



# SERVICES DE TÉLÉSANTÉ MENTALE

Avril 2020



Ontario Centre of Excellence  
for Child & Youth Mental Health

Centre d'excellence de l'Ontario en santé  
mentale des enfants et des adolescents



L'émergence de la COVID-19 dans les populations du monde entier a eu une incidence importante sur la prestation de services de santé mentale en personne aux enfants et aux jeunes en Ontario. Afin de continuer à répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles, de nombreux organismes offrant des services prennent rapidement des mesures pour fournir des soins au moyen des technologies de télécommunication. Pour soutenir nos partenaires communautaires en cette période difficile, le Centre d'excellence en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) et Santé mentale pour enfants Ontario (SMEO) ont compilé ce qui suit :

- de l'information sur les travaux en cours menés par nos organismes pour appuyer la prestation de services de télésanté mentale de grande qualité pour les enfants et les jeunes de l'Ontario;
- des liens vers des lignes directrices sur la pratique, des trousseaux d'outils et d'autres ressources publiées par des institutions de formation, des associations et des institutions professionnelles en lien avec la prestation de services de télésanté mentale en Ontario.

Les ressources partagées ont été recueillies au moyen d'une analyse rapide et non systématique des lignes directrices sur la pratique dans le but de vous aider dans les meilleurs délais à explorer des solutions de rechange aux soins de santé mentale en personne pour les enfants, les jeunes et les familles. Les lignes directrices et les ressources partagées n'ont pas été recueillies au moyen d'une recherche exhaustive ou d'un examen systématique, mais reflètent l'information disponible au moment de la rédaction. À mesure que de nouvelles données probantes sur la pratique deviendront disponibles, les recommandations pourront évoluer.

Dans la présente ressource, les termes suivants sont utilisés de façon interchangeable pour désigner la prestation de soins aux clients à l'aide des technologies de télécommunications comme solutions de rechange aux services de santé mentale en personne : télésanté mentale, télésanté, télépsychologie, services électroniques, télépratique, traitement en ligne, consultation vidéo, téléadaptation.



## 1. Politiques, procédures et orientations : exemples d'organismes ontariens

- Avec la permission des auteurs, nous rendons disponibles des exemples de politiques et de procédures pour la prestation de services de santé mentale à distance mises au point par des agences ontariennes de santé mentale des enfants et des jeunes. Ces ressources sont mises à votre disposition à des fins d'orientation pendant la pandémie de la COVID-19 et ne sont présentées qu'à titre d'exemples.

Le Centre n'a pas évalué ces documents et ne peut les recommander formellement ou entériner les recommandations qui en émanent.

### **Phoenix Centre for Children and Families**

Le [Phoenix Centre for Children and Families](#) met actuellement sur pied un service de santé mentale virtuel sans rendez-vous pour les familles auxquelles il offre ses services dans le comté de Renfrew. Dans le cadre de cette entreprise, le personnel a participé à des activités de formation et de consultation afin de concevoir a) une ébauche de politique et de procédure sur l'utilisation de la vidéoconférence comme moyen de communication avec les clients, et b) une ébauche de lignes directrices et de considérations relatives à la prestation de services de thérapie par téléphone ou au moyen de logiciels de vidéoconférence. Si vous avez des questions au sujet de ces documents, veuillez communiquer avec Debra Woodfine, directrice clinique, à [dwoodfine@phoenixctr.com](mailto:dwoodfine@phoenixctr.com).

- [Lignes directrices et considérations pour la prestation de services de thérapie par téléphone ou par logiciel de vidéoconférence](#) (ÉBAUCHE)
- [Politique et procédure sur l'utilisation de la vidéoconférence](#) (ÉBAUCHE)

### **Boussole - Services de santé mentale pour enfants et jeunes**

- [Lignes directrices pour l'utilisation de la vidéoconférence sur ordinateur personnel](#)

### **Pathstone Mental Health**

- [Analyse FFPM des plateformes numériques](#)

### **Services aux familles d'Algoma**

- [Lignes directrices sur les séances de consultation à distance \(par téléphone ou vidéoconférence privée et sécurisée\)](#)
- [Lignes directrices sur le travail à domicile](#)
- [Lignes directrices sur la protection des renseignements personnels pour le travail à domicile](#)



## Ressources en français

### Lignes directrices et exigences professionnelles

#### *Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca*

La pandémie de la COVID-19 a poussé plusieurs fournisseurs de services à faire une transition vers des soins virtuels. Ces organismes ont dû mettre en place ou étoffer leurs politiques, procédures et documents d'orientation afin de soutenir cette forme de prestation de services. Dans plusieurs cas, les associations et les corps professionnels ont également des lignes directrices ou des exigences qui doivent être respectées. [Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca](https://mainslereseaudaideauxfamilles.ca) a créé la présente ressource pour orienter et appuyer les psychothérapeutes travaillant au sein de l'agence dans leur suivi virtuel de clients.

Nous rendons cette ressource disponible avec la permission de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca. Ceci est uniquement un document d'orientation.

- [Conseils pour les soins virtuels : psychothérapeutes autorisés](#)

### Lignes directrices, trousse d'outils et ressources

#### *Commission de la santé mentale du Canada*

- [La trousse d'outils pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale](#)

### Plateformes de soins virtuels

#### *Réseau Télémédecine Ontario*

- [Centre de protection des renseignements personnels](#)

### Associations et ordres de counseling et de psychothérapie

#### *Association canadienne de counseling et de psychothérapie*

- [Ressources pour mettre en application les lignes directrices](#) sur leur site Web

### Services de réadaptation

#### *Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario*

- [Utilisation d'approches de télépratique pour la prestation de services aux patients ou clients](#)

#### *Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario*

- [Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance](#)



## Ressources en anglais

### Professional guidelines or requirements

#### *Hands TheFamilyHelpNetwork.ca*

As many service providers are shifting to virtual care during the COVID-19 pandemic, organizations are developing or enhancing policies, procedures and guidance documents intended to support this form of service delivery. In many instances, professional associations and colleges have guidelines or requirements that must be followed. [Hands TheFamilyHelpNetwork.ca](#) has developed this resource to provide guidance and support to psychotherapists working in the agency, as they support clients virtually.

We are sharing this resource with permission from Hands TheFamilyHelpNetwork.ca. This document is intended for guidance only.

- [Guidance for virtual care: Registered psychotherapists](#)

### Guidelines, toolkits and resources

#### *YouthREX*

- [Evidence brief: Six promising practices in providing online counselling to youth](#)

#### *Ontario Health*

- [Adopting and integrating virtual visits into care: Draft clinical guidance](#)

#### *Mental Health Commission of Canada*

- [Toolkit for e-mental health implementation](#)

### Virtual care platforms

#### *Ontario Telemedicine Network*

- [Direct-to-patient video visits toolkit](#)
  - [Direct-to-patient video visit workflow — mental health](#)
  - [Using direct-to-patient video visits to enhance your practice](#)
  - [Patient technical eligibility checklist](#)
  - [Videoconferencing best practices](#)
  - [Privacy and security tips](#)
- [OTN training reference manual — Clinical consultations \(sector agnostic\)](#)
- [Privacy centre](#)



## **Think Research**

To support service delivery during the COVID-19 pandemic, Think Research is dropping its rates to \$10 per month to help psychologists move to a virtual care platform. Think Research is a Canadian company, with Canadian servers and complies with Canadian privacy laws. They are currently one of the vendors working with the Ontario Telemedicine Network (OTN).

Think Research offered to provide a number of free licenses to Ontario Psychological Association members who have offered pro bono services as part of the Disaster Response Network led by Dr. Liliana Tarba.

- [VirtualCare platform](#)
- [VirtualCare brochure](#)

## **Psychological associations and colleges**

### ***Canadian Psychological Association***

- [Ethical guidelines for psychologists providing psychological services via electronic media](#)

### ***Ontario Psychological Association***

- [Guidelines for best practices in the provision of telepsychology](#)

### ***College of Psychologists of Ontario***

The College of Psychologists of Ontario (the College) recently shared the following links with its membership, which include video presentations and tutorials by Dr. Christine Korol, R.Psych., to help members move to online services. These presentations by Dr. Korol were part of [the Barbara Wand seminar in professional ethics, standards and conduct](#).

- [Using technology safely and ethically in clinical practice](#)
- [Best practice and methods in online treatment](#)

The College also shared a link to Dr. Korol's three-part introduction to online services, which covers topics related to ethics and online practice.

- [Online therapy: intro to ethics and best practice C19 edition](#)

## **Counselling and psychotherapy associations and colleges**

### ***Canadian Counselling and Psychotherapy Association***

- [Guidelines for uses of technology in counselling and psychotherapy](#)
- [Additional resources regarding these guidelines](#) can be found on their website

### ***College of Registered Psychotherapists of Ontario***

- [Standard 3.4 Electronic practice](#)
- [Electronic practice — Professional practice guideline](#)



- [Security practices checklist — Electronic practice](#)

## **Social work**

### ***Ontario College of Social Workers and Social Service Workers***

- [Professional and ethical: Communication technology practices and policies for a digital world](#)
- [Communication technology & ethical practice: Evolving issues in a changing landscape](#)
- [Social media and practice: Protecting privacy and professionalism in a virtual world](#)
- [Top 10 considerations for using communication technology in practice](#)

## **Rehabilitation services**

### ***College of Audiologists and Speech-Language Pathologists of Ontario***

- [Use of telepractice approaches in providing services to patients/clients](#)

### ***Canadian Alliance of Physiotherapy Regulators***

- [Tele-rehabilitation — Guidelines for physiotherapists](#)

### ***College of Physiotherapists of Ontario***

- [Tele-rehabilitation resources](#)

### ***College of Occupational Therapists of Ontario***

- [Guidelines for telepractice in occupational therapy](#)