

Coronavirus (COVID-19)

Mesures préventives dédiées aux intervenantes et intervenants du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7

Mise en contexte

En raison de la progression de la maladie à coronavirus COVID-19 dans le monde et de l'apparition graduelle de cas d'infection au Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) souhaite transmettre des lignes directrices au réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) pour **le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7** relatives aux orientations ministérielles de l'Offre de services sociaux généraux.

Ces orientations visent à soutenir les équipes et gestionnaires de façon à maintenir la couverture du service essentiel qu'est le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 tout en limitant le risque d'exposition du personnel ainsi que des personnes qui requièrent une intervention immédiate. Certaines de ces orientations peuvent vous soutenir dans la mise en place des mesures préventives pour les autres services de l'Offre de service sociaux généraux. Notez qu'il est de la responsabilité des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) de suivre les recommandations du gouvernement considérant que la situation évolue de jour en jour.

Assurez-vous de mettre en place les consignes suivantes

- Suivre les recommandations officielles de la santé publique pour la prévention des infections et sensibiliser vos proches à l'importance de les suivre.

Avant de réaliser un déplacement dans le milieu

Dans la mesure du possible :

- Tenter de résoudre la crise par téléphone.
- Communiquer avec l'utilisateur par téléphone pour effectuer un premier dépistage et vérifier la présence de conditions requérant la mise en place de mesures particulières de prévention. Les éléments à surveiller sont :
 - un retour de voyage depuis moins de 14 jours;
 - la présence de symptômes d'allure grippale (fièvre, toux, difficultés respiratoires,) perte subite de l'odorat ou du goût sans congestion nasale; ou
 - un contact étroit avec un cas probable ou confirmé de COVID-19.

- Dans l'affirmative :
 - Offrir un accompagnement à l'utilisateur en crise si celui-ci doit contacter la ligne d'information 1 877 644-4545, car il présente de la toux, de la fièvre ou des difficultés respiratoires. Faire l'appel **avec** l'utilisateur par téléphone.
 - Si l'utilisateur est à haut risque d'avoir contracté la COVID-19 OU si l'utilisateur a été dépisté positif à la COVID-19 et qu'il doit demeurer en quarantaine, ce dernier doit être accompagné ou dirigé vers le service approprié, par téléphone ou en personne avec les mesures de prévention maximales, selon le contexte de la situation et la capacité de l'utilisateur à effectuer la démarche par lui-même.
 - S'assurer d'avoir mis en place toutes les mesures de prévention et de protection nécessaires reliées à la COVID-19 si l'équipe d'intervention de crise dans le milieu 24/7 doit intervenir auprès d'un usager en crise. Pour ce faire, se référer aux plus récentes orientations de votre établissement en matière d'équipement et de protection individuelle.
- Évaluer avec soin la pertinence de chaque intervention impliquant une sortie dans le milieu. Cette réflexion peut se faire conjointement avec l'équipe, le supérieur immédiat ou à l'aide des outils disponibles (ex. : outil d'aide à la décision).
- Favoriser la mobilisation des proches ou du réseau social de la personne pour traverser la période de crise.
- L'intervenant du service d'intervention de crise dans le milieu **prendra la décision finale** concernant la sortie dans le milieu. Cette décision ne devra en aucun cas compromettre l'intégrité ou la sécurité de la personne.
- Privilégier la réalisation des suivis post-crise ou des suivis étroits par téléphone ou par tout autre moyen technologique.

Déplacements dans le milieu

Dans la mesure du possible, nous recommandons de **restreindre les déplacements dans le milieu aux situations qui l'exigent**.

Pour les situations qui l'exigent :

- Vérifier l'état de santé de l'utilisateur avant l'arrivée au domicile.
- Rassurer les personnes quant au fait qu'aucun intervenant présentant des symptômes d'allure grippale ne se présentera auprès d'eux.
- Prévenir l'utilisateur des mesures préventives qui seront prises pour prévenir les infections afin de le préparer.

- Éviter les formules de politesse d'usage impliquant une proximité (serrage de mains, accolades, etc.).
- Pour les interventions impliquant un risque de contamination, vous référer aux directives les plus récentes de votre établissement en matière d'équipement et de protection individuelle.
- Ayez à votre disposition une trousse d'hygiène pour vos déplacements (ex. : mouchoirs, lingettes désinfectantes, gel désinfectant, solution désinfectante, documentation pertinente).
- S'assurer d'avoir un suivi de l'intervention permettant de conserver la trace des personnes rencontrées et de documenter les personnes dans le souci de dépister les situations comportant des risques de transmission :
 - Personnes de plus de 70 ans;
 - Personnes avec une maladie chronique (ex. : diabète, maladie pulmonaire, respiratoire ou rénale);
 - Personnes de retour de voyage depuis 14 jours;
 - Personnes dans l'entourage d'une personne à risque;
 - Personnes qui présentent des symptômes compatibles avec le COVID-19.

Si vous parvenez à désescalader la crise et à mettre en place des modalités de soutien pour la personne :

- Assurez-vous que l'utilisateur dispose des produits d'hygiène de base à la maison (savon, désinfectant, thermomètre pour les personnes à risque).
- Assurez-vous d'avoir toute la documentation pertinente par écrit de la santé publique à transmettre aux personnes que vous rencontrez lors d'une intervention dans le milieu.
- Informez verbalement l'utilisateur, et par écrit dans la mesure du possible, des directives de la santé publique (ex. : relatives aux sorties, à la mise en quarantaine de 14 jours). Référez-vous aux documents préparés par votre gestionnaire ou à la section COVID-19 pour les professionnels du site internet du MSSS. Des références sont suggérées en annexe.
- Assurez-vous que les personnes mobilisées pour soutenir la personne qui a des symptômes grippaux ou la COVID-19 soient informées de son état de santé et des mesures de protection à mettre en place. Elles pourront accomplir leur rôle de soutien tout en suivant rigoureusement les consignes et directives gouvernementales en matière de santé publique afin d'éviter la propagation de la

COVID-19. Vous pouvez leur remettre toute la documentation pertinente à cet effet.

Mesures pour les interventions dans le milieu en présence d'une personne qui présente des symptômes, qui est à haut risque ou qui a contracté la COVID-19

Si vous devez intervenir ou êtes intervenus auprès d'une personne qui présente des symptômes :

- Appliquer les mesures de prévention et de protection recommandées par les équipes de prévention et de contrôle des infections (PCI) (mesures d'hygiène et d'étiquette respiratoires) en vous référant aux directives les plus récentes de votre établissement.
- Si vous parvenez à désescalader la crise et à mettre en place des modalités de soutien pour la personne, assurez-vous que cette dernière connaît les recommandations de la santé publique liées à son état. Assurez-vous que la personne comprenne bien les informations transmises et remettez-lui les documents pertinents.
- Assurez-vous que l'utilisateur puisse être évalué au téléphone par une infirmière au numéro 1 877 644-4545 afin de déterminer si des démarches de dépistages du COVID-19 doivent être entreprises.
- Advenant que vous deviez appliquer la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes et pour autrui* (LPP/P-38.001) et que la personne nécessite d'être évaluée en vue d'être mise sous garde, référez-vous à votre gestionnaire pour la marche à suivre.
- À moins d'orientations différentes de votre établissement, avant de prendre la décision conjointement avec les policiers qu'une personne doit être transportée au service des urgences, assurez-vous que les services ambulanciers et préhospitaliers d'urgence soient informés qu'une personne présentant des symptômes grippaux ou ayant contracté la COVID-19 doit être amenée pour une évaluation afin que les mesures de prévention requises soient appliquées et que la personne soit dirigée au bon endroit.
- Après le départ de la personne en crise, les surfaces et les objets touchés par cette dernière doivent être nettoyés et désinfectés selon les procédures habituelles, en utilisant les produits désinfectants réguliers.

- Après l'intervention, l'intervenant doit retirer les équipements de protection individuelle et se laver les mains régulièrement par la suite, particulièrement à l'entrée et à la sortie de chaque milieu.
- Informer immédiatement par téléphone ou tout autre moyen technologique votre supérieur hiérarchique désigné si vous avez été en présence d'une personne qui a des symptômes.

Autres précautions suggérées

- À titre préventif, vous pouvez assurer un suivi quotidien de l'apparition de symptômes de fièvre en prenant quotidiennement votre température deux fois par jour.
- Si vous éprouvez des problèmes de santé physique ou psychologique, informez rapidement votre gestionnaire de votre état.

À noter : Ce document a été produit par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Les éléments mentionnés dans ce document s'appuient sur la connaissance actuelle en lien avec le coronavirus en date du 2 avril 2020. Une mise à jour de ce document pourra être réalisée, au besoin.

Annexe : Références – Maladie à coronavirus COVID-19

La maladie à coronavirus au Québec

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>

Consignes et directives dans le contexte de la COVID-19

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/consignes-directives-contexte-covid-19/#c47702>

Étapes en cas de symptômes – Coronavirus (COVID-19)

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-22W.pdf>

COVID-19 pour les professionnels

<https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/>

Consignes à suivre pour la personne atteinte de la COVID-19 en isolement à la maison

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-31W.pdf>

Consignes à suivre pour la personne malade en attente d'un test ou du résultat d'un test pour la COVID-19

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-35W.pdf>

Consignes à suivre pour la personne de retour d'un pays étranger – Coronavirus (COVID-19)

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-33W.pdf>

Consignes à suivre pour la personne identifiée comme contact d'un cas confirmé de la COVID-19

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-32W.pdf>

Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-210-05W.pdf>

Guide auto-soins - COVID-19

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-30FA.pdf>

Fiches psychosociales COVID-19

Stress, anxiété et déprime associés à la maladie à coronavirus COVID-19

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-14W.pdf>

Mon enfant est inquiet en raison de la pandémie. Comment le soutenir?

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-15W.pdf>

Je suis en deuil d'une ou de personnes chères en raison de la pandémie

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-17W.pdf>

Affiche de recommandations : On reste à la maison et on sauve des vies! – COVID-19

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-F-on-se-protege.pdf>

Outils d'intervention du Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP)

Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) (2020). *Repères pour l'intervention téléphonique*. Saguenay : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) (2020). *Repères d'intervention psychosociale en contexte de pandémie (Révisé Mars 2020)*. Saguenay : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean.