

RELANCES TÉLÉPHONIQUES EN CAS DE SINISTRES

FAQ

Pourquoi réaliser un repérage multirisque en cas de sinistre ?

Le repérage multirisque est réalisé pour la clientèle **connue** et **suivie** du CISSMO.

Cette procédure permet d'uniformiser les pratiques des CISSS de la Montérégie et de structurer l'information pour ainsi accéder rapidement à des données fiables en cas de sinistre. Cela nous permet de discriminer les clientèles à prioriser selon le sinistre pour intervenir en premier lieu auprès de ceux qui en ont le plus besoin. Nous avons ainsi une vision globale de notre clientèle vulnérable ce qui évite une gestion des cas de façon isolée.

D'où proviennent les critères de vulnérabilités ?

Les critères de vulnérabilité ont été établis lors d'un comité de travail régional en 2011. Le comité était composé d'archivistes, de représentants de la sécurité civile, des programmes clientèles et santé publique.

Comment sont créées les listes de relances téléphoniques ?

Les listes sont générées par le Service des archives grâce aux matrices développées lors du comité de travail régional. Les matrices comportent 4 sections :

- 1- Le sinistre (ex. : chaleur extrême, pénurie d'eau potable, etc.);
- 2- Les filtres (ex. : âge ou le code postal);
- 3- Les facteurs de vulnérabilités (ex. : défavorisation économique, équilibre psychologique fragile, etc.);
- 4- Raisons d'intervention (ex. : insuffisance cardiaque, diabète, MPOC, troubles dépressifs, affection héréditaire, etc.).

Faut-il faire une mise à jour du bouton 911 ?

Oui, une mise à jour est requise deux fois par année. Idéalement, les mises à jour sont réalisées aux mois de février-mars et août-septembre, car il s'agit de périodes où surviennent le plus fréquemment des sinistres au Québec. Cette action permet d'accéder à des données représentatives et vous évite d'être contraint à réaliser un tri entre les usagers ayant un épisode de service actif ou inactif lors d'un sinistre.

Comment allons-nous recevoir les listes ?

La CMUSC acheminera par courriel les listes aux gestionnaires qui effectueront le suivi auprès des intervenants.

À quel moment devons-nous contacter les usagers en cas de sinistre ?

Trois périodes d'appel sont prévues. Des listes d'usagers sont générées pour chacune des périodes selon les critères de la matrice.

La période 1 : représente les usagers à contacter lors de la survenue du sinistre.

La période 2 : représente les usagers à contacter 24 h après la survenue de l'aléa.

La période 3 : représente les usagers à contacter 72 h après la survenue de l'aléa.

Devons-nous contacter tous les usagers inscrits sur les listes et pourquoi ?

Oui ! Il est important de ne pas tenir pour acquis que l'utilisateur se porte bien et de ne pas éliminer d'emblée les appels. Cependant, le jugement professionnel n'est pas écarté. En effet, si l'intervenant a eu un suivi récent (appel, visite, etc.) avec l'utilisateur et qu'il n'est pas inquiet pour sa situation, il pourrait décider de téléphoner 24 h plus tard pour vérifier l'état de l'utilisateur. À l'opposé, l'intervenant peut téléphoner à un utilisateur à l'avance s'il pense que sa sécurité est compromise.

On observe la mention « en attente » dans la colonne « Intervenant assigné ». Devons-nous contacter l'utilisateur ?

Si **aucun** intervenant n'est attribué au dossier de l'utilisateur, il ne faut pas contacter l'utilisateur. Il est probable que l'utilisateur ait eu un épisode de service actif et que les facteurs de vulnérabilités n'aient pas été désactivés lors de la fin de l'épisode de suivi. L'utilisateur est alors connu, mais non suivi.

Nous avons reçu une liste lors d'un épisode de chaleur extrême au mois de juin. Pouvons-nous utiliser cette liste si un épisode survient à un autre moment ?

Non, les listes à jour sont générées lors de chaque sinistre afin d'assurer une prise de contact avec les utilisateurs ayant un épisode de service récemment ouvert. Pour cette raison, il est important de tenir à jour le bouton 911 dans le dossier des utilisateurs.

Pouvons-nous utiliser la liste de chaleur extrême pour un autre type de sinistre telle qu'une panne d'électricité de longue durée ?

Non, car des matrices existent en fonction du sinistre. Les facteurs de vulnérabilités, les filtres et les raisons d'intervention varient d'une matrice à l'autre. Comme les clientèles vulnérables ne sont pas affectées de la même façon lors d'un sinistre, les matrices permettent de cibler rapidement les utilisateurs qui nécessitent notre aide en priorité.

Devons-nous contacter les utilisateurs qui habitent dans les RPA et les RI ?

Oui, car ce sont des clientèles connues et suivies.

Lors d'un épisode de chaleur extrême, les équipes d'intervenants associés aux RI se mobilisent et font d'abord le lien avec les promoteurs. De plus, ils s'assurent des relances des clientèles vulnérables prioritaires, soit lors des visites, soit lors de discussion avec le promoteur.

Les utilisateurs connus et suivis qui résident dans les RPA sont susceptibles de souffrir de pathologies liées à la chaleur dues à leurs critères de vulnérabilité ou à des comorbidités. Puisque ces utilisateurs ne sont pas nécessairement évalués quant à la vulnérabilité face à la chaleur par le personnel de la RPA, ils devront être contactés lors des relances téléphoniques pour assurer leur sécurité.

Encore une fois, le jugement clinique des intervenants est de mise autant en RI qu'en RPA !