

Direction des services professionnels

## PROCÉDURE

### NON RÉPONSE D'UN USAGER LORS D'UNE INTERVENTION PRÉVUE POUR LA CLIENTÈLE REQUÉRANT DES SERVICES À DOMICILE PAR LE SERVICE RÉGIONAL DE SOINS À DOMICILE – MALADIES PULMONAIRES CHRONIQUES (SRSAD – MPC)

N° Procédure : <b>PRO-075</b>	Responsable de l'application : Direction services professionnels	
N° Politique/Règlement associé : <b>POL-079</b>		
Approuvée par : <b>Comité de direction</b>	Date d'approbation : <b>2020-01-28</b>	Date de révision : <b>2024-01-28</b>

Destinataires : Personnel de la direction des services professionnels (DSP) (incluant les médecins, stagiaires, chauffeur et fournisseurs de services)

## 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'utilisateur à une date et une heure précise<sup>1</sup> ou, lors d'une période de chaleur accablante et extrême<sup>2</sup>, 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'utilisateur;
- 1.8. Assurer le signalement de toute situation jugée à risque pour la clientèle et qui pourrait lui causer préjudice.
- 1.9. Consulter la cartographie du processus (Annexe 4)

<sup>1</sup> Il s'agit d'un rendez-vous planifié.

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

## 2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – PERSONNEL du SRSAD À LA DIRECTION DES SOINS INFIRMIERS<sup>3</sup>

### 2.1. Gestion préventive

L'intervenant du dossier de l'utilisateur a la responsabilité de:

- S'assurer qu'à l'inscription d'un nouvel usager on fait mention d'une ou des personnes significatives à rejoindre en cas d'urgence.
- Lors d'une première visite à domicile, l'intervenant vérifie les numéros de téléphone d'urgence (parents, amis, voisins, propriétaire) et s'assure de faire les mises à jour le cas échéant dans les logiciels pertinents.
- S'identifier comme étant l'intervenant responsable auprès de l'utilisateur ou de son représentant et lui remettre ses coordonnées pour être joint;
- Demander à l'utilisateur ou son représentant de l'informer de tout changement de numéro de téléphone des personnes identifiées en cas d'urgence et faire le suivi requis pour l'enregistrement à son dossier;
- Lors de la réévaluation, vérifier si les numéros de téléphone sont toujours valables et les modifier le cas échéant dans le logiciel pertinent : SIG-SRSAD et le carnet de route utilisé pour la consignation des informations personnelles;
- Informer l'utilisateur et ses proches de la procédure prévue en cas de non réponse, des conséquences possibles en cas du déclenchement d'une procédure ou de refus d'application de la procédure. Signer de façon conjointe le formulaire « Entente mutuelle en cas de non-réponse » (Annexe 1). Une révision en cas de refus sera faite à chacune des réévaluations par l'intervenant.
- Demander à l'utilisateur ou son représentant d'informer l'établissement de santé, s'il doit s'absenter de son domicile, alors qu'une visite du personnel était planifiée.
- Devant une récurrence des absences sans avis, l'intervenant doit discuter de solutions alternatives avec l'utilisateur et ses proches et réviser le plan d'intervention en conséquence.
- Suggérer à l'utilisateur ou son représentant l'utilisation des systèmes de sécurité à domicile (système d'appel d'urgence).

---

<sup>3</sup> La procédure couvre trois volets.

Le premier volet a trait à la gestion préventive de la sécurité de l'utilisateur et implique la responsabilité de l'intervenant responsable du dossier de l'utilisateur. Le deuxième volet réfère à la situation de non réponse, lors d'une visite planifiée chez un usager ou lors d'un appel téléphonique sans réponse. Le troisième volet, enfin, s'attache au suivi qui doit être actualisé suite à une situation de non-réponse.

## **2.2. Situation de non réponse lors d'une visite à domicile**

- Pour toutes les situations où une visite était planifiée et qu'il n'y a pas de réponse au domicile ou au téléphone, l'intervenant se rend chez un voisin ou chez la concierge pour tenter de savoir si quelqu'un a vu l'utilisateur s'absenter ou a eu connaissance qu'il se soit absenté.
- Dans la négative, l'intervenant communique immédiatement avec les personnes identifiées en cas d'urgence. Si la personne significative est rejointe, l'intervenant professionnel lui demande de vérifier la situation et de lui faire un suivi.

### Durant les heures d'ouverture du SRSAD (heures de présence des ASI et gestionnaires)

- Si l'intervenant est incapable de rejoindre ces personnes, il communique avec son ASI ou ACI.
- Si l'ASI ne répond pas, il communique avec son gestionnaire.

### En dehors des heures d'ouverture du SRSAD (Annexe 2 et 3) :

- L'intervenant communique avec le gestionnaire de garde.

### En tout temps :

- L'intervenant qui a déclenché le protocole de non réponse peut continuer sa route régulière en fonction des directives cliniques. Il peut cependant être appelé à retourner à domicile au besoin.
- L'intervenant (ou, s'il est sur la route, son ASI, ACI ou gestionnaire) contacte le 911, afin de vérifier avec « Urgence santé » si un transport a été effectué chez cet utilisateur absent et procède aux autres vérifications lorsque pertinent (ex. téléphoner à l'hôpital où l'utilisateur est connu).
- Si les recherches demeurent infructueuses, l'intervenant avise dans l'ordre suivant :
  - L'ASI ou l'ACI;
  - Le gestionnaire concerné (ou le gestionnaire de garde en dehors des heures d'ouverture).
- Après discussion et en cas de doute raisonnable quant à la sécurité de l'utilisateur, le gestionnaire communique avec les services de police, afin de procéder à une intervention à domicile. Celui-ci demande aux services de police de faire un suivi téléphonique de l'intervention à domicile et juge de la pertinence de demander à l'intervenant de retourner au domicile.

### **2.3. Situation de non réponse en cas d'appel téléphonique infructueux**

- L'intervenant doit laisser un message téléphonique à l'utilisateur en spécifiant qu'un retour d'appel est attendu dans un délai jugé cliniquement adéquat par l'intervenant. Une note au dossier doit spécifier le délai attendu du retour d'appel.
- S'il y a absence de retour d'appel dans le délai attendu ou après des tentatives infructueuses de rejoindre l'utilisateur dans un délai jugé cliniquement sécuritaire, l'intervenant communique immédiatement avec les personnes identifiées en cas d'urgence.
- Si malgré les démarches le client n'est toujours pas rejoint, les étapes décrites lors d'une situation de non réponse lors d'une visite à domicile (point 2.2) s'appliquent.

### **2.4 Suivi de l'événement**

- Tous les intervenants et les gestionnaires ont la responsabilité de colliger les interventions effectuées au dossier de l'utilisateur.
- L'intervenant a la responsabilité de :
  - Faire un suivi de l'événement à l'utilisateur et/ou sa famille;
  - Informer les différents acteurs impliqués dans le protocole de non-réponse pour leur faire part des conclusions de la situation ;
  - Colliger l'information pertinente relative à l'événement au dossier de l'utilisateur;
  - Compléter le rapport d'incident-accident AH-223.
- Le gestionnaire concerné s'assure de l'analyse de chacune des situations. Il documente la problématique des situations de non réponse dans son service. Il est important de disposer du numéro d'événement de la police, afin de le consigner au dossier. Il remplit aussi un formulaire AH-223 dans les situations où un protocole de non réponse aurait dû être déclenché et ne l'a pas été.

Cas particulier : en dehors des heures d'ouverture, le gestionnaire de garde s'assure de transmettre l'information concernant l'événement à l'intervenant et au chef concerné si besoin.

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

### **3.1 Direction des services professionnels**

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

### **3.2 Calendrier de révision de la procédure**

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

#### **4. 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.

#### **5. ANNEXES**

Annexe 1 – Entente mutuelle en cas de non-réponse

Annexe 2 - Numéros de téléphone importants au SRSAD

Annexe 3 - Numéros de téléphone et accès direct à l'urgence des hôpitaux

Annexe 4 – Protocole de non-réponse

## ANNEXE 1 - ENTENTE MUTUELLE EN CAS DE NON RÉPONSE

Au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, nous souhaitons nous assurer de votre sécurité et d'une accessibilité maximale pour l'ensemble de nos usagers. Pour ce faire, une procédure en cas de non-réponse est en vigueur dans notre établissement.

Nous souhaitons que vous soyez à votre domicile afin de recevoir la visite du personnel de santé qui donneront le ou les services prévus au plan d'intervention. À ce propos :

- Si vous êtes dans l'obligation d'annuler le ou les services, il est important d'aviser le personnel des services à domicile dans les meilleurs délais.
- Advenant le non-respect de la présente procédure, nous considérerons la révision de votre plan d'intervention.
- Lors d'une visite à domicile planifiée, si vous ne répondez pas à la porte, nous souhaitons obtenir votre autorisation afin de prendre les actions nécessaires pour nous assurer que vous êtes en sécurité :

Votre intervenant principal vous a expliqué la procédure de non-réponse. Par la signature de cette entente, vous-même ou un membre de votre entourage confirmez avoir été informé et avoir compris cette même procédure et vous engagez à la respecter.

Soyez assuré(e) de notre compréhension à votre égard.

Je confirme avoir reçu l'information en lien avec la procédure de non-réponse pour les services de soutien à domicile du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et :

J'accepte que les actions soient prises pour assurer ma sécurité en cas de non-réponse

Je refuse que les actions soient prises pour assurer ma sécurité en cas de non-réponse

---

Intervenant CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

---

Usager

## ANNEXE 2 - NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS AU SRSAD

	Secteur Infirmier-TRP et TS	Secteur Inhalothérapie
Assistant du supérieur immédiat (ASI) Assistant Chef Inhalothérapie (ACI)	514-942-0287 ou 438-824-8949	514-942-1016
Gestionnaire de garde (soirs, fins de semaine et jours fériés)	Cellulaire chef de service : 514-358-3988 Cellulaire chef de secteur : 514-258-9102	

## ANNEXE 3 - NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET ACCÈS DIRECT À L'URGENCE DES HÔPITAUX

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET ACCÈS DIRECT À L'URGENCE DES HÔPITAUX	
Institut et hôpital neurologique de Mtl.....	514-398-6644
Glen.....	514-934-1934
Hôpital général du Lakeshore.....	514-630-2225
Hôpital général Juif.....	514-340-8222
Hôpital D'argenteuil.....	450-562-3761
Hopital D'ottawa.....	613-722-7000
Hopital de Gatineau.....	819-561-8100
Hopital de Granby.....	450-375-8000
Hopital de Hull.....	819-595-6000
Hopital de Joliette.....	450-759-8222
Hopital Mont-Laurier.....	819-623-1234
Hopital de Montréal pour enfants.....	514-934-1934
Hopital de St-Eustache.....	450-473-6811
Hopital du Haut-Richelieu.....	450-359-5000
Hopital Laurentien.....	819-324-4000
Hopital Maniwaki.....	819-449-4690
Hopital N-Dame du CCSMTL.....	514-413-8777
Hopital Régional de Rimouski.....	418-724-3000
Hopital Richardson.....	514-483-1380
Hôpital Hôtel-Dieu d'Arthabaska.....	819-357-2030
Hôpital Hôtel-Dieu de Lévis.....	418-835-7121
Hôpital Hôtel-Dieu de St-Jérôme.....	450-431-8200
Institut de Cardiologie de Montréal.....	514-376-3330
Institut de cardiologie et de pneumologie à Québec.....	418-656-8711
Institut de Réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal.....	514-737-3661
Institut Universitaire Santé Mentale Douglas.....	514-761-6131
Hôpital Jean-Talon.....	514-495-6767
Hôpital Lasalle.....	514-362-8000
Hôpital Lachine.....	514-637-2351
Institut Univers. En Santé Mentale de Mtl.....	514-251-4000
Hôpital Maisonneuve-Rosemont.....	514-252-3400
Hôpital Marie-Clarac.....	514-321-8800
Hôpital Mont-Sinaï.....	514-369-2222
Hôpital de Papineau.....	1-819-986-3341
Hôpital Pierre Boucher.....	450-468-8111
Hôpital Pierre-Le Gardeur.....	450-654-7525
Hôpital Rivière-Des-Prairies.....	514-323-7260
Hôpital Sacré-Cœur de Montréal.....	514-338-2222
Hôpital Santa-Cabrini.....	514-252-6000
Hôpital Ste-Agathe des Monts.....	819-324-4000
Hôpital Ste-Justine.....	514-345-4931
Hôpital Ste-Mary's.....	514-345-3511
Hôpital Verdun.....	514-362-1000



Direction des services professionnels  
**PROCÉDURE**

**PROTOCOLE DE NON RÉPONSE**

EN AMONT D'UN PNR

MAI 2019

EN AVANT D'UN PNR

