

WEBINAIRE SUR LES SOINS VIRTUELS 101

Questions et réponses



Ontario Centre of Excellence
for Child & Youth Mental Health
Centre d'excellence de l'Ontario en santé
mentale des enfants et des adolescents



School
Mental Health
Ontario

Santé mentale
en milieu scolaire
Ontario



TABLE DES MATIÈRES

Contexte	3
Principaux points à retenir	3
Introduction aux soins virtuels	4
Les séances de soins virtuels	4
Configuration de l'espace virtuel	4
Gestion des rendez-vous	5
Éthique, vie privée et questions juridiques	6
Consentement	6
Vie privée	6
Limites professionnelles	7
Documentation et la tenue de documents	7
La confidentialité et ses limites	7
Participation du client	9
La première séance	9
La relation thérapeutique virtuelle	9
Clients diversifiés, besoins diversifiés	9
Considérations cliniques	11
Modalités des soins virtuels	11
Sécurité et soutien	11
Différenciation du soutien	12
Amélioration du confort et résolution de problèmes techniques	14
Renforcement de la confiance	14
Problèmes techniques	15
Problèmes d'accès	15
Panélistes	16
D ^{re} Sinthuja Suntharalingam, B.Sc., M.D., FRCP(C)	16
D ^r Hazen Gandy, M.D., FRCPC	16
Josée Blackburn, MSW, RSW	17
Ghyslaine Paquette, CYC (cert.)	17
Veronica Hoch, BA.Sc.	17
Michelle Dermenjian, M.Ed., C.Psych.	18
Purnima Sundar, Ph.D. (modératrice)	18
Kathy Short, Ph.D., C.Psych. (modératrice)	19



CONTEXTE

Le 25 avril 2020, le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) et Santé mentale en milieu scolaire Ontario ont coanimé un webinaire d'introduction à la prestation de soins virtuels de santé mentale. Ce webinaire s'adressait aux fournisseurs de services de santé mentale aux enfants et aux jeunes, qui travaillent dans la collectivité ou les établissements scolaires. Bien que de nombreux organismes offrent des services de santé mentale en ligne depuis plusieurs années (par vidéo, téléphone ou Internet), les cliniciens qui travaillent dans des organismes et des écoles et qui fournissent habituellement des soins en personne doivent maintenant effectuer leur travail dans un environnement virtuel compte tenu de la pandémie actuelle. Le but de ce webinaire était d'accroître le confort et la confiance des cliniciens à l'égard de ce changement.

Le webinaire portait sur les aspects pratiques et cliniques de la prestation de soins virtuels. Au moment de l'inscription, les participants ont été invités à soumettre des questions dont ils aimeraient avoir la réponse pendant le webinaire. Nous avons reçu environ 2 000 questions qui ont éclairé le contenu général dans six principaux domaines :

- introduction aux soins virtuels;
- éthique, protection de la vie privée et questions juridiques;
- participation du client;
- considérations cliniques;
- amélioration du confort et résolution de problèmes techniques.

La séance n'était pas axée sur des plateformes ou des lignes directrices particulières pour les soins virtuels offerts par des associations professionnelles. Un certain nombre de ces ressources se trouvent toutefois sur le [site Web du Centre](#).

Le webinaire comptait six panélistes (voir page 16), chacun ayant une vaste expertise de la prestation de soins virtuels de santé mentale aux enfants et aux jeunes. Nous résumons leurs réponses dans le présent document.

[Un enregistrement complet de la séance est accessible ici.](#)

Principaux points à retenir

- Nous connaissons tous une courbe d'apprentissage à mesure que nous devenons à l'aise d'offrir (et de recevoir) des soins virtuels. Nous devons accepter de sortir de notre zone de confort.
- Soyez préparé, soyez patient et ayez la volonté de faire l'effort d'offrir des soins virtuels. Ayez une solution de rechange au cas où vous devriez vous adapter rapidement.
- Testez les plateformes de soins virtuels avec un collègue ou une personne en qui vous avez confiance pour vous sentir plus à l'aise.
- Ne prenez pas les choses trop au sérieux. Changez votre style et adaptez-vous de façon à surmonter les difficultés qui peuvent survenir.
- Soyez vous-même et faites confiance à votre expertise clinique et à vos compétences en évaluation.
- Les clients et les étudiants sont infiniment patients et plus que disposés à travailler avec vous.
- Faites preuve de gentillesse envers vous-même et vos clients pendant cette transition.
- N'oubliez pas que vous ne travaillez pas de la maison. Vous êtes plutôt à la maison pendant une crise, en train d'essayer de travailler. Nous sommes tous dans le même bateau.



INTRODUCTION AUX SOINS VIRTUELS

Les séances de soins virtuels

Qu'est-ce que les soins virtuels?

Les soins virtuels sont l'utilisation d'outils numériques pour communiquer et fournir des services de santé mentale aux clients en temps réel au moyen d'application, de la messagerie, de la vidéo, de textos ou d'appels téléphoniques.

Il n'est peut-être pas possible de passer de la prestation en personne de tous les services de santé mentale pour les enfants et les jeunes à la prestation dans un environnement virtuel. Les organismes et les conseils scolaires doivent tenir compte des besoins et de la sécurité des clients et des étudiants lorsqu'ils prennent la décision d'offrir des soins virtuellement.

Quelles sont les principales différences par rapport aux soins en personne?

La relation entre un fournisseur de services et un client ou un étudiant est la même pour les consultations en personne et les consultations virtuelles. La différence, c'est qu'au lieu d'être physiquement dans la même pièce, les gens interagissent au moyen d'un écran ou d'un appareil.

Quelle est la structure typique d'une consultation virtuelle? Combien de temps faudrait-il?

Une séance peut durer de 30 minutes à plus d'une heure. Les fournisseurs de services doivent exercer leur jugement clinique pour déterminer la durée appropriée de la séance.

Utilisez-vous des cahiers d'exercices, des devoirs ou des activités pratiques?

Nous vous encourageons fortement à consulter les plateformes qui ont mis au point des modules interactifs d'autoassistance en ligne, des outils et des ressources fondées sur des données probantes à utiliser dans le contexte des soins virtuels (p. ex. Jeunesse, J'écoute, Retrouver son entrain, Anxiety Canada).

Configuration de l'espace virtuel

Quelles sont les considérations logistiques pour l'aménagement de mon bureau à distance?

- Premièrement, assurez-vous d'avoir le bon équipement. Il est important de le tester et de vous familiariser avec la façon d'ajuster les paramètres en cours de séance.
- Pour la vidéoconférence, utilisez un écran assez grand pour bien voir le visage du client et un casque d'écoute et un microphone de bonne qualité pour que votre voix soit claire et uniforme.
- Lorsque vous choisissez un espace physique pour tenir votre séance, pensez à une pièce avec une porte pour réduire le niveau de bruit et affirmez au client ou à l'étudiant qu'il se trouve dans un espace privé et sécurisé.



- Vérifiez l'éclairage et le modifiez-le selon qu'il s'agit d'une journée ensoleillée ou nuageuse. Si vous êtes dans une pièce avec une grande fenêtre, faites en sorte de ne pas être devant, car cela pourrait rendre difficile pour le client ou l'étudiant de vous voir sur son écran.

Avez-vous des suggestions pour créer un espace adéquat pour offrir des soins virtuels?

- Lorsque vous configurez votre espace, pensez à la façon d'adopter une approche axée sur le client ou l'étudiant (p. ex. assurez-vous d'être au centre de votre écran et de regarder la caméra plutôt que l'écran, etc.).
- Prenez le temps d'apprendre à utiliser la technologie; cela vous aidera à vous sentir plus à l'aise.
- Faites équipe avec vos collègues et demandez-leur conseil sur ce qui fonctionne et ce qu'il faut éviter, etc.
- Créez une liste de contrôle ou un plan de séance pour vous aider à utiliser votre temps efficacement.
- Remettez aux familles une lettre d'orientation pour les préparer au rendez-vous de leur enfant. Cela vous aidera aussi à vous sentir prêt.

Gestion des rendez-vous

Quelles sont les pratiques suggérées pour prendre les rendez-vous virtuellement?

Comme nous communiquons avec les gens dans leurs foyers, nous avons créé des lignes directrices sur l'étiquette pour les familles qui reçoivent des soins virtuels. Cela contribue à assurer leur sécurité et la protection de leur vie privée et leur permet de se sentir à l'aise lorsqu'elles commencent à recevoir des soins.

Comment traitez-vous les absences et les annulations?

Traitez les absences et les annulations de la même façon que vous le feriez pour les séances en personne. Communiquez avec le client ou l'étudiant par téléphone pour savoir ce qui s'est passé. Si l'environnement virtuel a fait obstacle à la participation du client ou de l'étudiant, faites un remue-méninges avec lui pour déterminer ce qui pourrait être mis en place pour surmonter cette difficulté.



ÉTHIQUE, VIE PRIVÉE ET QUESTIONS JURIDIQUES

Consentement

Comment obtenir le consentement pour les soins virtuels?

À moins que votre organisme ou votre conseil scolaire n'en ait décidé autrement, il n'est pas nécessaire d'obtenir un consentement particulier pour les soins virtuels.

Certaines plateformes de soins virtuels ont fait l'objet d'évaluations rigoureuses de la sécurité, de la protection de la vie privée et des risques, et d'autres non. Les plateformes qui respectent déjà les normes de protection de la vie privée peuvent avoir des processus intégrés pour assurer le consentement. Dans les cas où ces outils ne sont pas intégrés aux plateformes, assurez-vous d'obtenir et de documenter le consentement conformément aux exigences de votre organisme ou de votre conseil scolaire.

De nombreux organismes de réglementation fournissent à leurs membres un libellé à utiliser dans leur documentation; vérifiez auprès de votre association professionnelle ce qui pourrait être offert.

Le consentement verbal est-il suffisant ou ai-je besoin d'un document de consentement plus officiel?

Nous commençons habituellement par un appel téléphonique où nous discutons du consentement avec le client et notons qu'il a donné son consentement verbal. Toutefois, il se peut que vous ayez mis en place des processus particuliers au sein de votre organisme ou de votre conseil scolaire; passez en revue et respectez ces politiques et procédures.

Y a-t-il des exemples de formulaires de consentement que nous pourrions examiner et adapter?

Pour les aiguillages en télésanté mentale, nous exigeons le consentement écrit du client et avons créé une fiche de conseils sur la façon d'utiliser la fonctionnalité de balisage sur les téléphones intelligents et les tablettes pour créer une signature numérique.

Vie privée

Comment pouvons-nous assurer la protection de la vie privée des enfants et des jeunes qui reçoivent des soins virtuels (p. ex. peur d'être entendu par d'autres à la maison)?

De nombreuses familles ont suivi les conseils d'experts sur l'utilisation sécuritaire de la technologie et ont donc installé des ordinateurs dans des espaces partagés. Il est important de leur rappeler que c'est une bonne chose. Cependant, pour garantir la confidentialité des soins virtuels :

- Encouragez les enfants et les jeunes à utiliser leur casque d'écoute lorsqu'ils interagissent avec vous.
- Aidez les clients à s'installer dans des endroits privés à l'intérieur de leur maison (p. ex. le garage) pendant la durée de la séance.



Limites professionnelles

Comment puis-je respecter les limites professionnelles lorsque je fournis des soins virtuels? Y a-t-il quelque chose que je dois faire différemment lorsque j'interagis en ligne?

L'utilisation de la technologie peut parfois donner l'impression que vous êtes disponible beaucoup plus souvent qu'en réalité. Par exemple, Skype peut être configuré pour montrer qu'une personne est en ligne chaque fois que son ordinateur est en marche, même lorsque celle-ci n'offre pas de service. Il est important de gérer les attentes des clients et d'établir des lignes directrices claires sur le moment et la fréquence de vos communications virtuelles. Cela réduira la confusion et contribuera à une relation de confiance.

Documentation et la tenue de documents

Comment documenter les séances et stocker les notes de cas ou les renseignements cliniques?

Chaque organisme ou conseil scolaire a des politiques et des procédures sur la façon de consigner les notes et les renseignements cliniques, qui doivent être suivies. Vous voudrez peut-être inclure des renseignements supplémentaires sur la technologie, si c'est pertinent. Par exemple, vous devriez consigner la méthode utilisée pour vous connecter virtuellement (p. ex. téléphone, OTN, Zoom, Skype, etc.). Il serait bon aussi de noter les problèmes techniques ou de connexion, en particulier s'ils nuisent à votre capacité d'effectuer une évaluation (et si ces problèmes persistent, faites un suivi auprès du fournisseur de technologie).

Vous devriez également documenter :

- heure de début et de fin de la séance, si cela est nécessaire pour la facturation des services;
- participants aux séances (cliniciens, clients/étudiants, parents/fournisseurs de soins, autres fournisseurs de services);
- domaines spécifiques abordés pendant la séance;
- tout problème de processus qui aurait pu survenir (p. ex. inconfort de la part des participants, difficultés éprouvées, préoccupations au sujet de l'organisation de la séance).

La confidentialité et ses limites

Comment puis-je savoir que je respecte les exigences (LPRPS, LAIPVP) établies par mon ordre professionnel?

Les organismes et les conseils scolaires ont établi des attentes, des politiques et des procédures en matière de confidentialité. Celles-ci cadrent avec les exigences établies par divers ordres professionnels. Dans la plupart des cas, vous devriez les observer durant la prestation de soins virtuels de la même façon que vous le feriez durant des interactions en personne, à l'exception de quelques précautions additionnelles à prendre (p. ex. prévoir un endroit où des collègues ou des membres de la famille ne peuvent faire irruption dans la pièce durant une séance).

Que dois-je garder à l'esprit?

Lorsque vous offrez des soins virtuels, gardez à l'esprit la nécessité de maintenir la confidentialité dans votre espace :



- Évaluez dans quelle mesure votre pièce est privée et comment vous pouvez vous assurer que votre conversation demeurera confidentielle.
- Envisagez de présenter une vue panoramique de la pièce avec votre caméra pour que votre client ou étudiant puisse voir l'endroit où vous vous trouvez. Cela pourrait l'aider à se sentir plus rassuré.
- Rappelez à votre client ou à votre étudiant les stratégies que vous utilisez pour maintenir la confidentialité. S'il y a d'autres personnes dans la pièce avec lui, vous pouvez demander qu'elles sortent de la pièce pour vous permettre d'avoir une conversation privée (assurez-vous de demander et de documenter le consentement pour cela).



PARTICIPATION DU CLIENT

La première séance

Que suggérez-vous pour établir une première connexion virtuelle?

- Donnez-vous le temps de vous familiariser avec la plateforme et encouragez le client ou l'étudiant et sa famille à faire de même. Il n'est pas nécessaire que la première séance commence par un volet clinique. Vous pouvez plutôt l'utiliser pour accroître votre sentiment de confort et celui du client ou de l'étudiant face à l'environnement virtuel.
- Soyez prêt à faire face aux problèmes technologiques et à avoir une solution de rechange, le cas échéant. Demandez au client ou à l'étudiant de vous fournir une autre façon de communiquer avec lui si un problème de téléphone ou d'Internet survient.
- La sécurité et la confiance sont importantes. Demandez au client ou à l'étudiant à quoi ressemble la confiance dans le cadre de la relation virtuelle et comment vous pouvez lui donner le sentiment de se sentir en sécurité pendant qu'il reçoit des soins.

La relation thérapeutique virtuelle

Quelles sont les stratégies pour établir des alliances thérapeutiques tout en fournissant des soins virtuels?

- Comme dans le cas d'une séance en personne, vous devez montrer au client ou à l'étudiant que vous êtes présent et que vous l'écoutez.
- Si le client ou l'étudiant est silencieux, essayez d'autres stratégies pour le faire participer activement (p. ex. demandez-lui de vous montrer un jouet ou une photo ou demandez-lui quelle est sa chanson préférée).
- S'il hésite à échanger avec vous, demandez-lui ce qu'il pourrait être à l'aise de vous confier la prochaine fois que vous le rencontrerez.
- Essayez de mettre le client ou l'étudiant à l'aise en lui posant des questions. Demandez-lui s'il a déjà reçu des soins de façon virtuelle ou s'il y a quoi que ce soit dans le médium qui le rend nerveux.

Quelle étiquette de communication dois-je respecter?

- Soyez prêt à confirmer au client ou à l'étudiant que vous êtes seul et dans un endroit privé lorsque vous fournissez des soins. Offrez-lui de lui montrer une vue panoramique de la pièce avec votre caméra pour qu'il puisse voir votre environnement.
- S'il y a quelqu'un d'autre dans l'espace, confirmez-le, et demandez au client ou à l'étudiant et s'il est à l'aise avec cela (peut-être). Si ce n'est pas le cas, demandez-lui de trouver une solution pour rendre la séance plus privée et plus sécuritaire. Par exemple, vous pouvez utiliser des écouteurs, la fonction de clavardage ou le tableau blanc pour communiquer ou utiliser une plateforme différente.

Clients diversifiés, besoins diversifiés

Comment pouvons-nous composer avec différentes exigences ou différents besoins (p. ex. âge, problèmes complexes, divers défis, etc.)?

Ce ne sont pas tous les jeunes qui peuvent tolérer les soins virtuels. Par exemple, certains jeunes qui éprouvent des problèmes d'anxiété pourraient trouver pénible une séance par vidéo. Avant la première consultation, parlez des limites (et des possibilités) des soins virtuels et encouragez le client ou l'étudiant à déterminer si ce mode de fonctionnement répond à ses



besoins. Au début de chaque consultation, établissez un objectif qui peut être atteint par l'utilisation d'Internet pour la prestation de soins de santé mentale.

Essayez d'être aussi souple que possible et optez pour des soins en personne si cela répond mieux aux besoins du client ou de l'étudiant.



CONSIDÉRATIONS CLINIQUES

Modalités des soins virtuels

Certaines approches ou modalités thérapeutiques sont-elles mieux adaptées aux soins virtuels?

Les soins virtuels conviennent bien à tout type de thérapie par la parole dans laquelle vous pouvez engager un client ou étudiant dans une conversation (p. ex. entrevue motivationnelle, psychothérapie de soutien, etc.).

Certains jeunes peuvent avoir de la difficulté à participer à la prestation de soins virtuels au début. Donnez-leur du temps et relevez les défis particuliers qui se présentent durant chaque séance.

Des suggestions concernant le travail en groupe virtuel?

- La réussite d'une thérapie de groupe dans un contexte virtuel repose sur les mêmes principes que la thérapie de groupe lorsque les gens sont tous dans la même pièce. Utilisez les mêmes techniques et processus, mais prenez le temps de vous familiariser avec la technologie ou la plateforme.
- Un cothérapeute avec vous dans la pièce peut être utile, car cette personne peut attirer votre attention sur les problèmes qui pourraient survenir ou les gérer.
- Limitez la taille des groupes pour que vous puissiez voir et entendre tout le monde dans le groupe. Cela vous permettra de vous occuper de tout ce qui se passe.
- Portez attention aux indices visuels de la même façon que vous le feriez durant une séance en personne. Par exemple, un jeune montre-t-il des signes non verbaux de détresse ou d'anxiété? Soyez prêt à aborder cette situation si elle se présente (p. ex. utiliser la boîte de clavardage pour vérifier comment cela se passe ou faire un suivi par la suite).

Avez-vous déjà eu recours aux modalités de séance unique?

Si vous faites une consultation générale, vous pouvez réunir toute l'information nécessaire en une seule séance.

Sécurité et soutien

Comment puis-je prendre des précautions supplémentaires sachant que certains indices pourraient ne pas être détectés (p. ex. expressions faciales, petits changements de ton, etc.)?

Des études montrent que la plupart des renseignements nécessaires pour fournir de bons soins virtuels aux clients ou étudiants sont à la fois auditifs et visuels — et peuvent être obtenus lors de la prestation de soins virtuels. En fait, les soins virtuels consistent en renseignements auditifs et visuels.

Au fil du temps, les fournisseurs de soins de santé mentale s'habituent à détecter différents signaux. La recherche étaye l'idée que la présence d'un autre fournisseur de services peut vous aider à recueillir l'information non obtenue dès le début.



Que dois-je faire si je suis préoccupé par la sécurité d'un client ou si j'estime qu'il est en danger? Comment puis-je gérer une crise de façon virtuelle?

Nous devons toujours assurer la sécurité et la protection de la vie privée. Dans certains cas, nous pouvons travailler avec des clients ou des étudiants dans des environnements à risque à la maison. Lorsque vous programmez une séance virtuelle, assurez-vous qu'il y a un fournisseur de soins responsable qui est accessible par téléphone ou qui est à la maison avec le jeune en cas d'urgence.

- Si le jeune peut rester en sécurité et qu'il n'y a pas de danger immédiat, demandez-lui d'établir avec son fournisseur de soins responsable un plan de sécurité. Dites au jeune que si ses symptômes s'aggravent, il peut accéder à une ligne d'écoute téléphonique ou à des soins hospitaliers.
- Si le jeune est en danger immédiat, retenez son attention pendant que vous composez le 911. Faites participer le fournisseur de soins responsable à ce processus.
- Si vous soupçonnez que le jeune est victime de mauvais traitements, communiquez avec les services de protection de l'enfance comme vous le feriez normalement, conformément à votre politique ou procédure organisationnelle.
- Si vous êtes médecin, vous pouvez aussi administrer virtuellement un formulaire 1.

Différenciation du soutien

Y a-t-il des clients pour qui les soins virtuels sont contre-indiqués ou non recommandés?

Au moment de cette séance, rien n'indique que les soins virtuels soient contre-indiqués pour des clients ou étudiants ou certains troubles. Il est important d'être conscient des situations complexes et d'y être sensibles, et de s'efforcer de réduire l'anxiété que les jeunes peuvent ressentir en utilisant la plateforme ou la technologie. Amorcez une discussion sur la façon dont vous pouvez les rassurer et les sécuriser en utilisant ce moyen de communication.

- Si un diagnostic de santé mentale (p. ex. des idées paranoïaques) suscite des préoccupations au sujet des méthodes virtuelles, d'autres moyens de communication — et du temps pour créer un climat de confiance avec le client — seront essentiels avant d'utiliser les soins virtuels de façon plus générale.
- Dans les situations où il est difficile de gérer l'absence de règle dans la pièce, demandez au client si une personne peut être présente pour l'aider à réguler ses émotions. C'est une situation où il faut procéder au cas par cas.
- Il peut parfois être plus difficile de lire certains indices non verbaux dans un environnement virtuel (p. ex. taper du pied, se tordre les mains); il est donc important de prêter beaucoup d'attention aux expressions faciales, car celles-ci seront amplifiées par rapport aux séances en personne. À fur et à mesure que vous deviendrez plus à l'aise avec la prestation de soins virtuels, votre sensibilité à ces indices s'améliorera.
- Les soins virtuels peuvent être la seule source de soutien pour les jeunes; il est donc important de compter sur votre expertise clinique et d'établir une relation solide qui contribuera au sentiment de sécurité du client ou de l'étudiant.

Y a-t-il des clients pour qui les soins virtuels constituent un meilleur moyen de recevoir des services?

Les soins virtuels sont préférables pour les jeunes qui ont des problèmes de transport ou d'accès (p. ex. vivre loin des services, ne pas avoir de moyen fiable pour se rendre à des séances en personne).



Y a-t-il des considérations pour la prestation de soins virtuels pour différents troubles cliniques (p. ex. anxiété, dépression, TDAH, etc.)?

Bien qu'il puisse être difficile de fournir des soins à des clients ayant des problèmes complexes ou qui ne s'expriment pas verbalement, soyez ouvert à répondre à leurs besoins. Voyez cela comme une occasion de mobiliser les jeunes sur la façon d'améliorer les services et de continuer d'apprendre à travailler dans ce nouvel espace.

Il est essentiel que vous puissiez voir et entendre les clients ou les étudiants, et vice versa. Quels que soient les problèmes qui se présentent, faites appel à vos compétences cliniques et à votre jugement pour évaluer et fournir des soins.



AMÉLIORATION DU CONFORT ET RÉSOLUTION DE PROBLÈMES TECHNIQUES

Renforcement de la confiance

Quelles sont les erreurs des débutants ou les choses à faire et à ne pas faire?

Avant la séance :

- Réglez les caméras et les microphones.
- Soyez prêt. Assurez-vous que tous les documents et renseignements requis sont facilement accessibles afin de ne pas avoir à détourner votre attention pendant une séance.
- Dites aux clients ou aux étudiants qu'ils sont encouragés à vous interrompre s'ils ne peuvent pas vous voir ou vous entendre, ou si quelque chose semble clocher de leur côté.

Au début de la séance :

- Soyez à l'heure et accordez-vous plus de temps pour vous connecter au fur et à mesure que vous vous habituez à la technologie.
- Présentez-vous et présentez toute personne qui pourrait vous accompagner.
- Prenez la peine de parler du consentement éclairé et de la confidentialité dès le départ.
- Prenez le temps d'expliquer le but et la structure de la séance, afin que les gens aient une idée de ce qui va se passer.

Tout au long de la séance :

- Restez positif.
- Restez attentif et limitez vos distractions.
- Si quelque chose d'inhabituel se produit, faites une pause pour demander ce qui se passe. Il pourrait s'agir d'un problème que vous ne connaissez pas et qui serait facile à résoudre (p. ex. un élément qui obscurcit la caméra).
- En cas de difficultés techniques, intervenez et assurez-vous que vous pouvez voir et entendre le client.
- Gérez votre temps.
- Adoptez un comportement positif malgré toute frustration que vous pourriez ressentir à l'égard de la technologie.
- Soyez persévérant et les problèmes techniques se régleront habituellement.

À la fin de la séance :

- Assurez-vous d'avoir suffisamment de temps pour conclure correctement et dire au revoir.

Comment puis-je acquérir les bonnes compétences pour offrir efficacement des soins virtuels?

En suivant les consignes de base énumérées ci-dessus, vous acquerez les compétences nécessaires pour être en mesure d'offrir des soins virtuels efficacement au fil du temps.



Problèmes techniques

Quels sont les problèmes techniques courants et comment dois-je les traiter?

Pour anticiper les problèmes techniques courants, effectuez des essais et familiarisez-vous avec la plateforme que vous utiliserez.

- Faites appel à un collègue qui peut vous donner des instructions ou du soutien étape par étape, si possible.
- Testez votre équipement, y compris les microphones, pour vous assurer que vous pouvez vous faire entendre clairement.
- Faites-vous une idée du rôle de celui qui offre des soins et de celui qui les reçoit en jouant avec un collègue : qu'est-ce que c'est que de recevoir l'appel et qu'est-ce que c'est que de faire l'appel?
- Établissez un plan pour vous attaquer aux erreurs humaines et aux défaillances technologiques, et sortez des sentiers battus. Soyez gentil avec vous-même et les choses s'arrangeront.

Problèmes d'accès

Quels sont quelques facteurs à prendre en compte pour la prestation de soins virtuels dans l'ensemble de l'Ontario? Que se passe-t-il si une famille n'a pas l'équipement ou la bande passante nécessaires?

L'Ontario est une province immense qui présente des écarts importants sur le plan de la qualité de la couverture Internet. Certaines familles ne peuvent pas effectuer de transactions bancaires en ligne avec leur connexion Internet, et d'autres n'ont pas les moyens d'avoir un appareil. Les consultations téléphoniques peuvent parfois être votre seule option.



PANÉLISTES

D^{re} Sinthuja Suntharalingam, B.Sc., M.D., FRCP(C)

Pédopsychiatre, Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO)
Directrice médicale, Service de liaison en neurosciences comportementales et en consultation
Responsable du système Epic pour la psychiatrie et codirectrice médicale par intérim de
l'amélioration continue de la qualité. Chargé de cours clinique, Département de psychiatrie,
Faculté de médecine, Université d'Ottawa



La D^{re} Suntharalingam est pédopsychiatre au CHEO et directrice médicale du Service de liaison en neurosciences comportementales et en consultation. Elle travaille avec des enfants et des adolescents ayant des troubles médicaux complexes et des maladies mentales graves. Elle participe au programme de télésanté mentale; elle offre des consultations en psychiatrie par l'entremise du Réseau télémédecine Ontario. De plus, elle est codirectrice médicale par intérim de l'amélioration continue de la qualité (ACQ) de la santé mentale et responsable du système Epic (dossiers de santé électroniques du CHEO) pour la psychiatrie. Elle participe activement à l'optimisation du système Epic pour répondre aux besoins de la prestation de soins de santé mentale.

D^r Hazen Gandy, M.D., FRCPC



Le Dr Gandy est un pédopsychiatre qui compte 25 ans d'expérience dans de nombreux milieux cliniques au CHEO. Il est directeur médical du centre de service de l'est du Service de télésanté mentale de l'Ontario et professeur agrégé de psychiatrie à l'Université d'Ottawa. Son travail clinique comprend la thérapie familiale pour les troubles de l'alimentation, les consultations au Base eConsult Service provincial et au Service de télésanté mentale, ainsi que pour les soins psychiatriques dans le cadre d'un programme communautaire novateur appelé Bridges. Skieur en hiver et golfeur en été, il est très heureux de participer à titre d'expert clinicien au projet ECHO.



Josée Blackburn, MSW, RSW

Gestionnaire clinique en santé mentale, projet ECHO en santé mentale des enfants et des adolescents de l'Ontario, Services de télésanté mentale, Division de la protection des enfants et adolescents, Services régionaux d'urgences psychiatriques pour les enfants et les adolescents.



Josée a consacré la plus grande partie de sa carrière au sein du secteur des soins de santé. Depuis les 10 dernières années, Josée consacre sa pratique à l'encadrement, au soutien et au coaching de professionnels de la santé dans le but d'assurer une expérience exceptionnelle aux patients, dans des rôles de leadership au CHEO. Josée se passionne pour les partenariats et la collaboration communautaires et pour la transformation du système. Elle adore les défis sur les pentes de ski, où vous la trouverez probablement, elle et sa famille, les fins de semaine.

Ghyslaine Paquette, CYC (cert.)

System navigator hub specialist, projet ECHO en santé mentale des enfants et des adolescents de l'Ontario, Services de télésanté mentale.



Ghyslaine est éducatrice spécialisée depuis 23 ans au CHEO. Ghyslaine est éducatrice spécialisée et se dévoue passionnément à aider les familles et les fournisseurs de soins de santé mentale en milieu communautaire à accéder aux services et à l'information dans leurs collectivités. Elle est coordonnatrice, une personne qui sait convaincre par son charme et une collaboratrice extraordinaire. Elle est fervente des voyages, aime s'amuser et est une « maman football ».

Veronica Hoch, BA.Sc.

Spécialiste de la formation et du perfectionnement, projet ECHO en santé mentale des enfants et des adolescents de l'Ontario.



Veronica a fait des études sur l'enfance, l'adolescence et la famille, et a travaillé au CHEO pendant plus de 10 ans dans divers départements, y compris ceux traitant l'autisme et la santé mentale. Fait intéressant : elle avait en fait commencé ses études en génie informatique. En raison de son aptitude pour la technologie, elle se tient toujours au courant des dernières technologies. Elle se passionne pour l'apprentissage des adultes, la gestion de projets et le travail de conception; elle poursuit continuellement son perfectionnement professionnel dans ces domaines. Elle valorise également la mobilisation et la collaboration, qui permettent d'améliorer les résultats pour les enfants et les adolescents. Veronica est une gourou de la planification, de l'organisation et du multitâches, et elle adore le café.



Michelle Dermenjian, M.Ed., C.Psych.

Directrice des services pour enfants et adolescents, Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca.



Michelle Dermenjian a déménagé à Parry Sound avec sa famille il y a 20 ans pour se joindre à [Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca](https://www.mainslereseaudaideauxfamilles.ca) à titre de psychologue. Elle a commencé sa carrière de psychologue et fondé une famille, déménageant du sud de l'Ontario à Kenora. Elle a voyagé au sein d'une équipe multidisciplinaire, séjournant une semaine à la fois dans de nombreuses petites collectivités. Cette expérience de sept ans et les autres personnes qui y ont participé ont façonné sa philosophie de vie, c'est-à-dire que le succès exige une équipe composée de personnes ayant des expériences diversifiées. Au cours de sa carrière chez Mains, elle a été gestionnaire principale de la qualité, de la recherche et de l'évaluation, superviseure de l'organisme responsable des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes de Nipissing, Parry Sound, Muskoka, et directrice des services à l'enfance et à la jeunesse. Ce portefeuille comprend la santé mentale des enfants et des adolescents, les services en matière d'autisme, la justice, les services aux enfants ayant une déficience intellectuelle, l'intervention précoce et la navigation.

Michelle est motivée par un objectif où le bien-être des enfants, des jeunes et des familles qu'elle dessert est primordial. Une telle tâche exige des partenariats solides et sains. Elle est donc membre d'un certain nombre de groupes de travail locaux, régionaux et provinciaux qui ont investi dans l'élaboration de solutions novatrices, le partage des ressources et la création d'un véritable système de services. La portée des services de Mains et les possibilités de collaboration avec des partenaires, à l'échelle régionale et provinciale, se traduisent par la réussite vers cet objectif final de bien-être des personnes et des familles dans nos collectivités.

La citation suivante, de sir Winston Churchill, se trouve sur son bureau pour lui rappeler qu'il faut être humble et courageux : « Le succès n'est pas final. L'échec n'est pas fatal. C'est le courage de continuer qui compte. »

Purnima Sundar, Ph.D. (modératrice)

Directrice générale par intérim, Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents.



Purnima Sundar (Ph.D.) est directrice générale (par intérim) du Centre d'excellence en santé mentale des enfants et des adolescents de l'Ontario. Elle possède plus de 20 ans d'expérience en recherche-action communautaire participative, en évaluation, en mise en œuvre et en mobilisation des connaissances dans les domaines de la santé mentale des enfants et des adolescents et en questions de race et d'équité. La formation de Purnima a porté sur la psychologie et le travail social, plus particulièrement sur le développement communautaire et la planification sociale. Depuis qu'elle s'est jointe au Centre en 2008, Purnima a travaillé avec des partenaires gouvernementaux de l'ensemble des ministères, des dirigeants d'organismes et des jeunes et leurs familles partout dans la province afin d'assurer la prestation de services de santé mentale de grande qualité et fondés sur des données probantes pour les enfants et les jeunes de l'Ontario.



Kathy Short, Ph.D., C.Psych. (modératrice)



Kathy Short est psychologue clinicienne auprès des enfants, dont les intérêts pour la recherche et la pratique se concentrent sur la promotion de la santé mentale dans les écoles, la mobilisation du savoir et la science de l'application des connaissances. Elle est directrice générale de Santé mentale en milieu scolaire Ontario, une équipe provinciale de mise en œuvre qui appuie l'adoption et la durabilité de programmes de promotion de la santé mentale et de prévention fondés sur des données probantes dans les écoles.

Madame Short a siégé à plusieurs groupes consultatifs provinciaux, dont le Comité consultatif pour le bien-être des élèves du ministère de l'Éducation et le Conseil consultatif pour le leadership en santé mentale et en lutte contre les dépendances du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et elle participe à plusieurs projets nationaux. Elle copréside le School Mental Health International Leadership Exchange (SMHILE), un réseau de dirigeants mondiaux qui traite des principaux sujets en promotion de la santé mentale.