

NORMES, CONFIDENTIALITÉ ET RÈGLEMENTS	GESTION DU DOSSIER DE L'USAGER	APPEL TÉLÉPHONIQUE ET RELANCE	ÉVALUATION DES BESOINS 45 À 60 MINUTES	INTERVENTION
<p><b>Attention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdiction de sortir les dossiers des murs du CIUSSS de la Capitale-Nationale.</li> <li>• Fermeture de session à l'ordinateur obligatoire lorsqu'un intervenant doit quitter son poste de travail.</li> <li>• Interdiction d'imprimer ou enregistrer des documents sur l'ordinateur.</li> <li>• L'intervenant s'assure de la double identification de l'utilisateur (nom et date de naissance).</li> <li>• Les courriels doivent partir de la boîte courriel de l'intervenant du CIUSSS et non pas d'une adresse courriel personnelle.</li> </ul> <p><b>Consentement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le consentement éclairé de l'utilisateur doit être obtenu et consigné avant d'offrir le service.</li> <li>• Le consentement de l'utilisateur doit se retrouver dans la note professionnelle au dossier de l'utilisateur ou dans le formulaire CN000261 de la Zone CIUSSS.</li> </ul>	<p><b>Ouverture du dossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour tous les usagers recevant des soins et services par téléconsultation, un dossier d'utilisateur doit être ouvert selon les modalités habituelles de l'établissement.</li> <li>• Le dossier de l'utilisateur doit respecter la politique relative à la tenue du dossier PO-22.</li> </ul> <p><b>Notes professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les notes professionnelles doivent se retrouver au dossier de l'utilisateur.</li> <li>• Chaque professionnel est tenu d'inscrire au dossier de l'utilisateur les interventions qu'il réalise pendant les activités de télésanté.</li> <li>• Des directives spécifiques du CIUSSS de la Capitale-Nationale sont à venir.</li> </ul> <p><b>Accès au dossier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dossiers parallèles sont à proscrire. En cas de situation particulière, contactez le service des archives afin de convenir des modalités de gestion du dossier parallèle.</li> </ul>	<p><b>Appel d'un usager</b></p> <p>Premier contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Si aucune réponse : rappeler à 3 reprises à des moments différents sur 2 journées.</li> <li>→ Si aucune réponse lors des 3 appels : remplir une fiche d'appel pour conserver une trace officielle.</li> </ul> <p><b>Message sur boîte vocale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avant de laisser un message, détenir suffisamment d'informations afin de s'assurer de ne pas mettre en danger ou causer préjudice à l'utilisateur.</li> </ul> <p><i>L'intervenant doit prévoir, avant de faire l'appel, le message qu'il pourrait avoir besoin de laisser sur la boîte vocale.</i></p> <p><b>Appels subséquents</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer la modalité pour entrer en communication.</li> </ul>	<p><b>Avant le début de la prestation de service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les renseignements sur les soins et services doivent être transmis à l'utilisateur avant la prestation de soins et services.</li> <li>• Les éléments d'informations doivent porter sur éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>– La portée des soins et services;</li> <li>– Les autres services disponibles pour répondre aux besoins;</li> <li>– Comment accéder aux services;</li> <li>– Les mesures de sécurité en place en ce qui concerne les renseignements des usagers;</li> <li>– La personne à contacter en cas de besoin.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Offre de service</b></p> <p>Variable selon la vulnérabilité de la personne (à discuter avec le coordonnateur de première ligne) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poursuite de l'attente sans service</li> <li>2. Informer l'utilisateur (Info-Santé/811, CCQ, CPS etc.)</li> <li>3. Offrir un suivi téléphonique</li> <li>4. Offrir un suivi présentiel ou hybride</li> </ol> <p>Si code orange ou rouge (grille de SAM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ↑ Fréquence du suivi</li> <li>→ Intervention conjointe avec un collègue</li> <li>→ Planification d'une intervention de crise ou d'urgence (cell. urgence, CCQ, CPS)</li> </ul>	<p><b>Durée et fréquence des interventions</b></p> <p>La durée et la fréquence des interventions téléphoniques sont évaluées en fonction des besoins de l'utilisateur.</p> <p>Repères pour la durée de l'intervention</p> <p><b>Dans le cadre d'un suivi : 45 minutes</b>  <b>Transmission d'informations : 15 minutes</b>  <b>Suivi auto-soins : 15-20 minutes</b>  <b>Psychoéducation : 30 minutes</b>  <b>Résolution de problèmes : 30 minutes</b></p> <p><b>Plan d'intervention</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration du PI peut se faire par l'intervention téléphonique.</li> <li>• L'intervenant doit vérifier la compréhension qu'a l'utilisateur ou son représentant du PI et doit obtenir le consentement verbal de l'utilisateur ou de son représentant et inscrire la date.</li> <li>• Si l'utilisateur ou son représentant veut obtenir une copie du PI, la modalité de transmission doit être convenue avec lui (télécopieur, courrier, courriel).</li> </ul> <p><i>L'intervenant doit s'assurer que l'utilisateur ou son représentant connaît et accepte les risques reliés au type d'envoi et l'inscrire dans la note évolutive. Par risque, nous entendons les limites incombant à la fiabilité des technologies de l'information.</i></p>