

Direction des programmes santé mentale,  
dépendance et itinérance;  
Direction du programme de soutien à  
l'autonomie des personnes âgées

## PROCÉDURE

### PROCÉDURE EN CAS D'URGENCE EN RI-RTF

N° Procédure : <b>PRO-022</b>	Responsables de l'application : Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance; Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées	
N° Politique/Règlement associé : <b>POL-042</b>		
Approuvée par : <b>réservé à la DQÉPÉ</b>	Date d'approbation : <b>2019-02-05</b>	Date de révision : <b>2023-02-05</b>

Destinataires : Les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF), les associations représentatives RI et RTF

## 1. ÉTAPES COMMUNES

- Se référer à la POL-042 – *Promotion et maintien de la qualité de vie en ressources intermédiaires (RI) et en ressource de type familial (RTF)*;
- Assurer une prestation de services de santé et de services sociaux garantissant la sécurité de l'utilisateur;
- Suivre la présente procédure à tout moment, incluant en dehors des heures de présence des professionnels de l'établissement (i.e soir, nuit, fins de semaines)

## 2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – EN CAS DE CHUTE

- 2.1 Assurer sa propre sécurité avant d'intervenir (sol glissant, contact avec des liquides biologiques);
- 2.2. Respecter les principes suivants :
  - Parler à l'utilisateur pour le rassurer;
  - Demander à l'utilisateur de ne pas bouger;
  - Ne pas lutter contre l'utilisateur si celui-ci est agité ou s'il insiste pour se relever;
  - Ne jamais forcer pour aider un utilisateur à se relever;
- 2.3. Si personne n'a été témoin de la chute de l'utilisateur ou si ce dernier :
  - Est inconscient ou ne répond pas;
  - Ne respire plus;
  - Présente un changement au niveau de l'état de conscience ou de l'état mental habituel (confusion, somnolence);
  - S'est frappé la tête ou ne peut pas confirmer l'absence d'impact sur la tête :

- La ressource doit contacter Urgence Santé (911);
  - Suivre les directives d'Urgence Santé (911)
- 2.4.** Pour toute autre situation – Résidents RNI – Santé mentale :
- La ressource doit contacter Info-Santé (811);
  - Suivre les directives d'Info-Santé (811)
- 2.5.** Pour toute autre situation – Résidents RNI – SAPA :
- Suivre l'arbre décisionnel (Annexe 1)
- 2.6.** La ressource doit contacter le représentant légal, la famille ou une personne significative;
- 2.7.** La ressource doit informer l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur et, pour le service RNI – santé mentale, l'intervenant à la qualité des services;
- 2.8.** La ressource déclarer par écrit, sur le formulaire **AH-223**<sup>1</sup> ou par téléphone, selon les modalités établies du service RNI, toute chute ou quasi-chute<sup>2</sup> avec présence ou non de blessure.

### **3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - EN CAS D'ABSENCE NON PRÉVUE DE L'USAGER**

Dès que la ressource constate l'absence non prévue d'un usager dans son milieu de vie, elle doit communiquer avec Urgence Santé (911) pour signaler la disparition de l'utilisateur et doit :

- 3.1.** S'assurer que tout son personnel est informé de l'absence non prévue de l'utilisateur;
- 3.2.** Contacter le cadre de garde selon les modalités de chacun des services RNI pour l'informer de l'absence non prévue de l'utilisateur (Annexes 1 et 2);
- 3.3.** Communiquer avec le représentant légal, la famille ou une personne représentative, selon le cas;
- 3.4.** Suivre la procédure de déclaration d'incident/accident (formulaire AH-223);
- 3.5.** Si l'utilisateur revient dans son milieu de vie par lui-même, la ressource doit :
  - Contacter le cadre de garde pour obtenir les consignes à suivre;
  - Appliquer les consignes;
  - Informer le plus rapidement possible les policiers, l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur, le représentant légal, la famille ou une personne significative du retour de l'utilisateur dans son milieu de vie.

---

<sup>1</sup> Voir la section *Déclaration des incidents et accidents* sur l'intranet de l'établissement :

<http://intranet.cemtl.rtss.qc.ca/index.php?id=726>

<sup>2</sup> Une quasi-chute se produit quand un client glisse, trébuche, perd l'équilibre et commence à tomber, mais est capable de reprendre son équilibre (avec ou sans témoin) et demeure debout grâce à ses réflexes d'équilibre et/ou parce que quelqu'un (membre du personnel ou autre personne) l'a aidé à se stabiliser (définition adaptée de Ryan et al, 1993).

#### **4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - EN CAS D'AGRESSION VERBALE, PHYSIQUE OU SEXUELLE**

La ressource doit :

- 4.1.** Communiquer immédiatement avec Urgence Santé (911) pour signaler :
  - Si un usager est agressif et menace la sécurité d'un usager ou du personnel;
  - Si le personnel de la ressource est témoin d'un abus sexuel sur un usager et qui menace sa sécurité ou son intégrité.
- 4.2.** Appliquer les consignes d'Urgence Santé (911);
- 4.3.** Sécuriser le milieu et assurer une surveillance étroite;
- 4.4.** Contacter le cadre de garde pour l'informer de l'agression verbal, physique ou sexuelle survenue;
- 4.5.** Suivre les consignes transmises par le cadre de garde pour la prise en charge de la victime, s'il y a lieu (Annexes 1 et 2);
- 4.6.** Communiquer avec le représentant légal, la famille ou une personne significative;
- 4.7.** Informer l'intervenant au suivi professionnel de l'usager de l'évènement et, pour le service RNI – santé mentale, l'intervenant à la qualité des services;
- 4.8.** Procéder à la déclaration de l'incident/accident (formulaire AH-223).

#### **5. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - EN CAS DE PROPOS OU DE GESTE SUICIDAIRE**

La ressource doit :

- 5.1.** Demeurer en tout temps auprès de l'usager
- 5.2.** Si l'usager a posé un geste suicidaire :
  - Contacter Urgence Santé (911);
  - Suivre les directives d'Urgence Santé (911);
  - Procéder à la déclaration de l'incident/accident (formulaire AH-223).
- 5.3.** Si l'usager présente des propos suicidaire – Résidents RNI – SAPA :
  - Suivre l'arbre décisionnel (Annexe 1).
- 5.4.** Si l'usager présente des propos suicidaire – Résidents RNI – Santé mentale :
  - Contacter le centre de crise Émile-Nelligan et suivre les directives de l'infirmière (Annexe 2).
  - Informer l'intervenant au suivi professionnel de l'usager de l'évènement et, pour le service RNI – santé mentale, l'intervenant à la qualité des services.

## **6. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - EN CAS D'ARRÊT CARDIORESPIRATOIRE**

La ressource doit :

- 6.1.** Procéder aux manœuvres de réanimation cardiorespiratoire, à moins d'un document contraire signé par le médecin traitant;
- 6.2.** Communiquer avec Urgence Santé (911) et suivre leurs directives;
- 6.3.** Informer la famille ou le représentant légal en cas de transfert vers l'hôpital. Elle ne doit, en aucun cas, annoncer elle-même le décès d'un usager à ses proches;
- 6.4.** Contacter le cadre de garde selon les modalités établies par chacun des services RNI pour l'informer de la situation (Annexes 1 et 2);
- 6.5.** Informer l'intervenant au suivi professionnel de l'usager de l'évènement et, pour le service RNI – santé mentale, l'intervenant à la qualité des services.

## **7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE**

### **7.1. Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées**

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

### **7.2. Direction des soins infirmiers Direction des services multidisciplinaires Direction des programmes Déficience intellectuelle – Troubles du spectre de l'autisme – Déficience physique**

Directions ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure

### **7.3. Calendrier de révision de la procédure**

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

## **8. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

## **9. ANNEXE(S)**

**Annexe 1 – Arbres décisionnels - SAPA**

**Annexe 2 – Directives concernant la personne à contacter en cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture du service de la coordination des ressources (RNI santé mentale) de la DPSMDI)**

**ANNEXE 1 – ARBRES DÉCISIONNELS - SAPA**

**ARBRE DÉCISIONNEL  
RESSOURCE INTERMÉDIAIRE JARDIN BOTANIQUE**

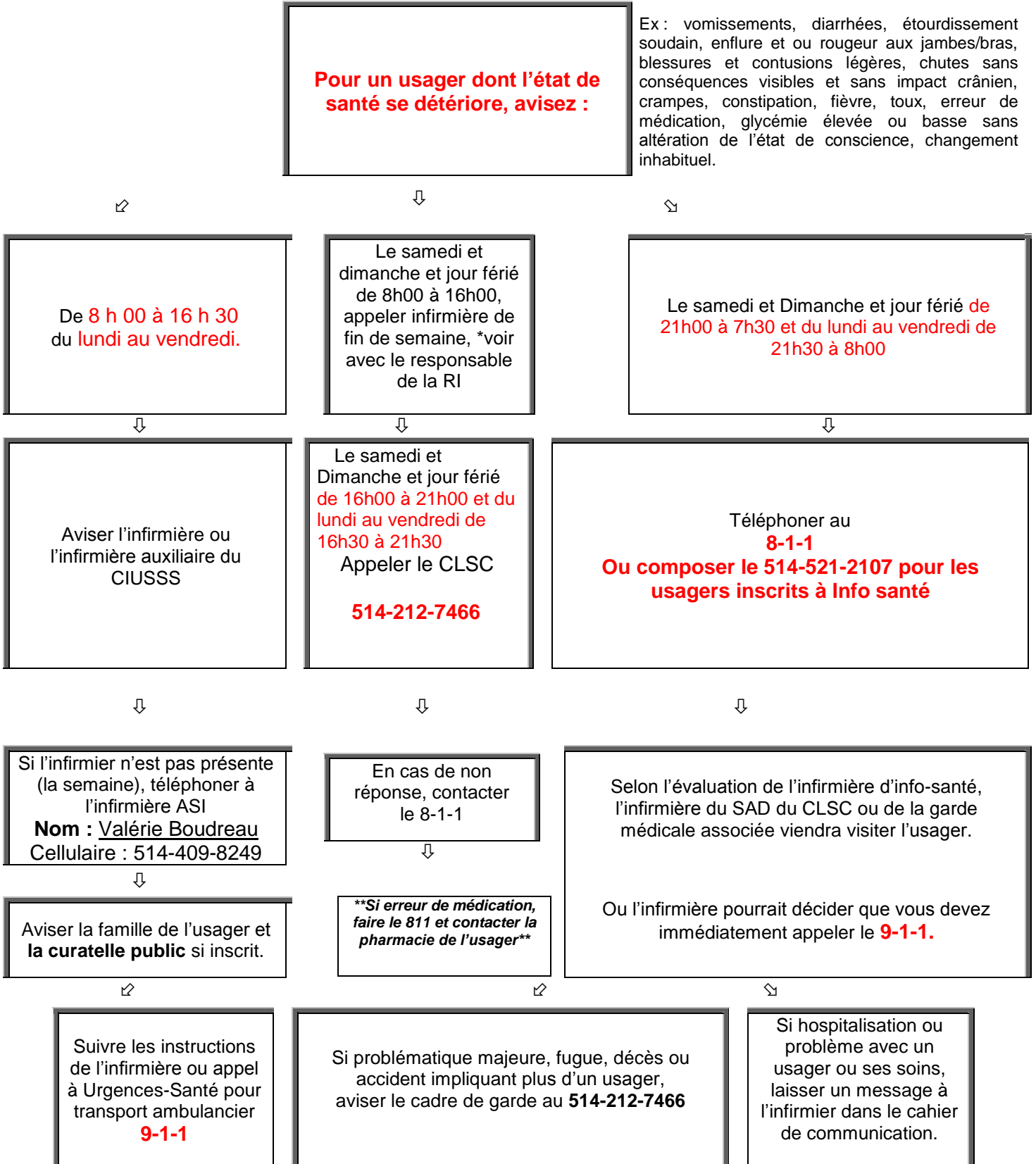
**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	514-376-7630 poste 227
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	514-376-7630 poste 228

**ARBRE DÉCISIONNEL  
RESSOURCE INTERMÉDIAIRE LACORDAIRE**

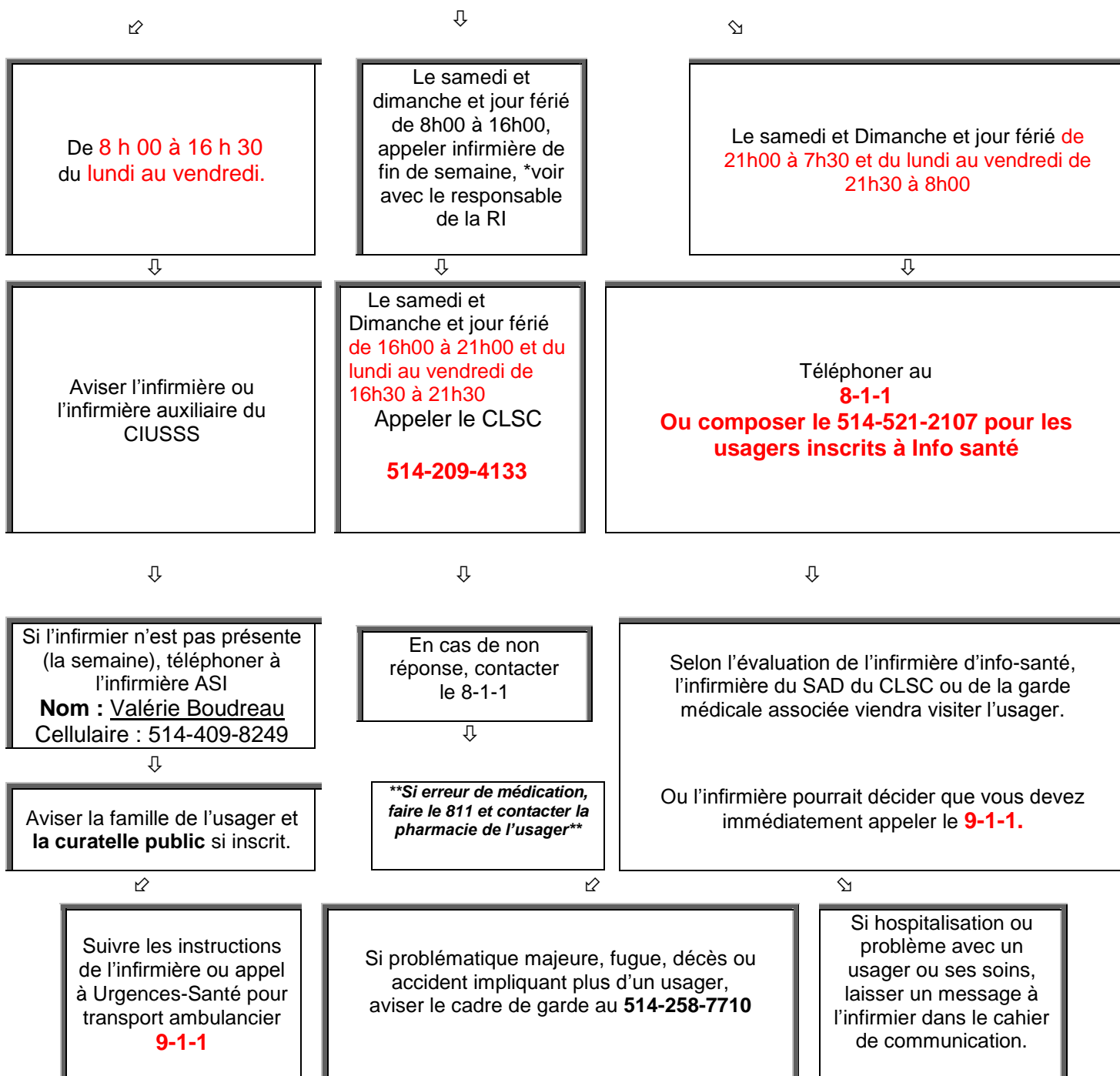
**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex: vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 514-316-7505**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	Poste : 2402, 2502, 2601
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	Poste : 2201, 2401, 2501

**ARBRE DÉCISIONNEL  
RESSOURCE INTERMÉDIAIRE LIMOGES**

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



De **8 h 00 à 16 h 30**  
du **lundi au vendredi**.

Le samedi et dimanche et jour férié de 8h00 à 16h00, appeler infirmière de fin de semaine, \*voir avec le responsable de la RI

Le samedi et Dimanche et jour férié de **21h00 à 7h30** et du **lundi au vendredi de 21h30 à 8h00**



Aviser l'infirmière du CIUSSS

Le samedi et Dimanche et jour férié de **16h00 à 21h00** et du **lundi au vendredi de 16h30 à 21h30**  
Appeler le CLSC

Téléphoner au **8-1-1**  
**Ou composer le 514-521-2107 pour les usagers inscrits à Info santé**



Si l'infirmier n'est pas présente (la semaine), téléphoner à l'infirmière ASI  
**Nom : Valérie Boudreau**  
Cellulaire : 514-409-8249

En cas de non réponse, contacter le 8-1-1

Selon l'évaluation de l'infirmière d'info-santé, l'infirmière du SAD du CLSC ou de la garde médicale associée viendra visiter l'usager.



Ou l'infirmière pourrait décider que vous devez immédiatement appeler le **9-1-1**.

Aviser la famille de l'usager et **la curatelle public** si inscrit.

**\*\*Si erreur de médication, faire le 811 et contacter la pharmacie de l'usager\*\***



Suivre les instructions de l'infirmière ou appel à Urgences-Santé pour transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, décès ou accident impliquant plus d'un usager, aviser le cadre de garde au **514-943-4084**

Si hospitalisation ou problème avec un usager ou ses soins, laisser un message à l'infirmier dans le cahier de communication.

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 514-316-7505**

Du lundi au Vendredi de 8h00 à 16h00	Infirmière du CIUSSS:	514-246-9521
--------------------------------------	-----------------------	--------------

**ARBRE DÉCISIONNEL  
RESSOURCE INTERMÉDIAIRE SYMBIOSE**

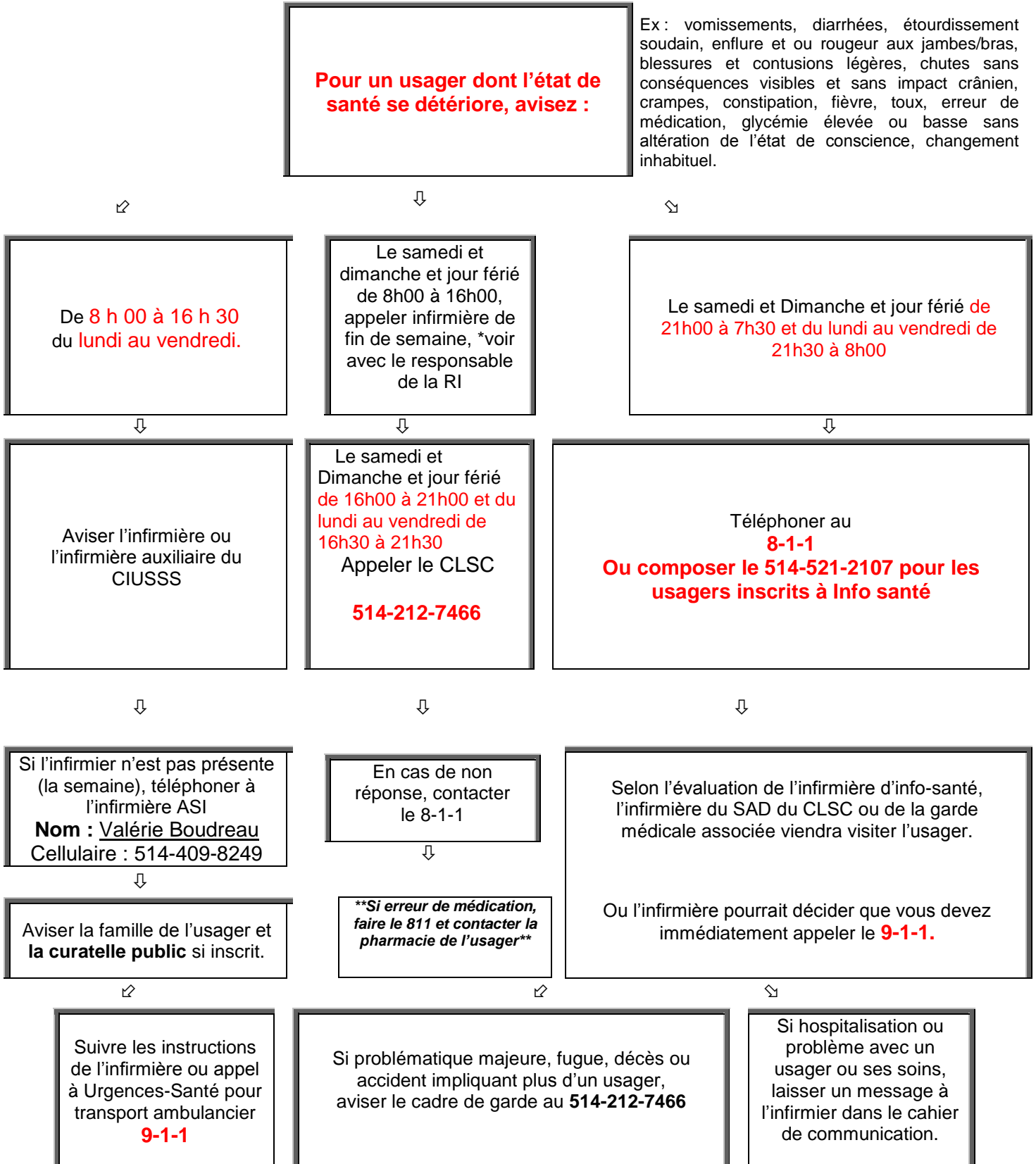
**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex: vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	514-788-6307
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	514-788-5696



**ARBRE DÉCISIONNEL  
RTF HABBAD**

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAIN ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



De 8 h 00 à 16 h 30  
du **lundi au vendredi.**

Le samedi et  
Dimanche et jour férié  
de 7h30 à 21h00 et  
du lundi au vendredi  
de 16h30 à 21h30

Le samedi et Dimanche et jour férié de  
21h00 à 7h30 et du lundi au vendredi de  
21h30 à 8h00



Aviser l'infirmière du CIUSSS

Appeler le CLSC  
**514-212-7466**

Téléphoner au  
**8-1-1**  
**Ou composer le 514-521-2107 pour les usagers inscrits à Infosanté**



Si l'infirmier n'est pas présente  
(la semaine), téléphoner à  
l'infirmière ASI  
**Nom : Valérie Boudreau**  
Cellulaire : 514-409-8249

En cas de non  
réponse, contacter  
le 8-1-1

Selon l'évaluation de l'infirmière d'info-santé,  
l'infirmière du SAD du CLSC ou de la garde  
médicale associée viendra visiter l'usager.



Aviser la famille de l'usager et  
**la curatelle public** si inscrit.

**\*\*Si erreur de médication,  
faire le 811 et contacter la  
pharmacie de l'usager\*\***

Ou l'infirmière pourrait décider que vous devez  
immédiatement appeler le **9-1-1.**



Suivre les instructions  
de l'infirmière ou appel  
à Urgences-Santé pour  
transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, décès ou  
accident impliquant plus d'un usager,  
aviser le cadre de garde au **514-212-7466**

Si hospitalisation ou  
problème avec un  
usager ou ses soins,  
laisser un message à  
l'infirmier dans le cahier  
de communication.

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 30	Infirmière Rebecca Bonny	514-246-9521
------------------------------------	--------------------------	--------------

## ARBRE DÉCISIONNEL RTF LAMARRE

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAIN ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état  
de santé se détériore,  
avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, contusions légères, crampes, constipation, fièvre, toux, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel, erreur de médication.



De **8 h à 16 h 00**  
du **lundi au vendredi.**

**Tout autre moment.**



Aviser l'infirmière CIUSSS  
**Nom : Rebecca Bonny** au :  
514-246-9521

**\*\*Si erreur de médication,  
faire le 811 et contacter la  
pharmacie de l'usager**

**Téléphoner au 8-1-1 ou composer  
le 514-521-2107 pour les usagers  
inscrits à Infosanté**



Si l'infirmière ne répond pas  
la semaine, contactez l'ASI  
**Nom : Valérie Boudreau**  
Cellulaire : 514-409-8249

Selon l'évaluation de l'infirmière  
d'Info-Santé, infirmière du SAD  
du CLSC ou de la garde  
médicale associée viendra visiter  
l'usager.

Ou l'infirmière pourrait décider que  
vous devez immédiatement appeler le  
**9-1-1.**



Aviser la famille de l'usager et  
**la curatelle publique** si inscrit



Suivre les instructions  
de l'infirmière ou appel  
à Urgences-Santé pour  
transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, en cas de  
décès ou accident impliquant plusieurs usagers,  
téléphoner au cadre de garde du  
CSSS de la Pointe-de-l'Île  
**514-943-4084**

Si hospitalisation ou  
problème avec un  
usager ou ses soins,  
laisser un message à  
l'infirmière  
**Rebecca Bonny**

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00	Infirmière : Rebecca Bonny	514-788-4178
---	----------------------------	--------------

## ARBRE DÉCISIONNEL RTF ST-AMOUR

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAIN ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état  
de santé se détériore,  
avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, contusions légères, crampes, constipation, fièvre, toux, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel, erreur de médication.



De **8 h à 16 h 00**  
du **lundi au vendredi.**

**Tout autre moment.**



Aviser l'infirmière CIUSSS  
**Nom : Rebecca Bonny** au :  
514-246-9521

**\*\*Si erreur de médication,  
faire le 811 et contacter la  
pharmacie de l'usager**

**Téléphoner au 8-1-1 ou composer  
le 514-521-2107 pour les usagers  
inscrits à Infosanté**



Si l'infirmière ne répond pas  
la semaine, contactez l'ASI  
**Nom : Valérie Boudreau**  
Cellulaire : 514-409-8249

Selon l'évaluation de l'infirmière  
d'Info-Santé, infirmière du SAD  
du CLSC ou de la garde  
médicale associée viendra visiter  
l'usager.

Ou l'infirmière pourrait décider que  
vous devez immédiatement appeler le  
**9-1-1.**



Aviser la famille de l'usager et  
**la curatelle publique** si inscrit



Suivre les instructions  
de l'infirmière ou appel  
à Urgences-Santé pour  
transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, en cas de  
décès ou accident impliquant plusieurs usagers,  
téléphoner au cadre de garde du  
CSSS de la Pointe-de-l'Île  
**514-943-4084**

Si hospitalisation ou  
problème avec un  
usager ou ses soins,  
laisser un message à  
l'infirmière  
**Rebecca Bonny**

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00	Infirmière : Rebecca Bonny	514-788-4178
---	----------------------------	--------------

**ARBRE DÉCISIONNEL  
RTF ST-LÉGER**

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAIN ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



De 8 h 00 à 16 h 30  
du lundi au vendredi.

Le samedi et  
Dimanche et jour férié  
de 7h30 à 21h00 et  
du lundi au vendredi  
de 16h30 à 21h30

Le samedi et Dimanche et jour férié de  
21h00 à 7h30 et du lundi au vendredi de  
21h30 à 8h00



Aviser l'infirmière du CIUSSS

Appeler le CLSC  
**514-212-7466**

Téléphoner au  
**8-1-1**  
**Ou composer le 514-521-2107 pour les usagers inscrits à Infosanté**



Si l'infirmier n'est pas présente (la semaine), téléphoner à l'infirmière ASI  
**Nom : Valérie Boudreau**  
Cellulaire : 514-409-8249

En cas de non réponse, contacter le 8-1-1

Selon l'évaluation de l'infirmière d'info-santé, l'infirmière du SAD du CLSC ou de la garde médicale associée viendra visiter l'utilisateur.



Aviser la famille de l'utilisateur et **la curatelle public** si inscrit.

**\*\*Si erreur de médication, faire le 811 et contacter la pharmacie de l'utilisateur\*\***

Ou l'infirmière pourrait décider que vous devez immédiatement appeler le **9-1-1**.



Suivre les instructions de l'infirmière ou appel à Urgences-Santé pour transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, décès ou accident impliquant plus d'un usager, aviser le cadre de garde au **514-212-7466**

Si hospitalisation ou problème avec un usager ou ses soins, laisser un message à l'infirmier dans le cahier de communication.

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI :**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 30	Infirmière Rebecca Bonny	514-246-9521
------------------------------------	--------------------------	--------------

**ARBRE DÉCISIONNEL  
CIEL BLEU**

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex: vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



De **8h30 à 17h00**  
du **lundi au vendredi**.

Le samedi et dimanche et jour férié de 8h00 à 16h00, appeler infirmière de fin de semaine, \*voir avec le responsable de la RI

Le samedi et Dimanche et jour férié de **21h00 à 7h30** et du **lundi au vendredi de 21h30 à 8h00**



Aviser l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire du CIUSSS.  
Faites le 514-206-0677 (pagette) pour les usagers des unités prothétiques seulement

Le samedi et Dimanche et jour férié de **16h00 à 21h00** et du **lundi au vendredi de 16h30 à 21h30**  
Appeler le CLSC

Téléphoner au **8-1-1**  
**Ou composer le 514-521-2107 pour les usagers inscrits à Info santé**

**514-943-4084**



Si l'infirmier n'est pas présent (la semaine), téléphoner à l'infirmière ASI  
**Nom : Valérie Monette**  
Cellulaire : 514-603-3606

En cas de non réponse, contacter le 8-1-1

Selon l'évaluation de l'infirmière d'info-santé, l'infirmière du SAD du CLSC ou de la garde médicale associée viendra visiter l'usager.



Ou l'infirmière pourrait décider que vous devez immédiatement appeler le **9-1-1**.

Aviser la famille de l'usager et **la curatelle public** si inscrit.

**\*\*Si erreur de médication, faire le 811 et contacter la pharmacie de l'usager\*\***



Suivre les instructions de l'infirmière ou appel à Urgences-Santé pour transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, décès ou accident impliquant plus d'un usager, aviser le cadre de garde au **514-943-4084**

Si hospitalisation ou problème avec un usager ou ses soins, laisser un message à l'infirmier dans le cahier de communication.

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 514-938-6464**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	Poste : 223 ou 233
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	Poste : 223 ou 233

## ARBRE DÉCISIONNEL LES PLÉIADES

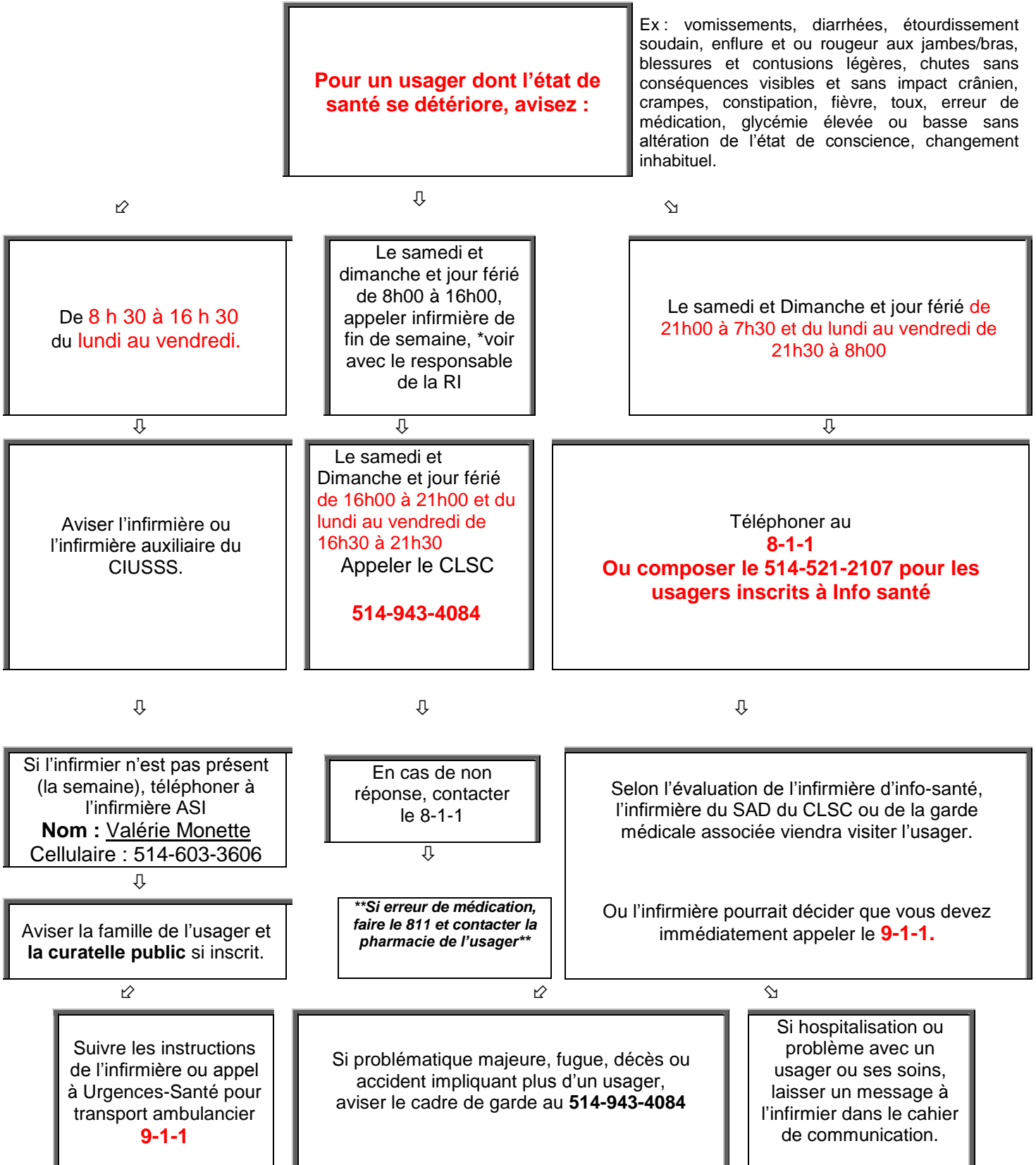
### POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE, COMPOSER LE 9-1-1

VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 514-640-2030**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	Poste : 550
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	Poste : 551 et 552

**ARBRE DÉCISIONNEL  
MANOIR CLAUDETTE BARRÉ**

**POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE,  
COMPOSER LE 9-1-1**

**VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAINE ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.**

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.

↙

↓

↘

De **8 h 30 à 16 h 30**  
du **lundi au vendredi**.

Le samedi et dimanche et jour férié de 8h00 à 16h00, appeler infirmière de fin de semaine, \*voir avec le responsable de la RI

Le samedi et Dimanche et jour férié de **21h00 à 7h30** et du **lundi au vendredi de 21h30 à 8h00**

↓

↓

↓

Aviser l'infirmière ou l'infirmière auxiliaire du CIUSSS.  
Téléavertisseur :  
514-230-0677

Le samedi et Dimanche et jour férié de **16h00 à 21h00** et du **lundi au vendredi de 16h30 à 21h30**  
Appeler le CLSC  
**514-943-4084**

Téléphoner au **8-1-1**  
**Ou composer le 514-521-2107 pour les usagers inscrits à Info santé**

↓

↓

↓

Si l'infirmier n'est pas présent (la semaine), téléphoner à l'infirmière ASI  
**Nom : Valérie Monette**  
Cellulaire : 514-603-3606

En cas de non réponse, contacter le 8-1-1

Selon l'évaluation de l'infirmière d'info-santé, l'infirmière du SAD du CLSC ou de la garde médicale associée viendra visiter l'usager.

↓

↓

Ou l'infirmière pourrait décider que vous devez immédiatement appeler le **9-1-1**.

Aviser la famille de l'usager et **la curatelle public** si inscrit.

**\*\*Si erreur de médication, faire le 811 et contacter la pharmacie de l'usager\*\***

↙

↙

↘

Suivre les instructions de l'infirmière ou appel à Urgences-Santé pour transport ambulancier  
**9-1-1**

Si problématique majeure, fugue, décès ou accident impliquant plus d'un usager, aviser le cadre de garde au **514-943-4084**

Si hospitalisation ou problème avec un usager ou ses soins, laisser un message à l'infirmier dans le cahier de communication.

**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 514-351-0200**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	Poste : 5034
	Infirmier et infirmier auxiliaire	Poste : 2620 ou 2621



## ARBRE DÉCISIONNEL SAINTE-GERMAIN-COUSIN

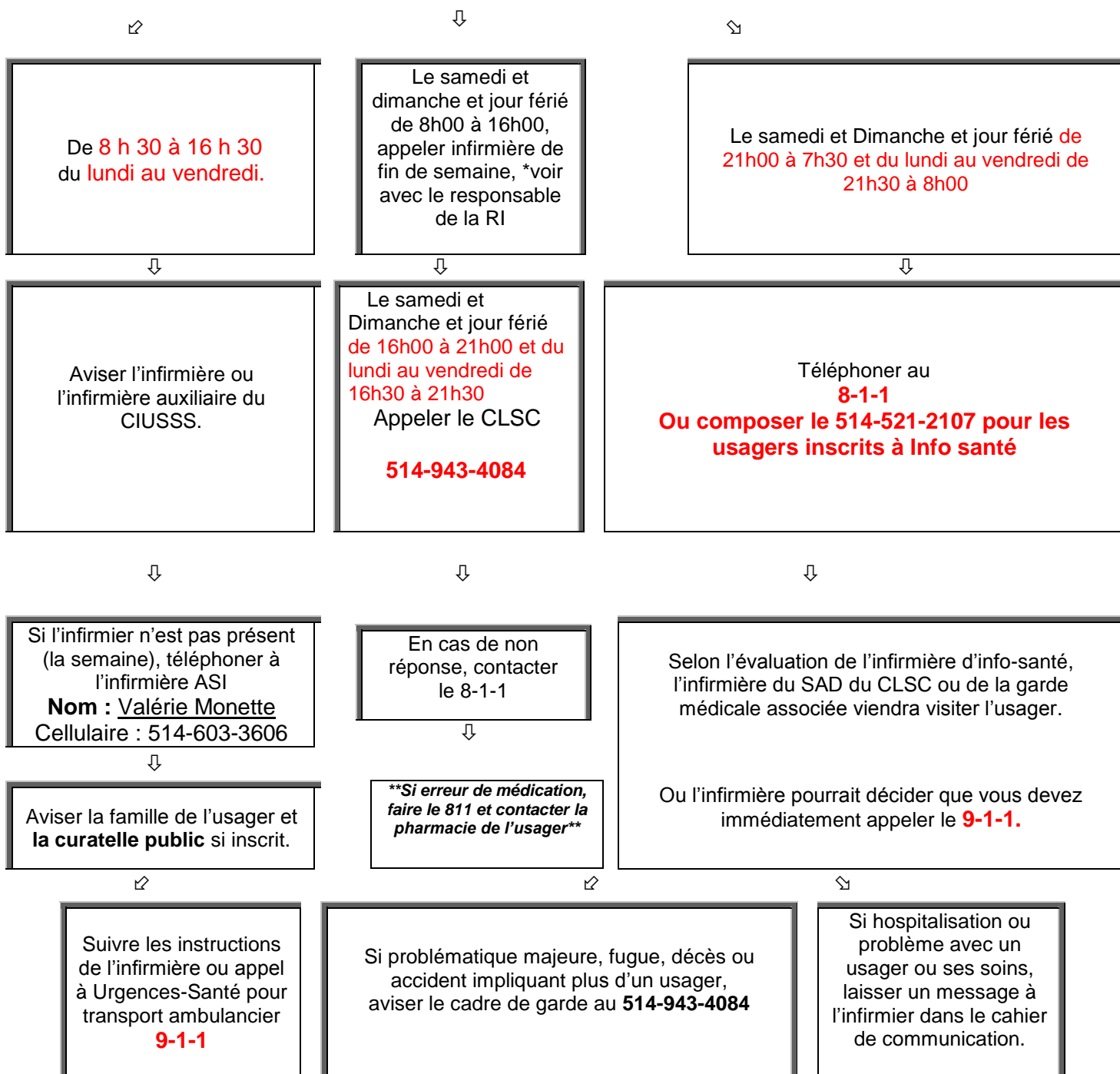
### POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE IMMÉDIATE, COMPOSER LE 9-1-1

VOICI QUELQUES SITUATIONS POSSIBLES : DOULEUR SOUDAIN ET SÉVÈRE OU INHABITUELLE, SAIGNEMENT ABONDANT, CHANGEMENT ÉTAT DE CONSCIENCE, CHUTE AVEC IMPACT CRÂNIEN, DÉTRESSE RESPIRATOIRE, FUGUE, USAGER AGRESSIF PRÉSENTANT UN DANGER, TOUT AUTRE SITUATION ÉVOQUANT UN CHANGEMENT SOUDAIN DE L'ÉTAT DE SANTÉ.

Sinon ↓

**Pour un usager dont l'état de santé se détériore, avisez :**

Ex : vomissements, diarrhées, étourdissement soudain, enflure et ou rougeur aux jambes/bras, blessures et contusions légères, chutes sans conséquences visibles et sans impact crânien, crampes, constipation, fièvre, toux, erreur de médication, glycémie élevée ou basse sans altération de l'état de conscience, changement inhabituel.



**Pour communiquer avec les intervenants de la RI : 438-844-3333**

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 00	Travailleur social :	Poste : 5194
	Infirmier et infirmier auxiliaire :	Poste : 5190 et 5199



## **ANNEXE 2 - DIRECTIVES CONCERNANT LA PERSONNE À CONTACTER EN CAS D'URGENCE EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DU SERVICE DE LA COORDINATION DES RESSOURCES (SERVICE RNI SANTÉ MENTALE) DE LA DPSMDI**

La présente directive a pour objet de clarifier, pour les responsables des ressources intermédiaires et résidence de type familiale, quelle est la personne à contacter en cas d'urgence en dehors des heures d'ouverture du service de la coordination des ressources (service RNI santé mentale) (8h à 16h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés).

1. Pour les situations liées à la condition d'un client vous contactez le centre de crise Émile Nelligan au 514-351-6661.

Voici les situations où vous pouvez demander assistance :

- a. Décompensation psychiatrique
  - b. Trouble du comportement
  - c. Manifestation d'un risque ou tentative suicidaire
  - d. Dégradation de l'état de santé physique d'un client
  - e. Erreur de distribution de médicament
  - f. Question en lien avec la distribution de la médication
2. Pour les situations liées à une situation non clinique, vous contactez la coordonnatrice d'activités de l'IUSMM au 514-251-4000, faites le 0 et demandez à parler à la coordonnatrice.
    - a. Disparition d'un client (information à donner)
    - b. Décès d'un résidant dans la ressource (information à donner)
    - c. Situation d'agression sexuelle et physique grave (information à donner)
    - d. Situation de cas d'arrêt cardio-respiratoire (information à donner)
  3. Pour les situations majeures pouvant impliquer l'évacuation de la ressource vous contactez le 514-251-3050 et vous demandez le gestionnaire responsable du plan des mesures d'urgence (PMU). Quelques exemples de situation où vous pouvez contacter le PMU :
    - a. Présence d'un sinistre majeur pouvant impliquer l'évacuation de la ressource
      - i. Incendie, fuite de gaz, inondation ou dégât d'eau majeur, déversement de produit dangereux
      - ii. Autres
    - b. Panne d'électricité qui se prolonge et qui peut mettre en péril la sécurité des usagers.

**N.B. Même si vous contactez le centre de crise, la coordonnatrice d'activités de l'IUSMM ou le PMU pour un besoin d'assistance, vous devez aussi informer l'intervenante à la qualité des services dédiée à votre ressource le plus rapidement possible en lui laissant un message dans sa boîte vocale au bureau.**