

RELANCE TÉLÉPHONIQUE EN CAS DE SINISTRE

Rôles et responsabilités

Coordonnateurs

- Participer aux rencontres de coordination et au retour d'expérience ;
- S'assurer d'acheminer par courriel toutes situations problématiques à la CMUSC ;
- Transmettre les listes actualisées pour les relances téléphoniques aux chefs concernés.

Chefs

- Transmettre l'information en lien avec les relances téléphoniques aux intervenants ;
- Acheminer les listes à jour aux intervenants concernés en cas de sinistre ;
- S'assurer du bon déroulement des relances téléphoniques ;
- S'assurer que les intervenants réalisent la mise à jour du bouton 911 deux fois par année.

Intervenants

- Effectuer la mise à jour du bouton 911 deux fois par année (février-mars et août-septembre) ;
 - Ajouter ou enlever les facteurs de vulnérabilités.
- Réaliser l'évaluation de la vulnérabilité de l'utilisateur lors de la prise en charge ;
 - Activer le bouton 911 et sélectionner le ou les facteurs de vulnérabilités applicables lors de la création du dossier de l'utilisateur.
- Lorsque l'utilisateur n'a plus d'épisode de service actif, désactiver les facteurs de vulnérabilités associés à l'utilisateur. Il est important de cliquer sur le bouton « Désactivation » ;
- Lors des relances téléphoniques, s'assurer de contacter tous les utilisateurs inscrits sur les listes pour la période donnée ;
- Informer votre chef de toutes situations problématiques en lien avec les utilisateurs.