

La compétence responsable de la prestation de services d'ergothérapie est définie par le lieu de résidence du client. Si le client réside en Ontario, c'est l'Ontario qui gouverne la prestation des services ergothérapeutiques. Si le client réside en Colombie-Britannique, c'est la Colombie-Britannique qui gouverne la prestation de ces services, quel que soit l'endroit où se trouve l'ergothérapeute.

Lorsque des services à distance sont fournis à des clients qui résident à l'extérieur de l'Ontario, l'ergothérapeute devrait être au courant des lois, normes d'exercice professionnel et exigences réglementaires en vigueur là où réside le client. L'ergothérapeute ne devrait pas assumer que les normes qui s'appliquent en Ontario sont les mêmes que celles applicables dans la compétence territoriale du client. Les ergothérapeutes inscrits en Ontario doivent rendre compte à l'Ordre ontarien, même s'ils fournissent des services à un client dans une autre compétence.

Si des ergothérapeutes désirent fournir des services à un client qui réside en dehors de l'Ontario, ils sont responsables de déterminer quelles exigences de réglementation ou d'inscription existent dans les autres compétences territoriales, le cas échéant. Le tableau suivant indique les exigences réglementaires pour l'Ontario, selon l'emplacement de l'ergothérapeute et du client.

Exigences réglementaires pour la prestation de services d'ergothérapie à distance				
Lieu de l'ergothérapeute	Lieu du client	Inscription	Lois et normes	Assurance responsabilité professionnelle (ARP)
Membre inscrit en Ontario	Client en Ontario	Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (OEO)	Doit respecter les normes d'exercice de l'OEO ainsi que les lois et règlements applicables.	L'ARP doit comprendre un avenant pour le Fonds de thérapie et consultations en cas de mauvais traitements d'ordre sexuel, selon la Partie 20 des règlements administratifs de l'Ordre.
Membre inscrit en Ontario	Client hors de l'Ontario	Ordre de réglementation où réside le client. L'inscription peut être requise dans la compétence où réside le client	Doit respecter les règlements, lois et normes d'exercice de l'Ontario et de la compétence où seront fournis les services à distance. Le client doit être avisé du lieu de l'erg. qui fournit les services.	Communiquer avec l'ordre de réglementation du lieu du client pour connaître les exigences en matière d'ARP. L'erg. devrait communiquer avec son propre fournisseur d'ARP pour s'assurer qu'il est suffisamment couvert pour fournir des services à distance dans d'autres compétences.
Membre inscrit en Ontario qui réside hors de l'Ontario	Client en Ontario	Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (OEO)	Doit respecter les normes d'exercice de l'OEO ainsi que les lois et règlements applicables.	L'ARP doit comprendre un avenant pour le Fonds de thérapie et consultations en cas de mauvais traitements d'ordre sexuel, selon la Partie 20 des

				règlements administratifs de l'Ordre.
Membre non inscrit en Ontario qui réside hors de l'Ontario	Client en Ontario	Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (les erg. d'en dehors de l'Ontario doivent être inscrits en Ontario pour fournir des services directs à distance à des clients en Ontario)	Doit respecter les normes d'exercice de l'OEO ainsi que les lois et règlements applicables en Ontario. Le client doit être avisé du lieu de l'erg. qui fournit les services.	Communiquer avec l'OEO pour confirmer les exigences en matière d'ARP, qui doivent comprendre un avenant pour le Fonds de thérapie et consultations en cas de mauvais traitements d'ordre sexuel.

Lorsqu'un ergothérapeute exerce sa profession dans plusieurs compétences territoriales, il devrait connaître les produits, l'équipement, les services de soins de santé et les ressources disponibles dans ces compétences puisqu'un client peut avoir besoin d'être acheminé vers une source locale.

Les ergothérapeutes devraient s'assurer qu'ils possèdent des renseignements adéquats concernant la compétence territoriale du client pour pouvoir fournir des services d'ergothérapie efficaces et ils devraient communiquer toute limite de leur connaissance au client. Par exemple, un ergothérapeute peut ne pas connaître toutes les ressources locales disponibles ou les facteurs socio-économiques liés au traitement – il devrait alors expliquer tout manque possible de connaissance à son client.

2. Gestion des risques

Les ergothérapeutes devraient examiner si la prestation de services à distance est la meilleure façon de fournir des services d'ergothérapie, compte tenu de la gestion des risques et de leur responsabilité.

Les ergothérapeutes qui décident d'offrir des services à distance sont responsables de tous les services d'ergothérapie fournis à leurs clients. Les ergothérapeutes devraient s'assurer que leurs clients savent que les ergothérapeutes sont des professionnels de la santé réglementés et qu'ils peuvent communiquer avec l'Ordre si quelque chose les préoccupe. Les ergothérapeutes devraient expliquer clairement le champ d'application de leur profession et les avantages et limites de la prestation de services à distance pour pouvoir bien gérer les attentes de leurs clients, des membres de la famille et des sources d'acheminement. Les ergothérapeutes devraient réfléchir aux services d'ergothérapie qui peuvent être fournis raisonnablement et de façon sécuritaire à distance avec diverses technologies. Les ergothérapeutes devraient également disposer d'un processus pour traiter tout événement indésirable ou imprévu qui peut survenir pendant une séance à distance.

Puisque les services à distance peuvent viser diverses régions offrant des ressources différentes, les ergothérapeutes doivent bien comprendre les ressources locales disponibles pour leurs clients afin de s'assurer que leurs recommandations sont appropriées et que leurs clients ont des attentes réalistes. Les ergothérapeutes devraient être au courant de toute politique ou procédure qui peut influencer sur leur capacité de fournir des services dans une région donnée afin que ces services soient appropriés et conformes aux politiques/procédures en vigueur. Par exemple, des clients qui font partie d'un réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) peuvent devoir satisfaire des critères d'admissibilité différents pour avoir accès aux services, comparativement à un autre réseau.

Dans certaines situations, plus d'un professionnel de la santé peut être impliqué dans le plan de soins à distance. Si c'est le cas, l'ergothérapeute doit s'assurer que le client connaît les éléments du plan de traitement dont l'ergothérapeute est responsable, compte tenu du champ d'application de l'ergothérapie.

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à distance devraient réfléchir à tout problème ou préoccupation qui pourrait surgir pour chaque client et être au courant d'options de rechange au cas où les services à distance ne répondraient plus aux besoins d'un client.

Les ergothérapeutes devraient s'assurer que leurs clients comprennent comment les services à distance seront organisés et qu'ils savent à quoi s'attendre en ce qui concerne l'heure et la durée des séances. Les ergothérapeutes devraient fournir des précisions à leurs clients sur les communications entre les séances prévues et ce que ces clients devraient faire si des problèmes de santé surviennent entre les séances.

3. Technologie

Les ergothérapeutes doivent comprendre les possibilités et les limites des technologies de l'information et des communications, et comment cela influe sur la prestation de services à distance.

L'ergothérapeute doit s'assurer que la technologie utilisée lors de la prestation de services à distance est d'une qualité suffisante pour :

- communiquer efficacement;
- fournir des interventions d'ergothérapie sécuritaires;
- permettre de former une opinion professionnelle exacte afin de prendre les décisions nécessaires sur les soins de santé du client.

L'ergothérapeute devrait également tenir compte des besoins du client, de la fiabilité et de la sécurité de la technologie (ordinateur personnel ou de l'employeur), accès à l'internet et soutien technique. Avant de commencer à fournir des services à distance, l'ergothérapeute devrait obtenir une formation suffisante dans l'utilisation de la technologie et prendre des mesures raisonnables pour minimiser le

plus possible les interruptions de service. De plus, l'ergothérapeute devrait établir un processus pour pouvoir communiquer rapidement avec le client⁴ si des difficultés techniques se produisent.

L'ergothérapeute doit s'assurer que le système de communication est assez sécuritaire pour protéger la confidentialité des renseignements sur la santé du client. Ceci veut dire qu'il faut comprendre comment les renseignements sur la santé sont transmis, traités et entreposés⁵. L'ergothérapeute devrait songer à consulter un spécialiste de la technologie pour s'assurer qu'il utilise des mécanismes de sécurité qui protègent les renseignements personnels sur la santé de ses clients contre le vol, la perte ainsi que l'accès, l'utilisation et la divulgation non autorisés lors de la prestation de services à distance.

4. Confidentialité, protection de la vie privée et accès aux renseignements personnels

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à distance doivent prendre des mesures raisonnables pour maintenir la confidentialité et protéger les renseignements personnels sur la santé de leurs clients.

L'ergothérapeute doit s'assurer que la vie privée de ses clients est respectée, tout comme leurs renseignements personnels sur la santé. Les pratiques adoptées doivent se conformer aux lois en vigueur dans la compétence territoriale où sont fournis les services d'ergothérapie à distance.

Les ergothérapeutes devraient informer leurs clients des limites liées à la protection de la vie privée et de la confidentialité, et être transparents quant au risque de divulgation accidentelle lors de l'utilisation de technologies des communications⁶. Lorsqu'ils transmettent électroniquement des renseignements sur un client, les ergothérapeutes devraient viser la plus grande confidentialité. Celle-ci peut être accrue avec un chiffrement des données ou l'utilisation d'un mot de passe, en se servant d'un réseau sécurisé et en limitant l'utilisation des renseignements personnels sur la santé (voir les normes de l'Ordre sur la tenue des dossiers).

On encourage les ergothérapeutes à élaborer des politiques et procédures sur la protection de la vie privée et à les partager avec leurs clients. On s'attend à ce qu'ils se conforment aux politiques et procédures de leur organisme en ce qui a trait à la sécurité des dossiers⁷. Les ergothérapeutes devraient également expliquer à leurs clients comment ils peuvent avoir accès aux renseignements sur la santé qui ont été recueillis et utilisés pour fournir les services d'ergothérapie.

⁴ American Psychological Association, 2013; Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, 2012.

⁵ Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, 2016.

⁶ American Psychological Association, 2007.

⁷ Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, 2010.

5. Consentement

Avant de commencer à fournir des services à distance, les ergothérapeutes doivent obtenir le consentement éclairé de leurs clients pour les services d'ergothérapie (évaluation, traitement et consultation) ainsi que pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels sur la santé.

Les exigences que doivent satisfaire les ergothérapeutes en ce qui concerne l'obtention du consentement d'un client sont les mêmes, que les services soient fournis à distance ou en personne. L'ergothérapeute devrait définir clairement la nature, les avantages, les risques, les limites et les résultats possibles des services d'ergothérapie offerts. Le client devrait pouvoir poser des questions et savoir quelles sont les options de rechange, selon le cas.

Dépendamment du lieu de résidence du client, différentes normes professionnelles peuvent s'appliquer pour obtenir son consentement. L'ergothérapeute devrait être au courant des normes et lois en vigueur.

L'ergothérapeute devrait préciser au client les risques associés à la prestation de services de santé dans un format autre qu'en personne. Par exemple, l'ergothérapeute ne pourra peut-être pas observer les comportements non verbaux du client, ce qui pourrait influencer sur son opinion professionnelle.

L'ergothérapeute devrait fournir, entre autres, les renseignements suivants au client :

- son nom, adresse de travail, compétence territoriale où il exerce sa profession, domaine d'exercice et formation/éducation, selon ce qui est approprié;
- son inscription auprès de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- son inscription auprès de l'ordre de réglementation dans la compétence territoriale où réside le client (là où les services à distance seront fournis);
- tout conflit d'intérêts possible;
- les honoraires des services d'ergothérapie;
- les risques et les avantages de recevoir ou de ne pas recevoir les services d'ergothérapie, y compris le fait de recevoir des services à distance;
- la participation d'autres fournisseurs de soins;
- les options de rechange aux services d'ergothérapie (le cas échéant);
- le droit des clients de refuser ou de retirer leur consentement aux services en tout temps.

L'obtention du consentement est un processus continu. Les ergothérapeutes doivent s'assurer que le consentement est obtenu, documenté et inscrit dans le dossier du client.

6. Tenue des dossiers

Les ergothérapeutes qui offrent des services à distance doivent maintenir des dossiers pour leurs clients, conformément aux normes de tenue des dossiers de l'Ordre.

Il est important que les ergothérapeutes maintiennent des dossiers cliniques détaillés et documentent toutes les interactions professionnelles qui ont lieu lors de la prestation des services à distance⁸. Ceci comprend la façon dont l'intervention ergothérapeutique a été fournie, la technologie utilisée et les détails des soins mêmes⁹. Des exigences de tenue des dossiers supplémentaires peuvent s'appliquer dans la compétence territoriale où sont fournis les services.

7. Limites professionnelles

Les ergothérapeutes doivent établir et maintenir des limites professionnelles.

Les ergothérapeutes ont toujours la responsabilité de maintenir des limites professionnelles et de surveiller tout signe que ces limites ont été transgressées. Les signes d'alerte peuvent comprendre une divulgation excessive de renseignements personnels, la formation de relations personnelles et des concessions qui ne sont pas typiques d'une relation thérapeute-client. On s'attend à ce que les ergothérapeutes établissent des politiques et procédures pour prévenir les transgressions de limites professionnelles.

Les services fournis à distance peuvent entraîner des interactions plus informelles. Les ergothérapeutes doivent comprendre ceci et surveiller leur comportement en tout temps. Il est important de faire attention au milieu dans lequel les services à distance seront fournis et de ne pas présenter des articles personnels qui pourraient causer une transgression des limites professionnelles. Les ergothérapeutes devraient établir dès le début des paramètres quant au milieu dans lequel les services seront fournis pour éviter tout problème lié aux limites professionnelles. On encourage les ergothérapeutes à consulter les normes sur les limites professionnelles de l'Ordre.

8. Continuation et transfert des soins

Les ergothérapeutes devraient être au courant des possibilités de continuation des soins lorsqu'ils offrent des services à distance.

⁸ *American Psychological Association, 2015.*

⁹ *Alliance canadienne des organismes de réglementation de la physiothérapie, 2006.*

S'il s'avère que les services à distance ne sont plus appropriés pour fournir des services d'ergothérapie à un client particulier et qu'un suivi en personne est nécessaire, l'ergothérapeute devrait prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que le client sera acheminé à la personne qualifiée la plus appropriée en temps opportun. Les ergothérapeutes qui traitent des clients à distance devraient être au courant des autres options disponibles à l'emplacement du client. Consultez le *Guide sur la cessation des services* pour plus de renseignements à ce sujet.

9. Éthique

Les ergothérapeutes doivent se conformer au code de déontologie et aviser leurs clients de leurs droits.

Quelle que soit la nature de leur pratique ou la façon dont les ergothérapeutes offrent leurs services, le code de déontologie est la pierre angulaire de la profession. Lorsqu'ils fournissent des services à distance, les ergothérapeutes devraient adopter les valeurs fondamentales de respect et de confiance, et appliquer les principes d'exercice de collaboration et communication, pratique axée sur le client, respect de l'autonomie, honnêteté, justice, obligation de rendre compte et transparence.

10. Publicité

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à distance doivent comprendre et respecter les règlements sur la publicité.

Avant de faire de la publicité sur des services fournis à distance, les ergothérapeutes de l'Ontario devraient consulter le Règlement de l'Ontario 226/96 : Généralités – Partie V : Publicité (disponible en anglais seulement). Les ergothérapeutes qui offrent des services à distance hors de l'Ontario devraient se renseigner sur tout règlement pertinent dans la compétence territoriale où ils veulent faire de la publicité.

11. Honoraires et facturation

On s'attend à ce que les ergothérapeutes communiquent tous les honoraires liés aux services à distance de façon transparente.

S'il y a des honoraires liés aux services à distance, les ergothérapeutes devraient communiquer clairement cette information à leurs clients avant de commencer à fournir des services. Si un

ergothérapeute fournit des services privés à distance, il devrait assurer un barème d'honoraires juste et équitable. Les ergothérapeutes doivent connaître les exigences en matière de facturation des autorités de santé locales où les services à distance sont fournis ainsi que les exigences concernant les tiers payeurs, le cas échéant.

Références

Alberta College of Speech-language Pathologists and Audiologists (2011). *Guideline: Telepractice*. Consulté à l'adresse <http://acsipa.ab.ca/download/college/Telepractice.pdf> (disponible en anglais seulement)

Alliance canadienne des organismes de réglementation de la physiothérapie (2006). *Considerations for telepractice in Physical therapy in Canada*. Consulté à l'adresse http://www.alliancept.org/pdfs/alliance_resources_Telepractice_Guide_FINAL_Sept_2006.pdf (disponible en anglais seulement)

American Occupational Therapy Association (2012). *Telehealth Position Paper*. Consulté à l'adresse <https://www.aota.org/-/media/corporate/files/practice/ethics/advisory/telehealth-advisory.pdf> (disponible en anglais seulement)

American Psychological Association (2013). *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. Consulté à l'adresse http://www.apapracticentral.org/ce/guidelines/telepsychology-guidelines.pdf?_ga=1.184471910.1196352005.1452286401 (disponible en anglais seulement)

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (2012). *Feuille-info : Le chiffrement fort dans les soins de santé*. Consulté à l'adresse <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/10/fs-16-f.pdf>

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (2012). *Fact Sheet: The Secure Transfer of Personal Health Information*. Consulté à l'adresse http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/IPC_Fact_Sheet_18_Secure_Transfer_of_Personal_Health_Information_0.pdf (disponible en anglais seulement)

Fédération mondiale de l'ergothérapie. (2014). « World Federation of Occupational Therapists' position statement on Telehealth ». *International Journal of Telerehabilitation*, 6(1):37-39 (disponible en anglais seulement)

Initiative nationale de télésanté (2003). *Cadre de lignes directrices de l'Initiative nationale de télésanté*. Consulté à l'adresse <http://www.nifte.ca/pdfs/FrameworkofGu2003%20French.pdf>

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2014). *Guide sur la cessation des services*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes de consentement*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes de tenue des dossiers*. Toronto, ON

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2016). *Normes sur les limites professionnelles*. Toronto, ON

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (2014). *Telemedicine*. Consulté à l'adresse <http://www.cpso.on.ca/CPSO/media/documents/Policies/Policy-Items/Telemedicine.pdf?ext=.pdf> (disponible en anglais seulement)

Province of BC Health Authority (2014). *Telehealth clinical Guidelines*. Consulté à l'adresse http://www.phsa.ca/Documents/Telehealth/TH_Clinical_Guidelines_Sept2015.pdf (disponible en anglais seulement)

Ce document remplace :

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2001). *Télé médecine – Renseignements à l'intention des consommateurs de services d'ergothérapie à distance*. Toronto, ON.

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario (2001). *Télé médecine – Renseignements à l'intention des ergothérapeutes qui offrent des services de télé médecine*. Toronto, ON.



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

20, rue Bay, bureau 900, C.P. 78, Toronto ON M5J 2N8
Tél. 416.214.1177 • 1.800.890.6570 Téléc. 416.214.1173
www.coto.org

Les renseignements contenus dans ce document appartiennent à l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peuvent pas être reproduits, en tout ou en partie, sans une permission écrite.

© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2017

Tous droits réservés derfgt