

Plan de gestion des événements critiques: télé-réadaptation

Ce document vise à fournir un aperçu des événements critiques qui pourraient se produire lors d'une session de télé-réadaptation et à décrire un plan d'action au cas où un événement critique se produirait.

Protocole pour événement critique #1: Perte de connexion

Objectif	Ce protocole adresse la prévention et la gestion en cas de perte ou d'interruption de connexion avec le patient lors des soins virtuels.
Stratégie de gestion	<p>Prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Avant de fixer un rendez-vous, discuter avec le patient le meilleur moyen pour les contacter pour les soins virtuels et de tout facteur qui pourrait affecter leur connexion (disponibilité et vitesse de l'internet, service de téléphone, téléphone fixe versus cellulaire, accès à l'équipement et aux logiciels, etc.) ○ Avant de fixer un rendez-vous, discuter avec le patient quoi faire en cas de perte ou d'interruption de connexion ○ Recueillir des alternatives de contacter le patient sur le formulaire de consentement (courriel, numéro de téléphone primaire et secondaire, etc.) ○ Établir des alternatives primaire et secondaire de contacter le patient (inclure une alternative tertiaire si possible) ○ Le physiothérapeute confirmera l'emplacement actuel du patient, ses coordonnées et les coordonnées de son contact d'urgence au début de la session <p>Dans le cas de perte de connexion, le physiothérapeute devra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Essayer immédiatement de se reconnecter via le moyen choisi. ○ Après 3 minutes, si la connexion n'a pas été rétablie, essayer les alternatives secondaires et tertiaires si possible ○ Après 5 minutes, envoyer un courriel au patient si leur adresse courriel a été fournie (inclure les détails de la perte de connexion et les meilleures coordonnées pour contacter le physiothérapeute) ○ Après 10 minutes, si la connexion n'a pas été rétablie, contacter le contact d'urgence ○ Documenter toutes les tentatives de rétablir une connexion et le résultat de chacune
Équipement (type et emplacement)	<p>Le physiothérapeute aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un téléphone fixe ou cellulaire (chargé avec un bon service) ○ Un ordinateur portable ou de bureau (chargé avec une connexion internet stable) ○ Un compte de courriel ○ Les coordonnées pour contacter le patient ○ Tout autres appareils si disponible (tel qu'une tablette) ○ Tout autre équipement ou logiciel nécessaire, au besoin ○ Le plan d'action en cas d'événement critique <p>Le patient aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De l'équipement (chargé avec une bonne connexion) comme méthode primaire et secondaire de contact, au minimum ○ Les coordonnées pour contacter le physiothérapeute (numéro de téléphone et adresse courriel au minimum) et la clinique ○ Le plan d'action en cas d'événement critique ○ Tout autre équipement ou logiciel nécessaire, au besoin
Personnel impliqué	Le physiothérapeute, le patient et tout personnel administratif à la clinique

Stratégies pour le patient	<p>Si le patient éprouve une perte de connexion, il/elle doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Attendre cinq minutes pour que le physiothérapeute rétablisse la connexion ou contacte le patient à l'aide du moyen secondaire ou tertiaire de contact ○ S'assurer que tous vos appareils sont proches, chargés et ont une bonne connexion ○ Répondre rapidement à toutes les communications du physiothérapeute ○ Si le patient ne reçoit pas de communication du physiothérapeute après 5 minutes, il/elle peut essayer de contacter le physiothérapeute via téléphone et/ou courriel ○ Si le patient ne reçoit pas de communications du physiothérapeute après 10 minutes, il/elle doit contacter la clinique via téléphone pour d'autres instructions
Suivi	Si la connexion n'est pas rétablie, le physiothérapeute effectuera un suivi avec le patient et/ou son contact d'urgence dans les 24 heures suivants le rendez-vous.

Protocole pour événement critique #2: Urgence médicale du patient

Objectif	Ce protocole adresse la prévention et la gestion en cas d'urgence médicale du patient lors des soins virtuels. Ceci peut inclure un soupçon d'AVC ou de crise cardiaque, une perte de conscience, une aggravation soudaine de l'état du patient, un essoufflement soudain, une réaction allergique, une chute, une fracture et/ou tout autre problème médical grave identifié par le physiothérapeute.
Stratégie de gestion	<p>Prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Le physiothérapeute confirmera l'emplacement actuel du patient, ses coordonnées et les coordonnées du contact d'urgence ainsi que son numéro de carte d'assurance maladie au début de la séance ○ Lors de l'entrevue initiale avec le patient, le physiothérapeute va discuter de toutes les maladies actuelles, les antécédents médicaux et les médicaments du patient et dépister pour des signaux d'alerte ○ Si le physiothérapeute a un soupçon de problème médical grave, il référera le patient à l'urgence, à leur médecin de famille ou à une clinique sans rendez-vous, ou leur conseillera de venir à la clinique pour une évaluation en présentiel si approprié ○ Le physiothérapeute documentera en détail l'événement et toutes les mesures prises <p>En cas d'urgence médicale, le physiothérapeute doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Immédiatement demander au patient d'appeler le 911 s'il est capable ○ Si le patient n'est pas capable de suivre les instructions, le physiothérapeute doit appeler le 911 et donner l'adresse, les coordonnées et le numéro de carte d'assurance maladie du patient ainsi qu'une description de l'événement ○ Rester en communication avec le patient jusqu'à l'arrivée des services d'urgence ○ Après avoir terminé l'appel avec les services d'urgence, le physiothérapeute doit contacter le contact d'urgence pour le patient ○ Documenter en détail l'événement et toutes les mesures prises
Équipement (type et emplacement)	<p>Le physiothérapeute aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un téléphone fixe ou cellulaire (chargé avec un bon service) ○ Un ordinateur portable ou de bureau (chargé avec une connexion internet stable) ○ Les coordonnées pour contacter le patient et le contact d'urgence, numéro de carte d'assurance maladie ○ Le plan d'action en cas d'événement critique <p>Le patient aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De l'équipement (chargé avec une bonne connexion) pour les alternatives primaire et secondaire de contact, au minimum

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les coordonnées pour contacter le physiothérapeute (numéro de téléphone et adresse courriel au minimum) et la clinique
Personnel impliqué	Le physiothérapeute, le patient et les services d'urgences ou le médecin de famille au besoin
Stratégies pour le patient	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avoir accès à un téléphone chargé avec une connexion fiable lors des soins virtuels ○ S'assurer que vos coordonnées et celles de votre contact d'urgence sont à jour ○ Garder votre carte d'assurance maladie et une liste de vos médicaments à proximité en cas d'urgence ○ Faire de votre mieux pour s'assurer que les informations médicales fournies au physiothérapeute sont exactes, véridiques et à jour
Suivi	Suivi avec le patient et/ou son contact d'urgence dans les 24 heures suivants le rendez-vous.

Protocole pour événement critique #3: Urgence non-médicale du patient

Objectif	Ce protocole adresse la prévention et la gestion en cas d'urgence non-médicale du patient lors des soins virtuels. Ceci peut inclure un incendie, intrusion au domicile, etc.
Stratégie de gestion	<p>En cas d'urgence non-médicale, le physiothérapeute doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Immédiatement demander au patient d'appeler le 911 s'il est capable ○ Si le patient n'est pas capable de suivre les instructions, le physiothérapeute doit appeler le 911 et donner l'adresse, les coordonnées et le numéro de carte d'assurance maladie du patient ainsi qu'une description de l'événement ○ Rester en communication avec le patient jusqu'à l'arrivée des services d'urgence ○ Après avoir terminé l'appel avec les services d'urgence, le physiothérapeute doit contacter le contact d'urgence du patient ○ Documenter en détail l'événement et toutes les mesures prises
Équipement (type et emplacement)	<p>Le physiothérapeute aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un téléphone fixe ou cellulaire (chargé avec un bon service) ○ Un ordinateur portable ou de bureau (chargé avec une connexion internet stable) ○ Les coordonnées pour contacter le patient et le contact d'urgence, numéro de carte d'assurance maladie ○ Le plan d'action en cas d'événement critique <p>Le patient aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De l'équipement (chargé avec une bonne connexion) pour les alternatives primaire et secondaire de contact, au minimum ○ Les coordonnées pour contacter le physiothérapeute (numéro de téléphone et adresse courriel au minimum) et la clinique
Personnel impliqué	Le physiothérapeute, le patient et les services d'urgence
Stratégies pour le patient	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avoir accès à un téléphone chargé avec une connexion fiable lors des soins virtuels ○ S'assurer que vos coordonnées et celles de votre contact d'urgence sont à jour ○ Garder votre carte d'assurance maladie et une liste de vos médicaments à proximité en cas d'urgence ○ S'assurer que l'endroit utilisé pour les soins virtuels est sécuritaire et que les produits ou les appareils dangereux ne sont pas laissés sans surveillance
Suivi	Suivi avec le patient et/ou son contact d'urgence dans les 24 heures suivants le rendez-vous.

Protocole pour événement critique #4: Violence conjugale et/ou environnement domestique dangereux

Objectif	Ce protocole adresse la prévention et la gestion en cas de soupçon de violence conjugale et/ou d'environnement domestique dangereux
Stratégie de gestion	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le physiothérapeute confirmera l'emplacement actuel du patient, ses coordonnées et les coordonnées de son contact d'urgence et son numéro de carte d'assurance maladie au début de la session ○ Tous les patients sont encouragés d'utiliser un endroit sécuritaire et privé pour les soins virtuels afin d'encourager la communication ouverte avec le professionnel de la santé. L'utilisation d'équipement tel que les écouteurs et les boîtes de discussion en ligne est recommandée si le patient doit s'assurer que l'information partagée n'est pas entendue par d'autres personnes. <p>En cas d'un soupçon d'environnement domestique dangereux, le physiothérapeute doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Utiliser des stratégies pour la communication sécuritaire tel que décrites ci-dessus ○ Rassurer le patient ○ Expliquer l'obligation de signaler, si applicable ○ Fournir des ressources locales et/ou des numéros de téléphone si approprié ○ Référer à des services au besoin ○ Contacter les services d'urgence (911) s'il y a une menace ou une préoccupation immédiate, en suivant le protocole ci-dessus pour les urgences médicales ○ Rester en communication pour aussi longtemps que nécessaire pour s'assurer que le patient reste en sécurité ○ Documenter vos inquiétudes/soupçons et les mesures prises pour les adresser
Équipement (type et emplacement)	<p>Le physiothérapeute aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un téléphone fixe ou cellulaire (chargé avec un bon service) ○ Un ordinateur portable ou de bureau (chargé avec une connexion internet stable) ○ Les coordonnées pour contacter le patient et le contact d'urgence, numéro de carte d'assurance maladie ○ Le plan d'action en cas d'événement critique <p>Le patient aura accès à:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ De l'équipement (chargé avec une bonne connexion) pour les alternatives primaire et secondaire de contact, au minimum ○ Les coordonnées pour contacter le physiothérapeute (numéro de téléphone et adresse courriel au minimum) et la clinique
Personnel impliqué	Le physiothérapeute, le patient et les services d'urgences ou le médecin de famille au besoin
Stratégies pour le patient	<ul style="list-style-type: none"> ○ Avoir accès à un téléphone chargé avec une connexion fiable lors des soins virtuels ○ S'assurer que vos coordonnées et celles de votre contact d'urgence sont à jour ○ Garder votre carte d'assurance maladie et une liste de vos médicaments à proximité en cas d'urgence ○ Faire de votre mieux pour s'assurer que les informations médicales fournies au physiothérapeute sont exactes, véridiques et à jour ○ S'assurer que l'endroit utilisé pour les soins virtuels est privé
Suivi	Suivi avec le patient et/ou son contact d'urgence dans les 24 heures suivants le rendez-vous.