

Destinataires : Personnel du CLSC Hochelaga-Maisonneuve de la Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance (DPSMDI), psychosociaux/liaison de HMR et HSCO et des guichets d'accès.

Expéditrices : Sandra D'Auteuil, directrice des programmes santé mentale, dépendance et itinérance
Julie Lévesque, directrice adjointe du programme Services spécialisés, DPSMDI
Caroline Paradis, coordonnatrice des programmes Services ambulatoires spécialisés, DPSMDI
Laurie Mercure, chef de service troubles concomitants, DPSMDI

Date : 8 janvier 2025

Objet : Moyens pour joindre les personnes en situation d'itinérance

Bonjour,

Les besoins des personnes en situation d'itinérance en matière de soins de santé et de services sociaux sont multiples. Plusieurs professionnels se retrouvent devant le défi de joindre ces personnes pour entamer un suivi. Voici donc quelques stratégies :

Lors d'une prise de contact avec l'utilisateur (ex. : personne hospitalisée, vient demander des services en CLSC, lors d'un premier RV, etc.) :

1. Discuter avec l'utilisateur des moyens privilégiés pour entrer en contact avec lui :
 - Téléphone, courriel, boîte postale;
 - Un proche;
 - Vérifier s'il est connu par un intervenant de l'équipe proximité-itinérance du CIUSSS-EMTL (ou d'un autre CIUSSS), d'un(e) travailleur(euse) de rue ou s'il fréquente de manière régulière un organisme (ex. : centre de jour, refuge, etc.);
 - Vérifier s'il prend des médicaments et valider si vous pouvez communiquer via sa pharmacie afin de lui laisser un message.
2. Si le moyen privilégié est un tiers, s'assurer d'avoir une autorisation à communiquer avec la personne/organisme désigné(e) comme point de contact :
 - S'il s'agit d'une autorisation verbale, l'indiquer au dossier et sur la fiche de référence.
 - S'il s'agit d'une autorisation écrite, joindre une copie à la référence.

Pour joindre un usager :

- Contacter l'utilisateur par le moyen suggéré. Pour des raisons de confidentialité, plusieurs organismes refuseront de transmettre l'information. Il est donc essentiel de mentionner que vous avez l'autorisation de l'utilisateur pour pouvoir entrer en contact avec eux. Mentionner votre titre, que vous travaillez pour le CIUSSS-EMTL et que vous cherchez tel personne pour lui donner un rendez-vous (ne pas nommer votre service afin de mieux préserver la confidentialité).
- Si vous souhaitez valider la présence d'un usager dans l'un des trois refuges de l'est (Cap Saint-Barnabé sur Hochelaga et sur Bennett et l'Étape), il faut demander à parler au coordonnateur et/ou au responsable de plancher pour accéder à l'information.

Finalement, il est important d'assurer une souplesse dans l'offre de service afin de joindre les personnes en situation d'itinérance. Il faut donc tolérer des délais de réponse plus grands et faire des relances plus régulières.

