

# Guide



## Aménagement d'une salle de téléconsultation



COMMISSION DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX  
DES PREMIÈRES NATIONS  
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR

**LA TÉLÉSANTÉ :**  
*plus qu'une option,*  
**UNE SOLUTION!**

## CRÉDITS

Chargée de projet et rédaction\*: Marie-Claude Raymond, CSSSPNQL

Collaborateurs : Isabelle Cornet, CSSSPNQL, Louise Tanguay, CSSSPNQL

Photo : Manon Dumas, photographe

Révision : Vicky Viens, CSSSPNQL

Graphisme : Siamois graphisme

Ce document est également disponible en anglais.

© CSSSPNQL 2016

ISBN :

978-1-77315-032-1 (imprimé)

978-1-77315-033-8 (pdf)

Remerciements à la communauté de Wendake qui nous a permis d'utiliser leurs locaux pour la prise de photos.

# Table des matières

INTRODUCTION.....	4
ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER.....	6
L'emplacement.....	6
La grandeur de la pièce.....	6
La perspective.....	7
La taille de l'écran.....	8
Le mode d'affichage.....	8
L'aménagement de la salle.....	9
L'emplacement des fenêtres.....	9
La couleur des murs.....	10
Le champ visuel de la caméra.....	11
Le choix du mobilier.....	12
L'utilisation d'une table.....	12
Exemple d'un aménagement de salle.....	13
La connectivité.....	13
La position de la caméra.....	14
L'éclairage.....	15
La reproduction des couleurs.....	15
L'effet de la lumière directe du soleil.....	16
La confidentialité.....	17
Équipement.....	18
RÉFÉRENCES.....	20
ANNEXES.....	21
Annexe 1 - Grille d'évaluation – salle de téléconsultation.....	21
Annexe 2 – Modèle d'accroche-porte.....	24
Annexe 3 – Équipement suggéré pour la télésanté mentale.....	25

Lors d'une consultation à distance par visioconférence avec un professionnel de la santé, on tente le plus possible de recréer le climat qu'il y aurait dans une rencontre « en personne ». L'aménagement de la salle joue un rôle important pour rendre l'expérience de la téléconsultation la plus agréable possible et éliminer les inconvénients liés à l'utilisation de la technologie.

Lors d'une téléconsultation, on vise à obtenir une clarté visuelle et auditive qui s'approche le plus de la réalité, et ce, pour deux raisons principales :

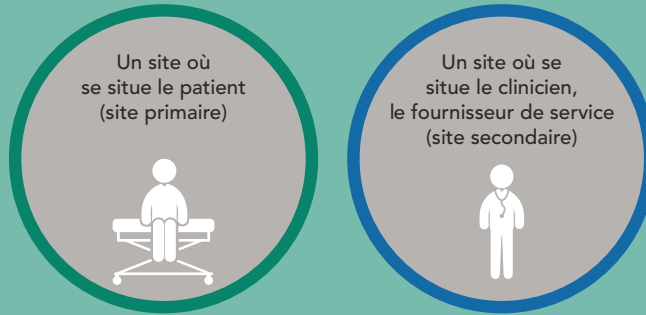
- L'exactitude de l'image et du son favorise l'évaluation clinique et le diagnostic à distance.
- La qualité de l'image et du son permet de créer une meilleure connexion entre les personnes. On devrait pouvoir oublier le plus possible l'utilisation des technologies puisque l'accent est mis sur l'interaction patient-clinicien et non sur la technologie.

Ce guide fournit de l'information pratique et des conseils sur les principaux éléments à considérer pour l'aménagement d'une salle qui servira à effectuer des consultations cliniques à distance. Il guide la sélection de la meilleure salle pour fournir des services de télésanté et permet de relever les modifications à y apporter, s'il y a lieu, pour la rendre optimale.

Certains éléments doivent être considérés dans le choix et l'aménagement d'une salle, tels que l'emplacement, la grandeur, la connectivité, l'éclairage, l'insonorisation et la couleur des murs.



Contrairement à une consultation « en personne », la consultation à distance sous-entend qu'il y a deux sites distincts :



L'aménagement ne sera pas nécessairement le même dans les deux sites et variera en fonction du service clinique dispensé. Aussi, lorsque vient le moment d'aménager une salle de téléconsultation, il importe de se soucier de ce que l'interlocuteur à distance verra dans son écran, de l'image qui sera projetée.

Ce guide est propre à la prestation de services en télésanté mentale nécessitant une interaction face à face, en temps réel.

- De manière générale, pour ce type de service, le patient est seul dans la pièce et interagit directement avec le clinicien, alors que pour d'autres types de services à distance, le patient est accompagné d'une infirmière ou d'un autre membre du personnel de soutien.
- La confidentialité est un aspect très important à considérer et pourra influencer le choix de l'emplacement de la salle et l'insonorisation de la pièce.
- Ce type de consultation n'exige pas l'utilisation de périphériques médicaux, comme un stéthoscope électronique ou autre.
- Il n'y a pas d'images à prendre exigeant une représentation de couleur fidèle à la réalité, comme en dermatologie par exemple.



L'icône suivante est utilisée pour indiquer les éléments qui sont propres à la prestation de services en télésanté mentale.

## Éléments à considérer

Voici quelques éléments à considérer dans le choix et l'aménagement d'une salle qui sera utilisée pour des consultations cliniques à distance.



### L'EMPLACEMENT

Une salle de téléconsultation devrait être située dans un **endroit tranquille** pour éviter l'exposition aux bruits. Il faut garder en tête que les sons peuvent être captés par les microphones, ce qui peut compliquer l'écoute pour la personne qui est à distance. Idéalement, la salle ne devrait pas être située près de corridors bruyants, d'une salle d'attente ou d'une salle de bain. Un endroit insonorisé, ou du moins loin du bruit, comme celui des appareils de climatisation, permet une meilleure qualité sonore.

Dans le but de permettre une meilleure qualité d'image et par souci de confidentialité, il peut être judicieux de choisir une salle **sans fenêtre**. Les salles avec des fenêtres devraient avoir des rideaux ou des stores.



### LA GRANDEUR DE LA PIÈCE

La grandeur de la pièce **dépend du type de service clinique**, de l'équipement nécessaire et du nombre de personnes qu'elle devra accueillir. La salle de téléconsultation devrait permettre de se déplacer aisément autour du patient, sans avoir à perturber les séances. Il est important d'éliminer les obstacles pour permettre une circulation minimale.

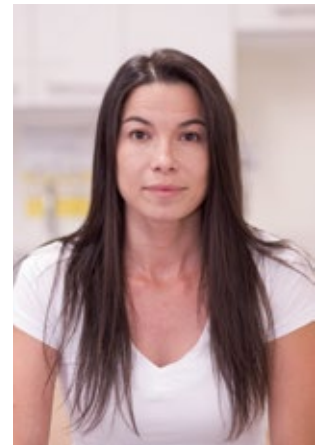


La grandeur de la pièce a un impact sur l'angle de vue de la caméra étant donné que la distance entre les murs détermine la **distance qu'il y aura entre le patient et la caméra**. Cette distance peut varier en fonction du type de service clinique puisqu'il peut parfois être essentiel de voir la personne en entier, de même que d'autres personnes qui pourraient être présentes, comme une infirmière, alors que d'autres fois, l'accent est plutôt mis sur le visage. Il faut toujours songer à ce que le clinicien a besoin de voir.

### La perspective



Vue d'ensemble de la salle

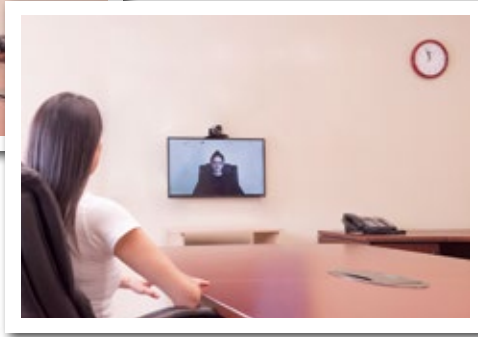
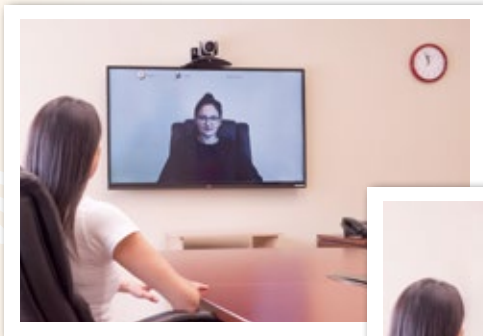


Accent sur le visage



Dans le cas de la télésanté mentale, on recommande que le clinicien puisse voir tout le haut du corps du patient, y compris les bras et les mains, pour pouvoir tenir compte du non-verbal. Une distance d'environ 2 mètres entre le patient et la caméra est généralement suffisante.

## La taille de l'écran

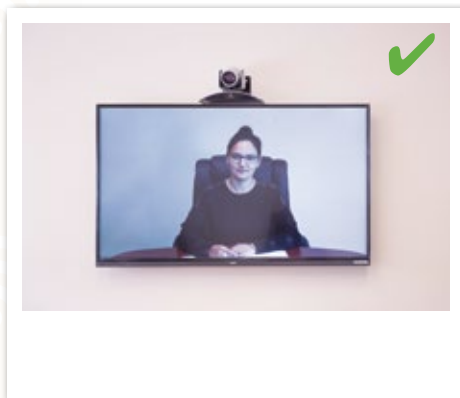


Dans le but de recréer le plus possible une rencontre « en personne » et de diminuer l'impression de distance, la taille de l'écran est à considérer; un petit écran accentue l'effet de distance.

## Le mode d'affichage



En télésanté mentale, il est recommandé de ne pas activer l'option « image dans l'image », qui fait en sorte que le patient voit l'image qu'il projette de lui-même.



L'option d'affichage « image dans l'image » est activée.



## L'AMÉNAGEMENT DE LA SALLE

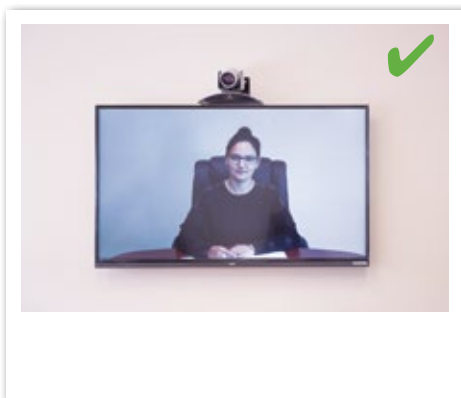
L'aménagement de la salle devrait permettre au personnel d'entrer et de sortir facilement de la pièce, sans avoir à interrompre la consultation. Selon le type de service clinique, il doit aussi permettre d'utiliser les périphériques médicaux, comme un stéthoscope électronique ou une caméra d'examen.

La pièce devrait être aménagée de façon à présenter l'aspect d'une salle de consultation clinique, c'est-à-dire un environnement clinique familier. La température dans la pièce devrait être adéquate pour ne pas incommoder les patients.

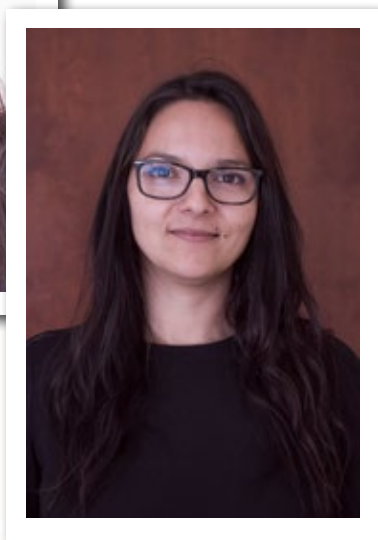
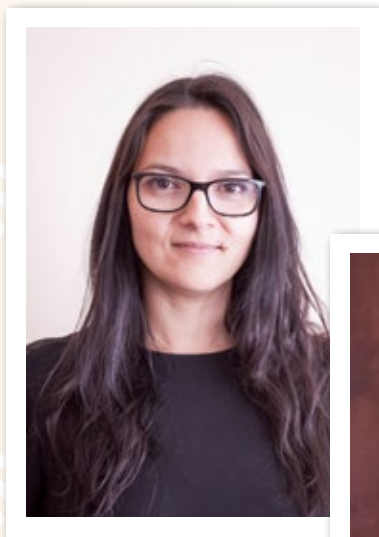
Une fiche de « dépannage » devrait toujours être présente, et bien en vue, dans la pièce pour indiquer les actions à prendre et les numéros de téléphone à composer en cas de panne ou de problèmes techniques.

## L'emplacement des fenêtres

La table d'examen ou la chaise du patient ne devrait pas être placée devant une fenêtre pour éviter de faire un contre-jour et de dégrader la qualité de l'image. Dans un même ordre d'idée, le clinicien à distance ne devrait pas se placer en face d'une fenêtre. S'il n'y a pas d'autres possibilités, il est recommandé d'installer des rideaux ou une toile opaque pour réduire l'effet de contre-jour.

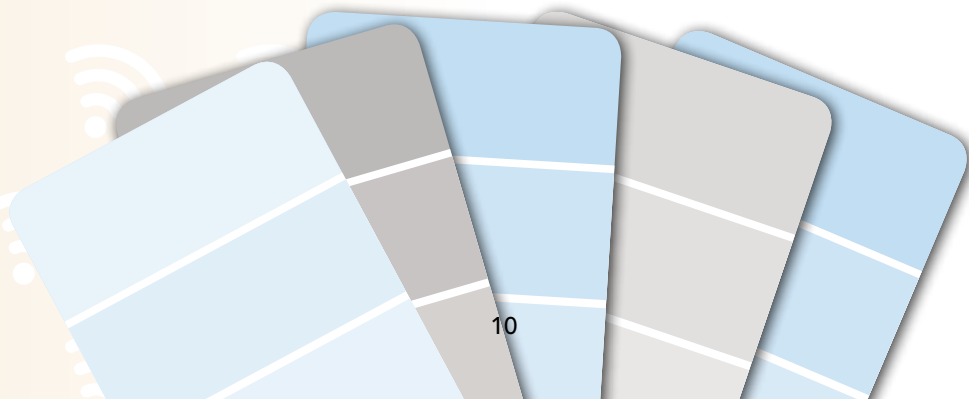


## La couleur des murs



La couleur des murs devrait être monochrome et mate pour favoriser un bon contraste de couleur de la peau par rapport au fond de la salle et réduire les effets lumineux.

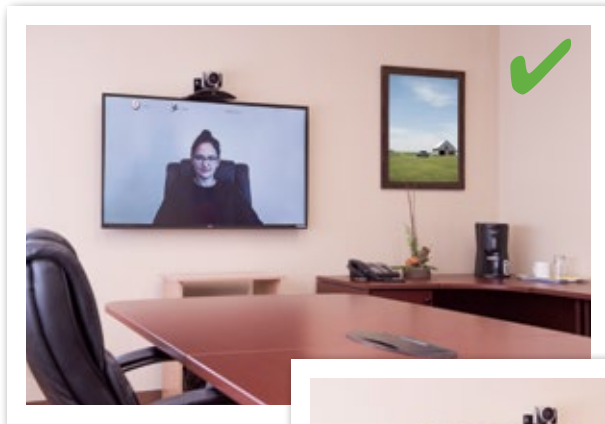
Généralement, il est recommandé d'utiliser du bleu clair ou gris clair.



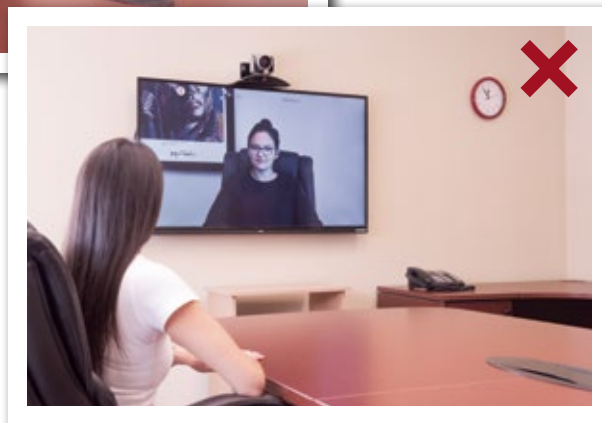
## Le champ visuel de la caméra

Comme il a été mentionné précédemment, il est important de garder en tête l'image qui sera projetée à l'autre personne. Les éléments visuels qui pourraient détourner l'attention de l'interlocuteur devraient être évités.

Il peut être intéressant d'aménager la salle avec des tableaux pour qu'elle soit plus conviviale. Dans ce cas, il est préférable de les placer sur les murs qui ne seront pas visibles à l'écran, c'est-à-dire hors du champ visuel de la caméra. Le mur derrière l'interlocuteur devrait être neutre.



Les éléments décoratifs sont installés sur les murs qui ne sont pas visibles à l'écran.



Éviter d'installer des éléments décoratifs sur le mur opposé à la caméra, c'est-à-dire derrière l'interlocuteur.



## Le choix du mobilier

Toujours dans l'idée de rendre la pièce conviviale, surtout en situation de téléconsultation où on souhaite que le patient soit à l'aise, et de favoriser un climat de confiance qui incitera aux confidences, le choix du mobilier se pose.

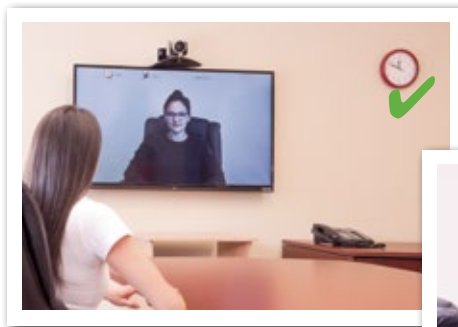
Bien qu'un mobilier confortable puisse sembler être un bon choix, il faut songer aux différentes possibilités et utilisations de la salle. Un fauteuil pourra être convenable pour une téléconsultation en santé mentale, mais se prêter plus ou moins à un contexte « plus médical ».



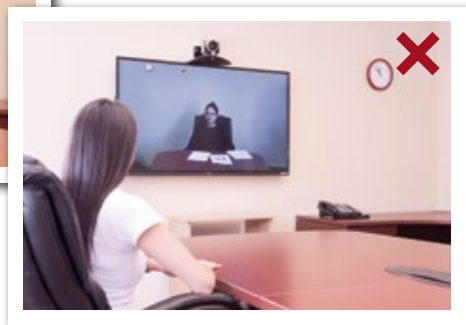
Dans le cas de la télésanté mentale, certains recommandent de placer une table devant le patient pour qu'il se sente plus à l'aise. Cette table peut servir de « zone tampon » entre la personne et le matériel de visioconférence. D'autres ne le recommandent pas afin de mieux déceler le langage corporel et d'éviter d'avoir un obstacle entre les personnes. Les avis sont partagés.

Du côté du clinicien, il est déconseillé d'utiliser une table à cause du caractère officiel et bureaucratique qu'elle donnerait à la téléconsultation.

## L'utilisation d'une table



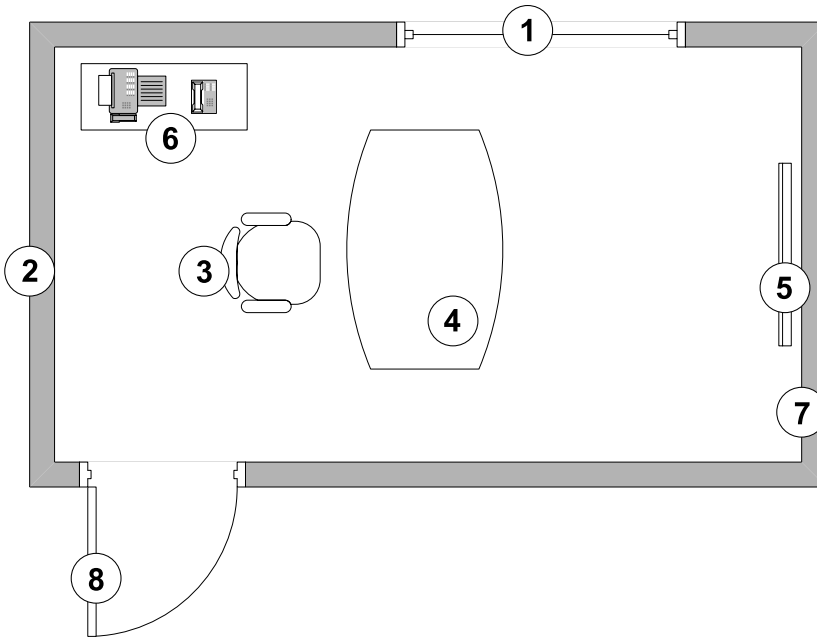
En télésanté mentale, l'utilisation d'une table en face du clinicien n'est pas recommandée. Du côté du patient, les avis sont partagés.



## Exemple d'un aménagement de salle



Considérant les éléments mentionnés précédemment, voici un exemple d'aménagement pour des téléconsultations en santé mentale.



1. Store ou rideau opaque
2. Mur de couleur neutre
3. Chaise confortable
4. Table optionnelle
5. Fonction « image dans l'image » désactivée
6. Téléphone et télécopieur ainsi que les numéros à composer en cas de problèmes techniques
7. Horloge
8. Indication que la salle est occupée



## LA CONNECTIVITÉ

La salle devrait être équipée de prises électriques et d'une connexion Internet. Pour optimiser la transmission de données et permettre une meilleure qualité d'image et de son, il est recommandé d'utiliser une connexion Internet filaire plutôt que sans fil. L'emplacement des prises devra être évalué en fonction de l'aménagement de la pièce et des périphériques à utiliser.



## LA POSITION DE LA CAMÉRA

La position de la caméra est très importante pour permettre un contact visuel entre les deux personnes. Les caméras doivent être placées de manière à ce que les deux puissent établir un contact visuel.



Grâce à l'angle de la caméra, un contact visuel peut être établi entre les deux personnes.



Si la caméra est trop haute ou que la distance entre la personne et la caméra est insuffisante, l'angle de la caméra donne l'impression que l'interlocuteur regarde vers le bas plutôt que la personne devant soi.



La personne n'est pas centrée dans l'écran.



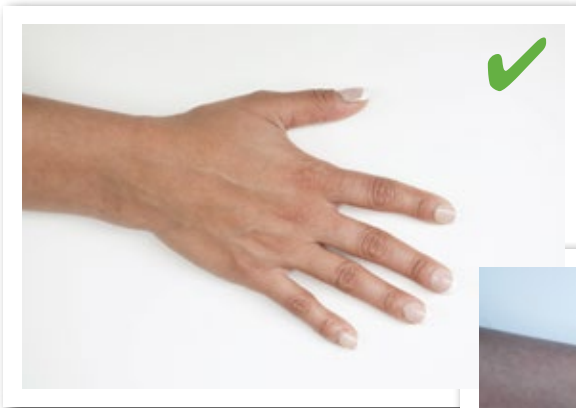


## L'ÉCLAIRAGE

Un éclairage optimal est une source lumineuse diffuse qui ne crée pas d'ombre et qui montre les couleurs appropriées. Une caméra ne pourra pas corriger les problèmes d'éclairage. Un bon éclairage peut considérablement améliorer la qualité de l'image, même en utilisant des caméras de moindre qualité.

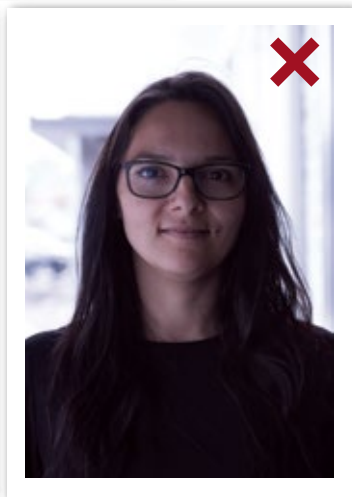
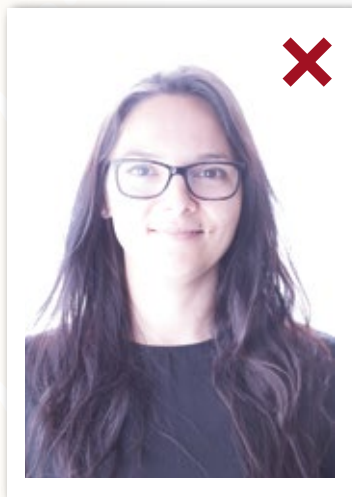
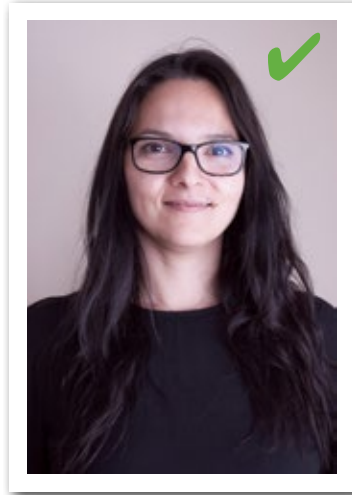
### La reproduction des couleurs

L'éclairage est un critère important puisqu'il a un impact direct sur la capacité du clinicien à voir clairement le patient avec une bonne reproduction des couleurs, ce qui peut être critique dans certains cas pour l'évaluation d'un patient, par exemple en dermatologie.



## L'effet de la lumière directe du soleil

L'éclairage devrait être situé au-dessus de l'unité de visioconférence et éclairer le patient en diagonale. Il faut éviter la lumière directe du soleil sur les interlocuteurs ou les caméras, car elle pose des problèmes de contraste.



La lumière directe du soleil pose des problèmes de contraste.





## LA CONFIDENTIALITÉ

Il est important de considérer l'aspect de la vie privée et de choisir une salle qui permet de préserver la confidentialité. Seuls les individus concernés par la consultation devraient être autorisés à voir et à entendre ce qui se passe dans la salle.

Le réglage du volume doit être suffisant pour permettre une conversation entre les interlocuteurs, mais les gens à l'extérieur de la pièce ne devraient pas être en mesure d'entendre ce qui se dit dans la salle. Dans certains cas, pour des téléconsultations en santé mentale, entre autres, l'utilisation de casques d'écoute peut être favorisée pour permettre une meilleure qualité sonore et par mesure de confidentialité.

Pour éviter l'intrusion de personnes non autorisées dans la pièce, il devrait y avoir un signe sur la porte qui indique que la salle est occupée. Pour ce faire, l'utilisation d'un accroche-porte peut être utile. (Vous pouvez utiliser le modèle de la CSSSPNQL, voir annexe 2.)



## ÉQUIPEMENT



Le type d'équipement nécessaire varie en fonction des services cliniques à dispenser. Dans le cas de la télésanté mentale, voici ce que nous suggérons :

### ÉCRAN



La taille de l'écran pourra varier en fonction de la pièce; il est suggéré d'utiliser un écran d'une dimension de 32 po pour le site où se situe le patient.

### ORDINATEUR



Le logiciel de visioconférence sera installé sur un ordinateur.

### CAMÉRA WEB



L'utilisation d'une caméra Web peut permettre d'avoir une meilleure image.

### CASQUE D'ÉCOUTE



L'utilisation d'un casque d'écoute permet une meilleure qualité sonore et une plus grande confidentialité.



D'autres éléments peuvent s'avérer utiles dans la pièce :



Idéalement, l'horloge est sur le même mur que l'écran, de cette façon la personne peut bien la voir en tout temps.



Un téléphone sera utile s'il y a des problèmes techniques. Il s'agit d'un autre moyen de communication.



Un télécopieur permet de transmettre des documents de nature confidentielle.

## Références

AGENCE D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES ET DES MODES D'INTERVENTION EN SANTÉ (ETMIS). *Télésanté : lignes directrices cliniques et normes technologiques en télépsychiatrie*, 2006, vol. 2 : n° 1.

AMERICAN TELEMEDICINE ASSOCIATION. *Practice Guidelines for Videoconferencing-Based Telemental Health*, 2009.

CALIFORNIA TELEMEDICINE AND eHEALTH CENTER (CTEC). *Telemedicine Room Design, Program Guide*, 2011.

ONTARIO TELEMEDICINE NETWORK (OTN). *Telemedicine Space Location and Preparation Guideline*, 2011.

UNIVERSITY OF COLORADO DENVER. *Telemental Health Guide, Room Setup and Equipment Issues*, [En ligne]. [[http://www.tmhguide.org/site/epage/94034\\_871.htm](http://www.tmhguide.org/site/epage/94034_871.htm)] (page consultée le 12 mai 2016).



## Annexes

### ANNEXE 1 - GRILLE D'ÉVALUATION<sup>1</sup> - SALLE DE TÉLÉCONSULTATION

Type de salle :  Site - patient     Site - clinicien à distance     Formation/discussion de cas

Type de service clinique : \_\_\_\_\_

Y a-t-il des considérations précisément reliées à la prestation de ce type de service clinique?

---



#### Emplacement de la salle

Oui Non

- Située dans un lieu tranquille
- Facilement accessible
- Exposition limitée aux bruits extérieurs
- Près des activités cliniques régulières



#### Grandeur de la salle

Combien de personnes cette salle doit-elle accommoder? \_\_\_\_\_

Déterminer l'équipement qui sera nécessaire dans cette salle

- Chariot mobile de visioconférence – spécifier la taille : \_\_\_\_\_
- Table d'examen
- Chaise du patient
- Autres chaises – nombre : \_\_\_\_\_
- Table de travail
- Bureau
- Ordinateur

<sup>1</sup> Adapté de CALIFORNIA TELEMEDICINE AND eHEALTH CENTER (CTEC), *Telemedicine Room Design, Program Guide*, 2011.

- Écran – spécifier la taille : \_\_\_\_\_
- Éclairage particulier – spécifier :
- Périphériques médicaux – spécifier le type et le nombre: \_\_\_\_\_
- Téléphone
- Télécopieur

Oui Non

- Cette salle est suffisamment grande pour contenir tout l'équipement nécessaire et laisser suffisamment d'espace pour circuler autour du patient, au besoin.



## Aménagement de la salle

Oui Non

- L'emplacement des prises électriques et des câbles n'entrave pas les mouvements et permet de circuler de manière sécuritaire.
- La caméra peut être placée pour fournir une vue complète du patient, s'il y a lieu.
- La caméra peut être placée pour créer un contact visuel entre les interlocuteurs.
- Les périphériques médicaux sont facilement accessibles.
- La couleur des murs est appropriée pour de la télémédecine; le fini est mat.
- L'espace situé derrière la personne et qui sera visible à l'autre interlocuteur est dégagé d'éléments visuels distrayants.

Modifications nécessaires et estimation des coûts :

---

---

---





## Éclairage

Oui Non

- Présence d'au moins une fenêtre dans la salle.
- Si la salle a des fenêtres, est-ce que des rideaux ou des stores peuvent être installés pour limiter l'impact de la lumière?
- Si la salle a des fenêtres, est-ce que la table d'examen ou la chaise dans laquelle sera assise la personne pour la téléconsultation peuvent être placées pour limiter un éclairage par-derrière?
- L'éclairage fournit une lumière directe et indirecte adéquate.
- Une source lumineuse directe placée en diagonale éclaire le patient.

Modifications nécessaires et estimation des coûts :

---

---

---

## ANNEXE 2 - MODÈLE D'ACCROCHE-PORTE (EXEMPLAIRES DISPONIBLES À LA CSSSPNQL)



## ANNEXE 3 - ÉQUIPEMENT SUGGÉRÉ POUR LA TÉLÉSANTÉ MENTALE

SITE - PATIENT		
Type d'équipement	Spécifications	Coût approximatif
Licence Reacts	Type Pro	120 \$ annuellement
Écran	Taille : 32 à 40 pouces	500 \$
Support mural pour écran	Articulé	200 \$
Ordinateur	Type « mini desktop »	1 000 \$
Câble	Type « Displayport to HDMI »	35 \$
Clavier et souris	Sans fil	55 \$
Câble de sécurité	Type « Kensington Locks »	55 \$
Caméra Web	Avec obturateur de confidentialité	180 \$
Micro de table avec haut-parleur intégré	Possibilité d'y brancher un casque d'écoute	180 \$
Casque d'écoute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confortable</li> <li>• Matériaux résistant à la désinfection</li> <li>• Avec fil (pour éviter de l'égarer)</li> </ul>	85 \$
Recouvrements sanitaires pour casque d'écoute	Jetables	20 \$ (boîte de 100)

SITE - CLINICIEN		
Type d'équipement	Spécifications	Coût approximatif
Ordinateur portable		900 \$
Caméra Web (optionnel)	Avec obturateur de confidentialité	180 \$
Casque d'écoute		85 \$







COMMISSION DE LA SANTÉ  
ET DES SERVICES SOCIAUX  
DES PREMIÈRES NATIONS  
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR

250, place Chef-Michel-Laveau, bureau 102  
Wendake (Québec) G0A 4V0