

Normes concernant les services  
de télésanté, l'utilisation des  
outils technologiques et le  
travail social

Formation de l'ATTSNB sur la déontologie, les  
normes et les lignes directrices  
Saison d'inscription 2022-2023



## Formation de l'ATTSNB sur la déontologie, les normes et les lignes directrices

- Les membres praticiens et non-praticiens doivent suivre chaque année au moins une séance de formation sur la déontologie, les normes et les lignes directrices offerte par l'ATTSNB.
- Le visionnement du webinaire constitue une activité de la catégorie A.
- Le temps consacré à d'autres activités facultatives peut constituer aussi une activité de la catégorie A.
- Il faut inscrire les activités dans le journal du temps consacré à l'ÉPC chaque année.

# Aperçu de la présentation

Glossaire

Contexte

Avantages des technologies

Déontologie et risques possibles liés aux technologies

Déontologie et risques possibles liés aux médias sociaux

Normes concernant les technologies et le travail social (devoirs déontologiques)

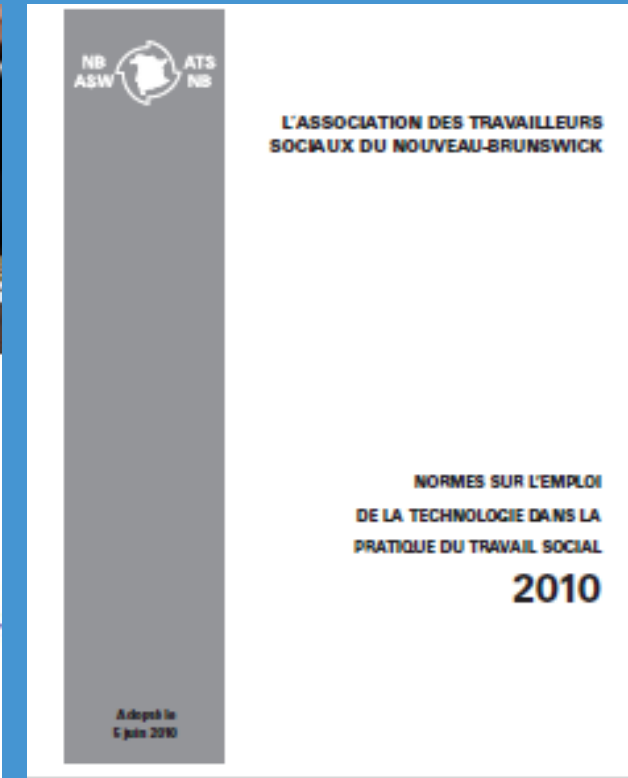
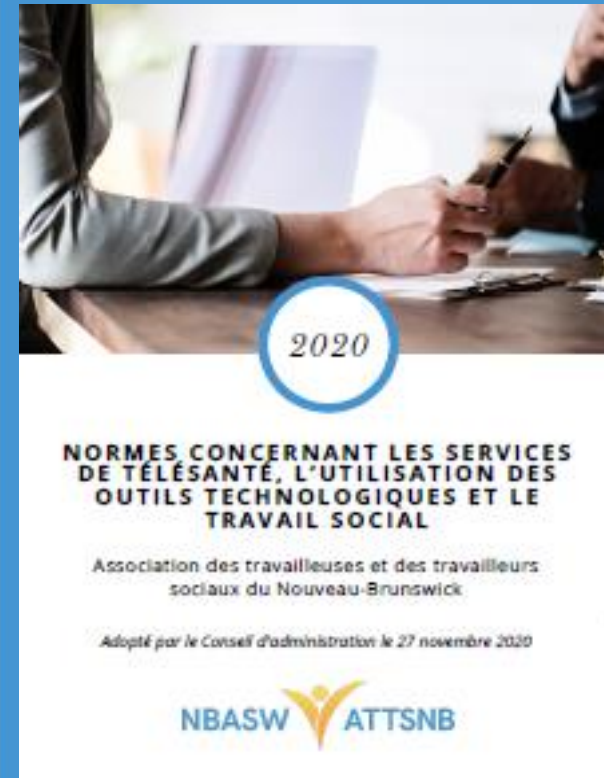
Stratégies de gestion des risques

# Contexte

Les anciennes normes de l'ATTSNB ne permettaient pas de répondre aux besoins des membres.

Les nouvelles normes ont été élaborées afin de:

- Guider les travailleuses et travailleurs sociaux lors de l'utilisation des outils technologiques ;
- Optimiser la prestation de services de télésanté ;
- Explorer les obstacles et les considérations d'ordre déontologique;
- Renforcer l'adoption de pratiques exemplaires.



# Code de déontologie de l'ATTSNB (2007)

## Devoirs déontologiques :

- Envers les clients
- Dans les relations professionnelles
- Envers les collègues
- Dans le milieu de travail
- Dans la pratique privée
- Dans le cadre de la recherche
- À l'égard de la profession
- À l'égard de la société

## Valeurs fondamentales :

- Respect de la dignité et de la valeur inhérentes des personnes
- Poursuite de la justice sociale
- Service à l'humanité
- Intégrité dans l'exercice de la profession
- Confidentialité dans l'exercice de la profession
- Compétence dans l'exercice de la profession

# Technologies d'aujourd'hui

La pandémie de COVID-19 a touché :

- le recours à de nouveaux modes de prestation de services (services virtuels) ;
- le développement accéléré de technologies dans le secteur de la santé ;
- la compréhension des technologies comme un aspect essentiel des soins de santé futurs.

*Les technologies sont maintenant un aspect essentiel de la pratique du travail social!*



## Outils technologiques

- Tous les appareils électroniques ou logiciels utilisés pour communiquer, recueillir, stocker, analyser ou échanger des informations

## Services électroniques de travail social

- L'utilisation des ordinateurs et d'autres outils électroniques pour fournir des renseignements, offrir des services, communiquer, gérer des dossiers et des informations confidentielles, consigner des informations sur des clients ou organiser le paiement de services professionnels.

## Télécommunication

- Toute forme de communication par l'intermédiaire d'un appel téléphonique, d'une connexion câblée, d'un télégramme, d'une radiotélédiffusion ou d'Internet.

## Services de télésanté

- Un aspect particulier des services électroniques de travail social, dans le cadre duquel les travailleuses et travailleurs sociaux offrent leurs services en direct aux clients par l'intermédiaire des outils technologiques



# Technologies de communication



Technologie utilisée pour transmettre des textos et des courriels



Plateformes de vidéoconférence



Médias sociaux



Sites Web



Tout autre mode de communication en ligne



# Services de télésanté

- Choisir une plateforme sécuritaire
- Utiliser un mot de passe et un code d'accès pour les clients
- Maintenir des normes de sécurité élevée

N'oubliez pas qu'aucune plateforme n'est totalement à l'abri des piratages!

Les TSI peuvent obtenir gratuitement un compte Zoom pour la télésanté par l'intermédiaire du ministère de la Santé jusqu'en mars 2023 (date de révision).

Communiquer avec [connectedcare@gnb.ca](mailto:connectedcare@gnb.ca) pour obtenir de plus amples renseignements ou vous inscrire!

**zoom**  
for Healthcare

New Brunswick  
Nouveau Brunswick  
CANADA



# Avantages liés aux technologies et aux services de télésanté

- Améliorent l'accès et la continuité des services
- Éliminent des obstacles aux services
- Peuvent être un mode efficace de prestation de services
- Facilitent les communications et le travail
- Peuvent réduire le temps et les dépenses

**Il faut toujours se servir des technologies de manière prudente et dans l'intérêt supérieur du client!**

---



Les rendez-vous virtuels  
pourraient ne pas être indiqués  
dans tous les cas!



# Limites possibles

- Mauvaise qualité de la connexion
- Pannes et interruptions des services
- Questions relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée
- Difficulté d'évaluer le bien-être physique du client
- Difficulté de nouer des liens thérapeutiques en personne, de comprendre la communication non verbale ou de mobiliser le client
- Manque de connaissances informatiques
- Milieu familial

# Établir le mode de prestation de services approprié



Nature des interventions



Accès aux technologies



Milieu



Compétences informatiques



Connaissances informatiques



Préférences du client



Autres facteurs et intérêt supérieur du client

# Au début de la prestation de services

## Il faut communiquer aux clients :

- Droits et responsabilités
- Limites de la confidentialité
- Nature des interventions
- Options de prestation des services
- Risques et avantages (interventions en travail social et mode de prestation de services)
- Renseignements communiqués, documents et détails conservés dans le dossier du client
- Limites des services de télésanté et utilisation appropriée des technologies

## Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent :

- Évaluer convenablement le bien-être du client
- Établir le mode de prestation des services selon la préférence du client et leurs connaissances professionnelles
- Obtenir le consentement éclairé nécessaire
- Se servir d'une connexion Internet sécuritaire (plutôt qu'un réseau sans fil public ou gratuit)
- Exercer dans les limites de leurs compétences et connaissances professionnelles (y compris les connaissances technologies)



Que faire si le client ne veut pas participer à des rendez-vous virtuels ou continuer d'y participer?



Faut-il obtenir le  
consentement du client  
aux rendez-vous  
virtuels?



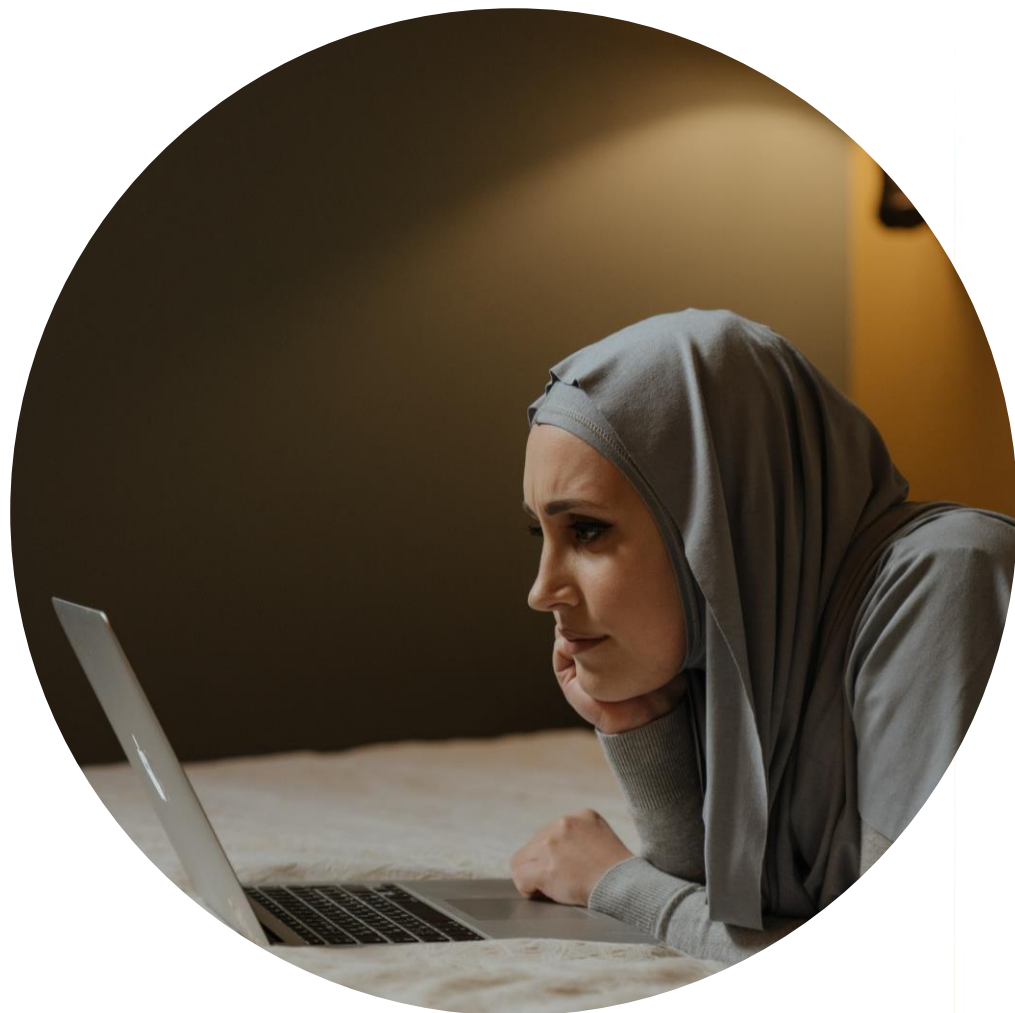
# Consentement du client

Il faut obtenir le consentement avant de fournir des services.

Tenez-vous au courant des politiques et des lignes directrices de votre employeur.

Si aucune politique n'est en vigueur et le client ne peut pas signer en personne un formulaire de consentement, il est recommandé d'obtenir :

1. une photo ou copie numérisée du formulaire signé
2. un formulaire portant une signature électronique (pdf)
3. le consentement verbal (appuyé par des documents, et consentement écrit obtenu plus tard, si possible)



A close-up photograph of a person with dark skin and curly hair, wearing a red shirt with white polka dots. They are looking down at a tablet computer held in their left hand, using a white stylus with their right hand. The background is a plain, light-colored wall.

# Utilisation de technologies

Les membres qui utilisent des outils technologiques doivent faire preuve de transparence!

- Risques et avantages
- Assurer la confidentialité
- Fréquence et délais
- Identité du client
- Gérer les crises
- Politiques et lignes directrices sur l'utilisation de technologies

# Confidentialité

La confidentialité est un aspect essentiel de la pratique du travail social.

On peut divulguer des renseignements confidentiels dans certaines situations :

- avec le consentement du client ;
- en vertu d'une loi ou d'un ordonnance du tribunal ;
- dans une situation de préjudice éventuel ;
- pour se défendre contre des allégations de faute professionnelle.





Puis-je faire une  
recherche à des fins  
personnelles sur le  
réseau électronique  
du bureau?



## Recherches en ligne

- Il ne faut jamais se servir des réseaux professionnels à des fins personnelles.
- Il faut respecter le Code de déontologie (2007) et les politiques de l'employeur.
- Il faut respecter la vie privée du client et les limites professionnelles.

# Limites professionnelles



Les travailleuses et travailleurs sociaux sont tenus de fixer des limites professionnelles appropriés avec les clients actuels et avec d'anciens clients.



Il faut faire attention aux limites professionnelles, car ni les travailleuses et travailleurs sociaux ni les clients ne sont peut-être pas conscients des limites professionnelles!



Qu'est-ce que je dois faire  
si un client veut devenir  
mon ami sur Facebook?

# Médias sociaux

Éviter toute insulte, tout message et tout comportement qui peuvent donner une mauvaise impression :

- de vous-même
- d'un client
- d'un collègue
- de votre employeur
- de la profession

Les travailleuses et travailleurs sociaux sont responsables de tout ce qu'ils affichent dans les réseaux sociaux!





Un client déménage dans une autre province et vous demandez de continuer à fournir des services de télésanté. Pouvez-vous fournir des services en ligne à un client qui habite dans une autre province?



# Exigences d'inscription

- Les membres praticiens de l'ATTSNB peuvent fournir des services au Nouveau-Brunswick.
- Les travailleuses et travailleurs sociaux doivent être immatriculés dans la province ou le territoire où le client habite au moment de la prestation de services.
- Il incombe aux travailleuses et travailleurs sociaux de connaître les exigences d'inscription dans l'autre province ou territoire.

# Conseils à retenir

- Soyez prudent.
- Réfléchissez avant d'afficher ou d'envoyer un message.
- Tenez compte des personnes qui peuvent lire votre message.
- N'oubliez pas que vos activités et comportements dans les médias sociaux donnent une image de vous et de votre profession.
- Il faut fixer des limites professionnelles appropriées et les respecter.
- N'affichez jamais des renseignements permettant d'identifier un client, actuel ou ancien, sans sa permission.
- N'affichez jamais du contenu inapproprié ou offensant.
- Respectez la politique de votre employeur sur les médias sociaux.
- En cas de doute, demandez des conseils.
- Pensez toujours à l'intérêt supérieur de votre client.





# Nous joindre

[info@nbasw-attsnb.ca](mailto:info@nbasw-attsnb.ca)

Téléphone : 506 459 5595

Sans frais : 1 877 495 5595

403, rue Regent, bureau 100

