

Norme harmonisée

Relances téléphoniques – Chaleur extrême

Lors d'un épisode de chaleur extrême, c'est la Direction de santé publique (DSPu) qui décrète le passage aux différentes étapes. Lors de l'étape *mobilisation*, le plan d'intervention spécifique chaleur-extrême (PIS-CE) requiert des actions de relances téléphoniques auprès de la clientèle vulnérable. La coordination des mesures d'urgence et de la sécurité civile (CMUSC) est responsable de l'opérationnalisation du PIS-CE et sollicitera les directions concernées par l'activation de la structure de coordination. À cet effet, la CMUSC demandera la production des listes de la clientèle vulnérable auprès du Service des archives.

Responsabilités de l'intervenant

La liste de la clientèle vulnérable à appeler, sera divisée selon trois priorités d'appel :

Priorité 1	Clientèle à appeler dès le passage à la mobilisation
Priorité 2	Clientèle à appeler dès la 2 ^e journée
Priorité 3	Clientèle à appeler à la 4 ^e journée

Toutefois, un intervenant peut, s'il en a la capacité, devancer les appels de priorité 2 ou 3. L'intervenant doit évaluer si une relance sera nécessaire à l'intérieur de l'épisode de chaleur en cours.

Avant d'entreprendre les relances téléphoniques, l'intervenant est invité à consulter le dossier de l'utilisateur dans I-CLSC. Il est à noter qu'un usager peut être assigné à plus d'un intervenant dans différents programmes et qu'il a peut-être déjà été contacté dans le cadre de la chaleur extrême.

C'est pourquoi une note d'évolution doit être déposée au dossier de l'utilisateur afin de colliger l'information concernant la relance téléphonique. La note suivante peut être employée : « *Relance téléphonique auprès de l'utilisateur en lien avec l'épisode de chaleur extrême.* ». Toute information pertinente au suivi doit également être inscrite.

Aucune saisie statistique n'est requise.

De plus, il est important de mentionner qu'un épisode de chaleur extrême peut survenir à plusieurs reprises durant la période estivale et parfois dans un délai très rapproché.

Vous trouverez au verso un outil de référence spécifiant les éléments à mentionner lors de la relance téléphonique.

Voir au verso ➞

Norme harmonisée

Relances téléphoniques – Chaleur extrême

1. Se présenter et mentionner le but de l'appel :

« Bonjour, je suis _____ du CISSS de la Montérégie-Ouest. La Direction de la santé publique de la Montérégie a émis un avis de chaleur extrême et nous demande de contacter notre clientèle afin de s'assurer de leur bien-être. C'est pour cette raison que je vous contacte aujourd'hui. »

2. Poser quelques questions afin d'obtenir un portrait de la situation :

- Nombre d'occupants dans le ménage et les particularités au niveau de la santé.
- Support de la famille élargie, possède un réseau en cas de besoin.
- Domicile climatisé, présence de ventilateur et autres mesures afin de se rafraîchir.
- Interpeller le réseau familial ou social au besoin

3. Afin de soutenir la clientèle dans cet épisode de chaleur extrême, les recommandations suivantes peuvent être mentionnées lors de l'appel :

- Hydratez-vous suffisamment :
 - buvez beaucoup d'eau sans attendre d'avoir soif.
 - Évitez de consommer des boissons alcoolisées, car l'alcool peut aggraver la déshydratation.
- Rafraîchissez-vous souvent :
 - prenez une douche, un bain frais ou baignez-vous dans une piscine, si cela est possible;
 - Appliquez des linges humides froids sur votre visage, vos bras et votre cou, et vaporisez de l'eau froide sur votre visage plusieurs fois par jour;
 - passez quelques heures par jour dans un endroit climatisé ou ombragé (bibliothèques, centres commerciaux, parcs, etc.).
- Protégez-vous de la chaleur :
 - réduisez vos efforts physiques;
 - portez des vêtements légers, amples et de couleur pâle. Portez un chapeau à large bord fabriqué à partir d'un tissu respirant;
 - planifiez vos activités physiques pendant les périodes les moins chaudes de la journée (par exemple, avant 11 h ou après 18 h).
- Fermez les fenêtres, les rideaux ou les stores lorsque le soleil brille. Ventilez si possible votre résidence lorsque la nuit est fraîche.
- Si disponible, se servir de la climatisation pour faire baisser la température plus rapidement dans la demeure.
- Déposer un bassin de glaçons ou d'eau glacée devant les ventilateurs pour se rafraîchir.
- Utilisez au minimum les appareils qui dégagent de la chaleur (cuisinière, four, sècheuse, télévision, luminaires, etc.).
- Donnez des nouvelles à vos proches et n'hésitez pas à demander de l'aide à votre entourage pendant les périodes de fortes chaleurs :



Norme harmonisée

Relances téléphoniques – Chaleur extrême

- les personnes plus vulnérables devraient inviter régulièrement leurs proches (familles, voisins, amis);
- les proches des personnes âgées, en perte d'autonomie ou vivant seules devraient régulièrement leur rendre visite.
- Surveillez la diffusion d'avertissements de chaleur et suivez les recommandations d'Environnement Canada ou de la direction de santé publique de votre région.

4. Mesures mises en place par la municipalité :

Plusieurs municipalités offrent des mesures afin d'atténuer les effets de la chaleur. Inviter l'utilisateur à contacter sa municipalité (site Web, réseaux sociaux, Hôtel de ville, 311, panneaux d'information) afin de les connaître.

5. Mettre fin à l'appel :

Inviter l'utilisateur à contacter Info Santé au 811 s'il a des questionnements sur son état de santé.

