

Télépratique et psychoéducation: Les essentiels en situation d'urgence sanitaire et sociale

L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec produit ce feuillet dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 afin d'outiller ses membres dans la mise en place de mesures de télépratique de la psychoéducation durant cette période.

Principes généraux

Il est nécessaire de prendre les mesures qui s'imposent pour veiller à la confidentialité des informations recueillies, particulièrement en situation de télépratique. Ceci veut dire:

- Si vous tenez une consultation à distance avec un client, il est essentiel que le lieu où se situe votre tablette, votre téléphone ou votre ordinateur puisse garantir la confidentialité des discussions. L'usage du casque d'écoute avec microphone est fortement recommandé. Il en va de même pour votre client.
- L'application que vous utilisez:
 - doit transmettre les données de façon sécuritaire (données encryptées),
 - ne doit pas permettre l'intrusion ni l'interception d'une tierce partie à la discussion par exemple en s'assurant que le lien de communication transmis ne pourra être utilisé uniquement que par les deux personnes prévues à la rencontre, et
 - si la fonctionnalité d'enregistrement existe, veuillez en informer le client si vous prévoyez l'utiliser.

Plusieurs applications sont disponibles. Dans le contexte où l'analyse de ces applications n'est pas complétée, celles-ci sont nommées à titre indicatif : Skype Enterprise, Zoom, Webex ou Adobe Connect.

Dans tous les cas, le consentement de la clientèle doit être libre et éclairé quant à cette nouvelle modalité de rencontre.

« Le psychoéducateur respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. »

*- Code de déontologie des
psychoéducateurs et
psychoéducatrices*

Dans ce feuillet

- Visioconférence et téléphone
- Réseaux sociaux
- Texto et messagerie instantanée

Rencontre virtuelle en visioconférence ou par téléphone

- S'assurer qu'il est nécessaire, pour répondre aux besoins du client, de donner des services sans attendre et que le seul moyen est d'utiliser la visioconférence ou le téléphone;
- Choisir une plateforme de visioconférence, ou opter pour le téléphone, afin que l'outil de communication soit adapté aux besoins et capacités de la personne, à son contexte et à sa facilité d'accès à l'outil;
- Choisir un outil fiable, sécuritaire (confidentialité) et adapté au type de service offert, et est approprié à l'objectif visé par son utilisation;
- S'assurer de posséder les connaissances et les compétences suffisantes pour utiliser adéquatement l'outil et pour soutenir la personne dans cette utilisation;
- Convenir avec la personne d'une stratégie pour communiquer avec elle en cas de panne technologique et si possible, avoir à disposition une ressource de soutien technologique en cas de nécessité;
- Prévoir l'éventualité d'urgence clinique ou psychosociale en termes d'intervention à effectuer ou de référence à faire, et convenir avec la personne des ressources vers lesquelles se tourner si nécessaire;
- Informer la personne, lors du consentement, s'il est prévu d'enregistrer l'échange à distance et documenter au dossier les raisons cliniques qui justifient de le faire;
- Aborder la question de l'utilisation de la technologie avec la personne, ses avantages et les enjeux, et s'assurer de son consentement éclairé.

Réseaux sociaux

- Le psychoéducateur s'abstient de partager sur les médias sociaux des informations à propos des personnes qui font appel à ses services ou qui permettraient de les identifier, que les comptes soient personnels ou professionnels, et les statuts privés ou publics;
- Le psychoéducateur considère une demande «d'amis» dans un réseau social comme une demande de relation allant au-delà de la relation professionnelle.

Texto et messagerie instantanée

L'utilisation de la messagerie instantanée s'avère nécessaire (situation d'urgence ou raison clinique bien documentée)?

- Aborder l'utilisation de la messagerie instantanée et les risques associés lors du consentement avec la personne;
- Utiliser son numéro de téléphone professionnel;
- Limiter l'accessibilité du téléphone cellulaire utilisé pour la messagerie instantanée par l'utilisation d'un mot de passe sécuritaire;
- Activer la fonction de mise en veille automatique avec mot de passe du téléphone intelligent;
- Sécuriser les données accessibles dans ou par son téléphone intelligent et concernant la clientèle.
- S'assurer de :
 - De valider le numéro du destinataire avant l'envoi du texto;
 - De ne pas divulguer des informations pouvant permettre d'identifier le client;
 - D'apposer sa signature professionnelle au message envoyé;
 - De se limiter aux informations pertinentes et nécessaires;
 - De garder un ton approprié à la relation professionnelle;
- S'abstenir d'échanger des photographies ou vidéos qui pourraient permettre d'identifier le client;
- Documenter l'utilisation de la messagerie instantanée au dossier et y déposer une copie des échanges effectués.

Nous contacter

N'hésitez pas à communiquer avec nous par courriel pour obtenir des informations supplémentaires

Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

info@ordrepsed.qc.ca

Visitez notre site web :
www.ordrepsed.qc.ca