

**PROTOCOLE D'URGENCE CLINIQUE ET TECHNIQUE
POUR LA TÉLÉPRATIQUE EN INDIVIDUEL**

DATE

INSTALLATION

Numéro de dossier :

Nom, prénom :

Date de naissance :

Adresse :

N° de téléphone :

2^e n° de téléphone :

Adresse courriel :

L'utilisateur a besoin d'une tierce personne pour bénéficier des services de télépratique.

1

Nom, prénom

Numéro de téléphone

Lien

**PERSONNES À CONTACTER EN CAS D'URGENCE OU
D'INCAPACITÉ À SE JOINDRE AU MOMENT DE LA SÉANCE**

Se référer à la 1^{re} personne

Préciser la 2^e personne

2

Nom, prénom

Numéro de téléphone

Lien

COORDONNÉES DE L'INTERVENANT (OU DU CO-ANIMATEUR) EN TÉLÉPRATIQUE

Nom de l'intervenant

Prénom de l'intervenant

Numéro de téléphone

Second numéro de téléphone

Numéro du local de rencontre

Adresse courriel

CONSENTEMENT DE L'USAGER OU DU RÉPONDANT

Consentement verbal

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de ce document, d'en comprendre les consignes au verso et d'avoir avisé les personnes mentionnées de leur rôle.

Date

Signature de l'intervenant

Titre d'emploi et no de permis



EN CAS DE PROBLÈME TECHNIQUE EN TÉLÉPRATIQUE

*** EN INDIVIDUEL ***

Difficulté ou incapacité à rejoindre une rencontre : Par téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Si vous êtes en communication à l'aide d'un téléphone cellulaire : Redémarrez-le;• Vérifiez la charge de la pile et branchez-le;• Restez près du second téléphone, votre intervenant tentera de vous joindre sur cet appareil, si le premier ne fonctionne pas;• Si cela ne fonctionne toujours pas, l'intervenant tentera de contacter la tierce personne ou une personne à contacter en cas d'urgence.
Difficulté ou incapacité à rejoindre la rencontre : Par une plateforme de télépratique	<ul style="list-style-type: none">• Vérifiez que votre connexion Internet n'est pas surchargée par d'autres utilisateurs;• Gardez votre application de vidéoconférence ouverte afin de pouvoir recevoir une invitation;• Restez à proximité de votre téléphone, votre intervenant vous contactera de cette façon;• S'il ne réussit pas à vous joindre, il contactera la tierce personne ou une personne à contacter en cas d'urgence.
Problème de son ou d'image	<ul style="list-style-type: none">• Restez à proximité de votre téléphone, votre intervenant vous contactera de cette façon;• Référez-vous à un outil de soutien ou des liens Internet utiles en cas de difficultés techniques;• Il se peut que vous ayez à vous déconnecter et vous reconnecter à la rencontre, essayez-le;• Il se peut que votre connexion Internet soit trop lente et que vous conveniez avec votre intervenant d'un autre moyen de communication.

EN CAS D'URGENCE CLINIQUE EN TÉLÉPRATIQUE

*** EN INDIVIDUEL ***

Menace à l'intégrité physique ou psychologique de la personne (Par exemple : malaise physique, chute, accident, comportements suicidaires, comportements d'automutilation, perte de régulation émotionnelle)	<ul style="list-style-type: none">• Restez en ligne avec votre intervenant, ne coupez pas le contact!• L'intervenant va contacter des secours, selon votre situation :<ul style="list-style-type: none">○ La tierce personne;○ Une personne à contacter en cas d'urgence;○ Le 811 ou le 911 si la situation le requiert.
--	---

Source : CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean, *Protocole d'urgence clinique et technique*, Services de télépratique, Programme DITSADP