

# Remaniement dû à la pandémie

## Utiliser le logiciel de visioconférence Zoom™ pour créer une clinique virtuelle d'enseignement

Sharon Domb MD CCFP FCFP Eden Manly Debbie Elman MD CCFP FCFP

En raison de la transition rapide vers des soins virtuels imposée par la pandémie d'infections au coronavirus 2019 (COVID-19), les médecins ont été mis au défi d'adopter simultanément une nouvelle méthode pour fournir des soins et une nouvelle façon d'enseigner. Même si les médecins ont su composer avec un ensemble de rendez-vous téléphoniques et par vidéo, l'enseignement dans ce nouveau milieu ne s'est pas révélé idéal en raison de problèmes comme une revue asynchrone, des méthodes d'évaluation sous-optimales et une supervision minimale en temps réel. Même si la littérature scientifique propose des renseignements<sup>1</sup> utiles sur les façons de dispenser efficacement des soins virtuels, seules quelques récentes publications portent sur les solutions technologiques pour offrir des soins dans un milieu d'enseignement<sup>2,3</sup>.

Étant donné que le besoin de fournir des soins virtuels persistera dans un avenir prévisible, nous devons trouver un moyen solide de faire en sorte que cet environnement virtuel puisse offrir aux stagiaires des possibilités éducatives productives, de permettre au corps professoral d'observer et d'évaluer les rencontres, et de procurer aux patients une plateforme sécuritaire et efficace pour recevoir des soins dans un milieu d'enseignement. Même si les résidents en médecine familiale ont adopté les soins virtuels en même temps que leurs superviseurs, de nombreux étudiants en médecine ont été retirés de leurs stages cliniques. À mesure que les étudiants et les nouveaux résidents reviennent dans les environnements cliniques externes, il est impératif de disposer d'un système qui puisse répondre à la fois aux besoins des stagiaires et à ceux des enseignants dans un environnement virtuel<sup>4</sup>.

Nous avons élaboré une méthode, à l'aide des applications de visioconférence infonuagiques Zoom pour les soins de la santé et Zoom pour l'éducation, qui permet d'atteindre tous ces objectifs, qu'il s'agisse d'un milieu de supervision auprès d'un seul apprenant ou auprès de stagiaires multiples simultanément.

### Protection des renseignements personnels et sécurité

Compte tenu des besoins urgents créés par de la pandémie, de nombreuses compétences ont assoupli leurs exigences normalement rigoureuses en matière de protection de la confidentialité pour permettre

les soins virtuels. En mars 2020, l'Ontario Medical Association (OMA) a envoyé une communication à tous les médecins en Ontario précisant qu'il n'y avait pas d'exigence quant à la technologie spécifique utilisée pour les visites en vidéo, et que les solutions de soins virtuels non réglementées, qui incluraient Zoom™, pouvaient être utilisées dans la mesure où les patients donnaient leur consentement<sup>5</sup>. Les équipes juridiques d'OntarioMD, la filiale de l'OMA responsable des services numériques, et de l'OMA ont produit un libellé précis pour obtenir ce consentement, à la fois sous forme concise et en version plus détaillée, qui a été approuvé par l'Association canadienne de protection médicale.

Nous avons examiné les recommandations des autorités sanitaires en Ontario, notamment de l'OMA<sup>5</sup>, de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario<sup>6</sup> et de l'Association canadienne de protection médicale<sup>7</sup>, et nous croyons qu'il y a peu de risques à utiliser ce modèle si un consentement approprié est obtenu des patients et si des paramètres précis de Zoom sont utilisés. L'application Zoom pour les soins de la santé est considérée comme l'option de Zoom la plus sécuritaire, et elle est donc à privilégier. Ce modèle fonctionne aussi avec Zoom pour l'éducation, mais il importe de connaître les limites de cette option et les exigences juridiques dans votre région avant d'utiliser une technologie virtuelle pour les soins aux patients. Même si certaines préoccupations liées à la sécurité ont récemment été soulevées au sujet de Zoom, jusqu'à présent, il s'agissait de sa version de base (gratuite). En outre, la protection des renseignements personnels relève de la version de l'hôte de Zoom, plutôt que de la version que d'autres participants utilisent. Il est recommandé que les patients n'utilisent pas un ordinateur public ou qu'ils ne participent pas à leur rendez-vous dans un lieu public.

Zoom a répondu sur son site web aux questions sur les exigences de la réglementation canadienne concernant le respect de la confidentialité et a déclaré que Zoom pour les soins de la santé s'y conformait<sup>8</sup>. Zoom pour les soins de la santé est accessible par l'intermédiaire d'un certain nombre d'hôpitaux en Ontario; l'application a été approuvée par les autorités des services provinciaux de la santé de la Colombie-Britannique, qui fournissent l'application aux cliniciens dans cette province<sup>9</sup>.

## Modèle de clinique virtuelle d'enseignement à l'aide de Zoom pour les soins de la santé

Dans le modèle de clinique virtuelle d'enseignement que nous avons élaboré (Figure 1), les fonctionnalités existantes de Zoom sont utilisées pour créer une salle d'attente (la salle d'attente de la clinique), une séance principale (la salle d'enseignement) et de multiples salles distinctes (les salles d'examen de la clinique). Le superviseur, qui agit en tant qu'hôte de la séance, peut se déplacer d'une salle d'examen à l'autre pour observer en temps réel les rencontres cliniques entre les stagiaires et les patients. Les stagiaires peuvent indépendamment aller et venir de la séance principale aux salles d'examen, permettant les caucus préalables à la clinique, la revue des cas des patients et la revue en groupe des dossiers après la clinique. Les patients entrent dans la salle d'attente de Zoom, où ils ne peuvent voir ni les autres patients ni les renseignements personnels de ces derniers, et ce, 5 minutes avant leur rendez-vous. Ils sont ensuite admis individuellement par le superviseur (hôte) dans la séance principale, où il vérifie leur identité avant de les diriger vers une salle d'examen avec le stagiaire. Une fois que le patient a rejoint le stagiaire dans la salle d'examen, le superviseur peut se rendre dans cette salle pour observer la rencontre, idéalement en fermant son microphone et la caméra pour minimiser les dérangements. À la fin du rendez-vous avec le patient, le stagiaire revient à la

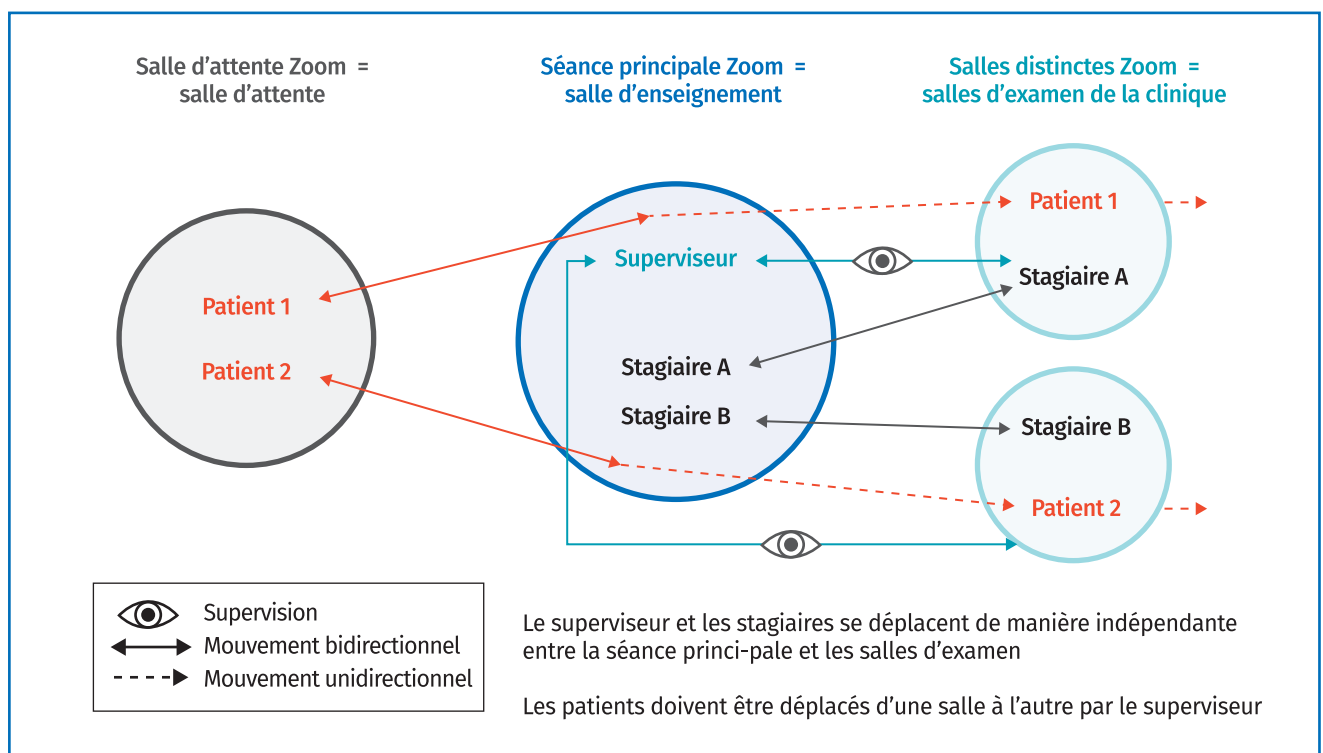
séance principale pour revoir le cas avec le superviseur.

Pour que la séance se déroule en toute sécurité, il importe de régler les préférences de manière à faire en sorte que les superviseurs et les stagiaires se déplacent là où ils doivent le faire, mais que les mouvements des patients soient restreints.

### Introduction aux stagiaires

Il est impératif d'avoir un système facile à apprendre, étant donné le rythme rapide auquel les nouveaux stagiaires passent d'un environnement d'enseignement à l'autre. Tous les paramètres requis sont gérés au moyen de l'application Zoom pour les soins de la santé, et ce, par le superviseur en tant qu'hôte de la séance Zoom, et ne reposent sur les paramètres d'aucune autre personne impliquée. La mise en application est facile pour les nouveaux stagiaires; ils n'ont qu'à télécharger l'application Zoom de base (gratuite) dans leur ordinateur et à lire un aide-mémoire de 1 page qui a été créé pour le modèle (accessible à <https://dfcm.utoronto.ca/node/1022> sous l'onglet Educational Resources for Faculty and Residents – suivre le lien vers Using Zoom for Virtual Clinical Supervision). Au début de leur première clinique virtuelle d'enseignement Zoom, il ne faut que 5 minutes pour que les stagiaires acquièrent les compétences nécessaires pour se déplacer entre les salles et participer pleinement. L'Encadré 1 présente des conseils pour organiser et diriger la clinique.

Figure 1. Modèle de clinique virtuelle d'enseignement à l'aide de Zoom pour les soins de la santé



### Encadré 1. Conseils sur la création d'une clinique virtuelle d'enseignement Zoom

#### Avant la clinique

- Confirmer le respect des exigences en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité dans votre région (et votre établissement, le cas échéant) qui s'appliquent à la prestation des soins virtuels et à la plateforme que vous avez l'intention d'utiliser (Zoom pour les soins de la santé est recommandée)
- S'assurer de la mise en place d'un processus approprié pour obtenir le consentement virtuel des patients
- Prévoir 15 minutes pour le réglage préalable des préférences Zoom
- Envisager d'installer le matériel informatique idéal, y compris les moniteurs et les écouteurs
- Télécharger l'aide-mémoire à l'intention du superviseur et se pratiquer avec un petit groupe
- Intégrer les nouveaux stagiaires, qui devront
  - télécharger l'application Zoom;
  - utiliser un ordinateur et des écouteurs;
  - télécharger l'aide-mémoire;
  - passer en revue les bonnes manières au « webchevet ».
- S'assurer de la mise en place de processus pour envoyer des invitations Zoom aux patients, et veiller à ce que les stagiaires sachent comment accéder à la clinique d'enseignement Zoom

#### Durant la clinique

- Suivre l'aide-mémoire du superviseur pour s'assurer que tout est bien installé (2 minutes)
- S'assurer que les stagiaires savent comment se déplacer de la séance principale vers les salles d'examen
- Se servir de la séance principale pour les réunions d'information avant et après la clinique et passer en revue les cas individuels
- Se rendre dans les salles d'examen pour observer les rencontres entre les patients et les stagiaires (fermer les fonctions audio et vidéo pour minimiser les dérangements) : les superviseurs peuvent évaluer les interactions avec les patients, les bonnes manières au webchevet, le style de communication, le raisonnement logique en fonction des symptômes, la psychothérapie et même certaines des manœuvres de l'examen physique que les stagiaires peuvent demander aux patients de leur montrer par vidéo (p. ex. examen du dos, des articulations ou de la peau; examen neurologique limité; évaluation cognitive)

### Accessibilité et expérience des patients

Le programme Zoom a été choisi comme plateforme de rencontre à privilégier en raison des fonctionnalités qu'il offre. Tous nos essais se sont déroulés au moyen du programme Zoom pour les soins de la santé, mais la plupart des fonctionnalités nécessaires sont aussi accessibles dans le programme Zoom pour l'éducation. Du point de vue de l'accessibilité, les patients peuvent se brancher sur Zoom à partir d'un ordinateur, d'un appareil mobile ou d'un téléphone sur réseau filaire. Le

programme Zoom pour les soins de la santé comporte une fonction selon laquelle on peut appeler, à partir de Zoom, un patient qui trouve trop compliqué de se connecter. Le patient n'a qu'à répondre au téléphone et à faire le 1 pour entrer dans la salle d'attente de Zoom. De plus, les membres de la famille peuvent facilement être inclus dans les rendez-vous de Zoom en utilisant l'une ou l'autre de ces méthodes.

La facilité d'emploi par le patient et son aisance avec le modèle peuvent aussi être facilitées en portant attention aux bonnes manières « au webchevet ». Il importe de bien passer en revue avec les stagiaires les principes fondamentaux de la tenue d'une rencontre virtuelle : tenir compte de la confidentialité, du positionnement de la caméra, de la toile de fond virtuelle ou professionnelle, de la gestuelle et du contact oculaire<sup>10</sup>. De même, il est impératif de savoir comment superviser le mieux les soins virtuels<sup>2</sup>.

### Logistique

Il est fortement recommandé d'utiliser une configuration à 2 écrans : idéalement, un des écrans affiche le dossier médical électronique et l'autre, la séance de Zoom. Un deuxième moniteur pourrait se révéler un investissement très utile (à un prix d'achat d'environ 200 \$), étant donné le nombre d'heures que les médecins consacrent à la prestation de soins virtuels. S'il n'est pas possible d'avoir 2 écrans, 2 fenêtres sur un ordinateur peuvent aussi fonctionner. Il est aussi grandement recommandé d'utiliser des écouteurs, tant pour la protection de la vie privée que pour la qualité du son. Si l'ordinateur qui sert pour le Zoom n'est pas muni d'une caméra et d'un microphone intégrés, il est possible de se procurer en ligne, à peu de frais (environ 40 \$), un dispositif à brancher dans un port USB qui combine les 2.

La clinique virtuelle d'enseignement peut être organisée pour n'importe quelle durée, mais des séances d'une demi-journée conviennent bien, car elles permettent un nombre suffisant de patients et assez de temps pour discuter. Même si la « fatigue du Zoom » peut se révéler un problème pour n'importe quelle personne assise devant un ordinateur sans bouger pendant longtemps, ce modèle n'est pas pire que tout autre modèle de vidéo pour soins virtuels. La durée de chaque rendez-vous dépend du niveau des stagiaires en cause; selon notre expérience, une fois que l'enseignant et les stagiaires sont à l'aise avec le modèle, l'horaire des rendez-vous peut être semblable à celui d'une clinique d'enseignement en personne. Il faut habituellement de 3 à 4 cliniques pour que les enseignants se sentent complètement à l'aise avec la technologie, et 1 ou 2 cliniques pour les stagiaires.

### Outils et ressources

Des renseignements détaillés au sujet de ce modèle, y compris une vidéo explicative, des captures d'écran

montrant les réglages nécessaires et des aide-mémoire pour les superviseurs et les stagiaires, se trouvent à <https://dfcm.utoronto.ca/node/1022> sous l'onglet Educational Resources for Faculty and Residents – suivre le lien vers Using Zoom for Virtual Clinical Supervision.

## Conclusion

En tant qu'enseignants cliniques, notre rôle est de fournir à nos stagiaires de bonnes possibilités d'apprentissage, d'être des modèles d'excellence clinique, d'observer les visites avec les patients, et de donner de la rétroaction aux stagiaires et de les évaluer. Plusieurs de ces rôles exigent une supervision synchrone des rencontres cliniques, ce qui est compliqué par téléphone, surtout si le superviseur est responsable de multiples stagiaires simultanément. Le recours au Zoom pour créer un environnement de clinique virtuelle d'enseignement est avantageux pour les superviseurs, les stagiaires et les patients. Il permet une supervision en temps réel, du mentorat et de l'enseignement dans un environnement qui ressemble étroitement à l'enseignement en personne dans des milieux communautaires et universitaires. 🌿

La **D<sup>re</sup> Domb** est professeure agrégée au Département de médecine familiale et communautaire (DMFC) de l'Université de Toronto (Ontario) et médecin membre du personnel au DMFC du Centre des sciences de la santé Sunnybrook. **M<sup>me</sup> Manly** est étudiante au niveau prédoctoral à l'université Dalhousie à Halifax (N.-É.). La **D<sup>re</sup> Elman** est professeure agrégée au DMFC de l'Université de Toronto et médecin membre du personnel au DMFC du Centre des sciences de la santé Sunnybrook.

### Intérêts concurrents

Aucun déclaré

### Correspondance

D<sup>re</sup> Sharon Domb; courriel [Sharon.Domb@sunnybrook.ca](mailto:Sharon.Domb@sunnybrook.ca)

### Références

1. Association médicale canadienne, Collège des médecins de famille du Canada, Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. *Virtual care playbook*. Ottawa, ON: Association médicale canadienne; 2020. Accessible à : [https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/Virtual-Care-Playbook\\_mar2020\\_E.pdf](https://www.cma.ca/sites/default/files/pdf/Virtual-Care-Playbook_mar2020_E.pdf). Réf. du 22 juill. 2020.
2. Oandasan I, Cavett T, Singer A, Wolfrom B. *Tips for supervising family medicine learners providing virtual care*. Mississauga, ON: Collège des médecins de famille du Canada; 2020.
3. Chandra S, Laoteppitaks C, Mingioni N, Papanagnou D. Zooming-out COVID-19: virtual clinical experiences in an emergency medicine clerkship. *Med Educ* 2020;54(12):1182-3. Publ. en ligne du 7 juill. 2020.
4. Rose S. Medical student education in the time of COVID-19. *JAMA* 2020;323(21):2131-2.
5. Ontario Medical Association. *Virtual care telephone and video codes. Frequently asked questions. Last updated: 13 avril 2020*. Toronto, ON: Ontario Medical Association; 2020. Accessible à : <https://www.oha.com/Bulletins/OMAFQAQrevirtualcareApril2020seeq34-38%281%29.pdf>. Réf. du 24 juill. 2020.
6. Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario [site web]. *COVID-19 FAQs for physicians. Updated July 10, 2020*. Toronto, ON: Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario; 2020. Accessible à : <https://www.cpso.on.ca/Physicians/Your-Practice/Physician-Advisory-Services/COVID-19-FAQs-for-Physicians>. Réf. du 22 juill. 2020.
7. Association canadienne de protection médicale [site web]. *Providing virtual care during the COVID-19 pandemic (article 20 06 E)*. Ottawa, ON: Association canadienne de protection médicale; 2020. Accessible à : <https://www.cmpa-acpm.ca/en/advice-publications/browse-articles/2020/providing-virtual-care-during-the-covid-19-pandemic>. Réf. du 22 juill. 2020.
8. Zoom Video Communications, Inc. *Zoom and PIPEDA/PHIPA compliance guide*. San Jose, CA: Zoom Video Communications, Inc; 2020. Accessible à : [https://zoom.us/docs/doc/PIPEDA\\_PHIPA%20Canadian%20Public%20Information%20Compliance%20Guide.pdf](https://zoom.us/docs/doc/PIPEDA_PHIPA%20Canadian%20Public%20Information%20Compliance%20Guide.pdf). Réf. du 11 déc. 2020.
9. Provincial Health Services Authority [site web]. *Zoom for Healthcare*. Vancouver, C.-B.: Provincial Health Services Authority; 2020. Accessible à : <http://www.phsa.ca/health-professionals/professional-resources/office-of-virtual-health/covid-19-virtual-health-toolkit/zoom-for-healthcare>. Réf. du 22 juill. 2020.
10. École de médecine du Nord de l'Ontario. *Supervising learners while providing virtual care*. Thunder Bay, ON: École de médecine du Nord de l'Ontario; 2020. Accessible à : <https://www.nosm.ca/wp-content/uploads/2020/04/CEPD-SUPERVISING-LEARNERS-WHILE-PROVIDING-VIRTUAL-CARE-Tips-Best-Practice-April-22-2020.pdf>. Réf. du 22 juill. 2020.

*Can Fam Physician* 2021;67:e44-7. DOI: 10.46747/cfp.6701e44

The English version of this article is available at [www.cfp.ca](http://www.cfp.ca) on the table of contents for the **January 2021** issue on **page 65**.

## Conseils pour les enseignants

- ▶ Étant donné le rythme auquel les nouveaux stagiaires changent d'environnements d'enseignement, il est impératif que le système soit facile à apprendre. Nous avons élaboré une méthode d'enseignement clinique virtuel à l'aide de l'application de visioconférence infonuagique Zoom pour les soins de la santé à des fins de supervision avec un seul stagiaire ou avec plusieurs simultanément. Tous les réglages nécessaires sont gérés au moyen de l'application Zoom pour les soins de la santé, et ce, par le superviseur en tant qu'hôte de la séance Zoom, sans reposer sur les réglages des autres participants.
- ▶ Les fonctionnalités existantes de Zoom sont utilisées pour créer une salle d'attente (la salle d'attente de la clinique), une séance principale (la salle d'enseignement) et plusieurs salles distinctes (salles d'examen de la clinique). Le superviseur, qui agit comme hôte de la séance, peut se déplacer d'une salle d'examen à l'autre, et observer en temps réel les rencontres cliniques entre les stagiaires et les patients.
- ▶ Il est possible de faciliter l'utilisation par les patients et de faire en sorte qu'ils se sentent à l'aise en portant attention aux bonnes manières au « webchevet ». Lorsqu'on revoit avec les stagiaires comment bien mener des rencontres virtuelles, il faut mentionner la protection de la vie privée du patient, le positionnement de la caméra, le recours à une toile de fond virtuelle ou professionnelle, la gestuelle et le contact oculaire.

**Occasion d'enseignement** est une série trimestrielle publiée dans *Le Médecin de famille canadien*, coordonnée par la Section des enseignants du Collège des médecins de famille du Canada (CMFC). La série porte sur des sujets pratiques et s'adresse à tous les enseignants en médecine familiale, en mettant l'accent sur les données probantes et les pratiques exemplaires. Veuillez faire parvenir vos idées, vos demandes ou vos présentations à **D<sup>re</sup> Viola Antao**, coordonnatrice d'Occasion d'enseignement, à [viola.antao@utoronto.ca](mailto:viola.antao@utoronto.ca).