

Direction programme soutien à l'autonomie
des personnes âgées
PROCÉDURE

**NON RÉPONSE D'UN USAGER LORS D'UNE INTERVENTION PRÉVUE POUR LA CLIENTÈLE
VULNÉRABLE REQUÉRANT DES SERVICES À DOMICILE OU EN CENTRE DE JOUR**

N° Procédure : PRO-076	Responsable de l'application : Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées	
N° Politique/Règlement associé : POL-079		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2020-02-18	Date de révision : 2024-02-18

Destinataires : Personnel de la direction adjointe continuum service clientèle du soutien à l'autonomie des personnes âgées et de la direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et de déficience physique (DI-TSA-DP) (incluant les médecins, stagiaires, main-d'œuvre indépendante 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 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. Au-delà de la responsabilité de l'intervenant pivot du dossier de l'utilisateur, tous les intervenants impliqués auprès de l'utilisateur incluant les auxiliaires aux services de santé et sociaux (ASSS) sont co-responsables de la gestion préventive de la sécurité de l'utilisateur.
- 1.6. Assurer la sécurité et l'assistance aux usagers à domicile lors de période de chaleur accablante;
- 1.7. Assurer la prestation de soins et services aux usagers dans un cadre sécuritaire;
- 1.8. Assurer le respect du droit à la vie privée de l'utilisateur;

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 ».

- 1.9. Assurer le signalement de toute situation jugée à risque pour la clientèle et qui pourrait lui causer préjudice.
- 1.10. Consulter la cartographie du processus (Annexe 4)

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – PERSONNEL DE LA DIRECTION DU SOUTIEN À L'AUTONOMIE DES PERSONNES ÂGÉES (SAPA) ET DE LA DI-TSA-DP

2.1. Gestion préventive par l'intervenant pivot

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

- Il s'assure qu'à l'inscription d'un nouvel usager que le dossier 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 les logiciels pertinents : ICLSC, Horaire Plus, Cardex ou tout autre logiciel 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 de 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) et le déposer au dossier de l'utilisateur. Une révision en cas de refus sera faite à chacune des réévaluations par l'intervenant pivot.
- 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 pivot 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).

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

Intervenant incluant les auxiliaires en santé et services sociaux (ASSS)

- 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, incluant l'auxiliaire en santé et services sociaux, 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 positive, inscrire clairement les informations au dossier de l'utilisateur.
- Dans la négative, l'intervenant professionnel ou l'ASSS, 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 CLSC (heures de présence des assistants au supérieur immédiat (ASI) et spécialistes en activités cliniques (SAC) jours/soirs/nuits/fins de semaines (Annexe 4) :

- Si l'intervenant est incapable de rejoindre ces personnes, il communique avec son spécialiste en activité clinique ou son assistant au supérieur immédiat pour lui signaler la non réponse :
 - Lorsqu'une ASSS est impliquée (de 7h00 à 16h00), elle contacte en priorité l'ASI de l'aide à domicile qui rejoindra l'intervenant pivot ou l'intervenant de garde pour l'informer de la situation.
 - S'il s'agit d'une ASSS d'agence, celle-ci doit contacter le responsable de l'agence qui informera l'ASI de l'aide à domicile et suivra les directives formulées par celle-ci.

En dehors des heures d'ouverture et des heures de présence des ASI de soir et de fin de semaine (Annexe 5) :

Le cadre de garde assume le rôle du supérieur immédiat et les ASSS et les intervenants professionnels doivent communiquer avec ce dernier (annexe 2).

En tout temps :

- L'intervenant ou l'ASSS 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 SAC ou son ASI) 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;
 - Le chef de service concerné (ou le cadre de garde en dehors des heures d'ouverture).

Chef de service

- Après discussion et en cas de doute raisonnable quant à la sécurité de l'utilisateur, le chef de service ou le cadre de garde 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'ASSS ou à l'intervenant de retourner au domicile.

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

Intervenant

- Un message téléphonique doit être laissé à l'utilisateur en spécifiant qu'un retour d'appel est attendu dans un délai jugé cliniquement adéquat par l'intervenant au suivi. 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. Situation d'absence non prévue au centre de jour

Agente administrative

- Après l'arrivée de tous les usagers fréquentant le centre de jour, peu importe le type de transport, l'agente administrative vérifie les absences et identifie celles qui sont non-prévues selon l'horaire habituel.
- L'agente administrative communique immédiatement par téléphone au domicile de l'utilisateur.
- Si elle n'obtient pas de réponses, elle communique avec les personnes identifiées en cas d'urgence. S'il est incapable de rejoindre ces personnes ou si elle a un doute raisonnable quant à la sécurité de l'utilisateur, elle communique avec son supérieur.

- 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.

2.5. SUIVI DE L'ÉVÉNEMENT

Intervenant pivot

- L'intervenant pivot 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 dans le formulaire spécifiquement dédié au Protocole de non-réponse ;
 - Compléter le rapport d'incident-accident AH-223.

Chef de service

- Le chef de service 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 mettre sur le rapport. 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.
- Colliger l'information pertinente relative à l'événement au dossier de l'utilisateur dans le formulaire spécifiquement dédié au Protocole de non-réponse.

Cas particulier : en dehors des heures d'ouverture, le cadre de garde s'assure de transmettre par courriel l'information concernant l'événement à l'intervenant pivot et au chef de service concerné

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

3.1. Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées

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 de non réponse
- Annexe 2 - Numéros de téléphone importants
- Annexe 3 - Numéros de téléphone et accès direct à l'urgence des hôpitaux
- Annexe 4 – Cartographie

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

	Secteur Lucille-Teasdale	Secteur St-Michel/St-Léonard	Secteur Pointe de l'île
Assistant du supérieur immédiat de l'aide à domicile	514-207-5616	514-217-2090	514-895-8786
Assistant du supérieur immédiat de l'équipe de suivi	Rosemont Est Cellulaire : 514-214-5900 Rosemont Ouest Cellulaire : 514-913-4135 Olivier-Guimond Cellulaire : 514-220-1236 Hochelaga-Maisonneuve Cellulaire : 514-891-3907 ASI soir et fin de semaine : 514-212-7466	Secteur Est 514-248-7710 Secteur Ouest 514-894-1607 ASI soir et fin de semaine : 514-209-4133	Rivière-des-Prairies 514-247-1795 Pointe-aux-Trembles 514-214-2191 Mercier Est-Anjou 438-351-5068 Court terme à domicile MEA : 514-217-7323 ASI soir et fin de semaine: 514-943-4084
Cadre de garde (soirs, fins de semaine et jours fériés)	Cellulaire : 438-824-3349		
ASI HDRC	Cellulaire : 514-386-9606		

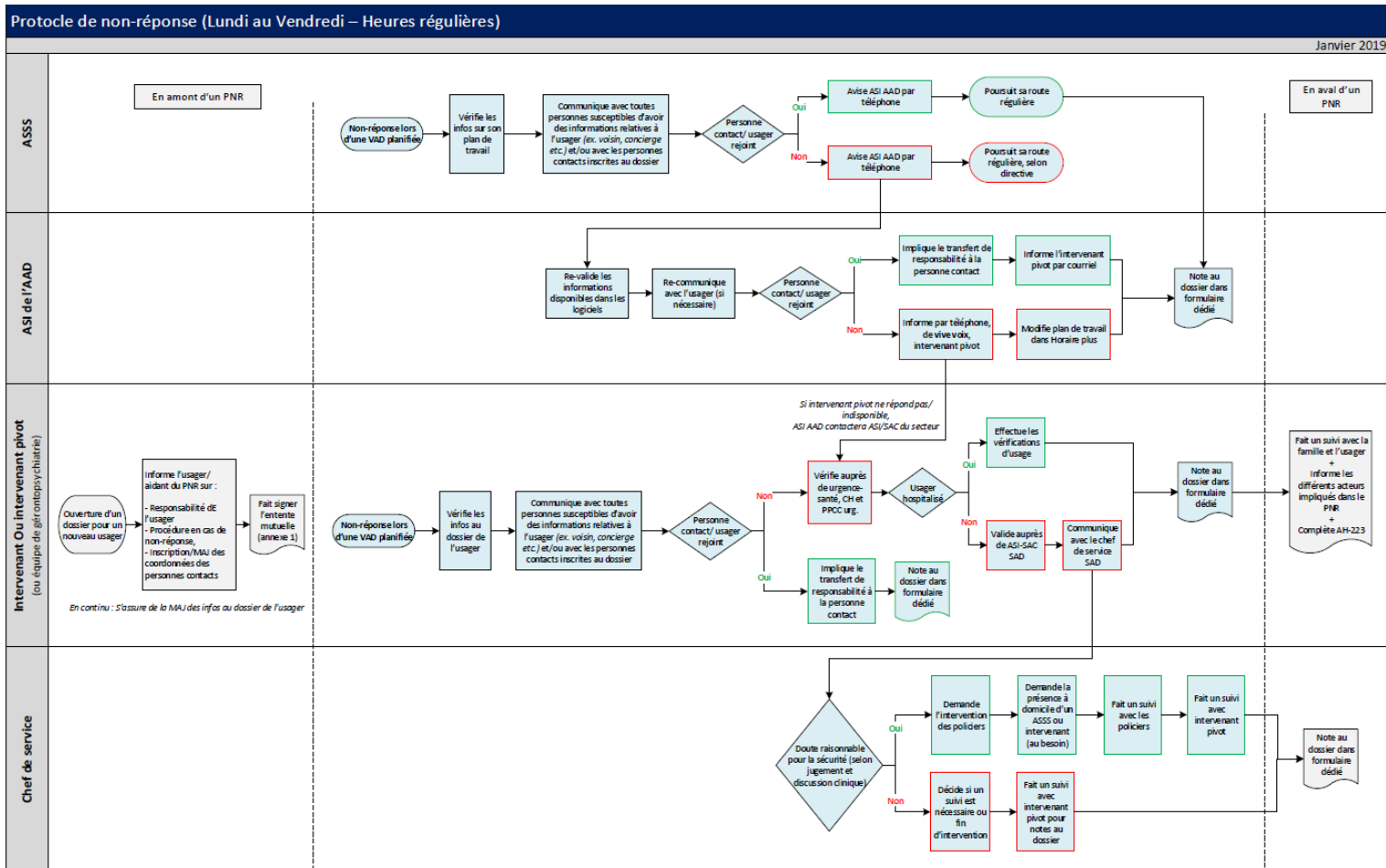
ANNEXE 3 - NUMÉROS DE TÉLÉPHONE ET ACCÈS DIRECT À L'URGENCE DES HÔPITAUX

CHUM numéro général :	514-890-8000
☞ Urgence	514-890-8000 poste 36360
Hôpital Notre-Dame	514-413-8777
CUSM Hôpital général de Montréal numéro général	514-934-1934
☞ Urgence	514-934-1934 poste 48090
CUSM Hôpital Royal Victoria numéro général	514-934-1934
☞ Urgence	514-934-1934 poste 36593
Hôpital Juif de Montréal numéro général	514-340-8222
☞ Urgence	514-340-8222 poste 5011
Hôpital Maisonneuve-Rosemont numéro général	514-252-3400
☞ Urgence	514-252-3400 poste 3260
Hôpital St. Mary numéro général	514-345-3511
☞ Urgence	514-734-2690
Hôpital Jean-Talon numéro général	514-495-6767
☞ Urgence Interne	514-495-6767 poste 8733
☞ Urgence Externe	514-495-6767 poste 6733
Hôpital Santa Cabrini numéro général	514-252-6000
☞ Urgence	514-252-6000 poste 7129
Hôpital Sacré-Cœur numéro général	514-338-2222
☞ Urgence	514-338-2000

MAJ 2019-01

Direction programme soutien à l'autonomie
des personnes âgées
PROCÉDURE

ANNEXE 4 - CARTOGRAPHIE



ANNEXE 4 – CARTOGRAPHIE - suite

