

Direction des programmes santé mentale,
dépendance et itinérance

PROCÉDURE

NON-RÉPONSE D'UN USAGER LORS D'UNE VISITE À DOMICILE OU D'UN RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE PLANIFIÉ ET LORS DE PÉRIODE CHALEUR ACCABLANTE

N° Procédure : PRO-064	Responsable de l'application : Direction de la santé mentale, dépendance et itinérance	
N° Politique/Règlement associé : POL-079		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2020-01-28	Date de révision : 2024-01-28
Destinataires : gestionnaires, personnel et médecins de la direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance		

1. ÉTAPES COMMUNES

- 1.1. Se référer à la POL-079 - *Non-réponse d'un usager à son domicile dans le cadre d'un suivi planifié et attendu d'un intervenant*;
- 1.2. Consulter la POL-077- *Chaleur accablante et extrême* et la PRO-063 - *Chaleur accablante et extrême - volet santé mentale* pour de plus amples informations sur la chaleur accablante;
- 1.3. Convenir d'une visite à domicile ou d'un appel téléphonique avec l'usager à une date et une heure précise¹ ou, lors d'une période de chaleur accablante et extrême², effectuer une intervention téléphonique ou à domicile, à une date et une heure précise;
- 1.4. Assurer la sécurité et l'assistance à un usager recevant des services à domicile et qui ne répond pas à la porte ou au téléphone, afin d'éviter qu'il ne soit laissé à lui-même pour un laps de temps préjudiciable à sa santé ou sa vie lors de situations inhabituelles;
- 1.5. Assurer la sécurité et l'assistance aux usagers à domicile lors de période de chaleur accablante;
- 1.6. Assurer la prestation de soins et services aux usagers dans un cadre sécuritaire;
- 1.7. Assurer le respect du droit à la vie privée de l'usager;
- 1.8. Assurer le signalement de toute situation jugée à risque pour la clientèle et qui pourrait lui causer préjudice.

¹ Il s'agit d'un rendez-vous planifié.

² Se référer à la POL-077 – *Chaleur accablante et extrême* pour une définition des termes « chaleur accablante » et « chaleur extrême ».

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES– INTERVENANT

- 2.1. Demander à l'utilisateur s'il a un numéro de téléphone où on peut le rejoindre (ex. : cellulaire...) sinon, voir à identifier quelqu'un du voisinage;
- 2.2. Demander l'identification d'au moins une personne significative pouvant être contactée en cas de besoin et/ou d'urgence;
- 2.3. Procéder à la mise à jour de ces renseignements de façon régulière. Transmettre la mise à jour à l'agente administrative du service afin que les renseignements soient mis à jour dans les systèmes d'information;
- 2.4. S'assurer que la prise de rendez-vous est inscrite et remise à l'utilisateur ou que celui-ci a bel et bien inscrit son rendez-vous s'il a été donné par téléphone;
- 2.5. S'assurer que le formulaire de repérage de la clientèle vulnérable lors de chaleur accablante a été complété avec l'utilisateur (Annexe 1);
- 2.6. Procéder à la mise à jour des informations du formulaire de repérage de la clientèle lors de chaleur accablante (Annexe 1) dès que la situation de l'utilisateur change;
- 2.7. Demander à l'utilisateur de vous informer s'il doit s'absenter de son domicile alors qu'une visite ou un appel téléphonique étaient planifiés;
- 2.8. Aviser l'utilisateur de la procédure en cas de non-réponse et des actions qui seront entreprises et consignées.
- 2.9. Aviser l'utilisateur de la présente procédure en cas de non-réponse lors de période de chaleur accablante;
- 2.10. Consigner au dossier de l'utilisateur les modalités d'entente de non-réponse;
- 2.11. Déterminer dans quelle situation se place un usager en cas de non-réponse lorsqu'un rendez-vous est planifié et convenu ou lors d'une période de chaleur accablante (Annexe 2);
- 2.12. Partager l'évaluation de la situation de l'utilisateur avec les chefs d'équipe, les spécialistes en activités cliniques, les professionnels d'encadrement clinique ou le supérieur immédiat **avant l'intervention lorsque possible**. Sinon, informer le responsable de votre équipe des interventions faites auprès de l'utilisateur;
- 2.13. Dans une **situation de danger grave**³ ou bien s'il y a impossibilité d'évaluer si ce danger grave est immédiat ou non, les intervenants doivent :
 - Tenter de joindre l'utilisateur par téléphone à son domicile le jour même et laisser un message téléphonique demandant à être rappelé le plus tôt possible. Noter au dossier les actions entreprises et se référer aux modalités d'entente consignées au dossier de l'utilisateur. Se rendre à domicile le jour même si aucun contact téléphonique n'a pu être établi et laisser une carte de rendez-vous afin que l'utilisateur sache que vous tentez de le rejoindre.
 - S'il n'y a pas de retour d'appel, si un message téléphonique n'a pu être laissé ou si la personne est absente après s'être rendu à domicile et selon l'évaluation clinique de l'intervenant :
 - Faire une relance à l'intérieur d'une période 24 heures (demander à un collègue de la faire si l'intervenant doit être absent) ou se rendre sur place lorsqu'un contact téléphonique n'est pas possible.

³ Danger grave : Situation qui menace ou compromet de façon sérieuse la santé, l'intégrité physique ou même l'existence d'une personne

- Contacter une personne-ressource

2.14. Dans une situation de **danger grave et immédiat**⁴, les intervenants doivent :

- Tenter de joindre l'utilisateur par téléphone et se référer aux modalités d'entente consignée à son dossier s'il n'y a pas de réponse;
- Contacter un proche (ce peut être un membre de la famille ou de l'entourage comme le concierge de l'immeuble ou le propriétaire) pour tenter d'avoir accès au domicile de l'utilisateur;
- Si aucun proche ne peut être rejoint, contacter les services d'urgence (policiers et/ou ambulanciers) afin de permettre une intervention immédiate sur la base que la situation présente un danger grave et immédiat pour la santé et la sécurité de l'utilisateur ou ses proches;
- Informer le psychiatre et/ou l'équipe traitante;
- Informer, dans les meilleurs délais, le chef d'équipe, le spécialiste en activités cliniques et la personne significative, le cas échéant;
- Inscrire au dossier la date et l'heure de l'intervention, le motif de l'appel aux services d'urgence et toute autre information jugée pertinente;
- Faire la note au dossier, selon les normes de l'établissement incluant toute information jugée pertinente.

3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – AGENTE ADMINISTRATIVE DU SERVICE

3.1. Recevoir la mise à jour des renseignements téléphoniques de l'utilisateur par l'intervenant et mettre à jour les systèmes d'information avec les renseignements obtenus.

4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – COORDONNATEUR DE PROGRAMME

4.1. Assurer le suivi de l'application de la présente procédure dans leurs secteurs respectifs.

5. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – CHEF DE SERVICE

5.1. Faire la promotion, la divulgation, la transmission et l'application de la présente procédure.

6. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

6.1. Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance

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

⁴ Danger grave : Situation qui menace ou compromet de façon sérieuse la santé, l'intégrité physique ou même l'existence d'une personne

Danger immédiat : Situation qui présente un danger tel qu'elle commande une action immédiate, car un délai pourrait causer un préjudice majeur au regard de sa santé et/ou de sa sécurité.

6.2. Calendrier de révision de la procédure

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

7. 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.

8. ANNEXES

Annexe 1 – Formulaire de repérage de la clientèle vulnérable lors de chaleur accablante

Annexe 2 – Types de non-réponse

ANNEXE 1 – FORMULAIRE DE REPÉRAGE DE LA CLIENTÈLE VULNÉRABLE LORS DE CHALEUR ACCABLANTE

Outil de repérage de la clientèle vulnérable

La Partie 1 se veut un outil de repérage de la clientèle vulnérable qui peut être utile en période de veille saisonnière.

La Partie 2 peut aider à prioriser l'intervention et peut être utilisée seule ou en combinant les antécédents médicaux avec la Partie 1 lors du repérage initial. Il est à noter que cet outil est un complément au jugement de l'intervenant, mais ne le remplace pas. Il est conçu pour être un outil d'aide à la décision.

Partie 1 : repérage initial de la clientèle vulnérable

Identification de l'utilisateur :

Nom :	Prénom :
No dossier :	Tél. :
Adresse :	
Installation :	
Courriel :	

Climatisation	Oui	Non	NSP
Présence d'un climatiseur fonctionnel			
<input type="checkbox"/> à la maison			
<input type="checkbox"/> à la salle commune du logement			
Mobilité	Oui	Non	NSP
Peut se déplacer seul vers un endroit climatisé			
<input type="checkbox"/> dans son immeuble			
<input type="checkbox"/> vers une ressource communautaire ou autre (bibliothèque, centre commercial)			
Connaissance et compréhension	Oui	Non	NSP
Le feuillet d'information sur la chaleur a été remis			
<input type="checkbox"/> à la personne			
<input type="checkbox"/> à l'entourage			
Le feuillet d'information sur la chaleur a été expliqué			
Connaissance et compréhension (suite)	Oui	Non	NSP
<input type="checkbox"/> à la personne			
<input type="checkbox"/> à l'entourage			
Les risques de la chaleur et les moyens de prévention sont compris			
<input type="checkbox"/> par la personne			
<input type="checkbox"/> par l'entourage			

Isolement	Oui	Non	NSP
<input type="checkbox"/> vit seul			
<input type="checkbox"/> a un contact journalier avec l'entourage, initié par autrui (visite, téléphone)			
Facteurs environnementaux	Oui	Non	NSP
<input type="checkbox"/> le logement est situé au troisième étage ou plus			
<input type="checkbox"/> présence d'une douche ou d'une baignoire fonctionnelle			
<input type="checkbox"/> présence de stores et de rideaux aux fenêtres exposées au soleil			
<input type="checkbox"/> présence d'un thermomètre pour mesurer la température ambiante			
<input type="checkbox"/> bon fonctionnement du réfrigérateur et du congélateur			
Coordonnées en cas d'urgence	Oui	Non	NSP
<input type="checkbox"/> autorisation de contacter la personne ressource obtenue par la personne/tuteur			
<input type="checkbox"/> personne ressource à contacter pour vérifier l'état de santé en cas de chaleur accablante			
Précisez : famille <input type="checkbox"/> voisin <input type="checkbox"/> ami <input type="checkbox"/> concierge <input type="checkbox"/> autre : _____			
<input type="checkbox"/> coordonnées des intervenants et des services d'urgence mise en évidence près du téléphone			

NSP : ne sait pas

Parties 2 : Antécédents médicaux

Facteurs environnementaux	Oui	Non
<input type="checkbox"/> présence d'un climatiseur en état de marche		

Si non, poursuivre le questionnaire :

Antécédents médicaux	Oui	Non
<input type="checkbox"/> consommation possiblement abusive d'alcool ou de drogues illicites		
<input type="checkbox"/> parkinson		
<input type="checkbox"/> maladie neurologie		
<input type="checkbox"/> historique d'accident vasculaire cérébral		
<input type="checkbox"/> présence de maladie psychiatrique		
<input type="checkbox"/> difficulté à s'alimenter		
<input type="checkbox"/> habillement inadéquat en fonction de la température		
<input type="checkbox"/> cancer		
<input type="checkbox"/> diabète		
<input type="checkbox"/> autre maladie cardiovasculaire chronique		
<input type="checkbox"/> âgé de 75 ans et plus		
<input type="checkbox"/> obésité		
<input type="checkbox"/> maladie du foie		
<input type="checkbox"/> maladie pulmonaire		
<input type="checkbox"/> maladie rénale		
<input type="checkbox"/> hypertension artérielle		

Priorité d'intervention

Si présence d'un climatiseur en fonction dans la chambre du patient ou dans la maison, la priorité d'intervention devient immédiatement faible.

Très élevé	Élevé	Moyenne	Faible

Coordonnées de la personne qui a effectué le repérage :

Nom :	Prénom :
No d'employé :	Tél. :
Installation :	Date :
Signature :	

ANNEXE 2 – TYPES DE NON-RÉPONSE

Type de non-réponse	Critères
Inquiétante	<ul style="list-style-type: none"> ○ L'utilisateur est identifié comme une personne vulnérable et à risque de danger grave en lien avec son état physique et/ou mental ou sa situation psychosociale; ○ L'utilisateur est toujours présent et ponctuel à ses rendez-vous et connu depuis un certain temps et dont la non-réponse n'est pas habituelle; ○ L'intervenant a évalué que la non-réponse de l'utilisateur représente une situation où il y a un potentiel de danger non immédiat pour l'utilisateur.
Potentiellement à risque	<p>Au regard de la vulnérabilité en lien avec son état mental ou sa situation psychosociale :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usager pouvant être victime d'une agression physique par un tiers; 2. Usager qui présente des intentions suicidaires et/ou homicidaires; 3. Usager avec déficit cognitif; 4. Usager avec jugement altéré, personne isolée et sans réseau social; 5. Usager non compilant à la prise de certains médicaments; 6. Usager à risque d'abus de substance; 7. Habitude de réponse de l'utilisateur lors des visites antérieures (ex. usager avec profil d'itinérance); 8. Lors de période de chaleur accablante, usager dont la prise de certains médicaments accroît leur vulnérabilité à la chaleur. <p>Au regard de la vulnérabilité en lien avec l'état physique de la personne :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Usager ayant des problématiques pathologiques (ex. BPOC (broncho-pneumopathie obstructive chronique), diabète, insuffisance rénale, mobilité réduite, risque de chute élevé...).