

**Services de santé mentale et de toxicomanie virtuels en milieu
communautaire (adultes, enfants et jeunes)
Guide provisoire à l'intention des organismes communautaires de
santé mentale**

Le 31 mars 2020

Contexte

Alors que la pandémie de la COVID-19 continue d'évoluer à l'échelle locale et mondiale, le gouvernement de l'Ontario continue de prendre des actions décisives en vue de bloquer la propagation de la COVID 19 et de protéger le public. A cet effet des mesures sans précédents sont prises et beaucoup d'entre vous continuent de déployer de grands efforts pour protéger vos familles, amis, voisins, clients, patients et communautés.

Sur les conseils du médecin hygiéniste en chef, le ministère de la Santé (le « ministère »), en partenariat avec Santé Ontario, recommande un recours accru aux soins virtuels dans le but de limiter les contacts de personne à personne dans le cadre des soins communautaires de santé mentale et de toxicomanie, le cas échéant.

Objectif et portée

Le ministère conseille aux fournisseurs de services communautaires de santé mentale et de toxicomanie, de logements supervisés et de santé mentale pour les enfants et les jeunes de prendre immédiatement des mesures pour étendre rapidement la prestation virtuelle de services communautaires de santé mentale et de toxicomanie.

On s'attend à ce que l'augmentation des soins virtuels :

- soutienne les efforts d'auto-isolement et de distanciation sociale des provinces en matière de santé publique, de manière à minimiser les interruptions des soins aux patients;
- facilite la prestation de services communautaires de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie.

Le ministère recommande que les fournisseurs de services communautaires de santé mentale et de toxicomanie utilisent la prestation virtuelle de soins, lorsque cela est possible, afin de maintenir la continuité des services, étant donné qu'une réduction des services pourrait entraîner : un risque accru de préjudice pour les clients ou d'autres personnes; une conformité réduite aux médicaments et aux plans de traitement; ou une augmentation des

symptômes, des rechutes et des surdoses, ce qui exercerait une pression supplémentaire sur le système de santé.

Prestation de services de soins virtuels

La prestation de services de soins virtuels comprend la communication efficace de l'état de santé mentale et de toxicomanie d'un patient, ou le traitement ou l'intervention nécessaire pour répondre à ses besoins en matière de soins.

Les soins virtuels comprennent :

- les appels téléphoniques;
- les vidéoconférences;
- la messagerie sécurisée;
- la surveillance à distance.

Les fournisseurs de services communautaires de santé mentale et de toxicomanie devraient étendre les modèles de soins virtuels existants et éprouvés, là où ils existent.

Mise en œuvre

- **Technologie** : Les fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie en milieu communautaire peuvent tirer parti des technologies de soins virtuels existantes, notamment celles fournies par le Réseau Télémédecine Ontario (RTO), pour soutenir les soins dispensés virtuellement. Les fournisseurs de services devraient s'engager auprès de leurs clients et de leurs soignants afin de déterminer s'ils peuvent utiliser les dispositifs appartenant aux clients pour soutenir les soins virtuels.

Pour soutenir la prestation de soins virtuels, les personnes et les organisations qui sont déjà membres du RTO peuvent s'inscrire à un compte sur OTNHub, qui permet d'accéder au RTO sécurisé à partir de l'ordinateur portable personnel d'une personne ou d'un autre appareil compatible par vidéoconférence sur ordinateur personnel. Les fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie en milieu communautaire peuvent s'inscrire à un compte sur OTNHub en procédant comme suit (*voir les instructions détaillées ci-jointes*) :

- Les médecins des organisations qui ont actuellement accès au RTO peuvent s'inscrire individuellement pour obtenir l'accès à partir du site Web de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.
- Pour les non-médecins, les organisations qui sont déjà membres du RTO peuvent intégrer davantage d'utilisateurs de la vidéoconférence sur ordinateur personnel au nom de leurs professionnels de la santé mentale au moyen de l'auto-installation.

Notes :

- Les personnes auront besoin d'un identifiant du service ONE ID, par le truchement de cyberSanté, afin de s'inscrire à un compte sur OTNHub ou à la vidéoconférence sur ordinateur personnel. Les instructions pour s'inscrire à un compte ONE ID sont jointes. Si les fournisseurs ont encore des questions, ils sont invités à communiquer avec Steve Mathew, responsable provincial de la santé mentale et de la toxicomanie au RTO, par courriel à smathew@otn.ca.
- Si plus de 50 % du budget total de fonctionnement de votre organisation est offert par le ministère de la Santé vous pourriez être admissible à l'obtention de nouvelles licences de vidéoconférence/OTNhub sur ordinateur personnel sans frais supplémentaires. Si votre organisation dispose de plusieurs sources de financement, vous pouvez ajouter des licences PCVC supplémentaires au coût de \$175 par licence plus la TVH. Le cas échéant, les dépenses pour les licences PCVC, doivent être inventoriés séparément dans le cadre des dépenses de votre organisation liées au COVID-19.

Pour les fournisseurs de services qui ne sont pas actuellement membres du RTO, mais qui ont besoin d'un accès urgent à la télémédecine pour obtenir des conseils, un suivi ou d'autres services de santé mentale et de toxicomanie, veuillez contacter la personne-ressource de votre ministère ou le superviseur du programme pour demander un accès.

Entre-temps, pour les fournisseurs de services qui n'ont pas actuellement accès au RTO, d'autres plateformes virtuelles sont offertes pour soutenir les soins dispensés virtuellement. À titre d'exemple, OntarioMD et l'Ontario Medical Association ont créé une liste d'outils que les fournisseurs de soins de santé pourraient envisager pour soutenir les clients pendant la pandémie de la COVID-19, qui pourrait également être utile aux fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie (pour plus d'information, utilisez le lien suivant : <https://ontariomd.news/#>). D'autres plateformes en dehors de cette liste, y compris zoom, sont également disponibles pour les organisations pour qu'ils puissent fournir des soins virtuels. Tous les fournisseurs de services sont encouragés à contacter directement les vendeurs pour des questions propres aux produits.

Le Service de télésanté mentale pour les enfants et les jeunes continue également à être offert pour soutenir les prestataires de services travaillant avec les enfants, les jeunes et les familles. Le Service de télésanté mentale financé par les fonds publics permet aux fournisseurs de services de santé mentale desservant les enfants et les jeunes en milieu communautaire d'avoir accès à des consultations psychiatriques par vidéoconférence, sans qu'il soit nécessaire de les orienter vers un service de soins primaires. Le Service de télésanté mentale pour les enfants et les jeunes est également disponible pour des

séminaires d'éducation et de formation à l'intention des professionnels de la santé mentale des enfants et des jeunes en milieu communautaire. Généralement, le Service de télésanté mentale pour les enfants et les jeunes est disponible pour les fournisseurs de services dans les communautés rurales, éloignées et mal desservies et dans des environnements urbains limités. Toutefois, étant donné la demande accrue d'options virtuelles pour la prestation de services de santé mentale et de toxicomanie, le Service sera **temporairement mis à la disposition de tout fournisseur de services de santé mentale pour les enfants et les jeunes** dans la province, y compris en milieu urbain. Veuillez noter que présentement ce service continue d'être disponible seulement pour les enfants et les jeunes. Les formulaires d'aiguillage sont disponibles sur le site Web de SickKids TeleLink en utilisant le lien suivant : <http://www.sickkids.ca/tele-link/Referral-Forms/TeleMental-Health-Services/TeleMental-Health-Referral-Forms.html> (copiez et collez le lien complet dans votre navigateur; en anglais seulement).

- **Vie privée et consentement** : Comme tous les services communautaires de santé mentale et de toxicomanie, la prestation virtuelle doit continuer à respecter les exigences en matière de consentement et de respect de la vie privée énoncées dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* et la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*. Dans les situations où les fournisseurs travaillent à domicile ou dans d'autres lieux non habituels, ils doivent veiller à ce que la communication virtuelle se fasse dans un cadre privé (sauf en cas d'urgence).

Autres ressources

Pour soutenir la prestation de soins de santé virtuels, veuillez consulter les lignes directrices, les boîtes à outils et les ressources ci-jointes, compilées par Santé mentale pour enfants Ontario et le Centre d'excellence en santé mentale des enfants et des ados (au Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario). Une liste des ressources disponibles en français est également jointe. Des formations en ligne et des ressources sur les meilleures pratiques liées aux soins virtuels sont également disponibles sur le site Web du RTO. Pour plus d'information, utilisez le lien suivant : <https://training.otn.ca/course/view.php?id=4> (en anglais seulement).

Vous trouverez également en annexe des exemples de projets de politiques et de procédures pour les services de santé mentale en ligne, ainsi que des conseils et des réflexions sur la prestation de services de santé mentale en ligne, élaborés par deux organismes responsables de la santé mentale des enfants et des jeunes. Ces exemples de ressources ne sont pas destinés à être utilisés comme des gabarits, mais plutôt comme des exemples que d'autres organismes pourraient prendre en considération lorsqu'ils élaborent leurs propres politiques et procédures.

Le ministère est conscient des efforts actuels des fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie pour maintenir la continuité des services, notamment par la prestation de services virtuels, en ces temps sans précédent. Le ministère s'engage à travailler avec vous pour donner la priorité à l'accès aux options de soins virtuels pour le service, chaque fois que cela est possible.

Pour plus d'informations relatives à la COVID-19, veuillez consulter les sites du gouvernement de l'Ontario qui sont mis à jour régulièrement, en suivant les liens ci-dessous:

- MOH COVID-19: <https://www.ontario.ca/fr/page/nouveau-coronavirus-2019>
- Site Web Ontario: <https://covid-19.ontario.ca/fr/index.fr.html>