

Processus lors de l'absence d'un usager en centre de réadaptation en dépendance (CRD)			
Direction(s) responsable(s)	Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	Approuvé	2024-02-14
		Révisé	N/A
Personne(s) concernée(s)	Tout le personnel en centre de réadaptation en dépendance		
Outils cliniques associés	S.O.		

Le présent document vise à faciliter la prise de décision, harmoniser les pratiques et assurer une équité pour l'ensemble des usagers.

Tout le personnel en CRD doit connaître le processus et appliquer les étapes à suivre.

- Intégration et utilisation du document :
Les personnes-ressources en encadrement clinique (PREC) et les gestionnaires offrent le soutien nécessaire à l'intégration et l'utilisation de ce document.
- En cas de situations particulières :
Pour le personnel clinique : ce document doit être utilisé de concert avec le jugement clinique pour des situations particulières.
Pour le personnel administratif : se référer au PREC ou au gestionnaire de leur équipe.
- Situations complexes ou difficultés d'application du processus :
Les PREC, les spécialistes en activités cliniques et les gestionnaires accompagnent le personnel et les équipes.

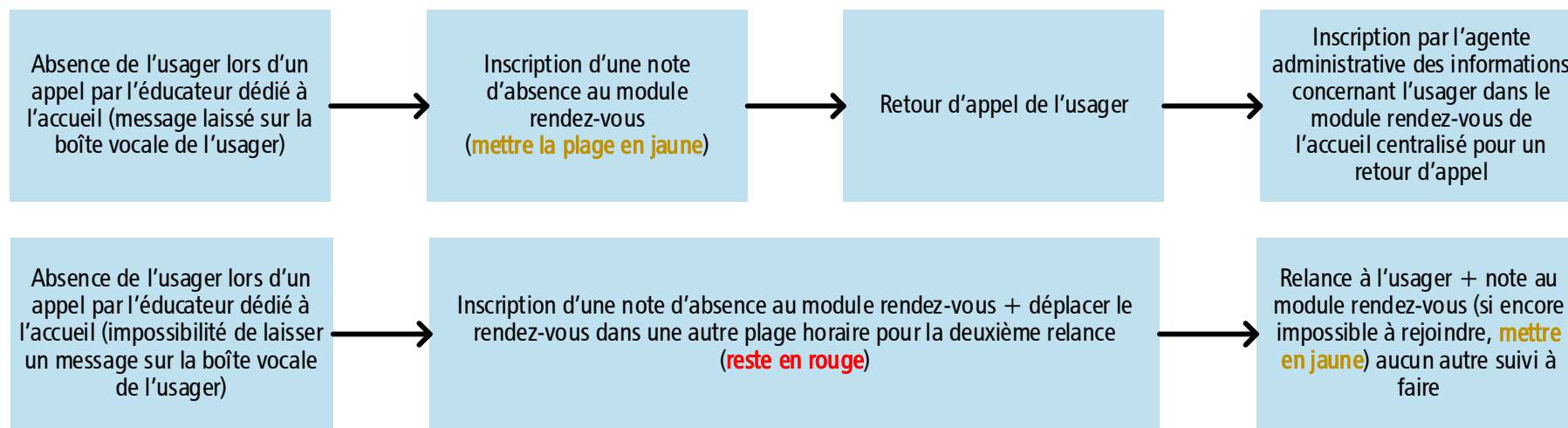
Les étapes à suivre lorsqu'un usager du CRD s'absente lors d'une activité ou d'un rendez-vous planifié sont présentées en fonction des différents types de rencontre et de rendez-vous planifiés.

Références

S.O.

Absence de l'usager lors d'un appel fait par les éducateurs dédiés à l'accueil (accueil centralisé et accueil Montréal)

- Usager avec boîte vocale :
 - L'éducateur dédié à l'accueil laisse un message confidentiel sur la boîte vocale de l'usager;
 - Si l'usager rappelle, il sera réinscrit par l'agente administrative dans la liste des retours d'appel au module rendez-vous de l'accueil centralisé ou dans une plage de rendez-vous d'accueil/évaluation sommaire d'un éducateur de Montréal.
- Usager sans boîte vocale :
 - Un minimum de deux (2) relances à l'usager, à deux (2) moments différents, est fait par les éducateurs dédiés à l'accueil;
 - Si l'usager recontacte le service ultérieurement, l'agente administrative de l'accueil centralisé inscrira l'usager dans la liste des retours d'appel au module rendez-vous de l'accueil ou l'agente administrative de Montréal offrira un nouveau rendez-vous dans les disponibilités d'un éducateur au module rendez-vous.



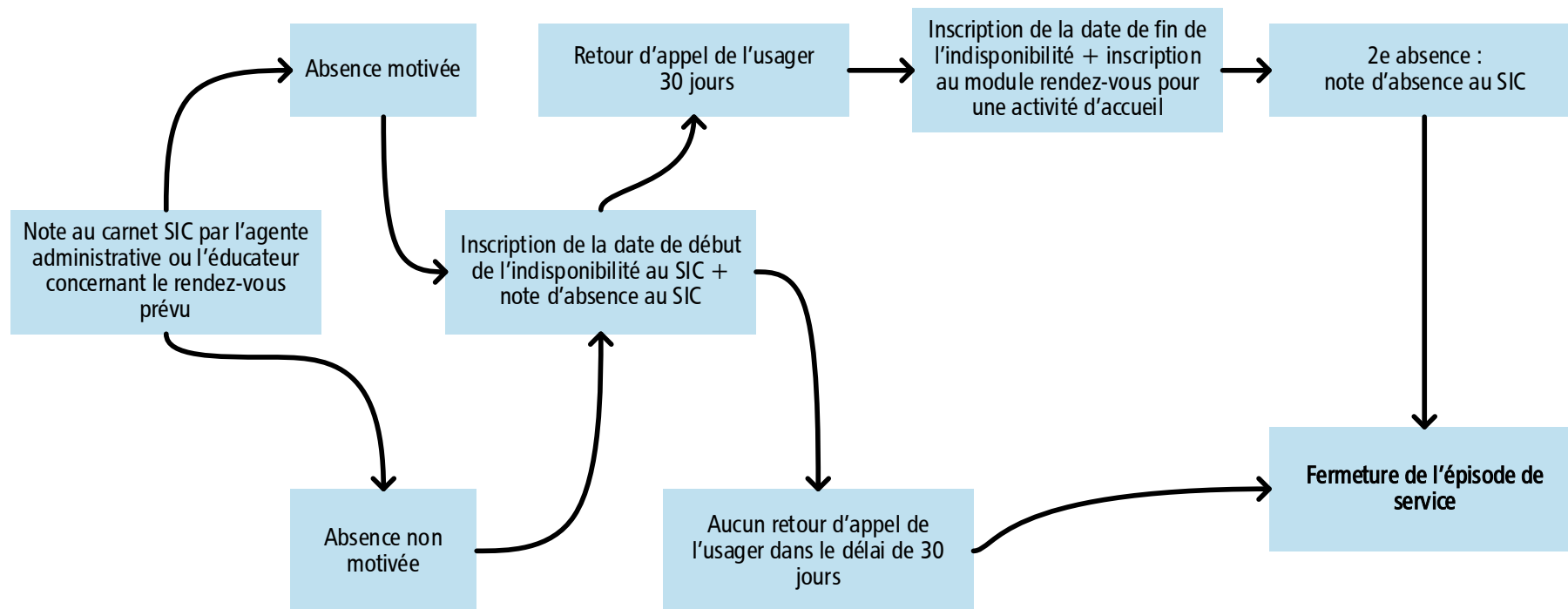
Absence de l'usager lors de l'activité d'accueil en services externes

Une relance téléphonique est faite auprès de l'usager par les agentes administratives la veille du rendez-vous d'accueil. Il est précisé à l'usager qu'advenant une absence motivée ou non motivée de sa part, s'il souhaite recevoir à nouveau des services, il devra recontacter le point de service (s.o. pour Montréal).

- Absence motivée de l'usager à l'activité d'accueil :
 - L'agente administrative planifie un nouveau rendez-vous d'accueil avec l'usager, soit via une activité d'accueil de groupe ou une activité individuelle.

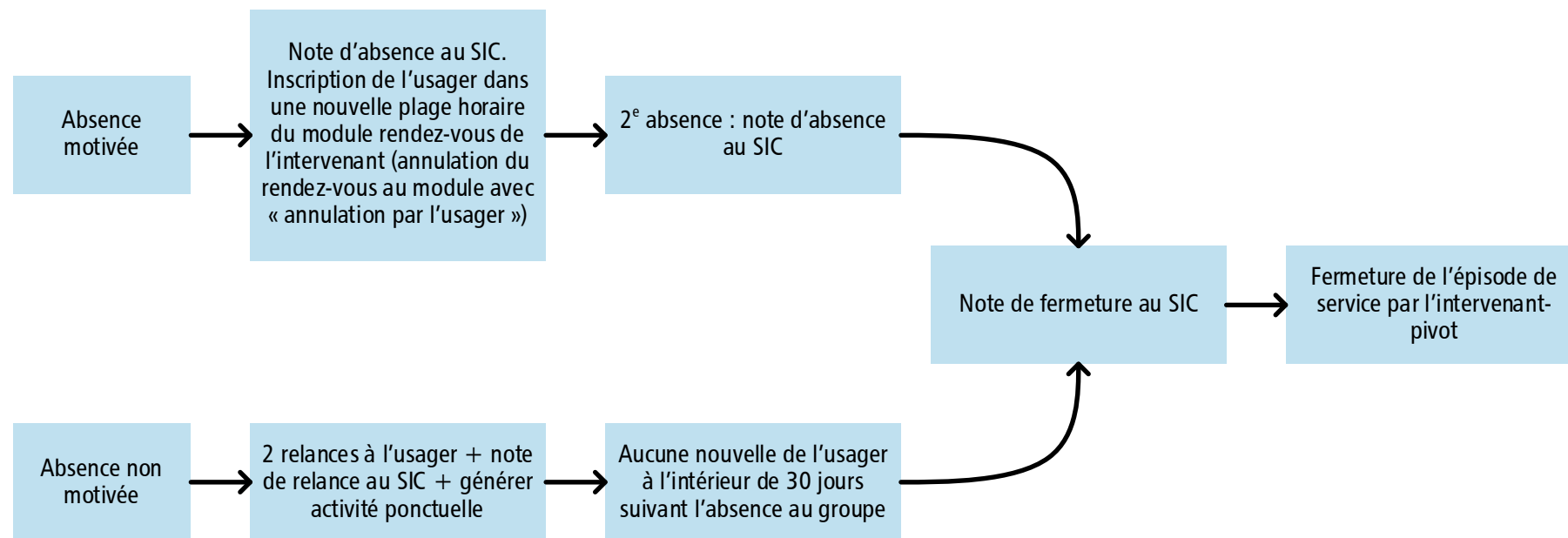
- Absence non motivée de l'utilisateur à l'activité d'accueil :

- Une relance est faite à l'utilisateur par l'agente administrative ou le clinicien. *Pour les accueils planifiés en individuel, voir la procédure absence rencontre de suivi;
- Si l'utilisateur souhaite une nouvelle rencontre, l'agente administrative planifie avec lui une nouvelle date d'activité d'accueil de groupe ou individuelle;
- Si la situation de l'utilisateur requiert du soutien immédiat, l'agente administrative recommande l'utilisateur à un intervenant/éducateur du point de service qui pourra s'assurer de la sécurité de l'utilisateur et assurer un filet de sécurité en cas de besoin;
- Si l'utilisateur est impossible à joindre au moment de la relance, un message sera laissé par l'agente administrative, invitant l'utilisateur à recontacter le point de service s'il souhaite reprendre un nouveau rendez-vous;
- En cas d'absence non motivée à une deuxième activité d'accueil planifiée ou si l'utilisateur ne recontacte pas le point de service, l'épisode de service devra être fermé par l'agente administrative à l'intérieur d'un délai de 30 jours suivant l'absence à la première activité d'accueil.



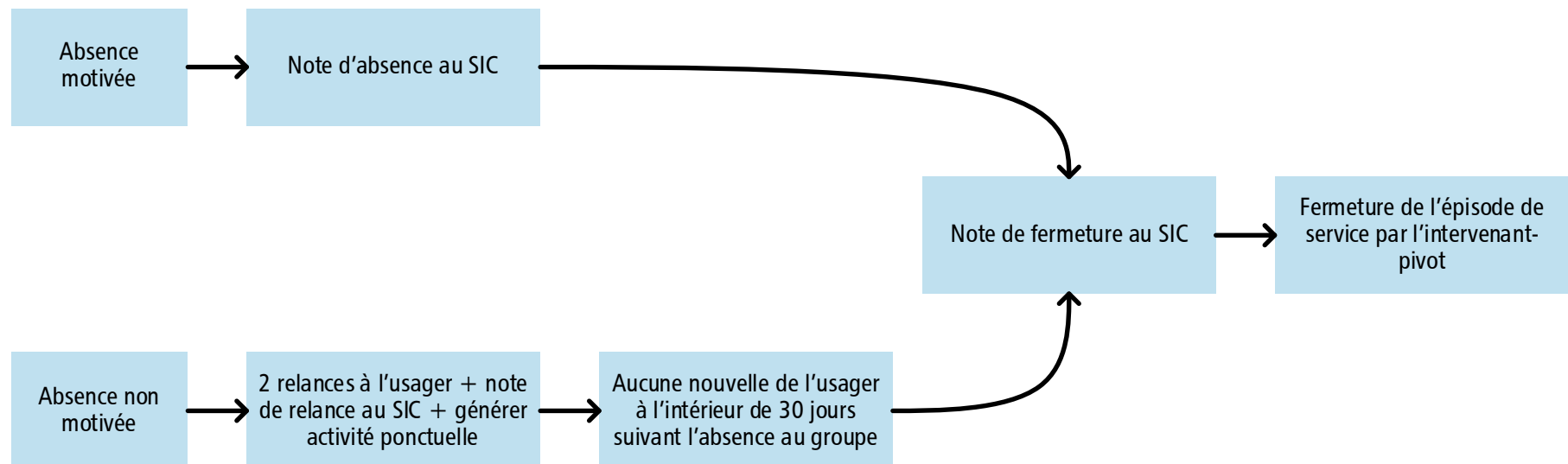
Absence de l'usager à une rencontre de suivi en individuel

- Absence motivée de l'usager à une rencontre de suivi en individuel :
 - L'intervenant pivot planifie un autre rendez-vous de suivi avec l'usager.
- Absence non motivée de l'usager à une rencontre de suivi en individuel :
 - **L'intervenant pivot contacte l'usager à l'heure prévue du rendez-vous de suivi;**
 - Si l'usager répond, un rappel du rendez-vous prévu est fait. Si l'usager est disponible, la rencontre est réalisée par téléphone;
 - L'intervenant pivot explore les motifs d'absence au rendez-vous. En fonction de la situation et selon le jugement clinique de l'intervenant, une orientation est convenue avec l'usager;
 - Si l'usager ne répond pas au moment de la relance, l'intervenant pivot laisse un message de rappel du rendez-vous prévu avec l'usager. Il l'invite à rappeler et précise à l'usager qu'advenant qu'il ne recontacte pas l'intervenant dans un délai de 30 jours, une fermeture de l'épisode de service devra avoir lieu. L'intervenant pivot rappelle à l'usager qu'il lui sera possible, advenant une fermeture de l'épisode de service, de rouvrir une nouvelle demande ultérieurement, et ce, en tout temps;
 - Dans le cas où il est impossible de laisser un message à l'usager, un minimum de deux relances doit être fait à deux moments différents. Si l'usager est impossible à rejoindre à l'intérieur d'un délai de 30 jours suivant l'absence, l'épisode de service devra être fermé.



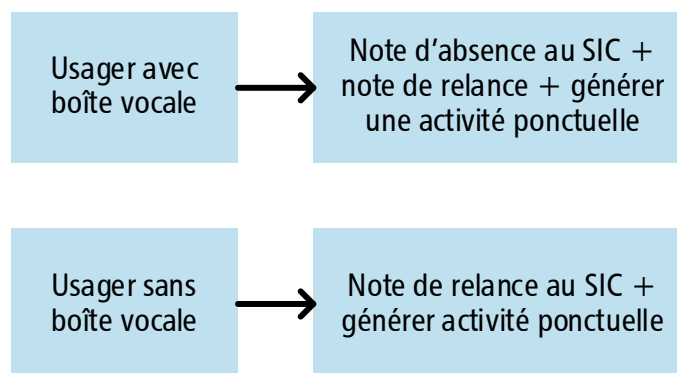
Absence de l'utilisateur à une rencontre de groupe de réadaptation

- Absence motivée de l'utilisateur à une rencontre de groupe :
 - L'intervenant qui anime le groupe invite l'utilisateur à revenir à la prochaine rencontre de groupe. Si l'utilisateur est pris en charge par un intervenant pivot, l'intervenant de groupe l'informe de l'absence motivée de l'utilisateur à la rencontre de groupe.
- Absence non motivée de l'utilisateur à une rencontre de groupe :
 - L'intervenant qui anime le groupe ou l'intervenant pivot, si l'utilisateur est pris en charge, contacte l'utilisateur pour valider son souhait de poursuivre la démarche de groupe et avoir une meilleure compréhension des motifs d'absence au groupe. Au moins deux (2) relances doivent être faites;
 - En fonction de la situation de l'utilisateur, du jugement clinique de l'intervenant et du processus en place dans chacune des équipes externes concernant les groupes, une orientation est convenue avec l'utilisateur quant à la poursuite ou non de sa participation au groupe;
 - Si l'utilisateur est impossible à rejoindre après deux (2) relances téléphoniques, qu'il ne retourne pas l'appel après qu'un message vocal lui ait été transmis et qu'il n'y a plus de contact en individuel, l'épisode de service devra être fermé dans un délai de 30 jours suivant l'absence non motivée au groupe.



Absence de l'usager à un rendez-vous d'évaluation nursing (III-7GS)

- L'infirmière contacte l'usager une première fois à l'heure convenue du rendez-vous. Si l'usager ne répond pas, un message sera laissé précisant à l'usager qu'une relance lui sera faite 15 minutes plus tard;
- Si au deuxième appel l'usager ne répond pas, l'infirmière laissera un message sur sa boîte vocale en informant l'usager de rappeler l'intervenant assigné à son dossier pour reprendre un autre rendez-vous nursing. L'infirmière contactera l'intervenant assigné au dossier de l'usager par courriel ou par téléphone pour l'informer de l'absence au rendez-vous planifié;
- Si l'infirmière prend la décision de devancer le rendez-vous ou de reporter le rendez-vous, elle doit s'assurer d'avoir convenu du changement de vive voix avec l'usager;
- L'intervenant assigné au dossier de l'usager le contactera pour comprendre les motifs de l'absence au rendez-vous nursing et conviendra avec lui d'une orientation pour la poursuite de sa démarche.



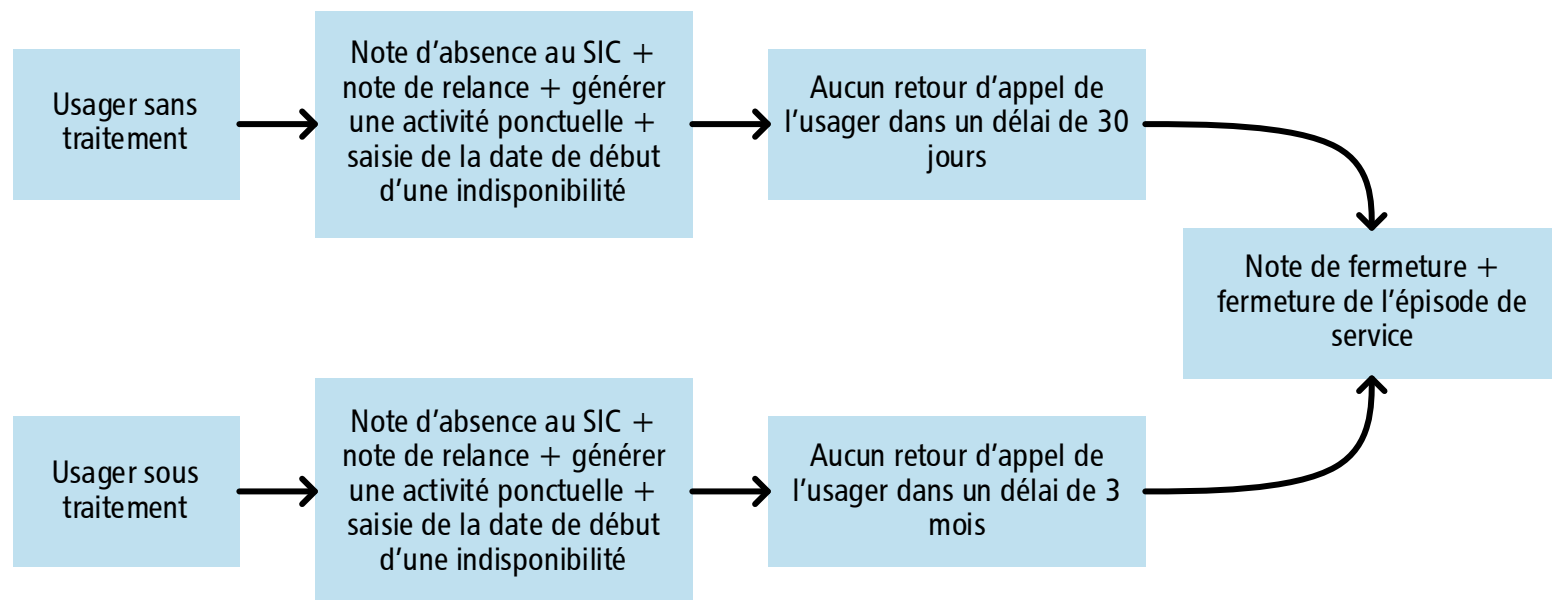
Absence de l'usager à un rendez-vous d'évaluation nursing TAO (ne s'applique pas pour Montréal)

- Usager sans traitement TAO :
 - Avec boîte vocale :
 - L'infirmière contacte l'usager une première fois à l'heure convenue du rendez-vous. Si l'usager ne répond pas, un message sera laissé précisant à l'usager qu'une relance lui sera faite 15 minutes plus tard;
 - Si au deuxième appel l'usager ne répond pas, l'infirmière laissera un message sur la boîte vocale en laissant ses coordonnées de rappel;
 - Deux relances au minimum devront être faites, et ce, à deux moments différents pour tenter de joindre l'usager;
 - Si l'usager contacte directement l'infirmière suite au message laissé, elle planifiera un autre rendez-vous au module rendez-vous.

PROCESSUS — Absence d'un usager en centre de réadaptation en dépendance

- Sans boîte vocale :
 - o L'infirmière contacte l'usager une première fois à l'heure convenue du rendez-vous. Si l'usager ne répond pas, l'infirmière tentera à nouveau de le rappeler 15 minutes plus tard;
 - o Deux relances au minimum devront être faites, et ce, à deux moments différents pour tenter de joindre l'usager;
 - o Si aucun retour d'appel de l'usager (message laissé ou non) suite aux deux relances, l'épisode de service sera fermé dans les 30 jours suivant l'absence au rendez-vous planifié;
 - o Si l'usager bénéficie d'un suivi psychosocial en services externes, seule l'assignation au sous-programme TAO sera fermée suite à un délai de 30 jours suivant l'absence au rendez-vous planifié.
- Usager avec traitement TAO :
 - L'infirmière ou le médecin contacte l'usager à l'heure convenue du rendez-vous. Si aucune réponse, un minimum de 2 relances devra être fait, et ce, à deux (2) moments différents;
 - Si l'usager contacte l'équipe TAO suite à une absence, une orientation est convenue avec lui (reprise de rendez-vous, renouvellement de prescription, etc.);
 - Si l'usager ne recontacte pas l'équipe TAO suite aux deux (2) relances effectuées, l'épisode de service devra être fermé après un délai de trois mois sans intervention. * Seul le sous-programme TAO sera fermé, advenant que l'usager ait un suivi psychosocial actif;
 - Si l'usager recontacte l'infirmière TAO et ce, **qu'importe le délai** (même si l'épisode a été fermé), le retour au programme, est facilité. Dans ce cas, l'infirmière qui reçoit l'appel de l'usager planifiera un rendez-vous pour un retour en traitement.

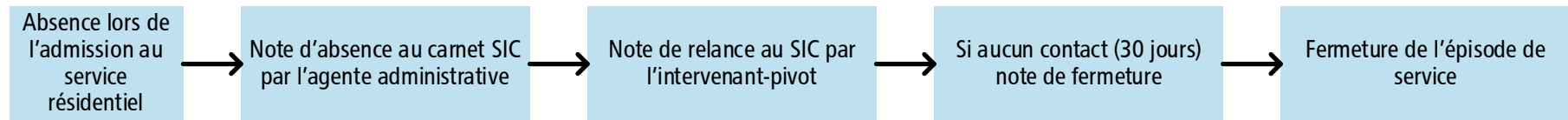
*Il est à noter que la gestion des retards et des absences peut différer dans les équipes TAO
Il est important de voir la gestion interne spécifique aux équipes TAO*



Processus lors d'absence d'un usager en centre de réadaptation en dépendance

Absence de l'utilisateur lors de l'admission au service résidentiel

- L'agent administrative du service résidentiel inscrit une note d'absence au carnet SIC;
- L'agent administrative achemine un courriel à l'intervenant assigné au dossier de l'utilisateur pour l'informer de l'absence lors de l'admission planifiée et valide s'il doit être maintenu sur la liste des admissions;
- L'intervenant assigné contacte l'utilisateur pour connaître les motifs de l'absence et convient d'une orientation pour la suite de la démarche. Un minimum de deux (2) relances, à deux (2) moments différents, doit être fait;
- Si l'utilisateur est impossible à joindre suite aux deux (2) relances effectuées, l'intervenant assigné au dossier de l'utilisateur avisera l'agent administrative du service résidentiel du retrait de l'utilisateur de la liste d'attente. L'épisode de service sera fermé dans les 30 jours suivant l'absence à l'admission en service résidentiel, si l'utilisateur ne donne pas de ses nouvelles.



Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Ariane Poitras-Gagnon, spécialiste en activités cliniques, mécanismes d'accès adultes et AEO	2023-03-23
Révisé par	Émilie Vézina-Poirier, technicienne en administration, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2024-04-03
Personnes consultées	Nancy Corriveau, spécialiste en activités cliniques, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2023-06-06
	Stéphanie Charron, cheffe de service 2 ^e ligne dépendance Montérégie-Centre, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2023-03-01

Historique du document		
Approuvé par	Comité de coordination en dépendance	2024-02-14
Commentaires	s.o.	