

Transcription

Vidéo : Creating a Safe Space Webinar

Minutes: 1:00:14

M. CHRISTOPHER THRALL : [0:00:02] Bienvenue à la série de webinaires Créer un espace sûr de l'Institut canadien pour la sécurité des patients, qui soutient la santé psychologique et la sécurité des travailleurs de la santé. [0:00:11] Ce cinquième épisode porte sur le lancement de la trousse d'outils pour les programmes de soutien par les pairs dans les services de santé, sur le comité consultatif de spécialistes et sur le Réseau canadien de soutien par les pairs.

[0:00:24] Bienvenue également à la Semaine nationale de la sécurité des patients, cette campagne annuelle qui a débuté en 2005 pour encourager l'amélioration considérable de la sécurité des patients et de la qualité des soins. [0:00:35] L'Institut canadien pour la sécurité des patients offre des informations essentielles sur la sécurité des patients à toutes les personnes qui s'engagent dans notre système de santé. [0:00:42] Ensemble, les prestataires, dirigeants, patients et citoyens peuvent contribuer à réduire l'impact de cette épidémie silencieuse qui fait 28 000 victimes chaque année. [0:00:55] On dit que cette épidémie est silencieuse, car la plupart des Canadiens et Canadiennes ne savent même pas qu'elle existe. [0:00:59] Chaque personne recevra un jour ou l'autre des services de santé. [0:01:03] Une personne sur trois au Canada a souffert d'un préjudice évitable dans les services de santé, et pourtant nous n'en parlons toujours pas. [0:01:09] Si nous ne faisons rien, 1,2 million de personnes mourront de préjudices évitables au Canada au cours des 30 prochaines années.

[0:01:17] Cette année, à l'occasion de la Semaine nationale de la sécurité des patients, nous lançons un nouveau thème. [0:01:21] Nous vous demandons de nous aider à vaincre le silence. [0:01:24] Ce silence existe entre les patients et les prestataires, entre les collègues et les établissements de santé, entre les administrateurs et les différentes régions, et entre le public et les responsables des politiques. [0:01:35] Nous voulons enseigner aux Canadiennes et aux Canadiens que, si quelque chose leur semble louche ou mauvais, ils ne doivent pas attendre avant d'en parler.

[0:01:43] Voici trois choses que nous pouvons faire dès maintenant pour contribuer à sensibiliser notre entourage à la troisième cause de décès au Canada : les préjudices évitables dans les services de santé. [0:01:54] Premièrement, votre voix a le potentiel de sauver des vies. [0:01:57] Faites entendre votre voix dès aujourd'hui; racontez le préjudice que vous avez vécu dans les services de santé et offrez vos conseils aux autres qui apprendront de votre expérience à vaincrelesilence.ca.

[0:02:08] Passons à la deuxième diapositive, s'il vous plaît, Gina. [0:02:16] Merci. [0:02:17] Deuxièmement, écoutez le nouvel épisode de Patient, notre série balado primée, pour apprendre comment vaincre le silence et ce que nous pouvons faire pour rester en sécurité. [0:02:25] Téléchargez-le sur Semainedelasecuritedespatisents.ca. [0:02:29] Et troisièmement, participez sur les médias sociaux, utilisez le mot-clic « vaincrelesilence » et prenez parole pour la sécurité des patients. [0:02:36] Ensemble, nous pouvons sauver des vies.

[0:02:39] Je m'appelle Christopher Thrall. [0:02:41] Je suis agent des communications à l'Institut canadien pour la sécurité des patients. [0:02:45] J'aimerais vous souhaiter la bienvenue au nom de nos partenaires et de la Commission de la santé mentale du Canada. [0:02:50] Notre hôte technique, Gina Peck de l'ICSP vous souhaite également la bienvenue. [0:02:55] Markirit Armutlu s'est jointe à l'Institut canadien pour la sécurité des patients en 2017 à titre de responsable principale de programme et est à la tête du programme de santé et de sécurité psychologique des travailleurs de la santé. [0:03:06] Roger Sanchez est le responsable des solutions techniques pour l'ICSP. [0:03:10] Nous les entendrons tous les deux plus tard dans le webinaire.

[0:03:13] D'autres invités participeront aussi à ce webinaire. [0:03:16] Kelly McNaughton est la responsable du programme d'équipe de soutien par les pairs et d'intervention en cas de traumatisme de SickKids à Toronto. [0:03:23] Il s'agit du premier programme pour les pairs en milieu hospitalier au Canada, et celui-ci inclut des médecins qui offrent un soutien à la suite d'événements et de traumatismes impliquant une deuxième victime. [0:03:32] Kelly étudie actuellement l'incidence du TSPT dans les soins infirmiers à l'Université Memorial.

[0:03:39] Christine Devine a 20 ans d'expérience dans le secteur du conditionnement physique et possède plusieurs

certifications. [0:03:45] En tant que spécialiste du bien-être à l'hôpital Michael Garron depuis neuf ans, elle veille à ce que le personnel dispose d'un soutien en matière de santé physique et mentale. [0:03:54] Christine a beaucoup travaillé avec la Commission de la santé mentale du Canada et le Collectif « La santé d'abord ».

[0:04:00] Enfin, Laura Mullaly est la gestionnaire de programme de l'avancement de la santé mentale à la Commission de la santé mentale du Canada. [0:04:07] Depuis qu'elle s'est jointe à la CSMC en 2016, Laura a travaillé essentiellement sur la santé mentale en milieu de travail, la pratique axée sur le rétablissement, la santé mentale de la petite enfance, les maladies chroniques et la transformation du système de santé.

[0:04:21] Si vous avez manqué une partie de ce webinaire ou si vous souhaitez en faire profiter des membres de votre équipe ou de votre organisation, sachez qu'il est enregistré et qu'il sera accessible sur notre site Web au cours de la semaine prochaine. [0:04:33] Passons à la diapositive suivante, s'il vous plaît, Gina. [0:04:41] Aussi, au cas où vous auriez manqué le reste de la série, il s'agit du cinquième webinaire sur les programmes de soutien par les pairs dans les services de santé. [0:04:49] Les autres sont visibles sur votre écran sur la prochaine diapositive, et tous peuvent être téléchargés sur notre site Web à PatientSafetyInstitute.ca.

[0:04:59] Enfin, nous tenons à remercier sincèrement nos partenaires, qui sont tous visibles sur votre écran, pour ces informations importantes. [0:05:07] Veuillez écrire vos questions dans la boîte de questions-réponses sur votre écran ou me les envoyer directement, Christopher Thrall, par clavardage. [0:05:15] Nous les compilerons et les enverrons à nos invités à la fin de la séance. [0:05:18] Si vous éprouvez des difficultés techniques, écrivez-vous dans le clavardage et nous serons heureux de vous aider. [0:05:24] Maintenant que mon introduction est terminée, j'aimerais inviter Markirit à ouvrir la discussion sur la création d'un espace sûr. [0:05:39] Markirit, il se peut que vous soyez encore en sourdine en ce moment. [0:05:41] Nous vous demandons de nous rejoindre maintenant.

M^{me} MARKIRIT ARMUTLU : [0:05:47] Très bien, merci, Christopher, et merci de m'avoir fait remarquer que j'étais en sourdine.

M. THRALL : [0:05:52] Pas de problème. [0:05:53] Merci, Markirit.

M^{me} ARMUTLU : [0:05:53] Je tiens donc à remercier tout le monde de participer à ce webinaire, le cinquième de la série.

[0:06:00] Et j'aimerais commencer par vous donner un aperçu du contexte. [0:06:05] La détresse psychologique est une conséquence réelle et grave vécue en milieu de soins de santé. [0:06:12] Si on ne fait rien, il arrive que les personnes souffrent en silence, changent de poste, quittent la profession et malheureusement, certaines vont jusqu'à se suicider. [0:06:23] Les recherches et les données probantes ont montré qu'il existe un lien clair et direct entre la sécurité psychologique du personnel des soins de santé et la sécurité des patients.

[0:06:33] Par conséquent, l'ICSP s'efforce d'accroître la sensibilisation au fait que la santé et la sécurité psychologiques du personnel de soins de santé sont importantes et travaille à élaborer et à offrir des ressources à cet égard aux organismes et travailleurs de la santé. [0:06:54] Pour ce faire, nous avons réuni une équipe pour nous aider à évaluer les programmes de soutien par les pairs offerts dans les services de santé. [0:07:04] Lors de cette évaluation, nous avons constaté qu'il y avait de nombreuses variations dans la définition et la composition des programmes de soutien par les pairs.

[0:07:14] Cette disparité est probablement le résultat de la nature locale des programmes de soutien par les pairs.

[0:07:21] Mais au cœur de tout programme de soutien par les pairs se trouve le désir d'intégrer et de pérenniser un environnement psychologiquement sûr où l'on se sent soutenu par ses pairs et par son organisme de santé advenant une situation de détresse au travail.

[0:07:41] Maintenant, dans le cadre de notre travail d'exploration des programmes de soutien par les pairs et de recrutement d'experts, nous avons parcouru notre beau pays et recensé les personnes et les organisations qui étaient évoluées dans ce domaine, puis les avons réunies. [0:08:04] Ainsi, et sur la diapositive que vous avez devant vous, vous voyez que nous avons travaillé sur diverses composantes de ce projet. [0:08:15] Nous avons commencé par effectuer un sondage auprès des prestataires de soins de santé pour analyser leurs expériences liées à la sécurité des patients, le type de soutien qu'ils ont reçu et celui qu'ils auraient voulu recevoir.

[0:08:31] En collaboration avec nos partenaires du Centre de santé IWK, nous avons procédé à une analyse contextuelle des

programmes de soutien par les pairs, tant à l'échelle internationale qu'au Canada. [0:08:46] Puis, à nouveau avec un groupe de partenaires, nous avons étudié les aspects de confidentialité et de privilège juridique des programmes de soutien par les pairs et l'importance de la documentation et de la confidentialité de cette documentation. [0:09:02] Au cœur de cette initiative, il y a le travail d'une douzaine d'experts de partout au Canada qui se sont réunis pour rédiger les Lignes directrices canadiennes sur les meilleures pratiques dans les programmes de soutien par les pairs dans les soins de santé.

[0:09:24] Et ça a créé une base. [0:09:26] Sur les bases de ce travail, nous avons ensuite pu procéder à l'élaboration d'une trousse d'outils, dont Laura nous parlera aujourd'hui. [0:09:35] Et de ce groupe qui a élaboré les Lignes directrices sur les meilleures pratiques est né le comité consultatif de spécialistes canadiens. [0:09:46] Aussi, Kelly et Christine nous parleront du comité consultatif, ainsi que du réseau de soutien par les pairs. [0:09:54] Après, ce sera au tour de Roger et moi-même d'intervenir. [0:09:56] Nous sommes très heureux de vous faire part de cette information aujourd'hui. [0:10:01] Puisque notre travail futur tiendra compte de l'influence des pratiques, des politiques et des normes, nous en parlerons brièvement à la toute fin de ce webinaire.

[0:10:11] Donc, en allant à la diapositive suivante, j'aimerais souligner que lorsque nous avons commencé ce travail, nous nous penchions sur le sens traditionnel du phénomène de la seconde victime en l'examinant sous l'angle des incidents liés à la sécurité des patients. [0:10:31] Mais il nous est apparu très clairement, dès le début de notre étude internationale et lors des discussions avec nos spécialistes canadiens, que nous devions élargir ce champ d'application pour inclure différents stress liés aux services de santé, notamment les résultats imprévus, les divers stress au travail, la gestion des traumatismes, sans doute la gestion de la communication et de l'interaction avec les patients et les familles. [0:11:05] De nombreuses circonstances différentes peuvent conduire à la détresse. [0:11:09] Il était donc clair pour nous que notre champ d'action devait être élargi. [0:11:13] Et pour ceux d'entre vous qui consulteront nos Lignes directrices sur les meilleures pratiques, le champ d'application est clair dans ces directives.

[0:11:21] Et donc, sans prendre trop de votre temps, je veux en venir rapidement à ce webinaire dont l'objectif est de vous fournir des informations sur notre trousse d'outils Créer un espace sûr pour les programmes de soutien par les pairs offerts dans les services de santé. [0:11:38] Ensuite, nous parlerons du mandat et des objectifs de notre nouveau comité consultatif de spécialistes, puis nous ferons une démonstration du réseau de soutien par les pairs basé sur le Web et vous expliquerons comment vous pourrez vous joindre au réseau. [0:11:56] Et donc, sur ce, je vais passer le contrôle à Laura Mullaly, qui va nous parler des outils qui appuient les programmes de soutien par les pairs pour les prestataires de soins de santé. [0:12:09] Merci.

M^{me} LAURA MULLALY : [0:12:11] Merci beaucoup, Markirit, et merci de nous recevoir aujourd'hui. [0:12:15] Je suis heureuse d'être ici au nom de la Commission de la santé mentale pour parler de notre rôle dans l'élaboration de cette trousse d'outils. [0:12:22] Pour ma partie de la présentation d'aujourd'hui, je parlerai un peu du travail de la Commission de la santé mentale en matière de santé et de sécurité psychologiques et de la raison pour laquelle nous avons choisi de participer à cette trousse d'outils, et je donnerai un bref tour d'horizon de l'objectif et du contenu de la trousse d'outils elle-même.

[0:12:37] La Commission de la santé mentale travaille dans le domaine de la santé et de la sécurité psychologiques et de la santé mentale en milieu de travail depuis environ 2013, lorsque nous avons lancé la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail avec le Groupe CSA et le BNQ. [0:12:53] La norme est un ensemble de lignes directrices, d'outils et de ressources axés sur la promotion de la santé psychologique des employés et sur la prévention des préjudices psychologiques dus à divers facteurs liés au lieu de travail. [0:13:04] Il s'agit en fait de changer la culture d'un lieu de travail pour tenir compte de la santé mentale de son personnel et la comprendre.

[0:13:11] Il s'agit d'accorder à la santé et à la sécurité psychologiques la même importance qu'on accorde à la santé et à la sécurité physiques sur le lieu de travail. [0:13:17] Il s'agit d'une norme générale non prescriptive que tout organisme peut télécharger gratuitement sur le site Web de la CSA. [0:13:25] Et surtout, elle peut s'appliquer à tout secteur dans tout organisme.

[0:13:30] Maintenant qu'elle existe depuis quelques années, nous avons commencé à nous intéresser à la manière dont on

pouvait l'appliquer dans certains secteurs. [0:13:37] Et nous avons choisi de nous concentrer sur les milieux de soins de santé pour deux raisons principales. [0:13:41] Premièrement, des recherches sur les besoins au sein des services de santé menées par nous-mêmes et par d'autres nous ont révélé que les travailleurs de la santé sont 1,5 fois plus susceptibles de s'absenter du travail en raison d'un problème de santé mentale ou d'une maladie que ceux de tout autre secteur. [0:13:56] Les taux d'épuisement professionnel, d'usure de compassion et de manque de sommeil y sont plus élevés. [0:14:00] Et comme vous l'a dit Markirit, cela affecte la santé et la sécurité psychologiques non seulement du prestataire de soins de santé, mais aussi la sécurité des patients eux-mêmes.

[0:14:09] Deuxièmement, les organismes de santé ont manifesté un vif intérêt. [0:14:15] Nous avons mené une étude de cas sur trois ans en suivant plus de 40 organismes qui ont mis en œuvre la norme pendant trois ans. [0:14:23] Et près de la moitié des organismes qui se sont manifestés et qui souhaitaient participer provenaient du secteur des services de santé. [0:14:29] Il y avait donc à la fois un besoin et un intérêt.

[0:14:35] À partir de là, nous avons rassemblé plus de 20 dirigeants de services de santé à l'échelle du pays qui représentaient une variété d'organismes différents. [0:14:42] Et en partenariat avec SoinsSantéCAN, nous avons lancé le Collectif « La santé d'abord ». [0:14:46] Et nous avons exécuté un plan de travail en développant divers outils et ressources. [0:14:52] Aussi, j'ai ajouté à la fin de ma partie de cette présentation un lien vers notre site Web où sont présentés ces outils et ressources.

[0:14:59] Toutefois, lors des discussions avec ce groupe, il a été déterminé que le soutien par les pairs dans les services de santé était une priorité. [0:15:08] Comment les prestataires de soins de santé peuvent-ils se soutenir mutuellement, que ce soit après un événement traumatisant, après un incident lié à la sécurité des patients, ou tout simplement de manière générale sur le lieu de travail? [0:15:19] Comment peuvent-ils fournir un soutien adéquat qui est de mise dans un environnement accueillant?

[0:15:26] La Commission de la santé mentale a déjà travaillé sur le soutien par les pairs dans le secteur des soins de santé mentale. [0:15:32] Nous avons réalisé un rapport sur le soutien par les pairs et lancé quelques lignes directrices

pour la mise en pratique et la formation du soutien par les pairs. [0:15:40] Nous n'avions pas encore envisagé la façon dont les prestataires de soins de santé allaient offrir du soutien par les pairs. [0:15:45] Nous avons donc commencé à chercher des partenaires, puis nous avons entamé des conversations avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients et nous avons pris connaissance de leur manuscrit *Creating a Safe Space* (Créer un espace sûr), dont l'excellent travail était déjà en cours. [0:15:57] L'occasion de travailler ensemble et de participer à la création de cette trousse d'outils nous a semblé excellente.

[0:16:03] Cette trousse d'outils a pour but de faciliter l'échange de connaissances et de tirer un apprentissage des organismes qui ont été des pionniers dans le lancement de ces programmes au Canada. [0:16:13] Elle sert aussi à aider d'autres organismes à mettre en œuvre la leur sans qu'ils aient à repartir à zéro. La trousse leur fournit des exemples de ce que d'autres organismes ont fait, ils peuvent donc apprendre de nos succès et de nos difficultés pour créer leur propre trousse.

[0:16:32] Ainsi, après avoir consulté de nombreux organismes différents qui ont mis en œuvre ces programmes et parcouru divers sites Internet et bases de données, nous avons rassemblé en une seule trousse un total de 82 ressources et outils différents. [0:16:46] Cela consiste en un mélange de différents documents, vidéos, modèles et pages Web provenant de sources régionales, nationales et internationales. [0:16:55] Et brièvement, en ce qui concerne le contenu de la boîte d'outils, nous avons classé les différents documents par catégorie et lorsque Markirit vous donnera un aperçu du format actuel de la boîte d'outils, vous verrez comment chacun a été classé.

[0:17:13] La catégorie est celle des documents de référence, donc des documents qui fournissent un contexte général sur l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques dans les services de santé, ou sur la valeur du soutien par les pairs en général. [0:17:23] Ces documents peuvent être utiles, par exemple, aux organismes qui souhaitent lancer leur propre programme de soutien par les pairs. [0:17:31] Ils fournissent une panoplie de faits et de chiffres qui sont très utiles. [0:17:35] Il y a aussi des descriptions de programmes de soutien par les pairs existants qui peuvent servir d'exemples. [0:17:41] Les outils de développement de programmes de certains organismes offrent différents modèles et listes de contrôle d'éléments à considérer dans

l'élaboration d'un programme, et ceux-ci gagnent à être consultés.

[0:17:54] Les exemples de politiques de divers programmes de soutien par les pairs, les documents de recrutement, y compris les descriptions de rôles, sont des documents et des modèles utiles pour recruter des pairs dans le programme.

[0:18:07] Les ressources de formation, comme la documentation ou les liens vers des programmes de formation externes établis peuvent être utiles en contexte de santé mentale en général ou de soutien par les pairs. [0:18:21] Les modèles servent aussi dans les cas où la documentation des interactions entre pairs est requise dans le cadre du programme. [0:18:31] Du matériel promotionnel, comme des brochures et des dépliants de promotion qui ont servi à d'autres organismes pour recruter des personnes dans leurs programmes. [0:18:40] Ainsi que des outils d'évaluation de la satisfaction et des répercussions du programme. [0:18:45] Et enfin, il y a des témoignages, donc des vidéos et des balados de prestataires de soins de santé et de patients sur l'importance de la santé et de la sécurité psychologiques et sur ce que le soutien par les pairs leur a apporté.

[0:18:56] Voici un aperçu de la première page de deux outils différents qui sont inclus dans la trousse, afin que vous puissiez vous faire une idée. [0:19:03] L'un étant un document de politique comme nous en parlions. [0:19:07] Voici donc le document de la politique de réponse aux traumatismes et de soutien par les pairs de SickKids, juste la première page. [0:19:12] Le lien de l'outil complet se trouve dans la trousse, mais voilà un exemple du type de documents de politique que vous pouvez y trouver.

[0:19:18] Et voici, la description du poste de responsable du programme de soutien par les pairs dans le programme de réponse aux traumatismes. [0:19:25] Si vous cherchez à mettre en œuvre un programme et que vous souhaitez qu'une personne le coordonne à titre de gestionnaire, voici un exemple de description de poste dont vous pourriez vous servir pour l'embauche.

[0:19:38] L'objectif est que vous adaptiez ces outils à votre propre contexte, comme ça vous ne partez pas à zéro, et que vous vous en serviez pour mettre en œuvre ce type de programme dans votre propre organisme ou pour améliorer ou adapter ceux que vous avez déjà, en tirant un apprentissage et des idées des programmes existants.

[0:19:57] Voilà qui conclut mon volet de la présentation.
[0:20:00] Je vais céder la parole, comme je l'ai dit, à Markirit, qui effectuera un tour d'horizon des fonctionnalités de la trousse d'outils sur le site Web de l'ICSP. [0:20:08] Ici sur la page, j'ai inclus un lien vers le site Web de la Commission de la santé mentale où se trouvent les outils et les ressources élaborés pour le projet collaboratif à l'appui de la santé et de la sécurité psychologiques pour les prestataires de soins de santé en contexte plus général. [0:20:20] Merci beaucoup, j'ai hâte d'entendre la suite de la présentation.

Mme ARMUTLU : [0:20:24] Merci beaucoup, Laura. [0:20:26] Nous allons donc procéder à une très brève démonstration de la trousse d'outils. [0:20:31] La diapositive devant vous présente la page d'accueil de la trousse d'outils. [0:20:37] Ce lien vous amènera directement à cette page d'accueil. [0:20:41] Je l'ai ouvert sur mon bureau. [0:20:44] Pour les besoins de ce webinaire, nous avons mis en place un pré-lancement à des fins de démonstration. [0:20:50] Je vais donc partager, laissez-moi voir si je peux partager mon écran. [0:20:56] C'est parti. [0:20:57] Et je mettrai ensuite ceci en place. [0:21:01] Laissez-moi voir... bon, c'est parti. [0:21:06] Ça devrait être celui-là, juste là, voilà.

[0:21:07] J'espère donc que vous pouvez voir mon écran. [0:21:11] Je vais voir si je peux tirer ça vers le bas, OK. [0:21:14] Voici donc la page de renvoi de la trousse d'outils. [0:21:19] Donc, pour ceux qui sont en mesure d'y accéder à l'aide du lien fourni, vous verrez que la trousse d'outils est destinée à soutenir les prestataires, les dirigeants et les responsables des politiques pour aider à élaborer, mettre en œuvre et améliorer les programmes de soutien par les pairs en milieu de travail dans les services de santé. [0:21:38] Et si vous faites défiler la page, vous verrez les catégories que Laura a décrites.

[0:21:45] Et si on descend, comme je le disais, il s'agit d'un pré-lancement, on voit plus de 80 ressources. [0:21:53] Pour les besoins de cette démonstration, nous en avons téléversé une douzaine. [0:21:57] Mais si je devais, par exemple, rechercher des documents de politique, alors je cliquerais sur la catégorie documents de politique, et nous en avons plus de deux dans cette catégorie. [0:22:09] Mais à des fins de démonstration, c'était pour vous montrer, comme je l'ai dit, nous en avons choisi une douzaine. [0:22:17] Mais au cours des sept à dix prochains jours, nous

téléverserons le reste des ressources, et je vous invite à revenir sur ce lien Web pour y accéder.

[0:22:31] Par exemple, Laura a parlé des politiques de SickKids. [0:22:35] Si je viens ici et que je clique sur ce lien, vous accéderez à... cela devrait s'afficher, laissez-moi voir si cela s'affiche. [0:22:50] Vue protégée? [0:22:52] C'est parti. [0:22:52] Oui, d'accord. [0:22:54] Voici donc la politique. [0:22:56] Celle-là, faites-la un peu plus petite pour qu'on puisse... je vais voir, voilà. [0:23:02] Et donc vous verrez que la politique complète est accessible. [0:23:07] Et si je retourne à la trousse d'outils, disons, pour voir la politique de la Chatham Kent Health Alliance, donc voici leur politique. [0:23:20] Encore une fois, ce sera prêt dans une semaine à dix jours. [0:23:26] Il y aura beaucoup plus de ressources auxquelles vous pourrez accéder.

[0:23:31] Donc, que vous cherchiez un document de politique ou d'autres outils ou ressources, que ce soit un outil de développement, une ressource de recrutement, une ressource de formation, vous pourrez revenir et y accéder par le biais de ce site Web.

[0:23:53] Et donc, pour revenir à notre diapositive, je vais simplement arrêter de partager mon écran. [0:24:00] Nous y voilà. [0:24:03] Non, c'est juste là, mes excuses. [0:24:06] Et revenir ici, parfait. [0:24:13] Et je passe à la diapositive suivante. [0:24:15] Donc c'est, comme je l'ai dit, une très, très brève démonstration de la trousse d'outils. [0:24:23] Et je vous invite à revenir à ce lien pour les ressources dont vous aurez besoin. [0:24:32] Et je vois que Christopher a partagé un lien dans la boîte de clavardage pour tout le monde.

[0:24:40] Maintenant, j'aimerais vous parler très rapidement, et je suis très enthousiaste de le faire, du nouveau comité consultatif de spécialistes canadiens pour les programmes de soutien par les pairs dans les services de santé. [0:24:52] Ce forum de demande, ce comité consultatif d'experts a été créé en 2018 à l'ICSP et à la Commission de la santé mentale. [0:25:05] Il s'agissait de créer un forum canadien pour le partage des connaissances et de l'expertise et pour la mise à l'échelle de l'expérience et des pratiques exemplaires des programmes de soutien par les pairs. [0:25:15] Ainsi, lorsque cette demande nous a été faite, nous avons estimé qu'il était important de terminer et de publier d'abord les lignes directrices sur les pratiques exemplaires afin que les

conseils que nous donnons soient cohérents et fondés sur des données probantes.

[0:25:35] Le mandat du comité consultatif de spécialistes canadiens, et je crois que je peux passer à la diapositive suivante, est donc de fournir un leadership pour l'avancement des outils et des ressources de soutien par les pairs, et de fournir un forum aux organismes de santé pour poser des questions, obtenir des conseils d'experts et diffuser des informations sur les outils et les ressources efficaces pour le soutien par les pairs. [0:26:00] Je suis donc très heureuse que les deux personnes de notre groupe consultatif sur les pratiques exemplaires qui se sont manifestées et ont demandé la création d'un tel comité consultatif soient Kelly et Christine. [0:26:13] Et à ce titre, je leur ai dit : « Kelly et Christine, j'espère que vous serez disposées à être les co-présidentes ». [0:26:20] Et elles ont très gracieusement accepté de faire partie du comité consultatif de spécialistes. [0:26:24] Et sur ce, je vais demander à Kelly et à Christine de nous parler de ce comité consultatif de spécialistes.

M^{me} KELLY MCNAUGHTON : [0:26:37] Bonjour à tous. [0:26:38] Je m'appelle Kelly McNaughton et je suis désolée, mais je vais remonter dans le temps ici. [0:26:45] J'aimerais vous donner un peu plus d'informations sur la façon dont nous nous sommes transformés en comité consultatif de spécialistes. [0:26:53] Je pense que Markirit et Laura ont bien parlé du partenariat qui a évolué et du travail effectué au cours des deux dernières années. [0:27:05] Et je pense que le CCSC ou le comité consultatif a été formé grâce aux facteurs contributifs que nous avons mentionnés aujourd'hui, principalement l'effet de la seconde victime et l'impact sur la santé mentale des parties prenantes, puis la portée qu'il a sur l'impact des soins aux patients.

[0:27:24] Et comme Markirit l'a fait remarquer, cela a été, en fait, de voir une grande partie de ce travail se concrétiser, puis les lignes directrices. Et ensuite, quelle serait l'étape suivante? [0:27:38] Cela s'arrêterait-il là, sinon où irions-nous? [0:27:40] De nombreuses personnes ont communiqué avec Christine et moi au cours des deux dernières années pour nous poser des questions sur la manière de développer leurs programmes. [0:27:51] Où avons-nous trouvé les informations de nos programmes? Qu'avions-nous fait en matière de formation? [0:27:53] Et c'est la raison d'être des lignes directrices et de l'avancement du comité consultatif.

[0:27:59] L'objectif du comité consultatif est donc d'agir à titre de leader pour faire avancer le programme de soutien par les pairs, les outils et les ressources, et de fournir un forum aux organismes de santé et aux parties prenantes pour obtenir des conseils, diffuser de l'information et des recommandations, et tirer parti de l'expertise qui existe. [0:28:26] Donc, essentiellement, encore une fois, nous fournissons de la consultation, de la formation, des ressources et un soutien continu.

[0:28:36] Tout cela en tenant compte des lignes directrices sur les pratiques exemplaires. [0:28:38] Ainsi, les lignes directrices sur les pratiques exemplaires, comme Markirit l'a mentionné, ont été élaborées avec le concours de personnes de tout le Canada issues des milieux hospitaliers et des services d'urgence en C.-B., de médecins et à partir de différents programmes qui ont évolué. [0:28:54] Et c'est ce qui nous a permis de faire passer le conseil à l'étape suivante et d'examiner la façon dont nous pouvons construire un réseau de soutien par les pairs ou un projet collaboratif à l'échelle du Canada. [0:29:06] Et, espérons-le, être en quelque sorte un groupe de coordination offrant des conseils et du soutien.

[0:29:15] Et je tiens à souligner qu'il n'existe pas de méthode toute faite pour y parvenir. [0:29:21] Il s'agit vraiment de trouver un créneau, de découvrir ce qui fonctionne le mieux dans votre culture de travail, de chercher ce qui convient le mieux aux parties prenantes ou au personnel de votre environnement et de développer un programme à partir de là. [0:29:40] Donc, ce sera une occasion pour nous de diffuser des informations à ce sujet. [0:29:44] Notre objectif est donc d'être un outil, un mécanisme ou un véhicule pour les ressources et l'éducation, et de fournir un soutien continu par le biais de réunions trimestrielles.

[0:30:03] Des chats frappent à ma porte. [0:30:04] Ce sont mes pairs, mais je vous dis qu'ils sont un peu bruyants, alors je m'excuse. [0:30:10] Je vais maintenant passer le relais à ma collègue, qui est Christine Devine de Michael Garron, et elle va parler un peu plus de nos objectifs et de nos buts.

M^{me} CHRISTINE DEVINE : Merci, Kelly. [0:30:23] Je voudrais donc passer brièvement en revue les buts et les objectifs clés du comité consultatif de spécialistes canadiens. [0:30:33] Et je répète ce qu'a dit Kelly, à savoir que le secteur reconnaît

la nécessité d'une application flexible des directives, car il existe différentes populations de prestataires ayant des besoins différents, et que certaines personnes travaillent à plusieurs endroits et dans différentes régions.

[0:31:04] Tous les outils que vous trouverez dans la trousse sont adaptables, flexibles et peuvent être utilisés dans de très nombreux scénarios différents. [0:31:16] L'objectif du comité consultatif est donc d'aider les organismes à reconnaître l'importance des programmes de soutien par les pairs, donc nous sommes au bon endroit au bon moment.

[0:31:28] La santé et la sécurité psychologiques sont au premier plan des préoccupations des dirigeants dans tout le secteur des services de santé.

[0:31:36] On doit soutenir une culture de la sécurité des patients en renforçant les corrélations entre la santé et la sécurité des prestataires et la sécurité des patients, nous savons que l'exposition aux traumatismes n'est pas linéaire.

[0:31:48] C'est cumulatif, et cela joue un rôle dans la performance, et dans la façon dont nous répondons aux besoins des patients et aux situations imprévisibles. [0:32:00] Nous voulons soutenir la création d'espaces et de processus sûrs au sein des organismes de santé afin que les gens puissent se manifester tôt, prendre conscience de leur propre bien-être et avoir accès à des ressources de soutien pour améliorer les systèmes afin de mieux servir nos patients.

[0:32:21] Enfin, nous voulons aider les professionnels de la santé à ressentir plus de joie, et aussi à améliorer leur moral, leur satisfaction professionnelle et leur sentiment d'être soutenu par les organisations. [0:32:31] Nous espérons que cela se reflétera dans les taux de rétention et dans la résilience. [0:32:39] Et notre principal objectif est de fournir des conseils d'experts aux organismes de santé.

[0:32:44] Nous avons donc, de différentes manières, une expérience et un exposé des faits à transmettre aux personnes. [0:32:53] Tous les organismes représentés au sein du comité consultatif disposent d'une forme de soutien par les pairs et peuvent offrir une expertise vraiment diversifiée sur laquelle les gens peuvent compter.

[0:33:07] Nous voulons déceler les besoins et les problèmes actuels et futurs en matière de soutien par les pairs, les examiner, puis les traiter. [0:33:14] Ceux-ci peuvent être différents d'une région à l'autre. [0:33:17] Cela dépend du type d'établissement que vous gérez. [0:33:20] De la composition démographique des personnes qui travaillent pour

vous. [0:33:23] De ce à quoi elles font face au quotidien. [0:33:26] Alors, comment rester au fait de tous les problèmes et besoins émergents? [0:33:31] Nous devons assurer la surveillance et l'entretien du Réseau canadien de soutien par les pairs, donc nous devons prendre des nouvelles régulièrement. [0:33:39] Nous devons être en mesure de fournir des conseils opportuns aux personnes qui accèdent aux ressources.

[0:33:46] Nous devons soutenir et promouvoir l'avancement des programmes de soutien par les pairs à l'échelle du Canada et reconnaître la nature distincte et unique des services de santé. [0:33:55] Et nous devons donner des conférences à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale, selon les besoins. [0:34:03] Nous pensons vraiment qu'il s'agit de la prochaine étape dans le changement de culture vers le soutien des personnes et des équipes dans la prestation des soins. [0:34:12] Et je vais passer la parole à Kelly.

M^{me} MCNAUGHTON : [0:34:17] Bonjour, je suis de retour. [0:34:19] Notre prochaine diapositive porte sur les personnes qui font partie du comité consultatif de spécialistes canadiens et sur la façon dont elles se sont retrouvées là. [0:34:26] Encore une fois, Christine et moi avons été approchées par un certain nombre de personnes. [0:34:34] Et nous avons essayé de trouver la meilleure façon de diffuser l'information, de la transmettre de manière à ce que les gens puissent apprendre et à ce qu'elle soit plus solide sur le plan de l'apprentissage pour nous et pour les autres, plutôt que de travailler en cloisonnement, comme cela se produit, malheureusement. [0:34:54] Et donc, cela ouvrirait un peu plus les portes à un processus plus axé sur la communication, la formation et les conseils.

[0:35:03] Cela dit, les autres parties ou les autres parties prenantes qui font partie du comité consultatif, faisaient partie du comité qui a élaboré les lignes directrices, donc je les reconnaîtrais dans cette équipe. [0:35:21] Et puis nous avons attiré quelques personnes supplémentaires.

[0:35:23] Ainsi, l'une des tendances que nous observons actuellement concerne le bien-être des médecins. [0:35:28] Et ce faisant, nous voulions également faire appel à des médecins pour nous fournir des informations sur des sujets précis liés à leur santé et au travail qu'ils effectuent sur le terrain.

[0:35:44] Nous avons donc Ted Bober, qui est directeur de la formation clinique à l'Association médicale de l'Ontario. [0:35:52] Et la formation de Ted est, je crois, dans le travail social. [0:35:57] Nous avons le D^r Trey Coffey, de SickKids et qui est en fait notre dirigeant médical pour le projet Caring Safely. [0:36:04] Nancy Coish, qui fait partie de notre programme d'aide aux employés et à leur famille à Terre-Neuve. [0:36:11] Gary Deroo, il a également participé à l'élaboration de nos lignes directrices et y a contribué, tout comme la D^{re} Adrienne Gaudet. [0:36:22] Je vais essayer de dire ceci, et mon français est un peu usé, mais Programme d'aide aux médecins du Québec, je crois. [0:36:31] Donc, un programme médical qui ressemblerait beaucoup à notre Association médicale de l'Ontario ou à un programme similaire. [0:36:38] Et je sais qu'il existe également des parallèles à l'échelle du Canada avec d'autres corps médicaux.

[0:36:46] La D^{re} Katrina Hurley a également été très active, et elle vient de l'hôpital pour enfants IWK en Nouvelle-Écosse. [0:36:55] Marsha McCall a également été très active en contribuant aux lignes directrices du comité. [0:37:03] Et Marsha vient des services d'urgence, donc vous savez, c'est une perspective différente. [0:37:11] Mais une grande partie du travail, je dois dire, et je le dis assez souvent à ceux d'entre vous qui me parlent, nous la devons aux premiers intervenants qui ont ouvert la voie bien au-delà des services de santé. [0:37:22] Nous sommes en quelque sorte à la traîne, en queue de peloton. [0:37:25] Marsha a donc fourni une mine d'informations sur le travail effectué au fil des ans. [0:37:32] Et bien sûr, Lynn Robertson des Services de santé Alberta et Brenda Roos également de Santé Canada.

[0:37:38] Nous avons donc, je crois, un bon complément de personnes venant de différents milieux qui ont différentes expériences, donc une assez bonne représentation pour l'ensemble du Canada. [0:37:51] Nous avons eu notre première réunion il y a environ deux semaines. [0:37:57] Nous envisagerons de nous réunir à nouveau en janvier, et je passerai à nouveau le relais.

M^{me} ARMUTLU : [0:38:11] Alors merci, Kelly et Christine. [0:38:14] Et maintenant, je veux attirer votre attention sur un tout nouveau programme. [0:38:22] Il s'agit d'un réseau canadien de soutien par les pairs basé sur le Web. [0:38:27] Et pour vous donner un petit aperçu du contexte, nous avons entendu, par exemple, Christine et Kelly parler de la nécessité d'attirer l'attention sur les programmes de soutien par les

pairs, de fournir un certain leadership et de pouvoir disposer d'un forum pour répondre à la multitude de questions et de demandes d'aide qui arrivent aux organismes qui cherchent à développer leurs propres programmes de soutien par les pairs.

[0:39:00] Aujourd'hui, le groupe de travail sur les lignes directrices canadiennes en matière de meilleures pratiques a également reconnu la nécessité d'établir une plateforme canadienne permanente sur le Web pour la transmission d'informations et de conseils. [0:39:18] C'est donc pour répondre à ce besoin que l'ICSP a mis en place, et nous sommes très enthousiastes à ce sujet, et je tiens à remercier chaleureusement l'équipe de direction et de technologie de l'information de l'ICSP, Ali Alidina et Roger Sanchez pour tout le travail incroyable qu'ils ont accompli. [0:39:40] Et Roger va vous présenter le réseau dans un instant.

[0:39:45] Cette plateforme est donc essentiellement là pour nous aider à répondre aux questions de façon continue et à fournir des ressources aux différents organismes et individus. [0:40:03] Ce réseau sera donc soutenu conjointement par l'ICSP et les membres du comité consultatif de spécialistes canadiens pour les programmes de soutien par les pairs.

[0:40:14] Je vais maintenant passer rapidement à la diapositive suivante. [0:40:17] Il s'agit donc ici de soutenir et de promouvoir l'avancement des programmes de soutien par les pairs. [0:40:25] Cela permettra de déterminer et de résoudre les problèmes actuels et futurs en matière de soutien par les pairs. [0:40:33] Notre objectif est de fournir une plateforme pour le partage d'informations entre les membres du comité consultatif, mais aussi entre les membres du réseau général. [0:40:48] Et de fournir une plateforme Web où les organismes et les prestataires de soins de santé en quête d'informations peuvent obtenir des conseils d'experts.

[0:41:00] Et ceci est très important. [0:41:01] Et le fait que cela sera offert en tout temps et qu'on pourra y accéder à tout moment est important. [0:41:10] Il s'agit donc, et Roger Sanchez vous l'expliquera plus en détail, d'une plateforme Web sur un site Microsoft 365 Teams qui relie les membres au contenu et aux informations dont ils ont besoin sur les programmes de soutien par les pairs. [0:41:31] La page d'accueil du site de l'équipe du réseau sera accessible à ceux qui s'y inscriront. [0:41:39] Et vous pourrez

consulter les conversations, les liens vers des fichiers importants et voir l'activité sur le fil de nouvelles.

[0:41:47] C'est un réseau très interactif.

[0:41:53] Passez donc à la diapositive suivante. [0:41:56] Et donc, s'il y a des questions sur la façon de s'inscrire, et sur l'adhésion, essentiellement, le réseau est accessible aux organismes de services de santé à but non lucratif qui sont soit à l'étape d'élaboration d'un programme de soutien par les pairs, soit à la recherche de conseils pour commencer à l'élaborer. [0:42:17] Il est aussi accessible à ceux qui ont déjà accès à un programme de soutien, mais qui cherchent un forum où rencontrer leurs pairs et discuter des problèmes nouveaux et récurrents.

[0:42:31] Et le réseau est accessible dans toutes les régions, provinces et territoires canadiens. [0:42:38] Nous avons également constaté un intérêt international, et nous nous en réjouissons, tous sont les bienvenus à communiquer avec nous. [0:42:49] Nous vous fournirons des adresses courriel où nous écrire si vous avez des questions sur l'adhésion. [0:42:58] Je vais maintenant donner la parole à Roger Sanchez, qui va nous faire une démonstration du réseau de soutien par les pairs.

M. ROGER SANCHEZ : [0:43:08] Merci, Markirit. [0:43:10] Alors, bonjour à tous. [0:43:12] Pour commencer, je prends une minute pour vous expliquer la raison pour laquelle nous avons choisi Microsoft Teams comme plateforme pour le réseau de soutien par les pairs. [0:43:23] Microsoft Teams est l'une des applications dont la croissance est la plus rapide, nous estimons donc que beaucoup d'entre vous vont commencer à la voir ou l'ont déjà vue. [0:43:33] Et pour ceux qui ne la connaissent pas, il s'agit d'une application qui sera de plus en plus répandue dans l'informatique et évidemment dans le monde Microsoft. [0:43:45] Nous pensons donc qu'il s'agit d'une bonne base sur laquelle bâtir la plateforme du réseau de soutien par les pairs.

[0:43:56] Microsoft Teams nous permet de nous connecter et de collaborer les uns avec les autres en utilisant une combinaison de deux sites Web. [0:44:05] Ainsi, une fois que vous serez membre, vous pourrez y accéder avec l'URL incluse dans votre courriel d'adhésion. [0:44:15] Il existe également une application que vous pouvez télécharger et installer sur votre ordinateur. [0:44:20] Et il existe également une version de l'application mobile que vous pouvez installer sur votre appareil Apple ou Android.

[0:44:30] Voici à quoi ressemble Microsoft Teams. [0:44:38] Teams est essentiellement conçu pour nous permettre collaborer les uns avec les autres. [0:44:43] Et une fois que vous vous connectez, vous verrez que la plateforme est divisée en plusieurs canaux. [0:44:49] Chaque canal est essentiellement consacré à un sujet sur lequel nous pouvons collaborer. [0:44:57] Et dans chaque canal, vous avez accès au clavardage continu auquel vous pouvez toujours revenir. [0:45:06] Et lorsque de nouveaux membres se joignent à l'équipe, ils peuvent facilement revenir en arrière dans les anciennes conversations pour voir les modifications ou les fichiers qui ont été analysés, lire les conversations au sujet de ces fichiers, et se joindre au groupe pour poursuivre la collaboration.

[0:45:33] De plus, la même application nous permet d'assister à des réunions les uns avec les autres, donc nous pouvons contacter d'autres membres du groupe soutien par les pairs pour converser avec eux et clavarder avec eux. [0:45:54] Et à partir de l'application, nous pouvons nous joindre à des réunions auxquelles tous les membres ou ceux qui sont en ligne peuvent se joindre.

[0:46:04] L'un des grands avantages dont nous avons hâte de profiter est l'accès sécurisé aux fichiers auxquels les membres peuvent contribuer. [0:46:15] Ainsi, dans chacune des chaînes auxquelles vous aurez accès, vous verrez en haut un onglet pour les fichiers. [0:46:25] Lorsque vous irez dessus, vous pourrez voir tout le contenu qui est à votre disposition et les fichiers auxquels vous avez accès et que vous pouvez modifier.

[0:46:43] Pour accéder au réseau de soutien par les pairs, une fois que vous serez inscrit, vous recevrez une invitation dans votre courrier électronique. [0:46:53] L'invitation ressemble à l'image ici sur le côté gauche. [0:46:59] Et il y aura un lien pour ouvrir Microsoft Teams. [0:47:03] Une fois que vous l'aurez ouvert, une fois que vous aurez cliqué sur ce lien, vous aurez l'option, si Microsoft Teams n'est pas déjà installé sur votre ordinateur, de vous connecter sur le Web ou de télécharger l'application. Vous pouvez faire l'un ou l'autre.

[0:47:21] Si vous l'avez déjà, lorsque vous cliquerez pour vous inscrire, on vous demandera de vous connecter. [0:47:29] Il existe deux façons de se connecter à l'application. [0:47:32] L'une d'entre elles consiste à utiliser votre propre compte Microsoft. [0:47:36] Ainsi, si l'adresse

courriel que vous nous avez fournie lorsque vous vous êtes joint au réseau est également liée à un compte Microsoft, une fois que vous aurez entré cette adresse dans le champ d'ouverture de session, vous serez redirigé vers une page où vous pourrez entrer votre propre mot de passe Microsoft. [0:48:04] Vous l'entrez, et ça vous permet de vous connecter.

[0:48:08] Si jamais vous avez besoin d'aide pour effectuer une réinitialisation, si vous avez oublié votre mot de passe Microsoft, il existe un lien que nous pouvons vous envoyer.

[0:48:19] Nous l'ajouterons au réseau de soutien par les pairs et vous n'aurez qu'à cliquer dessus pour réinitialiser votre mot de passe Microsoft. [0:48:28] Gardez à l'esprit que même si l'adresse électronique que vous nous avez fournie appartient à votre travail, ce mot de passe n'est pas nécessairement le mot de passe de votre travail. [0:48:42] Votre adresse courriel peut être liée à Microsoft, mais votre mot de passe peut être différent de celui de votre travail.

[0:48:51] Si toutefois l'adresse courriel que vous avez fournie n'est pas liée à un compte Microsoft, vous ne serez pas obligé de créer un identifiant Microsoft pour vous inscrire. [0:49:06] Dans ce cas, vous recevez un code d'accès à usage unique par courriel. [0:49:13] Et une fois que vous aurez cliqué sur « suivant » après avoir soumis votre adresse courriel, vous recevrez ce code d'accès à usage unique dans votre boîte de réception. [0:49:20] Vous devrez retourner à la page de connexion et entrer ce code d'accès à usage unique afin d'accéder au compte. [0:49:28] Le code d'accès à usage unique, vous devez le saisir chaque fois que vous vous inscrivez ou que vous voulez accéder au réseau. [0:49:35] Ainsi, si vous voulez accéder au compte ou à l'application le jour suivant, un nouveau code d'accès unique vous sera envoyé par courriel.

[0:49:46] Pour avoir accès à des vidéos et à des formations plus détaillées sur l'utilisation de Teams et les différentes options qui s'offrent à vous, Microsoft fournit certaines ressources. [0:50:01] Nous les avons incluses et nous ajouterons aussi certaines ressources directement sur Teams, comme des guides de démarrage rapide, dans les liens, afin que vous puissiez avoir accès à d'autres matériels de formation sur la façon d'utiliser Microsoft Teams. [0:50:23] Merci, Markirit.

M^{me} ARMUTLU : [0:50:31] Merci. [0:50:32] Merci beaucoup, Roger. [0:50:33] Le réseau constituera donc un forum à la fois pour le comité consultatif de spécialistes, mais aussi évidemment

pour tous les organismes et prestataires de services de santé qui souhaitent échanger des informations et poursuivre leur apprentissage. [0:50:52] Il s'agira donc d'un excellent forum pour les personnes qui, comme vous, souhaitent faire progresser les programmes de soutien par les pairs au sein de leurs propres organismes.

[0:51:04] La diapositive que vous avez devant vous comporte donc quelques adresses. [0:51:09] Gina Peck, notre coordinatrice de projet, est la personne à contacter si vous avez des questions sur la façon de vous joindre au réseau de soutien par les pairs. [0:51:18] Et vous pouvez également envoyer un courriel à PeerSupport@CPSI-icsp.ca. [0:51:25] Également, à la fin de ce webinaire, vous recevrez une URL, un lien vers un sondage de quelques questions. [0:51:33] L'une des questions que nous vous poserons, c'est si vous souhaitez vous joindre au réseau et si c'est le cas, vous pourrez fournir vos coordonnées. [0:51:43] Et à partir de là, vous recevrez un courriel d'invitation à vous inscrire. [0:51:47] Voici donc quelques-unes des manières dont vous pouvez adhérer. [0:51:53] Et donc, pour ceux d'entre vous qui sont intéressés, je vous invite à emprunter l'une de ces voies.

[0:52:01] Vous avez entendu parler aujourd'hui de toutes les personnes à l'échelle du pays qui se sont réunies pour aider à élaborer nos lignes directrices de pratiques exemplaires, pour rassembler les outils et les ressources de notre trousse d'outils, et maintenant pour établir un comité consultatif de spécialistes et un réseau. [0:53:23] Nous sommes très clairs à l'ICSP sur le fait qu'il s'agit d'un projet collaboratif. [0:52:28] Aucune personne n'est l'expert ou le chef. [0:52:33] Nous sommes tous dans le même bateau, et nous vous invitons à vous joindre à nous dans ce voyage. [0:52:39] C'est vraiment une initiative fantastique. [0:52:43] Et je tiens à remercier tous les membres de notre groupe de travail et de notre comité consultatif d'avoir contribué à faire avancer ce dossier.

[0:52:51] J'aimerais prendre un moment pour vous parler très brièvement de nos prochaines étapes. [0:53:00] Une fois que le comité consultatif de spécialistes et le réseau seront établis, nous nous penchons sur la raison d'être de ces projets. [0:53:07] Essentiellement, nous voulons être en mesure d'influencer les pratiques. [0:53:11] Et ce faisant, nous évaluerons l'efficacité des programmes de soutien par les pairs à l'avenir. [0:53:17] Et nous voulons continuer à développer le leadership chez les personnes qui, en tant que

travailleurs des services de santé, ont pu souffrir d'une situation de détresse psychologique afin qu'elles deviennent des leaders de la promotion des programmes de soutien par les pairs et qu'elle puisse évaluer la résilience de ces programmes.

[0:53:41] Ce sont en quelque sorte les prochaines étapes que nous envisagerons pour notre prochain exercice financier. [0:53:47] Ensuite, du point de vue des politiques et des normes, nous nous associons à HSO, à Agrément Canada, au Groupe CSA, à la Commission de la santé mentale du Canada et à l'ACSM pour évaluer ensemble la façon dont nous pouvons conjointement influencer les politiques et élaborer des normes spécifiques au soutien par les pairs dans les services de santé. [0:54:12] C'est donc une étape très exaltante. [0:54:14] Nous avons déjà entamé les discussions autour de l'élaboration des normes. [0:54:19] J'ai donc hâte de vous faire part de ces nouvelles au cours de notre prochain exercice financier. [0:54:27] Et sur ce, je passe le contrôle à Christopher pour les questions.

M. THRALL : [0:54:34] Merci beaucoup, Markirit, et merci à Roger pour la démonstration. [0:54:38] Merci bien sûr à Laura, Kelly et Christine pour leurs présentations. [0:54:42] Nous n'avons pas beaucoup de temps pour les questions, mais j'en ai une rapide pour Markirit qui vient de Jillian [phonétique]. [0:54:47] En ce qui concerne la documentation et les aspects juridiques, les informations qui seront diffusées sur la plateforme du réseau de soutien par les pairs, comme les conversations, les discussions ou les conseils, sont-elles protégées? [0:54:59] Ces informations partagées sur cette plateforme pourraient-elles être citées si une affaire aboutissait devant un tribunal?

M^{me} ARMUTLU : [0:55:08] Donc Christopher, l'intention du réseau n'est pas de fournir un soutien direct par les pairs aux individus, mais d'aider à soutenir le développement de programmes, d'outils et de ressources de soutien par les pairs. [0:55:35] Ce que nous ferions, c'est aider à soutenir les efforts à cet égard. [0:55:40] J'espère avoir répondu à la question.

M. THRALL : [0:55:43] Super, merci beaucoup. [0:55:45] J'ai également une petite question pour Kelly. [0:55:48] Colleen [phonétique] pose la question, car ils rejoindront Solutions for Patient Safety en 2020. [0:55:53] Savez-vous dans quelle mesure le programme de soutien par les pairs vient compléter ou chevaucher SPS ou peut-être où il y a des redondances?

M^{me} MCNAUGHTON : [0:56:07] Bonjour, je ne suis pas sûr de savoir dans quelle mesure il se compare à SPS. [0:56:14] Et je me demande si Markirit n'aurait pas une meilleure réponse à cela. [0:56:22] Je pense qu'il y a certainement là une occasion de discuter davantage et d'examiner la façon dont nous pouvons développer le programme ici. [0:56:34] Mais encore une fois, je vais laisser Markirit répondre, si c'est d'accord. [0:56:38] Je ne lui donne pas vraiment le choix.

M. THRALL : [0:56:40] Markirit, avez-vous une réponse à cette question? [0:56:41] Savez-vous ce qui se chevauche entre SPS et le programme de soutien par les pairs? [0:56:48] Markirit, êtes-vous en sourdine? [0:56:53] D'accord, en supposant que Markirit soit en sourdine ou qu'elle s'occupe d'autres choses, pourquoi ne pas faire un suivi avec Kelly pour savoir si la participation au réseau de soutien par les pairs sera limitée exclusivement au personnel hospitalier?

M^{me} MCNAUGHTON : [0:57:09] Non, cela ne se limite pas au personnel hospitalier. [0:57:11] Il est évident que nous voulons, l'objectif de ce réseau est d'offrir une plateforme fiable pour l'échange des informations dans ce domaine. [0:57:21] Et nous connaissons le soutien par les pairs dans les soins de santé, c'est donc axé sur ce domaine. [0:57:26] Il s'agit de travailler avec le personnel de nos organismes de santé et non avec nos patients. [0:57:35] C'est donc un objectif différent. [0:57:36] Mais ce qui nous tient à cœur, c'est de fournir les meilleurs soins et un soutien en matière de santé mentale à notre personnel. [0:57:45] Le programme s'adresse donc à toutes les personnes qui travaillent dans le domaine des services de santé. [0:57:51] Il peut aussi s'agir de, par exemple, j'ai discuté avec la Faculté de médecine de l'Université de Toronto, qui tente de développer un soutien pour ses programmes de résidence, ses bourses ou ses programmes de médecine. [0:58:09] Donc, encore une fois, cela peut aussi s'adresser au milieu académique.

M. THRALL : [0:58:13] Parfait, merci beaucoup, Kelly. [0:58:15] Malheureusement, je constate que nous n'avons plus de temps. [0:58:17] Donc, si vous avez d'autres questions à transmettre, veuillez répondre au courriel de Gina Peck après ce webinaire, et nous ferons en sorte que la personne reçoive votre question et y réponde. [0:58:27] Nous ne pouvons pas en être sûrs, mais nous allons leur demander de fournir une réponse. [0:58:30] Nous tenons à remercier respectueusement Laura Mullaly, Christine Devine, Kelly McNaughton et Roger Sanchez de nous avoir consacré leur temps et leur expertise. [0:58:38] Merci bien sûr à vous tous d'avoir pris

le temps d'assister à cette rencontre. [0:58:41] En mon nom, Christopher Thrall, et en celui de Markirit Armutlu, responsable du programme, de Gina Peck, animatrice technique, et du reste de l'équipe de l'ICSP, je remercie une fois de plus nos partenaires et la Commission de la santé mentale du Canada.

[0:58:54] Je vais juste faire avancer un peu les diapositives ici. [0:58:58] Si vous souhaitez poursuivre la conversation entamée dans cette discussion, n'hésitez pas à nous écrire. [0:59:02] Vous devriez recevoir le courriel de remerciement de Gina Peck dans votre boîte de réception sous peu. [0:59:06] Et nous publierons une copie enregistrée de ce webinaire sur le site Web de l'ICSP d'ici une semaine environ. [0:59:12] Vous pourrez trouver le site dont Markirit a fait la démonstration à PatientSafetyInstitute.ca/safespace. [0:59:22] Maintenant, n'oubliez pas que vaincre le silence est là pour rester. [0:59:26] Cette semaine marque le début d'un effort pluriannuel visant à informer la population canadienne sur l'épidémie silencieuse que sont les préjudices évitables envers les patients et à donner à chacun les moyens de rester en sécurité. [0:59:36] Donnez votre voix pour nous aider à diffuser le message sur notre nouveau site, ConquerSilence.ca.

[0:59:43] Joignez-vous à nous vendredi pour le dernier webinaire de la Semaine nationale de la sécurité des patients, Guide sur la Loi visant à protéger les Canadiens contre les drogues dangereuses, également appelée déclaration obligatoire ou Loi de Vanessa. [0:59:55] Vous pouvez vous y inscrire, écouter notre nouveau balado et télécharger des outils pour vous aider à vaincre le silence sur Semainedelasecuritedespatients.ca [1:00:04] Passez une merveilleuse journée, tout le monde. [1:00:06] Nous nous réjouissons de vous revoir bientôt.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]