

Émission : 03-12-2020


Mise à jour :

## Directive ministérielle DGPPFC-031

Catégorie(s) :  
 ✓ Santé mentale  
 ✓ Appels  
 ✓ Attente  
 ✓ Référence

### Directives concernant les appels téléphoniques aux usagers, aux personnes en attente de services et aux personnes proches aidantes vulnérables

**Première diffusion**

<b>Expéditeur :</b> Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés (DGPPFC)		<b>Destinataires :</b> Tous les établissements de santé et de services sociaux <ul style="list-style-type: none"> <li>• Directions SAPA;</li> <li>• Directions DI, DP, TSA;</li> <li>• Directions des programmes santé mentale, dépendance et itinérance;</li> <li>• Directions programmes jeunesse;</li> <li>• Directions services sociaux généraux.</li> </ul>
--	---	--

Directive	
<b>Objet :</b>	Les préoccupations du gouvernement du Québec sont grandes devant l'accroissement exceptionnel des besoins de la population québécoise. Une première série d'appels a été réalisée au printemps 2020. Dans le cadre de la mise à jour économique de novembre 2020, une série de mesures ont été annoncées notamment la reprise des appels auprès des usagers, des personnes en attente de service et des personnes proches aidantes vulnérables. L'objectif du contact téléphonique est un appel de courtoisie et, le cas échéant, une référence à un service spécifique répondant à son besoin.
<b>Mesures à implanter :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Appeler tous les usagers, les personnes en attente de services et les personnes proches aidantes vulnérables;</li> <li>✓ Valider l'état de la personne;</li> <li>✓ Transmettre toute information opportune sur les outils de soutien disponibles (Allez mieux à ma façon, Info-Sociale 811, 1 866 APPELLE, services téléphoniques jeux et drogues, etc.);</li> <li>✓ Repérer les besoins psychosociaux émergents dus au contexte pandémique et analyser le niveau de mise en priorité de la demande de service, s'il y a lieu;</li> <li>✓ Référer les usagers en détresse aux services répondant à son besoin.</li> </ul>

Coordonnées des secteurs et des personnes ressources	
<b>Notes importantes : Cette mesure non récurrente doit être terminée au plus tard le 23 décembre 2020.</b>	
<b>Direction ou service ressource :</b>	Direction générale adjointe des services en santé mentale, en dépendance et en itinérance 418 266-6836      Faqinfocovid19@msss.gouv.qc.ca
<b>Documents annexés :</b>	✓ Infographie Soutien téléphonique

Nous ne pouvons vous garantir que vous avez en main la dernière version de la présente directive. Pour consulter les directives émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux, visitez-le :

Émission :	03-12-2020
------------	------------

Mise à jour :	
---------------	--

[msss.gouv.qc.ca/directives](https://msss.gouv.qc.ca/directives)

**Original signé par**

La sous-ministre adjointe,  
Chantal Maltais

**Lu et approuvé par**

Vincent Lehouillier pour  
La sous-ministre,  
Dominique Savoie

**Directive****1. INTRODUCTION**

Ce document s'adresse aux gestionnaires et aux intervenants qui effectueront les appels téléphoniques auprès des usagers ainsi que ceux qui sont en attente de services.

**2. CONTEXTE**

L'actuelle situation de pandémie de la COVID-19 qui perdure dans le temps constitue une réalité particulière et inhabituelle pour laquelle personne n'était préparé à vivre sur une longue période. Malgré la grande résilience et la capacité d'adaptation observées au sein de la population depuis la déclaration de l'état d'urgence sanitaire, cette situation peut avoir des conséquences significatives sur la santé physique et sur le bien-être mental ainsi que le bien-être émotionnel d'une proportion significative de la population québécoise. L'Institut national de santé publique du Québec, met en lumière que les personnes ayant des troubles mentaux, les personnes âgées ainsi que les enfants et adolescents sont particulièrement susceptibles de développer de plus grandes difficultés psychologiques par exemple; les peurs, l'anxiété, le sentiment d'isolement et un risque plus grand de suicide ou de violence. Il en est de même pour les personnes proches aidantes qui peuvent se sentir isolées, inquiètes, en détresse ou encore épuisées.

En 2020, la réalité québécoise fait que l'anxiété, la dépression ou encore l'apparition de pensées suicidaires affectent un grand nombre de Québécoises et de Québécois. Dans le contexte pandémique actuel, un adulte sur cinq aurait eu des symptômes compatibles avec un trouble d'anxiété généralisée ou une dépression majeure et un adulte sur sept aurait eu des pensées de mort ou des idées suicidaires.

À la suite du décret déclarant l'état d'urgence sanitaire du 13 mars 2020, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), en collaboration avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CISSS et CIUSSS) et ses partenaires des secteurs publics, communautaires, associatifs et privés, ont rapidement déterminé les actions prioritaires à déployer pour s'assurer de répondre aux besoins psychosociaux observés et anticipés dans la population. Le gouvernement du Québec, et plus particulièrement le MSSS, a la responsabilité de veiller à ce que la population ait accès rapidement à l'information pertinente et aux services appropriés dans les circonstances exceptionnelles que nous vivons.

**3. OBJECTIFS DE LA MESURE**

Les préoccupations du gouvernement du Québec sont grandes devant le défi de répondre, à l'accroissement exceptionnel des besoins de la population québécoise. Dans le cadre de la mise à jour économique de novembre 2020, une série de mesures, dont les contacts téléphoniques aux personnes en attentes de services, ont été annoncées.

Une première série d'appels téléphoniques a été réalisée par les intervenants du RSSS au printemps 2020. Les contacts téléphoniques de la fin de l'automne devront s'effectuer dans le même esprit.

L'objectif du contact téléphonique est un appel de courtoisie et, le cas échéant, une référence à un service spécifique répondant à son besoin. Elle vise à :

- Appeler tous les usagers, les personnes en attente de services et les personnes proches aidantes vulnérables;
- Valider l'état de la personne et de la personne proche aidante, le cas échéant;

- Transmettre à la personne toute information opportune sur les outils de soutien disponibles (Allez mieux à ma façon, Info-Sociale 811, 1 866 APPELLE, services téléphoniques jeux et drogues, Service INFO-Aidant, etc.);
- Repérer les besoins psychosociaux émergents dus au contexte pandémique et analyser le niveau de mise en priorité de la demande de service, s'il y a lieu;
- Référer les usagers et les personnes proches aidantes en détresse aux services répondant à son besoin.

#### 4. CLIENTÈLES VISÉES

L'ensemble des usagers, des personnes qui sont en attente de services ou des personnes proches aidantes vulnérables en date du 2 novembre 2020 pour des services SAPA, DI, DP, TSA, SM ou Jeunes en difficulté ou en soutien à domicile. Cette mesure non récurrente doit être terminée au plus tard le 23 décembre 2020.

#### 5. SOUTIEN AUX APPELS

Les appels téléphoniques des usagers, des personnes en attente de service et des personnes proches aidantes vulnérables doivent être effectués par le personnel des CISSS et des CIUSSS.

Le document « Infographie : Aide téléphone » doit être fournies aux intervenants effectuant les appels (en annexe à la présente) ainsi que l'information concernant l'outil « [Aller mieux à ma façon](#) ».

Les intervenants pourront aussi se référer à la « [Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale](#) ». La seconde section de cette trousse propose deux outils visant à soutenir les intervenantes et les intervenants dans l'identification des personnes présentant une vulnérabilité accrue sur le plan psychosocial et devant faire l'objet d'une attention particulière en contexte de pandémie :

- Pour les usagers connus des services, notamment des services de nature psychosociale, la Trousse comprend un Guide de mise en priorité de la clientèle vulnérable en temps de pandémie à l'usage des gestionnaires et des intervenants travaillant auprès des clientèles. Ce guide propose une séquence d'actions et de moyens visant à inventorier et à prioriser les usagers transitant déjà dans un ou plusieurs programmes-services au sein d'un établissement.
- Pour soutenir l'action des partenaires clés au sein des réseaux territoriaux et locaux de services (organismes communautaires, GMF, cliniques médicales, etc.), la Trousse comprend un Guide de référence destiné aux partenaires des établissements de santé et de services sociaux à l'égard de la clientèle ayant besoin de services psychosociaux. Ce guide permettra de les soutenir dans l'identification des usagers devant faire l'objet, sur le plan psychosocial, d'une attention particulière. Par ailleurs, le guide offre un outil convivial pour orienter les partenaires en prévision de la référence d'un usager aux services psychosociaux offerts en établissement, lorsque requis.