

Conseils de vos pairs sur la supervision virtuelle

1. Informez-vous de l'expérience de l'apprenant et de sa compréhension des conditions et des limites des soins virtuels :

- Discutez virtuellement avec les apprenants avant leurs consultations avec des patients. Demandez-leur comment ils s'en sortent et quelles sont les difficultés auxquelles ils ont déjà fait face. Parlez de façon décontractée, comme vous le feriez en personne.
- Pensez à d'autres façons de communiquer durant les consultations virtuelles (p. ex., demander à l'apprenant d'être en contact avec vous ou d'autres apprenants par l'intermédiaire du dossier médical électronique, par texto ou par téléphone, tout en respectant le droit du patient à la confidentialité et en tenant compte des limites qu'impose la technologie aux soins virtuels).
- Passez en revue les compétences particulières liées à la COVID-19 :
 - Commander des tests de façon plus sélective
 - Conseiller les patients dans des situations où ils les auraient peut-être référés à d'autres auparavant
- Réfléchissez à la façon dont les apprenants jugeront quels patients doivent être vus en personne ou virtuellement.
- Songez au temps, car les consultations virtuelles peuvent être beaucoup plus longues que celles en cabinet. Mieux vaut alors prévoir plus de temps afin de pouvoir donner vos commentaires et rédiger des feuilles de route.
- Changez le ratio de résidents par superviseur pour vous adapter à ces nouvelles circonstances.
- Rappelez aux résidents angoissés les bienfaits des soins virtuels (p. ex., meilleur accès pour les patients, occasions de parler de la planification préalable des soins, plus de temps pour examiner les dossiers et vérifier que le calendrier de soins préventifs est bien suivi, etc.)

2. Déterminez le niveau de supervision requis :

- Rendez l'expérience virtuelle aussi normale que possible pour le patient et l'apprenant. Celui-ci pourrait devoir revenir au patient quelques fois pendant et après une consultation virtuelle.
- Expliquez à l'apprenant que la qualité des soins virtuels qu'on peut offrir dépend d'à quel point on connaît le patient ; ce sera donc plus grand défi pour l'apprenant.

3. Réfléchissez à l'approche de supervision :

- Tenez compte des différents besoins d'apprentissage, selon leur expérience et leur niveau de compétence, des résidents de 1^{re} année, de 2^e année et des praticiens en formation additionnelle.
- Transmettez aux résidents les documents mentionnés plus haut pour les aider à comprendre qu'on a tous beaucoup à apprendre alors qu'on prend le virage vers les soins virtuels. Les documents donneront aussi aux résidents une idée de ce que leurs superviseurs attendent d'eux.
- Donnez l'exemple. Songez à demander aux apprenants de vous observer lors d'une consultation virtuelle et de donner ensuite leurs commentaires.
- Songez à écouter discrètement la consultation pour ensuite discuter avec l'apprenant de leur présentation (éclairage, habillement, etc.)
- Utilisez la salle d'attente de Zoom comme une salle d'attente virtuelle pour les patients afin de recréer l'ambiance d'un cabinet et de donner le temps à votre résident de discuter en privé avec vous avant et après la consultation.

4. Veillez à ce que l'apprenant obtienne le consentement du patient pour fournir des soins virtuels :

- Demandez à l'apprenant de parler aux patients des lacunes des soins virtuels dès le début des consultations.

5. Revoyez le cas du patient en portant une attention particulière aux éléments clés des consultations virtuelles :

- Recommandez aux apprenants d'utiliser les différentes technologies à leur disposition pour faire le pont entre vous et le patient pour les tâches administratives. À cette fin, ils peuvent numériser, photographier, texter ou envoyer par courriel des images, des notes de consultation et des prescriptions. Servez-vous des plateformes avec lesquelles votre patient et vous êtes le plus à l'aise pour organiser les rendez-vous de suivi et les consultations avec d'autres spécialistes, ou pour leur communiquer les résultats de tests.
- Passez en revue avec les apprenants les différentes façons dont les patients peuvent donner verbalement les éléments d'un examen physique pour faciliter l'observation directe.

6. Revoyez les notes de l'apprenant concernant la consultation :

- Rappelez aux résidents de mentionner dans leurs notes que les consultations ont eu lieu virtuellement dans le contexte de la COVID-19 et d'indiquer qu'aucun examen physique n'a eu lieu.
- Rédigez la note comme si vous alliez la relire dans deux ans pour vous assurer que le contexte est bien expliqué.

7. Pensez à rédiger une feuille de route ou à fournir des documents formatifs pour évaluer l'apprenant :

- Faites en sorte que l'aspect rétroaction de l'expérience virtuelle se déroule normalement, puisque l'objectif est de façonner le meilleur plan de prise en charge possible.
- Rappelez-vous qu'il est important de formuler les choses de façon à tenir compte de la situation (p. ex., les apprenants offrent des soins virtuels, puis organisent des rendez-vous pour examen physique, alors que les soins virtuels sont désormais la nouvelle norme, et les consultations en personne, exceptionnelles).
- Songez à organiser avec vos apprenants des revues virtuelles des dossiers à la fin de chaque journée.
- Continuez à communiquer avec vos apprenants et à les soutenir en offrant des séances de formation (p. ex, courtes vidéoconférences à la fin de la journée pour souligner les leçons importantes).
- Soyez indulgents envers vous-même et vos apprenants pendant que nous essayons tous d'apprendre et d'appliquer ces nouvelles compétences.

**La Section des enseignants | Le Collège des médecins de famille du Canada | 905 629-0900
| education@cfpc.ca | <https://www.cfpc.ca/fr/member-services/for-teachers>**