



Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza

**Mission Santé
et
Services sociaux**

Région de Laval

Octobre 2006

***Agence de la santé
et des services sociaux
de Laval***

Québec 

Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.

REMERCIEMENTS

Ce document a été produit grâce à la collaboration exceptionnelle de plusieurs médecins et professionnels de l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, du centre de santé et de services sociaux de Laval, de l'Organisation régionale de sécurité civile, de Ville de Laval et des services préhospitaliers d'urgence. Cette expertise multisectorielle a permis la rédaction d'un plan complet, qui considère les réalités régionales uniques et les interrelations entre chaque partenaire. De façon plus spécifique, il est nécessaire de soulever la collaboration particulière des membres du comité de coordination, soit :

Agence de la santé et des services sociaux de Laval

M. Serge Asselin, coordonnateur régional en sécurité civile
D^{re} Pauline Couture, responsable volet santé physique, première ligne
D^{re} Nicole Damestoy, directrice de santé publique
D^{re} Patricia Hudson, responsable volet santé publique
M. Jean Lafortune, responsable volet maintien des services
M^{me} Claire Noiseux, volet santé physique, première ligne
M^{me} Johanne Paré, responsable volet communication
D^r Maurice Pilon, chef du DRMG de Laval
D^r Gilles Poupart, médecin-conseil unité santé environnementale
M^{me} Marilyne Simard, chargée de projet, Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza
M. Yves St-Onge, responsable dossier pandémie d'influenza
M^{me} Liliane Thystère, agente de projet, volet santé physique
M^{me} Micheline Vaillant, secrétaire

Centre de santé et de services sociaux de Laval

D^r François Boucher, responsable volet santé physique, première ligne
D^r Gilles Bastien, directeur des services professionnels et hospitaliers
M^{me} Michèle Côté-Leclerc, responsable volet services psychosociaux

Organisation régionale de sécurité civile

M. Jean Beaudette, conseiller en sécurité civile, Direction régionale de la sécurité civile

Ville de Laval

M. François Légaré, inspecteur-chef, responsable de la sécurité civile, Ville de Laval

Services préhospitaliers d'urgence

M. Louis Legault, superviseur au support opérationnel, Urgences-santé

AVANT-PROPOS

Une pandémie d'influenza a le potentiel de toucher simultanément l'ensemble du territoire québécois. Il est donc essentiel que la région de Laval, à l'instar du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, se prépare à y faire face. Puisqu'une pandémie touchera l'ensemble des régions, les actions mises en place doivent avoir comme objectif, l'utilisation maximale des ressources régionales puisque Laval, tout comme les autres régions, devra vraisemblablement agir de façon autonome. Cependant, les actions devront être concertées à l'échelle provinciale afin d'en assurer la cohérence et l'efficacité. En ce sens, les actions présentées dans le Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza de Laval (PRPI) découlent des mesures et des orientations ministérielles.

Une pandémie d'influenza pourrait avoir un impact sans précédent sur le réseau de la santé et des services sociaux de la région. La demande de soins sera accrue alors que les effectifs du réseau seront limités. La pandémie pourrait également avoir des impacts économiques importants, en plus de perturber fortement les activités courantes des Lavalloises et des Lavallois. C'est donc pourquoi des activités doivent être planifiées dès maintenant afin de permettre à tous, professionnels du réseau de la santé, partenaires et citoyens, de se préparer à faire face à une telle situation.

Le plan régional vise à répondre à cet objectif. Il présente les activités de planification, d'intervention et de rétablissement à implanter afin de se préparer à faire face à une pandémie d'influenza et de réagir efficacement le temps venu. Ces activités touchent particulièrement les actions de communication, les mesures de santé publique, le maintien des services, l'accessibilité aux soins de santé, de même que les mesures permettant de minimiser les impacts psychosociaux d'une pandémie. De plus, le plan régional répartit les responsabilités entre les différents paliers d'intervention afin de permettre aux établissements de rédiger des plans locaux qui soient arrimés aux activités régionales et provinciales.

Faire face à une pandémie d'influenza représente un défi considérable. Bien que le plan régional soit un outil incontournable pour cette préparation, l'implication de chaque travailleur du réseau de la santé et des services sociaux, de chaque partenaire et tout particulièrement, de chaque citoyen est primordiale pour, ensemble, relever ce défi.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	2
AVANT-PROPOS	3
TABLE DES MATIÈRES	4
TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX	6
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	8
CHAPITRE 1- MISE EN CONTEXTE	9
INTRODUCTION	9
CONTEXTE SPÉCIFIQUE DE LA RÉGION DE LAVAL	9
LES ACTEURS ET LES PRINCIPES D'ACTION	10
FONCTIONNEMENT DU PLAN RÉGIONAL DE LUTTE À UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA	11
CONNAÎTRE ET ÉVALUER LE RISQUE ET LES IMPACTS D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA	12
IMPACTS SUR LA POPULATION DE LA RÉGION DE LAVAL	13
CHAPITRE 2 - CONCEPT DE BASE	15
GRANDS OBJECTIFS DU PLAN RÉGIONAL	15
ÉTAPES ET PHASES UTILISÉES	15
CHAPITRE 3 – FONCTION DE COORDINATION	17
3.1 COORDINATION DU RÉSEAU SOCIO-SANITAIRE DE LAVAL	17
3.2 COORDINATION HORS RÉSEAU	22
3.2.1 COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES	22
3.2.2 COORDINATION AVEC L'ORGANISATION RÉGIONALE DE SÉCURITÉ CIVILE ET VILLE DE LAVAL	24
CHAPITRE 4 - SANTÉ PUBLIQUE	26
4.1 SURVEILLANCE	26
4.2 PRÉVENTION DES INFECTIONS	30
4.3 ANTIVIRAUX EN PROPHYLAXIE	33
4.4 VACCINATION	34
4.5 MESURES GÉNÉRALES DE SANTÉ PUBLIQUE	40
4.5.1 GESTION DES CAS ET CONTACTS	43
CHAPITRE 5 - SANTÉ PHYSIQUE	46
5.1 AUTOSOINS	46
5.2 SERVICES À DOMICILE	47
5.3 SERVICE INFO-SANTÉ	49
5.4 SERVICES PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE (SPU)	51
5.5 PRESTATION DE SERVICES ET PRIORITÉS DE SOINS	57
5.6 TRAITEMENT AUX ANTIVIRAUX	59
5.7 SITES NON TRADITIONNELS DE SOINS	62
5.8 DISPOSITION DES DÉPOUILLES	65

CHAPITRE 6 – SERVICES PSYCHOSOCIAUX	66
6.1 FONCTION DE COORDINATION DES SERVICES PSYCHOSOCIAUX	66
6.2 REPÉRAGE PSYCHOSOCIAL	68
6.3 INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES	70
6.4 SUPERVISION CLINIQUE	73
6.5 FONCTION CONSEIL	75
 CHAPITRE 7 – MAINTIEN DES SERVICES	 77
7.1 RESSOURCES HUMAINES	77
7.1.1 GESTION DES MOUVEMENTS DE MAIN-D'ŒUVRE	78
7.1.2 RESSOURCES COMMUNAUTAIRES	79
7.1.3 MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	81
7.2 RESSOURCES MATÉRIELLES	83
7.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES	89
7.4 RESSOURCES FINANCIÈRES	89
 CHAPITRE 8 – COMMUNICATION	 90
8.1 COORDINATION DE LA COMMUNICATION	90
8.2 COMMUNICATION AU PERSONNEL DU RÉSEAU ET AUX PARTENAIRES	92
8.3 COMMUNICATION AUX MÉDIAS	94
8.4 COMMUNICATION À LA POPULATION	99

TABLE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1 - Diagramme de la structure de coordination spécifique à la rédaction du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza et à la phase de préparation.....	18
Figure 2 - Structure de coordination des mesures d'urgence du réseau de la région de Laval pour les phases d'intervention et de rétablissement	19
Figure 3 - Structure provinciale, régionale et locale de coordination des partenaires de sécurité civile.....	24
Tableau 1 - Comparatif de l'influenza saisonnière et pandémique.....	13
Tableau 2 - Correspondance entre les étapes et les phases de l'OMS.....	16
Tableau 3 - Préparation : coordination du réseau	20
Tableau 4 - Intervention : coordination du réseau.....	21
Tableau 5 - Rétablissement : coordination du réseau	21
Tableau 6 - Préparation : partenaires du réseau.....	23
Tableau 7 - Intervention : partenaires du réseau.....	23
Tableau 8 - Rétablissement : partenaires du réseau.....	23
Tableau 9 - Préparation : organisation de sécurité civile.....	25
Tableau 10 - Intervention : organisation de sécurité civile	25
Tableau 11 - Rétablissement : organisation de sécurité civile	25
Tableau 12 – Préparation : surveillance.....	26
Tableau 13 - Intervention : surveillance	28
Tableau 14 - Rétablissement : surveillance	29
Tableau 15 - Préparation : prévention des infections.....	30
Tableau 16 - Intervention : prévention des infections.....	32
Tableau 17 - Rétablissement : prévention des infections.....	32
Tableau 18 - Préparation : antiviraux en prophylaxie.....	33
Tableau 19 - Intervention : antiviraux en prophylaxie.....	34
Tableau 20 - Rétablissement : antiviraux en prophylaxie.....	34
Tableau 21 - Préparation : vaccination.....	35
Tableau 22 - Intervention : vaccination	38
Tableau 23 - Rétablissement : vaccination	40
Tableau 24 - Préparation : mesures générales	41
Tableau 25 - Intervention : mesures générales.....	42
Tableau 26 - Rétablissement : mesures générales.....	42
Tableau 27 - Préparation : gestion des cas et contacts	43
Tableau 28 - Intervention : gestion des cas et contacts	44
Tableau 29 - Rétablissement : gestion des cas et contacts	45
Tableau 30 - Préparation : autosoins	46
Tableau 31 - Intervention autosoins.....	46
Tableau 32 - Rétablissement autosoins.....	47
Tableau 33 - Préparation : services à domicile	48
Tableau 34 - Intervention : services à domicile	49
Tableau 35 - Rétablissement : services à domicile	49
Tableau 36 - Préparation : Info-Santé.....	50
Tableau 37 - Intervention : Info-Santé.....	50
Tableau 38 - Rétablissement – Info-Santé.....	51
Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence.....	51
Tableau 40 – Intervention : services préhospitaliers d'urgence	56
Tableau 41 – Rétablissement : services préhospitaliers d'urgence.....	57
Tableau 42 - Préparation : prestation de services et priorités de soins.....	58
Tableau 43 - Intervention : prestation de services et priorités de soins.....	58
Tableau 44 - Rétablissement : prestation de services et priorités de soins.....	59
Tableau 45 - Préparation : traitement aux antiviraux.....	60

Tableau 46 - Intervention : traitement aux antiviraux	61
Tableau 47 - Rétablissement : traitement aux antiviraux	62
Tableau 48 - Préparation : sites non traditionnels de soins.....	63
Tableau 49 - Intervention : sites non traditionnels de soins	64
Tableau 50 - Rétablissement : sites non traditionnels de soins	64
Tableau 51 - Préparation : disposition des dépouilles.....	65
Tableau 52 - Intervention : disposition des dépouilles.....	65
Tableau 53 - Rétablissement : disposition des dépouilles.....	65
Tableau 54 - Préparation : coordination.....	67
Tableau 55- Intervention : coordination.....	67
Tableau 56 - Rétablissement : coordination.....	68
Tableau 57 - Préparation : repérage	68
Tableau 58 - Intervention : repérage	69
Tableau 59 - Rétablissement : repérage	69
Tableau 60 - Préparation : intervention psychosociale.....	70
Tableau 61 - Intervention : intervention psychosociale	72
Tableau 62 - Rétablissement : intervention psychosociale	72
Tableau 63 - Préparation : supervision clinique	73
Tableau 64 - Intervention : supervision clinique	74
Tableau 65 - Rétablissement : supervision clinique	74
Tableau 66 - Préparation : fonction conseil.....	75
Tableau 67- Intervention : fonction conseil.....	75
Tableau 68 - Rétablissement : fonction conseil.....	76
Tableau 69 - Préparation : gestion des mouvements de main d'œuvre	78
Tableau 70 - Préparation : ressources communautaires.....	80
Tableau 71 - Intervention : ressourcescommunautaires	81
Tableau 72 - Rétablissement : ressources communautaires	81
Tableau 73 - Préparation : maintien et développement des compétences.....	81
Tableau 74 - Intervention et rétablissement : maintien et développement des compétences	82
Tableau 75 - Préparation : ressources matérielles.....	83
Tableau 76 - Intervention : ressources matérielles.....	87
Tableau 77 - Rétablissement : ressources matérielles.....	88
Tableau 78 - Préparation : coordination de la communication	91
Tableau 79 - Intervention : coordination de la communication	92
Tableau 80 - Rétablissement: coordination de la communication	92
Tableau 81 - Préparation : communication au personnel du réseau	93
Tableau 82 - Intervention : communication au personnel du réseau.....	94
Tableau 83 : Rétablissement : communication au personnel du réseau	94
Tableau 84 - Préparation : communication aux médias	95
Tableau 85 - Intervention : communication aux médias	97
Tableau 86 - Rétablissement : communication aux médias	98
Tableau 87 - Préparation : communication à la population	99
Tableau 88 - Intervention : communication à la population	100
Tableau 89 - Rétablissement : communication à la population	100

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ASSS de Laval	Agence de la santé et des services sociaux de Laval
CCS	Centre de communication santé
CDC	Corporation de développement communautaire
CH	Hôpital de la Cité-de-la-santé
CINQ	Comité des infections nosocomiales du Québec
CM	Clinique médicale
COMM	Volet communication
COOR	Fonction Coordination
COPIN	Comité de planification et d'intervention des mesures d'urgence
CSSS de Laval	Centre de santé et de services sociaux de Laval
CSV	Cliniques sans rendez-vous
DGSP	Direction générale de santé publique
DNSP	Directeur national de santé publique
DRMG	Département régional de médecine générale
DSP	Direction de santé publique
ÉVR	Établissement à vocation régionale
GICC	Gestion individuelle des premiers cas et contacts
GMF	Groupe de médecine familiale
GPCC	Gestion populationnelle des cas et contacts
INSPQ	Institut national de santé publique du Québec
LSPQ	Laboratoire de santé publique du Québec
MAIN	Volet maintien des services
MAPAQ	Ministère de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec
MD	Médecin
MRS	Maladie respiratoire sévère
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OBNL	Organisme à but non lucratif
OC	Organisme communautaire
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisme non gouvernemental
ORSC	Organisation régionale de sécurité civile
OSCCQ	Organisation de sécurité civile du Québec
PDG	Président-directeur général
PLPI	Plan local de lutte à une pandémie d'influenza
PMPI	Plan ministériel de lutte à une pandémie d'influenza
PRPI	Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza
PSYS	Volet services psychosociaux
RÉSEAU SSS	Réseau de la santé et des services sociaux
RLS	Réseau local de santé
SAG	Syndrome d'allure grippale
SNT	Site non traditionnel de soins
SPHY	Volet santé physique
SPU	Services préhospitaliers d'urgence
SPUB	Volet santé publique
SRAS	Syndrome respiratoire aigu sévère
TRCDMS	Table régionale des chefs de département de médecine spécialisée

CHAPITRE 1- MISE EN CONTEXTE

Introduction

Une pandémie d'influenza constitue un événement d'ampleur mondiale nécessitant des préparatifs importants. Une pandémie a le potentiel de provoquer des effets considérables sur l'ensemble des facettes de la société. Dès qu'une pandémie d'influenza sera déclarée, tous les pays y seront confrontés. Cette situation implique non seulement une interdépendance au sein de la province et du Canada, mais également au niveau international. Cette situation accentue la nécessité d'actions concertées.

Pour la première fois dans l'histoire, les systèmes de veille scientifique pourront nous permettre de surveiller la venue de la prochaine pandémie d'influenza et de s'y préparer. L'ensemble des groupes d'acteurs, - citoyens, aidants naturels, intervenants et décideurs clés doit donc s'impliquer activement dans le processus de préparation. Il importe d'agir ensemble pour mieux réagir lorsque le moment sera venu.

Contexte spécifique de la région de Laval

Description de la région de Laval

La région de Laval est située sur une île de 246 Km². Elle est ainsi géographiquement la plus petite région du Québec. Laval est bordée sur sa rive nord par les régions des Laurentides et de Lanaudière et, sur sa rive sud, par celle de Montréal.

La population de Laval s'établit à 370 000 habitants. La région présente la deuxième densité de population la plus importante après celle de Montréal. Plusieurs communautés culturelles sont présentes sur le territoire de Laval. Ainsi, bien que la majorité de la population soit francophone ou anglophone, près de 4 000 citoyens ne connaissent aucune des deux langues officielles¹. Le réseau devra être prêt à offrir des messages et des services adaptés à ces communautés culturelles pour assurer le bien-être de chacun.

Une autre caractéristique importante de la région de Laval, devant être considérée dans le cadre de la préparation à la pandémie d'influenza, est la proportion de personnes vivant seules. Cette proportion est de 9,4 % au total, soit un peu plus de 34 700 personnes. Cependant, cette proportion augmente de façon importante chez le groupe des 65 ans et plus avec 26 % de personnes de ce groupe d'âge vivant seules.

Réseau de la santé et des services sociaux

La région de Laval a la particularité de ne compter sur son territoire qu'un seul CSSS issu de la fusion de quatre CLSC-CHSLD et de l'hôpital Cité de la santé. Au plan hospitalier, l'hôpital compte 450 lits dont une urgence de 49 lits auxquels s'ajoutent 40 lits de débordement. Son urgence est l'une des plus achalandées au Québec avec un nombre moyen de visites, par jour, de 160 l'été et de 185 l'hiver. L'achalandage des civières se maintient autour de 100 % à 120 %.

Le réseau de la santé et des services sociaux de Laval compte également un centre hospitalier de réadaptation comptant près de 130 lits ainsi que 1 500 lits de soins de longue durée, répartis dans des CHSLD publics et des établissements privés conventionnés et privés autofinancés. Deux établissements à vocation régionale, soit un Centre jeunesse et un Centre régional en déficience intellectuelle, complètent le tableau.

On retrouve dans la région plus de 300 médecins omnipraticiens œuvrant dans 28 cliniques médicales dont 14 qui offrent le service de sans rendez-vous. Ces cliniques sont bien réparties sur le territoire. La région compte également quatre groupes de médecine familiale (GMF) dont trois dans des cliniques médicales privées et un dans une unité de médecine familiale (UMF) affiliée au CSSS de Laval.

¹ Les autres langues parlées sont l'Italien, le Grec, l'Arabe, l'Espagnol, l'Arménien, les langues Créoles, le Portugais, l'Allemand, le Khmer, le Roumain, le Vietnamiens, le Polonais, le Lo, l'Hébreux, le Chinois et le Russe.

Il est également possible d'observer une migration des usagers du réseau de la santé en provenance ou vers les régions voisines. Cette particularité doit être considérée dans la préparation à la pandémie d'influenza afin d'adapter l'offre de service à cette réalité. Une attention particulière devra, entre autres, être portée à la stratégie de communication pour bien faire connaître la structure de soins en période pandémique.

La particularité de la région de Laval d'avoir qu'un seul centre de santé et de services sociaux implique que le plan régional et le Plan local de lutte à une pandémie d'influenza du CSSS de Laval doivent être imbriqués l'un dans l'autre. C'est le CSSS qui interviendra directement auprès de la population lorsque la pandémie surviendra, en répondant, entre autres, aux besoins suivants : l'accroissement de la demande de soins et services qui peut se traduire par un plus grand nombre d'hospitalisations, la pénurie de ressources, les demandes de services psychosociaux et la nécessité de maintenir les soins pour les autres types de malades.

Organisation de sécurité publique

Laval est une région, une municipalité régionale de comté et une ville.

Au niveau local, Laval dispose d'une organisation municipale de sécurité civile (OMSC) bien structurée et organisée pour intervenir lors de sinistres mineurs ou majeurs.

En cas de besoin ou lorsque les ressources de la ville ne peuvent plus répondre à la demande, Ville de Laval est supportée par l'Organisation régionale de sécurité civile (ORSC). L'ORSC est formée des ministères et organismes desservant la région de Laval appelés à intervenir lors d'un sinistre. Elle constitue le mécanisme de coordination régionale permettant d'échanger rapidement l'information, d'évaluer précisément les besoins et de disposer pertinemment des ressources gouvernementales pour répondre adéquatement à un sinistre, dont une pandémie. Ce mécanisme permet notamment à l'ORSC de prêter assistance à la municipalité en déterminant et en lui fournissant les ressources supplémentaires dont elle a besoin.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval est un membre permanent de l'ORSC de Laval au sein de laquelle elle agit comme coordonnateur de la Mission Santé.

Les acteurs et les principes d'action

Les acteurs font référence à toutes les personnes qui, dans le cadre du PRPI, pourront contribuer activement à préserver la vie, la santé et le bien-être de la population. Bien préparé, chaque acteur est en mesure d'agir à son échelon, selon son rôle et ses caractéristiques :

Les citoyens : Chacune des Lavalloises et des Lavallois, avec leurs aptitudes à pouvoir agir sur sa santé et son bien-être, en fonction de sa condition.

Les aidants naturels :

Les personnes non rémunérées ayant à leur charge une ou plusieurs personnes ou pouvant leur porter assistance.

Les intervenants :

Les personnes qui agissent en fonction de leurs compétences reconnues en échange d'une rémunération.

Les décideurs :

Les personnes qui sont en autorité sur des ressources humaines ou sur l'organisation des services à divers paliers.

Tout acteur constitue une partie intégrante d'une chaîne dont le citoyen est le client ultime. Trois principes devraient guider la conduite de tous les acteurs. Ces principes encouragent l'action et favorisent le passage du citoyen, d'un rôle passif à un rôle actif, en situation d'urgence, et constituent un facteur important d'atténuation de l'insécurité. Ces principes sont :

- Le principe de **protection** : se protéger, protéger les autres et encourager les autres à se protéger.
- Le principe de **solidarité** : porter assistance, demander de l'aide et encourager les autres à s'entraider.
- Le principe de **responsabilité** : poursuivre ses activités essentielles ou prévoir le moyen de les suppléer, s'informer sur l'état de situation et voir à observer les consignes et les avis.

Fonctionnement du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza

Le PRPI contient les activités à déployer pour répondre aux enjeux soulevés par une pandémie d'influenza. Cependant ce plan demeure valable pour d'autres types de sinistres et de situations de crises. Il s'agit d'un plan particulier d'intervention du Plan régional de sécurité civile (PRSC) de Laval et s'inscrit dans la Mission Santé du Plan national de sécurité civile (PNSC).

Le Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza détermine la répartition des responsabilités et activités entre les acteurs et les organisations de la région, selon les étapes de préparation, d'intervention et de rétablissement propres à une pandémie d'influenza. Afin d'assurer des actions concertées, le plan de Laval tient compte des lignes directrices ministérielles, lesquelles s'inscrivent dans la planification établie aux niveaux fédéral par Santé Canada et international par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

Objectifs du Plan régional de lutte à pandémie d'influenza

Le Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza vise :

- à expliquer la problématique d'une pandémie d'influenza;
- à détailler le contexte de planification en cas de pandémie ainsi que l'organisation de la Mission Santé de l'ASSS de Laval;
- à faire valoir la nature concertée de la réponse de l'ensemble des composantes du réseau;
- à favoriser la collaboration et la création d'ententes, entre le réseau et ses partenaires;
- à visualiser les grandes activités réparties dans chaque volet et les liens entre elles,
- à connaître pour chacune de ces activités, le partage des responsabilités d'exécution entre les différents acteurs du réseau et ses partenaires.

Fonctionnement des tableaux de répartition des responsabilités

Le PRPI se veut un outil opérationnel. Les chapitres 1 et 2 permettent de circonscrire le contexte d'utilisation du plan régional et les prémisses de préparation utilisées. Les chapitres subséquents présentent sous forme de tableaux les activités de préparation, d'intervention et de rétablissement associées à une pandémie d'influenza, pour chaque volet de la Mission Santé.

La première colonne des tableaux présentés décrit les *Activités à réaliser*. La seconde colonne indique les *Responsables* (voir la liste des organisations, abréviations et acronymes) ainsi que les *Collaborateurs* qui les appuieront dans la réalisation de l'activité énoncée. Par ailleurs, la troisième colonne *Volet/Fonction* identifie le ou les principaux volets concernés par cette activité, et traduit les liens transversaux entre les volets de la Mission Santé et la fonction de coordination. Finalement, les deux dernières colonnes identifient respectivement les *Documents/Outils* et les *Remarques* à prendre en considération.

Puisque le PRPI a d'abord une portée régionale, les activités des paliers provincial, fédéral ou international ne sont pas mentionnées. Le lecteur pourra se référer au Plan québécois de lutte contre une pandémie d'influenza, Mission Santé, afin d'obtenir plus d'information sur les activités prises en charge par ce palier de gouvernement.

Mises à jour du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza

La planification à une pandémie d'influenza est un processus évolutif : les caractéristiques du virus pouvant être responsables d'une pandémie d'influenza ne sont pas encore connues. Bien que les activités présentées dans le PRPI fassent consensus auprès d'experts, il est fort probable que ces actions soient ajustées et modifiées en fonction de l'évolution des connaissances et de l'épidémiologie du virus.

La révision systématique des plans régionaux et locaux doit donc être effectuée afin d'accroître constamment le niveau de préparation. Ainsi, le document fera l'objet d'une mise à jour annuelle. La fréquence de ces mises à jour pourra augmenter selon l'évolution épidémiologique en cours, ou selon un avis de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Aspects légaux à considérer

Une pandémie d'influenza génère plusieurs préoccupations d'ordre légal. Les principales lois concernées sont :

- Loi sur la santé et les services sociaux
- Loi sur la santé publique
- Loi sur la sécurité civile
- Loi sur la santé et la sécurité au travail
- La Charte des droits et libertés de la personne

S'ajoutent à ces lois, les Conventions collectives applicables dans les différents organismes impliqués et des recommandations provenant des ordres professionnels impliqués. Des guides d'interprétation et de réflexion seront intégrés au plan ministériel, afin de soutenir les décideurs dans leur gestion en contexte de pandémie.

Connaître et évaluer le risque et les impacts d'une pandémie d'influenza

Quelques données sur le virus d'influenza saisonnière :

- L'influenza, communément appelée « la grippe » est causée par le virus d'influenza, un virus ARN à génome fragmenté de la famille des Orthomyxoviridae.
- Il y a trois types de virus d'influenza : A, B et C.
- Seul l'influenza de type « A », génétiquement instable, a le potentiel de muter en une souche pouvant causer des pandémies.
- Il existe des souches différentes du virus d'influenza de type « A ».
- Ces souches sont déterminées par des protéines retrouvées à la surface du virus soit : les hémagglutinines (H) et les neuraminidases (N).
- Le virus de l'influenza se transmet généralement par :
 - un contact direct avec des sécrétions infectées;
 - un contact indirect via des objets contaminés par des sécrétions infectées;
 - les gouttelettes projetées lors de la toux ou des éternuements;
 - une personne qui ne présente pas de symptôme mais qui est infectée par le virus.Il est important de noter que la voie aérienne constitue un mode possible mais inhabituel de transmission du virus, survenant habituellement lors de processus de soins susceptibles de générer des aérosols.
- La durée de survie du virus varie selon la surface où il se dépose :
 - jusqu'à cinq minutes sur les mains;
 - de 8 à 12 heures sur les vêtements et le papier;
 - de 24 à 48 heures sur les surfaces dures.
- La période d'incubation est courte et varie d'un à trois jours.
- La période de contagiosité débute 24 heures avant le début des symptômes et se poursuit jusqu'à sept jours après la fin de la fièvre.

Différences entre l'influenza humaine saisonnière et une pandémie d'influenza

L'influenza saisonnière

- Le virus influenza en circulation dans la population subit des changements **mineurs** à chaque année. Ce processus provoque les épidémies saisonnières d'influenza. Un vaccin est produit annuellement et est ajusté selon les changements mineurs subis par le virus.
- À chaque saison, l'influenza peut affecter de 5 à 20 % de la population. Les populations vulnérables sont les personnes âgées, les enfants âgés de moins de deux ans et les personnes présentant une maladie chronique. Au Québec, l'influenza saisonnière est responsable de 1 000 à 1 500 décès par année.

La pandémie d'influenza

- Un virus d'influenza peut subir des changements **majeurs**, soit lors d'erreurs au moment de la réplication des gènes ou soit en échangeant du matériel génétique avec un virus d'une autre souche. Cependant, tous les nouveaux virus d'influenza n'ont pas le potentiel de causer des pandémies. Certaines conditions sont nécessaires :
 1. Le nouveau virus a la capacité d'infecter l'humain.
 2. L'humain a peu ou pas d'immunité contre ce nouveau virus.
 3. Le virus est virulent (morbidité et mortalité élevées).
 4. Le virus se transmet facilement de personne à personne.
- Lors d'une pandémie d'influenza, jusqu'à 50 % de la population peut être infectée.
- Le virus pandémique peut atteindre la population en bonne santé. Les groupes vulnérables peuvent varier beaucoup d'une pandémie à l'autre.
- Trois pandémies sont survenues au cours du siècle dernier soit :
 - 1918 - Grippe espagnole (H1N1) : 20 - 40 millions de décès à l'échelle mondiale.
 - 1957 - Grippe asiatique (H2N2) : deux millions de décès à l'échelle mondiale.
 - 1968 - Grippe de Hong Kong (H3N2) : un million de décès à l'échelle mondiale.

Tableau 1 - Comparatif de l'influenza saisonnière et pandémique

	Épidémie d'influenza humaine saisonnière	Pandémie d'influenza
Cause	Changements génétiques mineurs	Changements génétiques majeurs
Fréquence	À tous les ans	10 à 40 ans
% population atteinte	5 à 20 %	Jusqu'à 50 %
Quand	Automne à la fin du printemps Pic janvier-février	N'importe quand Par vague (1-2-3)
Immunité	Présente chez une partie de la population	Peu ou pas
Décès au Québec	1 000–1 500/année	Estimés à 8 500 (scénario de planification)
Vaccin	Nouveau vaccin à chaque année : 1 dose	Aucun avant six mois après le début de la pandémie : 2 doses Administration progressive selon les groupes prioritaires
Antiviraux	Surtout utilisés pour les éclosions en CHSLD	Pour le traitement des personnes malades selon les groupes prioritaires

Quelques données sur l'infection aviaire H5N1

- Le virus H5N1 est présent chez les oiseaux. Une augmentation des éclosions est constatée depuis 2004 :
 - le contrôle du virus est difficile;
 - le virus est maintenant endémique en Asie;
 - le virus a touché l'Europe à l'automne 2005 et l'Afrique au printemps 2006.
- Le virus H5N1 n'infecte pas facilement les humains. Le virus se transmet par des contacts étroits avec des oiseaux infectés ou par des surfaces contaminées par leurs sécrétions et fientes.

Impacts sur la population de la région de Laval

Une pandémie pourrait causer plusieurs impacts sur l'ensemble de la population. En raison du volume et de la fréquence des voyages internationaux, l'activité pandémique pourrait se propager rapidement sur toute la planète et ainsi atteindre le Québec et la région de Laval. Puisque la pandémie touchera l'ensemble de la province, il ne sera pas possible de compter sur de l'aide extérieure et la région devra compter sur ses propres ressources. À titre d'exemple, la pandémie pourrait avoir les impacts suivants :

- il y aura des impacts directs et indirects importants sur le système de soins.
- la pandémie pourrait causer une désorganisation sociale et économique;
- les impacts psychosociaux pourront être multiples et affecter les individus, les familles, le monde du travail et l'ensemble de la communauté.

Impacts sur le réseau de la santé lavalloise

La pandémie d'influenza exercera vraisemblablement une pression considérable sur le réseau de soins et de services. En effet, un nombre important de malades pourrait nécessiter une hospitalisation ou des soins ambulatoires. Le nombre de personnes malades à domicile pourrait également être sans précédent. Ces événements se produiront alors que les effectifs du réseau de la santé connaîtront une pénurie de ressources. De façon plus spécifique, le réseau aura à faire face aux enjeux suivants :

- une augmentation de la demande de soins et de services, ce qui pourrait engendrer l'annulation et le report de soins électifs;
- un absentéisme au travail dû au personnel malade;
- des difficultés potentielles d'approvisionnement dues à la demande accrue pour certains produits qui seraient alors en quantité limitée;
- un vaccin non disponible lors de la première vague pandémique dû aux délais de fabrication.

Afin de faire face à une pandémie d'influenza et de répondre aux besoins de la population dans un contexte de pénurie des ressources de santé, des stratégies exceptionnelles devront être mises en place telles que :

- l'ouverture de sites de soins non traditionnels pour le traitement des personnes malades devant être prises en charge mais ne nécessitant pas de soins spécialisés;
- la mise en place de corridors de consultation pour les personnes atteintes d'un syndrome d'allure grippale (cliniques d'évaluation et de triage);
- la priorisation des soins en annulant ou en retardant les soins électifs;
- la priorisation des ressources en respectant des critères éthiques et les lignes directrices ministérielles;
- le traitement rapide aux antiviraux afin de diminuer les besoins d'hospitalisation.

Prémisses de planification

La rédaction du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza de Laval a été effectuée dans un contexte d'incertitude scientifique, le virus pandémique n'étant pas connu. Différentes prémisses de planification ont donc été utilisées. Celles-ci sont basées sur les données recueillies lors des trois pandémies du siècle dernier et les données scientifiques existantes. Elles sont également en lien avec celles utilisées par le MSSS.

- Il est estimé que le prochain virus pandémique sera présent au Canada dans les trois mois après son émergence ailleurs dans le monde; mais cela pourrait être plus tôt, dû à l'augmentation du volume et de la vitesse des voyages aériens.
- Le premier pic de maladie au Canada surviendrait à l'intérieur de deux à quatre mois après que le virus soit arrivé au Canada.
- Le premier pic de mortalité serait un mois après le pic de la maladie.
- On croit que si le virus pandémique arrive près de la saison annuelle habituelle de l'influenza, l'intervalle de temps serait court pour que le virus ait son maximum d'impact sur la population en termes de morbidité et de mortalité.
- Une pandémie se propage habituellement en deux vagues ou plus, dans la même année ou lors des saisons d'influenza successives.

CHAPITRE 2 - CONCEPT DE BASE

Le plan régional a été élaboré à la lumière des apprentissages effectués, notamment en matière :

- de gestion de crises et de sinistres;
- des meilleures pratiques recensées dans différents pays et présentes dans la littérature;
- des approches prônées par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Sécurité publique du Québec.

Grands objectifs du plan régional

Cinq grands objectifs constituent le corps du concept de base tant en préparation, en intervention qu'en rétablissement.

Objectif 1 - Restreindre la transmission

Contenir la transmission du virus entre les individus en surveillant le risque et en appliquant des mesures de protection efficaces et adaptées.

Objectif 2 - Atténuer la morbidité et la mortalité

Minimiser les complications et les décès par la prise en charge rapide et par le traitement efficace des individus atteints.

Objectif 3 - Assurer l'accessibilité aux services

Assurer l'accès aux services essentiels en différant ou variant l'offre de service ou en augmentant l'ensemble des ressources.

Objectif 4 - Prévenir et limiter les perturbations sociales

Prévenir et minimiser les comportements susceptibles d'engendrer des perturbations sociales.

Objectif 5 - Prévenir et limiter les impacts psychosociaux

Prévenir et minimiser les impacts psychosociaux de la pandémie afin d'assurer le bien-être de la population.

Étapes et phases utilisées

Le plan régional a été élaboré en fonction des trois étapes définies en sécurité publique, soit la préparation, l'intervention et le rétablissement (quatrième colonne, tableau 3). De plus, afin d'assurer un arrimage avec les activités canadiennes et internationales, ces trois phases sont utilisées conjointement aux six phases de l'OMS (deuxième colonne, tableau 3). Les correspondances de chacune sont indiquées dans le tableau 3.

Les descriptions des moments de début et de fin des étapes de sécurité civile sont seulement indicatives. Les activités d'une étape peuvent se poursuivre, selon une intensité plus ou moins grande lors de l'étape suivante.

De plus, puisque la pandémie s'installera de façon progressive, toutes les activités ne seront pas activées simultanément. Les interventions en communication, en santé publique et au niveau psychosocial vont débiter en phase d'alerte pandémique alors que les autres volets pourraient se trouver seulement en préparation. Les interventions pour les volets *maintien des activités* et *santé physique*, pour leur part, seront principalement activées en phase pandémique.

Tableau 2 - Correspondance entre les étapes et les phases de l'OMS

Période pandémique	Phases OMS	Description	Étapes de sécurité civile
Interpandémique	Phase 1	Aucun nouveau sous-type du virus de l'influenza détecté chez l'humain.	Préparation
	Phase 2	Comme ci-dessus. Cependant, un virus animal qui circule entraîne un risque important de maladie chez l'être humain.	Préparation
Alerte pandémique	Phase 3	Infection humaine avec un nouveau sous-type , sans transmission interhumaine ou tout au plus, celle-ci est rare et due à des contacts étroits et prolongés.	Préparation
	Phase 4	Comme ci-dessus, mais transmission interhumaine limitée et très localisée.	Préparation
	Phase 5	Comme ci-dessus, mais avec des grappes de transmission interhumaine.	Préparation
	Phase 6	Transmission soutenue du virus dans la population générale	Intervention ²
Postpandémique		Retour à la période interpandémique	Rétablissement

² Le déclenchement des activités est variable selon les volets et les thèmes. Plusieurs interventions sont mises en opération en période d'alerte pandémique. Se référer au tableau d'intervention.

CHAPITRE 3 – FONCTION DE COORDINATION

La pandémie d'influenza aura un impact important non seulement au sein du réseau sociosanitaire, mais également dans tous les secteurs socioéconomiques. La coordination doit donc s'exercer sur le réseau sociosanitaire, et également en fonction de partenaires hors réseau, régionaux et locaux. En ce sens, les structures de coordination se divisent en deux sections distinctes :

1. la coordination du réseau sociosanitaire public;
2. la coordination avec les autres partenaires nécessitant des arrimages particuliers.

3.1 Coordination du réseau sociosanitaire de Laval

Mise en contexte

La structure de coordination interne du réseau adopte un modèle descendant « top-down » : la majorité des directives proviennent directement du ministère et doivent être coordonnées par le niveau régional et appliquées par le niveau local. La similitude des structures de gestion à chaque palier favorise la fluidité de la ligne de commandement et l'intégration de tous les volets où chacun est imputable des résultats de l'ensemble.

Objectifs

- Se doter d'une structure de coordination verticale facilitant la circulation des directives pour les phases de la planification, de l'intervention et du rétablissement.
- Assurer l'intégration de tous les volets de la Mission Santé et l'arrimage des travaux.
- Permettre une circulation efficace de l'information.
- Assurer à tous les paliers une prise en charge des actions sous leur juridiction en concordance avec les directives ministérielles.

Structure de coordination du réseau sociosanitaire de Laval

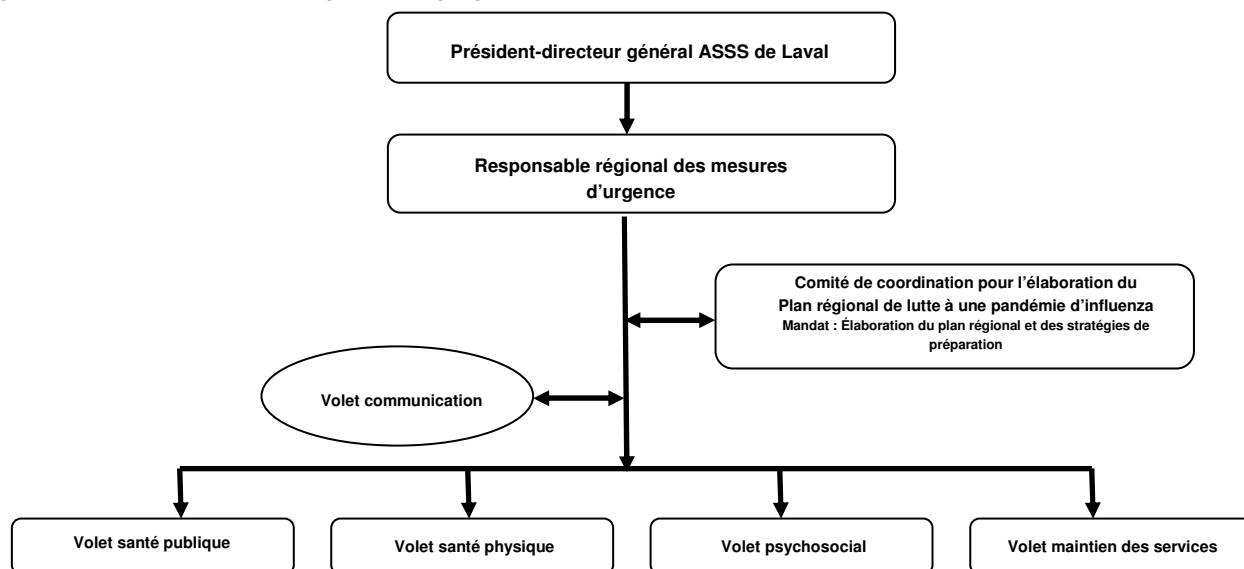
Le président-directeur général de l'ASSS de Laval assume la responsabilité de la réponse du réseau sociosanitaire face à une pandémie d'influenza. Il est secondé par deux instances spécifiques : la première représente la structure mise en place pour la rédaction et la mise à jour du plan régional ainsi que pour la phase de préparation à une pandémie d'influenza. La deuxième instance est la structure de coordination des mesures d'urgence en période d'intervention et de rétablissement.

Structure de coordination spécifique à la rédaction du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza et à la phase de préparation

Afin de préparer le plan régional, l'Agence s'est dotée d'une structure spécifique constituée d'un comité de coordination, sous la direction du responsable régional des mesures d'urgence – volet santé, imputable au président-directeur général de l'ASSS de Laval.

Ce comité est composé du coordonnateur régional en sécurité civile, des personnes responsables des volets de la Mission Santé et de partenaires stratégiques du réseau de la santé et des services sociaux. Il a pour mandat l'élaboration du plan régional et permet l'arrimage des activités de tous les volets de la Mission Santé (figure 1).

Figure 1: Diagramme de la structure de coordination spécifique à la rédaction du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza et à la phase de préparation



Structure de coordination des mesures d'urgence (intervention et rétablissement)

L'Agence s'est également dotée d'une structure de coordination des mesures d'urgence. Bien que cette structure ait spécifiquement été mise en place pour répondre aux phases pandémiques d'intervention et de rétablissement, elle pourra également être activée en cas d'autres sinistres majeurs interpellant la Mission Santé au niveau régional. L'élément central de cette structure est le comité stratégique des mesures d'urgence qui permet la coordination stratégique régionale des interventions dans tous les volets de la Mission Santé de l'Agence. Présidé par le PDG de l'Agence, ce comité est composé :

- du responsable régional des mesures d'urgence en lien avec les responsables des volets de la mission;
- de la directrice de santé publique en lien avec le directeur national de santé publique;
- du coordonnateur régional de sécurité civile responsable de l'interface avec l'ORSC;
- d'une ressource en communication en lien avec les communications du MSSS;
- des directeurs des autres volets de la Mission Santé de l'Agence.

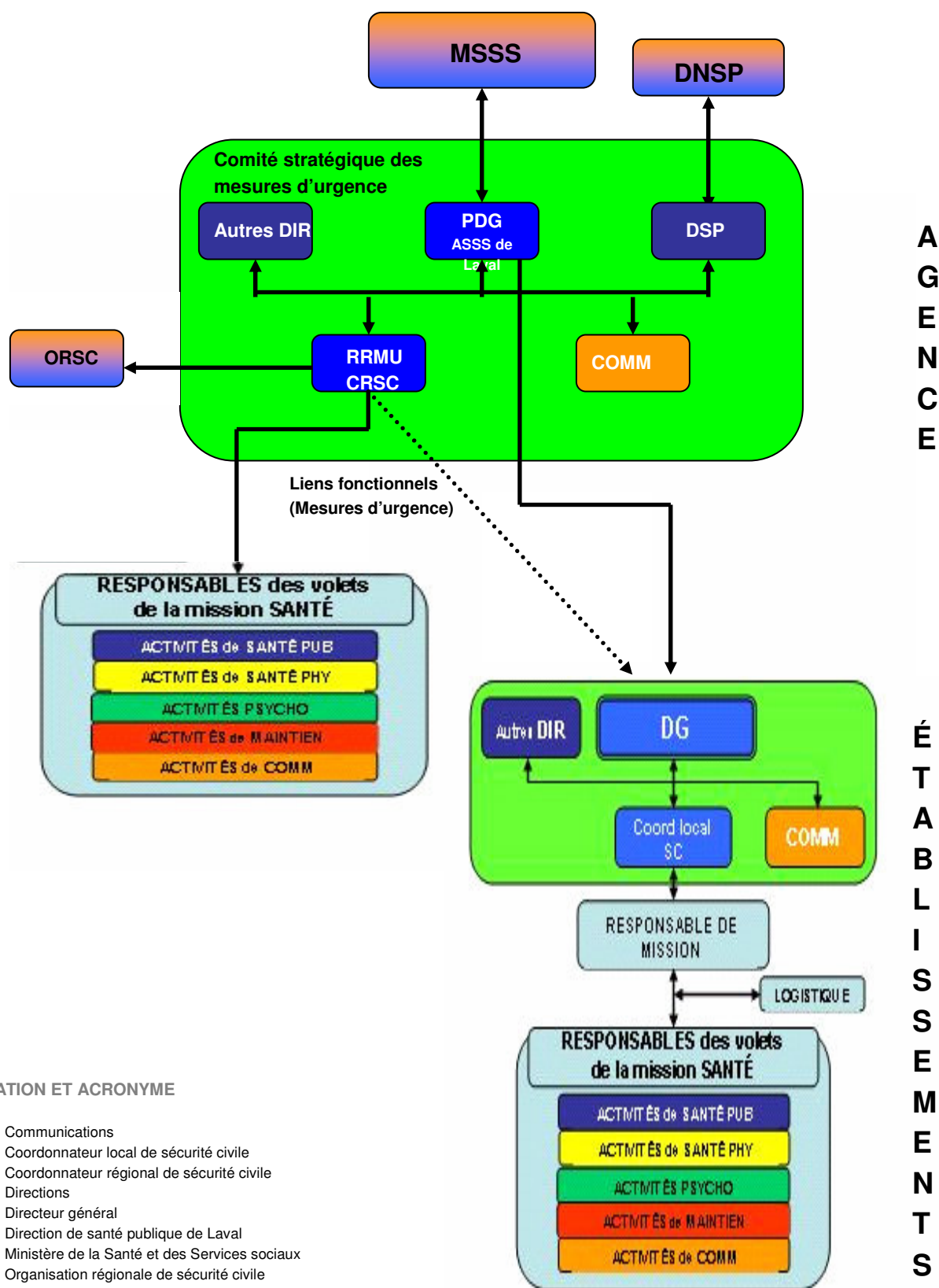
Il est important de préciser qu'une pandémie d'influenza surviendra de façon graduelle. Ainsi, selon l'évolution de la situation pandémique dans la région, il reviendra à la Direction de santé publique, en concertation avec le responsable régional des mesures d'urgence, de recommander au PDG de l'Agence le moment d'activation de la cellule des mesures d'urgence.

Liens et structure de coordination au niveau local

Le président-directeur général est en lien direct avec les directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux de la région. Cependant, le responsable régional des mesures d'urgence est également en lien avec les établissements, mais sur une base fonctionnelle en mesures d'urgence (figure 2).

Le directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux est responsable de la réponse locale à une situation de pandémie d'influenza dans le respect des missions de son organisation. Il s'appuie sur un comité de gestion composé des directeurs de l'organisation, du coordonnateur local de sécurité civile et d'une ressource en communication si possible. La contribution attendue est de maintenir les services essentiels et d'accorder un support à l'ensemble du réseau en concertation avec le CSSS de Laval.

Figure 2: Structure de coordination des mesures d'urgence du réseau de la région de Laval pour les phases d'intervention et de rétablissement



ABRÉVIATION ET ACRONYME

COMM	Communications
Coordlocal	Coordonnateur local de sécurité civile
CRSC	Coordonnateur régional de sécurité civile
DIR	Directions
DG	Directeur général
DSP	Direction de santé publique de Laval
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
ORSC	Organisation régionale de sécurité civile
PDG	Président-directeur général
RRMU	Responsable régional des mesures d'urgence

Tableau 3 - Préparation : coordination du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Sensibilisation				
Sensibiliser les instances médicales régionales afin que leurs membres participent à l'élaboration du PRPI, à titre de partenaires directs du réseau sociosanitaire	ASSS de Laval	COOR		Assuré par la DSP
Sensibiliser les équipes de gestion des établissements du réseau à l'importance de se préparer et de se doter d'un plan local de lutte à une pandémie d'influenza	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Sensibiliser les équipes de gestion des établissements du réseau à l'importance de tenir compte des clientèles et des ressources relatives aux RI, RTF, organismes communautaires et entreprises d'économie sociale dans l'élaboration et la mise à jour des plans locaux de lutte à une pandémie d'influenza.	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Planification spécifique				
Nommer une personne responsable du dossier pandémie et une personne responsable pour chaque volet de la Mission Santé ainsi que des personnes substitués.	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque établ.			
Élaborer et maintenir à jour le Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza	ASSS de Laval	COOR	Plan régional de sécurité civile	Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Élaborer et maintenir à jour le plan de mesures d'urgence de l'agence.	ASSS de Laval	COOR	Plan des mesures d'urgence de l'ASSS de Laval	Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Rédiger le plan local de lutte à une pandémie d'influenza en tenant compte, le cas échéant : - des clientèles et des ressources aux RI, RTF; - des ressources communautaires; - des entreprises d'économie sociale.	Chaque établ.		Canevas diffusé par l'ASSS de Laval	
S'assurer que chaque établissement du réseau SSS possède un plan local de lutte à une pandémie d'influenza conforme aux interventions à réaliser et qui tient compte : - des clientèles et des ressources aux RI, RTF; - des ressources communautaires; - des entreprises d'économie sociale.	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
S'assurer que les établissements fassent une mise à jour régulière de leur plan local à une pandémie d'influenza	ASSS de Laval	COOR		
Programme de simulations				
Organiser un programme de simulations spécifique à l'ASSS de Laval	ASSS de Laval	COOR		En lien avec le programme de simulations du MSSS Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Organiser un programme de simulations dans l'établissement	Chaque établ.	COOR		En lien avec le programme de simulation du MSSS
Organiser un programme de simulations au niveau du réseau régional	ASSS de Laval	COOR		En lien avec le programme de simulation du MSSS Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Ententes intraréseaux				
Convenir avec les établissements à vocation régionale d'ententes de concertation	CSSS de Laval ÉVR	COOR		

Tableau 3 - Préparation : coordination du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Changements de phase				
Aviser les directeurs généraux et les coordonnateurs locaux de sécurité civile des établissements du réseau ainsi que les responsables de volet de l'ASSS de Laval, d'un changement de phase, à chaque déclaration de l'OMS.	ASSS de Laval MSSS	COOR		Selon les directives du MSSS Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence

Tableau 4 - Intervention : coordination du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Alerte et mise en œuvre des plans				
Mettre en alerte ³ les directeurs généraux et les coordonnateurs locaux de sécurité civile des établissements du réseau ainsi que les responsables de volet de l'ASSS de Laval dès l'annonce d'entrée en phase 6 par l'OMS	ASSS de Laval	COOR		Selon directive du MSSS Assuré par le PDG de l'ASSS de Laval
Appliquer les activités d'intervention inscrites au PRPI.	ASSS de Laval	COOR		Voir les considérations du tableau 3 Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Mettre en œuvre leur Plan local de lutte à une pandémie d'influenza	Chaque établ.	COOR		
Rencontres de coordination				
Tenir régulièrement des rencontres de coordination du réseau	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Participer aux rencontres de coordination du réseau selon les demandes de l'ASSS de Laval et du CSSS de Laval	Chaque établ.	COOR		
Participer aux rencontres de coordination MSSS - ASSS de Laval	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le PDG de l'ASSS de Laval ou son représentant
Émettre des états de situation à la demande de l'ASSS de Laval	Chaque établ.	COOR		
Émettre des états de situation à la demande du MSSS	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence

Tableau 5 - Rétablissement : coordination du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Aviser les directeurs généraux et les coordonnateurs locaux de sécurité civile de l'entrée en phase de rétablissement	ASSS de Laval	COOR		Selon les directives du MSSS Assuré par le PDG de l'ASSS de Laval
Démobiliser les établissements du réseau et ce au besoin, progressivement, en fonction des activités liées au rétablissement	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le PDG de l'ASSS de Laval ou son représentant
Organiser une activité de « debriefing » à l'interne	Chaque établ.	COOR		
Rédiger, à l'intention de l'ASSS de Laval, un rapport des interventions de l'établissement	Chaque établ.	COOR		
Organiser une activité de « debriefing » avec les établissements du réseau	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des

³ Le terme alerte est utilisé dans le vocabulaire sécurité civile.

Tableau 5 - Rétablissement : coordination du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
				mesures d'urgence
Participer aux activités de « debriefing » régionales à la demande de l'ASSS de Laval et du CSSS de Laval	Chaque établ.	COOR		
Participer aux activités de « debriefing » nationales à la demande du MSSS	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le PDG ASSS de Laval ou son représentant
Rédiger, à l'intention du MSSS, un rapport des interventions pour la région	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Modifier, le cas échéant, le plan local et les activités locales reliées à la pandémie en fonction des apprentissages acquis	Chaque établ.	COOR		
Modifier, le cas échéant, le plan régional et les activités régionales reliées à la pandémie en fonction des apprentissages acquis	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence

3.2 Coordination hors réseau

La coordination avec les partenaires hors réseau concerne, d'une part, les organisations de sécurité civile et, d'autre part, les membres des réseaux locaux de service (RLS).

3.2.1 Coordination avec les partenaires

Mise en contexte

La collaboration entre le réseau de la santé et des services sociaux et les partenaires hors réseau devra être particulièrement intégrée lors d'une pandémie d'influenza. Le défi de concertation repose principalement dans le fait de convenir avec l'ensemble de ces organisations des ententes qui définiront de façon structurée la collaboration de chacun. Chacun doit jouer son rôle dans le respect des autres partenaires dans une approche intégrée. La liste suivante présente un exemple de partenaires hors réseau. Les liens avec ces partenaires se font soit par l'ASSS de Laval ou soit par le CSSS de Laval selon les activités sous la responsabilité de chacun. Le nom entre parenthèse indique quel organisation est responsable de la coordination avec le partenaire indiqué.

Partenaires du réseau de la santé et des services sociaux de Laval :

- Services préhospitaliers d'urgence (ASSS de Laval);
- Cliniques privées et GMF (ASSS de Laval);
- Pharmacies communautaires (ASSS de Laval);
- Conférence régionale des élus (ASSS de Laval);
- Ville de Laval (ASSS de Laval);
- Partenaires de l'éducation (ASSS de Laval);
- Organisme d'achats regroupés (ASSS de Laval);
- Instances régionales des organismes non gouvernementaux (ASSS de Laval);
- Table régionale des organismes communautaires (ASSS de Laval);
- Autres regroupements régionaux (ASSS de Laval);
- Ressources non institutionnelles (CSSS de Laval);
- CHSLD privés conventionnés et autofinancés, autres ressources privées (CSSS de Laval);
- Organismes communautaires et entreprises d'économie sociale (CSSS de Laval).

Objectifs

- Susciter la solidarité de l'ensemble des partenaires autant ceux dont la collaboration est habituelle que ceux pour qui ce rapprochement est exceptionnel.
- S'assurer d'une coordination horizontale avec l'ensemble des partenaires du réseau au niveau local.
- Convenir des ententes nécessaires à une collaboration harmonieuse.

Tableau 6 - Préparation : partenaires du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Document/ Outils	Remarques
Sensibilisation				
Sensibiliser les services préhospitaliers d'urgence à se doter d'un plan d'actions spécifiques à une pandémie d'influenza, à titre de partenaires directs du réseau sociosanitaire	ASSS de Laval	COOR	Selon les orientations ministérielles	Partenariat Urgences-Santé et Agences 06 et 13
Sensibiliser les organisations communautaires via la Table régionale des organismes communautaires en lien avec l'ASSS de Laval à l'importance de la préparation à faire face à une situation de pandémie d'influenza	ASSS de Laval	COOR		Assuré par le responsable régional des mesures d'urgence
Sensibiliser les organisations partenaires du réseau local à l'importance de se préparer à faire face à une situation de pandémie d'influenza	CSSS de Laval	COOR		
Planification spécifique				
Inciter les partenaires (autres que les établissements) du réseau à élaborer, pour leur organisation, un plan d'actions spécifiques à une pandémie d'influenza	CSSS de Laval	COOR		
Convenir du soutien, de la formation et des mécanismes de diffusion de l'information à accorder aux partenaires du réseau	CSSS de Laval	COOR		Avec consultation auprès de l'ASSS de Laval
Convenir du soutien à recevoir des partenaires du réseau	CSSS de Laval	COOR		Avec consultation auprès de l'ASSS de Laval
Changement de phase				
Transmettre l'information provenant du MSSS aux services préhospitaliers d'urgence et aux partenaires de son territoire à chaque déclaration de l'OMS, d'un changement de phase.	ASSS de Laval	COOR COM	Tableau des phases de l'OMS	

Tableau 7 - Intervention : partenaires du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Aviser les partenaires de son territoire de la mise en alerte du réseau sociosanitaire par le MSSS, lors de l'atteinte de la phase 6 de l'OMS	CSSS de Laval	COOR		À la demande de l'ASSS de Laval
Déterminer les ajustements des services ambulanciers à mettre en place, en fonction de la pression exercée par la demande sur le transport ambulancier	ASSS de Laval	COOR	Plan de contingence	Partenariat Urgence-santé et Agences 06 et 13
Requérir le soutien convenu des partenaires au besoin	CSSS de Laval	COOR		
Offrir le soutien convenu aux partenaires lorsque requis	CSSS de Laval	COOR		

Tableau 8 - Rétablissement : partenaires du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Démobilisation				
Aviser les partenaires du réseau de la démobilisation du réseau	CSSS de Laval	COOR		
« Debriefing »				
Inviter, lorsque requis, les partenaires du réseau aux rencontres de « debriefing »	CSSS de Laval	COOR		En lien avec les autres volets de la Mission santé
Participer, sur invitation, aux rencontres de « debriefing » des partenaires du réseau de l'ORSC	CSSS de Laval	COOR		En lien avec les autres volets de la Mission Santé

3.2.2 Coordination avec l'Organisation régionale de sécurité civile et Ville de Laval

Mise en contexte

Une pandémie d'influenza pourrait provoquer des impacts majeurs non seulement dans le réseau sociosanitaire, mais pourrait également atteindre l'ensemble des activités socioéconomiques de la région de Laval. Plusieurs partenaires régionaux sont donc appelés à s'impliquer et de ce fait, l'Organisation régionale de sécurité civile de (ORSC) et Ville de Laval.

Objectifs

- Assurer une coordination efficace avec l'ORSC et Ville de Laval;
- Faire les liens afin d'obtenir de l'ORSC et Ville de Laval le support nécessaire en cas de pandémie d'influenza.
- Accorder à l'ORSC et Ville de Laval en cas de pandémie d'influenza le support requis, principalement en matière de santé et de services sociaux.

Structure de coordination avec la sécurité civile

Les liens avec la sécurité civile demeurent les mêmes que ceux utilisés pour tout sinistre majeur. La figure suivante démontre ces liens de coordination tant aux niveaux provincial, régional que local.

Il est important que la sécurité civile soit sensibilisée à l'importance des impacts probables d'une pandémie d'influenza sur la société lavalloise afin de s'assurer de son implication et de la prise en charge de l'ensemble de la réponse régionale en phase pandémique.

Figure 3: Structure provinciale, régionale et locale de coordination des partenaires de sécurité civile

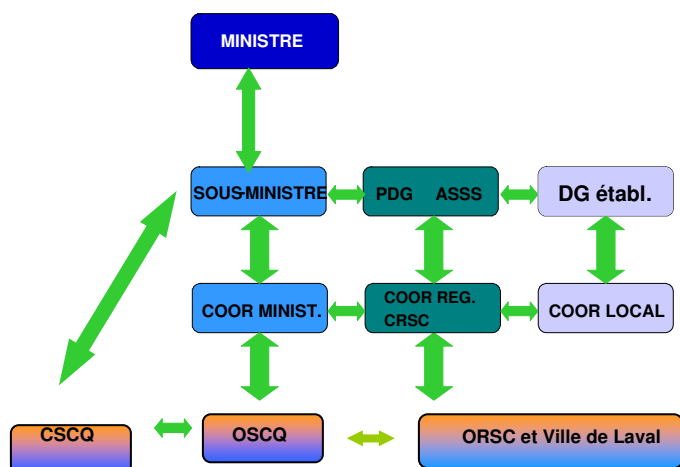


Tableau 9 - Préparation : organisation de sécurité civile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Sensibilisation				
Sensibiliser les membres de l'ORSC et Ville de Laval à l'importance de se préparer à faire face à une situation de pandémie d'influenza	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Participation au comité de coordination
Planification spécifique				
Participer à l'élaboration d'un plan spécifique de l'ORSC et Ville de Laval en lien avec la pandémie d'influenza	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		En lien avec le CRSC
Convenir du support à accorder aux directions régionales et organismes des ministères, à l'ORSC et Ville de Laval	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		En lien avec le CRSC
Convenir du soutien à recevoir des membres de l'ORSC et Ville de Laval	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		En lien avec le CRSC
Changement de phases				
Aviser l'ORSC et Ville de Laval à chaque déclaration de l'OMS d'un changement de phase	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR	Tableau des phases de l'OMS	Assuré par la DSP

Tableau 10 - Intervention : Organisation de sécurité civile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Aviser l'ORSC et Ville de Laval via la Direction régionale de la sécurité civile, de la mise en alerte du réseau sociosanitaire par le MSSS, lors de l'atteinte de la phase 6 de l'OMS	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC
Participer aux rencontres de coordination de l'ORSC et Ville de Laval	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC
Requérir le support convenu des autres membres de l'ORSC et Ville de Laval, au besoin	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC
Offrir le support convenu aux autres membres de l'ORSC et Ville de Laval, lorsque requis	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC

Tableau 11 - Rétablissement : organisation de sécurité civile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Démobilisation				
Aviser l'ORSC et Ville de Laval de la démobilisation du réseau par le MSSS et l'ASSS de Laval	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC
« Debriefing »				
Participer aux rencontres de « debriefing » de l'ORSC et Ville de Laval	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		Assuré par le CRSC

CHAPITRE 4 - SANTÉ PUBLIQUE

Une pandémie d'influenza exigera du réseau de la santé et des services sociaux de Laval, d'importants moyens de préparation pour mettre en place des structures capables de répondre aux besoins en santé de la population, et de minimiser les impacts de cet événement. Cette préparation facilitera l'atteinte des objectifs de santé publique.

4.1 Surveillance

Mise en contexte

La surveillance est un processus continu et intégré de cueillette, d'analyse et de dissémination des données virologiques et épidémiologiques permettant de guider les actions et d'en évaluer les impacts.

L'éventualité d'une pandémie d'influenza exige un renforcement des moyens de surveillance déjà existants.

Les besoins en matière de données de surveillance seront accrus. Le nombre de clients, autant les individus que les organisations, qui sont intéressés à obtenir et exploiter ces données augmentera. Dans le contexte de préparation à la pandémie, il est primordial, que soit mis en place un véritable système intégré qui permette une consultation des données en temps réel et une analyse globale pour soutenir l'intervention à chaque phase du plan de pandémie. Un tel système sera mis en place par le MSSS.

Objectifs

La surveillance de l'influenza revêt plus d'importance en période interpandémique qu'une fois la pandémie installée. En effet, les interventions ayant plus de susceptibilité de prévenir ou de ralentir la transmission d'une souche à caractère pandémique auront lieu durant les phases d'alerte (3, 4 et 5 OMS) ou au tout début de la pandémie (phase 6 OMS). De façon spécifique, les objectifs sont :

- durant la période interpandémique : caractériser les souches de virus en circulation afin de détecter précocement les premiers cas;
- durant la pandémie : suivre l'évolution de la situation au niveau de la région et aviser les autorités afin de pouvoir ajuster les interventions en conséquence;
- en contexte de rétablissement (phase postpandémique) : mesurer l'impact de la pandémie, estimer l'efficacité des mesures préventives mises en place et évaluer le système de surveillance.

Tableau 12 – Préparation : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 1 et 2 OMS – Période inter pandémique				
Désigner un responsable régional de la surveillance ainsi qu'un substitut	ASSS de Laval	Spub		
Nommer une personne responsable de la surveillance dans l'établissement	Chaque établ.	COOR	Veille épidémiologique	
Communiquer le nom du responsable régional de la surveillance et celui du substitut au MSSS	ASSS de Laval	COOR		
Former les responsables locaux et leurs substituts sur les objectifs et l'utilisation du système de surveillance : - formation assurée par le responsable régional	ASSS de Laval	SPUB MAIN	Guide de fonctionnement et d'utilisation du système de surveillance	

Tableau 12 – Préparation : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
S'assurer de l'application régionale des directives provinciales : - Identifier les besoins d'information de santé publique et leurs sources de données à intégrer dans le système de surveillance régionale en fonction des objectifs poursuivis par le MSSS à partir de la surveillance régionale d'influenza actuelle (à consolider s'il y a lieu). - Collaborer à la collecte, la validation, la saisie des données - Acheminer les données requises aux instances identifiées selon les modalités prescrites par le MSSS (ex. : locale – régionale; régionale - MSSS)	ASSS de Laval	SPUB SPHY	Mise à jour des documents surveillance, Influenza en CHSLD et forum du MSSS	En conformité avec les outils et stratégie du MSSS
Collaborer à la détermination des besoins d'information et leurs sources de données à intégrer dans le système de surveillance, pour le suivi de la morbidité et de la mortalité chez les travailleurs	ASSS de Laval	SPUB		En conformité avec les outils et la stratégie, retenus par le MSSS
Élaborer, implanter et évaluer le système de surveillance à l'échelle régionale : - ressources humaines, installations physiques et informatiques	ASSS de Laval CSSS de Laval	MAIN SPUB		Région pilote en conformité avec la stratégie du MSSS
Effectuer les réquisitions et achats nécessaires des ressources matérielles et informatiques	ASSS de Laval CSSS de Laval	MAIN		
Participer à l'élaboration de la grille d'évaluation du système de surveillance. - Utilité, flexibilité, célérité, simplicité, qualité des données, acceptabilité, conformité, confidentialité, etc.	ASSS de Laval	SPUB		Selon les orientations du MSSS
Mettre en place le système de surveillance à l'échelle régionale : - Ressources humaines, installations physiques et informatiques	ASSS de Laval	MAIN SPUB		
Établir la liste de partenaires régionaux et la maintenir à jour	ASSS de Laval	SPUB	La liste de diffusion aux partenaires	
Établir les mécanismes de liaison régionaux avec les cliniciens et autres partenaires identifiés (urgentologues, infirmières prévention des infections, microbiologistes infectiologues et personnel de laboratoire, etc.) pour les données de surveillance	ASSS de Laval	SPUB	Veille MRS	
Établir le mécanisme de liaison avec les partenaires hors réseau SSS pour les données de surveillance. - Préciser les médiums de communication et les délais de communication	ASSS de Laval ORSC	COMM	Résumé des données de surveillance	
Établir le mécanisme pour la diffusion des données de surveillance à l'intention du grand public	ASSS de Laval	COMM		
S'assurer que le responsable régional reçoive régulièrement les rapports et états de situation de surveillance (ex. : bulletin de veille épidémiologique (MRS), bulletin Flash influenza, bulletin Info pandémie influenza, alertes, etc.)	ASSS de Laval	SPUB	Expédiés par l'intermédiaire du courriel par le MSSS	
Diffuser les données de surveillance au responsable local et effectuer une synthèse au besoin	ASSS de Laval	SPUB		
Diffuser les recommandations et directives de surveillance en temps opportun aux partenaires visés, dès que disponible	ASSS de Laval DRMG TRCDMS	SPUB	Ex : mise à jour des orientations MRS provenant du MSSS	Liste à mettre à jour
Diffuser les données de surveillance au coordonnateur régional des communications (par responsable régional de la surveillance). - Effectuer une synthèse au besoin	ASSS de Laval	SPUB		

Tableau 12 – Préparation : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
S'assurer de la fonctionnalité des liens avec le représentant régional du MAPAQ en ce qui a trait à la surveillance animale, afin d'obtenir les données pertinentes de santé animale.	ASSS de Laval MSSS	SPUB	Protocole d'entente MSSS/MAPAQ (exerce une vigie constante de la grippe aviaire et de la santé)	A vérifier auprès du responsable régional du MAPAQ
S'assurer que le responsable régional de surveillance est en lien avec les laboratoires régionaux (et avec le LSPQ au besoin)	ASSS de Laval	SPUB	Trousses régionales de détection des souches Mécanismes d'utilisation des trousses	Coordination LSPQ avec le MSSS
PHASES 3, 4 et 5 OMS – Alerte pandémique				
Ajuster les mécanismes de surveillance selon l'évolution internationale de la pandémie - Accroître la vigilance si nécessaire dans le réseau SSS et hors réseau - Adapter les éléments à surveiller selon les indications en provenance des autres pays ou régions (revoir les définitions de cas)	ASSS de Laval	SPUB	Outil du MSSS à venir	Selon les orientations et stratégies du MSSS
Effectuer la surveillance et transmettre les données recueillies, à la Direction de santé publique de l'ASSS de Laval (ex. : surveiller et rapporter les cas suspects et les éclosions)	Chaque établ.	SPUB	Définitions de cas élaborées et mises à jour par le MSSS	
Diffuser les outils de surveillance spécifiques à l'influenza pandémique - Incluant les définitions de cas (probables et suspects) - Critères de laboratoire	ASSS de Laval	SPUB	En harmonisation avec les outils et protocoles élaborés par le MSSS (outil vigie MRS)	Lorsque le virus pandémique sera identifié

Tableau 13 - Intervention : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Aviser la Direction de santé publique de l'ASSS de Laval de la présence de cas suspects, probables ou confirmés ou de toute situation réelle ou appréhendée devant être signalée	Chaque établ.	Spub Sphy	Définitions de cas élaborées et mises à jour par le MSSS	
PHASE 6 OMS – Pandémie déclarée				
Collecter et saisir les données de surveillance dans le système de surveillance et acheminer aux instances identifiées	Chaque établ.	Spub	Outil élaboré par le MSSS	
Fournir le support à l'utilisation des systèmes de surveillance aux responsables locaux	ASSS de Laval	Spub		
Analyser et interpréter les données colligées par les établissements	ASSS de Laval	Spub		
Transmettre au MSSS, selon les modalités convenues, les données de surveillance régionale	ASSS de Laval	Spub		
Rédiger les états de situation à partir des données de surveillance adaptées aux clientèles cibles	ASSS de Laval	Spub Comm Sphy Psychosocial		Données à transmettre selon les orientations ministérielles Des données provenant d'autres secteurs (santé physique et psychosocial) pourront faire partie de l'état de situation

Tableau 13 - Intervention : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Diffuser les données de surveillance au responsable local et aux cliniques en temps opportun, ex. : rapport d'évolution de la situation Diffuser aux partenaires hors réseau les états de situation adaptés aux clientèles cibles	ASSS de Laval CSSS de Laval DRMG TRCDMS	Spub	Veille MRS Flash influenza Bulletin Info pandémie, etc.	Selon les modalités et les documents du MSSS
Voir au bon fonctionnement du système de surveillance	ASSS de Laval CSSS de Laval Technocentre	Main Spub		
Voir à une diffusion efficace des données issues du système de surveillance : - Vérifier que les groupes cibles reçoivent et comprennent bien l'information - S'assurer d'une diffusion rapide de l'information	Chaque établ.	Spub Comm Main Sphy Psychosocial		En conformité avec les orientations du MSSS
Ajuster les activités des autres volets en fonction des données de surveillance (ex.: groupes à risque) s'il y a lieu	ASSS de Laval	Spub Sphy Main Psychosocial		En conformité avec les orientations du MSSS
Ajuster les mécanismes de surveillance selon la progression régionale de la pandémie : - accroître la vigilance, si nécessaire, dans le réseau SSS et hors réseau; - adapter les éléments à surveiller; - ajuster selon les vagues successives s'il y a lieu (1, 2, 3); - augmenter la fréquence de diffusion des données	ASSS de Laval	Spub Comm		En conformité avec les orientations et stratégies du MSSS
Selon l'évolution de la pandémie, revoir les activités de surveillance courante (autre qu'influenza) et ajuster selon un ordre de priorité	ASSS de Laval	Spub		En conformité avec les orientations du MSSS

Tableau 14 - Rétablissement : surveillance	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Reprendre les activités courantes de surveillance régionale	ASSS de Laval	Spub		En conformité avec les orientations et stratégies du MSSS
Participer aux activités de « debriefing » sur les activités régionales et locales de surveillance	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de « debriefing » tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Spub		
Collaborer à l'évaluation du système de surveillance utilisé	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		Selon la stratégie d'évaluation du MSSS - Évaluation possiblement coordonnée par le MSSS-INSPQ
Rédiger un bilan régional et local de la surveillance (notamment lacunes et apprentissages)	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque étab	Spub		Selon la stratégie d'évaluation du MSSS - (avec l'expertise de l'INSPQ)
Évaluer l'impact du choix des priorités des autres activités de surveillance	ASSS de Laval	Spub		

4.2 Prévention des infections

Mise en contexte

La prévention et le contrôle de la propagation de l'influenza en milieu de soins et en milieu de vie sont des moyens indispensables pour lutter contre la propagation du virus dans ces lieux. L'application rigoureuse des mesures de prévention et de contrôle des infections peut réduire sensiblement le risque de transmission des infections aux travailleurs de la santé, aux patients hospitalisés, aux visiteurs et à toute la communauté.

Les mesures de prévention et de contrôle pour les **milieux de vie** concernent, en plus du domicile des personnes, les services de garde à la petite enfance, les résidences pour étudiants, les milieux de travail, les résidences pour personnes âgées autonomes, le Centre jeunesse, le milieu carcéral et tous les milieux où des individus seront appelés à partager des espaces communs et où le risque de contamination par le virus de l'influenza est important. Ces mesures sont comprises dans le Plan canadien de lutte à une pandémie (annexe F).

Les mesures de prévention des infections en **milieu de soins** concernent les milieux hospitaliers et ambulatoires. Elles découlent des recommandations du Comité sur les infections nosocomiales du Québec (CINQ).

Objectifs

Période interpandémique (phases 1 et 2 OMS) :

- renforcer l'application des pratiques de base et des précautions additionnelles;
- mettre en place l'étiquette respiratoire dans les salles d'attente de tous les milieux de soins.

Période d'alerte (phases, 3, 4 et 5 OMS) et face à un cas suspect de MRS (type grippe aviaire ou SRAS) :

- appliquer les précautions additionnelles pour prévenir la transmission aérienne.

Période pandémique (phase 6 OMS) :

- appliquer des mesures additionnelles pour prévenir la transmission du virus de l'influenza pandémique (en fonction de l'épidémiologie du virus, recommandations par le CINQ).

Tableau 15 - Préparation : prévention des infections	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 1 et 2 OMS – Période interpandémique				
Pratique de base et précautions additionnelles				
Diffuser le matériel de promotion afin de favoriser l'application des pratiques de base et des précautions additionnelles comme mesure de prévention des infections	ASSS de Laval	Spub	Avis du CINQ	Document final à venir.
Appliquer les pratiques de base et les précautions additionnelles	Chaque établ. et milieu de soins US	Sphy	Avis du CINQ	
Former le personnel aux pratiques de base et précautions additionnelles de prévention des infections	Chaque établ. et milieu de soins	Main Spub	Avis du CINQ Document de Santé Canada	Formation offerte par l'INSPQ
Influenza saisonnière				
Promouvoir la vaccination contre l'influenza saisonnière chez tout le personnel	Chaque établ.		En lien avec la campagne du MSSS	

Tableau 15 - Préparation : prévention des infections	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Diffuser les recommandations sur les mesures de prévention et de contrôle contre l'influenza saisonnière	ASSS de Laval CHSLD	Spub	Guide d'intervention de l'influenza en milieu d'hébergement et de soins de longue durée (MSSS 2006)	Protocole à finaliser « Ajustement au protocole de 2002 »
Appliquer les mesures de prévention des infections en vigueur pour l'influenza saisonnière	Chaque établ. et milieu de soins	Sphy	Guide d'intervention de l'influenza en milieu d'hébergement et de soins de longue durée (MSSS 2006) et doc. du Cinq	
Promouvoir l'application de l'étiquette respiratoire dans l'ensemble des salles d'attente du réseau SSS et du secteur privé	ASSS de Laval Cliniques médicales	Spub	Stratégie de prévention des infections lors du processus d'évaluation des patients en milieu de soins (Cinq 2004)	Selon les orientations provinciales
Faciliter l'accès au matériel de promotion de l'étiquette respiratoire pour les salles d'attente	ASSS de Laval DSP Mtl Centre	Spub	Outils DSP Mtl Centre	
Implanter l'étiquette respiratoire dans l'ensemble des salles d'attente du réseau SSS et du secteur privé	Chaque établ. et milieu de soins	Sphy Spub		
PHASES 3, 4, et 5 OMS – Alerte pandémique				
Diffuser les mises à jour sur les mesures de prévention des infections aux établissements et aux cliniciens	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser les mises à jour sur les mesures de prévention des infections à l'intérieur de leur établissement	Chaque établ.	Spub	Rédigés par le Cinq	Recommandations du Cinq
Appliquer les mises à jour sur les mesures de prévention des infections	Chaque établ.	Sphy Spub		Recommandations du Cinq
Offrir l'expertise conseil sur les mesures de prévention et contrôle de l'influenza aux établissements de santé, aux milieux de soins, aux milieux de vie et aux ressources communautaires	ASSS de Laval	Spub		Recommandations du Cinq
Diffuser les mesures de prévention des infections à l'extérieur du réseau SSS dans les milieux de travail où les contacts avec le public sont fréquents	ASSS de Laval	Comm Spub		En collaboration avec la santé en milieu de travail
Diffuser les mesures de prévention des infections à l'extérieur du réseau SSS dans les milieux de vie (ex. : résidences privées, ressources non institutionnelles)	ASSS de Laval	Comm Spub		
Appliquer les recommandations du MSSS aux travailleurs et personnes susceptibles d'être exposées à la volaille atteinte	ASSS de Laval	Spub	Document du MSSS, section antiviraux et vaccination p.16 Voir lien avec MAPAQ Avis de l'INSPQ	

Tableau 16 - Intervention : prévention des infections	Responsable / Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASE 6 OMS – Pandémie déclarée				
Diffuser les mesures de prévention des infections et de protection personnelle spécifique, en fonction de l'évolution de la pandémie	ASSS de Laval	Spub Comm		Selon les orientations ministérielles
Diffuser les mises à jour sur les mesures de prévention des infections à l'intérieur de l'établissement	Chaque établ. et milieu de soins	Spub	Avis du Cinq	
Diffuser les mises à jour sur les mesures de prévention des infections à l'extérieur : milieu de travail et milieu de vie	ASSS de Laval			En collaboration avec Santé en milieu de travail
Appliquer les mesures de cohortage dans les établissements (personnel et usagers)	Chaque établ.	Spub Sphy		
Appliquer rigoureusement les mesures de prévention des infections selon les types de lieux en suivant les recommandations de la Direction de santé publique	Chaque établ. et milieu de soins	Spub	Avis du Cinq	

Tableau 17 - Rétablissement : prévention des infections	Responsable /Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Diffuser les recommandations sur les mesures de prévention des infections contre l'influenza saisonnière	ASSS de Laval	Spub	Protocole d'intervention de l'influenza en milieu d'hébergement et de soins de longue durée (MSSS 2006)	
Appliquer les recommandations sur les mesures de prévention des infections contre l'influenza saisonnière	Chaque établ. et milieu de soins	Sphy Spub	Protocole d'intervention de l'influenza en milieu d'hébergement et de soins de longue durée (MSSS 2006)	
Effectuer le bilan local	Chaque établ.	Spub		
Transmettre le bilan local de la prévention des infections à l'ASSS de Laval	Chaque établ.	Spub Sphy		Nommer un responsable
Effectuer le bilan régional	ASSS de Laval	Spub		
Transmettre au MSSS le bilan régional de la prévention des infections	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser le bilan régional du programme de la prévention des infections	ASSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de « debriefing »	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de « debriefing » tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Spub		

4.3 Antiviraux en prophylaxie

Mise en contexte

L'utilisation des antiviraux en prophylaxie vise à retarder l'installation d'une pandémie dans un contexte où un vaccin contre la souche pandémique ne serait pas disponible et où la gestion des cas et des contacts est possible. L'objectif de réduire ou de ralentir la circulation du virus devient applicable lorsqu'on utilise les antiviraux en prophylaxie et en traitement pendant la période d'alerte pandémique (phases 3, 4 ou 5). Ainsi, la prophylaxie sera essentiellement limitée à la période d'alerte pandémique dès l'apparition des premiers cas dans la région de Laval. Ceci dans le but de retarder la propagation du virus au sein de la communauté.

Durant la pandémie (phase 6 OMS), compte tenu du nombre important de personnes atteintes et aussi du fait que les antiviraux en prophylaxie n'auront alors plus d'impact sur la circulation du virus au sein de la communauté, la gestion individuelle des cas et des contacts sera remplacée par une stratégie populationnelle. Les antiviraux seront alors principalement utilisés, par la santé physique, pour le traitement des personnes malades (section 5.6).

La gestion des cas et contacts durant la période d'alerte en phases 3, 4 ou 5, est abordée dans la section portant sur la gestion des cas et des contacts (section 4.5.1).

Il est à noter que la stratégie antivirale pourrait faire l'objet de modification afin de s'adapter à l'épidémiologie du virus pandémique. La région de Laval appliquera alors les lignes directrices émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Tableau 18 - Préparation : antiviraux en prophylaxie	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASE 3 OMS – Alerte pandémique				
Nommer un responsable régional et un substitut en charge du volet antiviraux	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser l'information sur les antiviraux au grand public	ASSS de Laval	Comm Spub Main	Outils produit par le MSSS	
Épizootie de grippe aviaire				
Donner des antiviraux en prophylaxie aux travailleurs et personnes susceptibles d'être exposées aux poulets malades en cas d'épizootie de grippe aviaire au Québec	ASSS de Laval	Spub		Selon les directives du MSSS
PHASES 3,4 et 5 OMS – Alerte pandémique				
Établir le seuil de passage de la stratégie antivirale individuelle (traitement des cas <u>et</u> prophylaxie des contacts) à la stratégie populationnelle (traitement des cas)				
Identifier le site sécurisés d'entreposage des antiviraux pré-positionnée pour la gestion des cas et contacts	ASSS de Laval	Spub		
Définir les modalités opérationnelles pour la libération des antiviraux pré-positionnés au dépôt régional pour la gestion des cas et contacts	ASSS de Laval	Spub		
Distribuer les antiviraux en prophylaxie aux contacts étroits selon les recommandations du Directeur national de santé publique ou le Directeur régional de santé publique au besoin	ASSS de Laval	Spub		Selon les directives du DNSP
Mettre en place à l'échelle régionale le système de suivi de l'administration des antiviraux en prophylaxie	ASSS de Laval	COOR Main Spub	Modèle de gestion des antiviraux	Outils de gestion des antiviraux (Voir avec la Direction de santé physique

Tableau 18 - Préparation : antiviraux en prophylaxie	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
				du MSSS)
Remettre les feuillets d'information aux individus recevant des antiviraux en prophylaxie	CSSS de Laval	Main Spub		Seront développés par le MSSS
Colliger et saisir les déclarations de manifestations inhabituelles à la suite de la prise d'antiviraux selon les modalités prescrites par le MSSS. Les transmettre au MSSS	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		Système informatisé - Lien avec le volet surveillance
Si nécessaire, assurer la sécurité de la distribution des antiviraux en prophylaxie (phase 3, 4 et 5)	ASSS de Laval ORSC	Spub Coor		

Tableau 19 - Intervention : antiviraux en prophylaxie	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 6 OMS – Pandémie déclarée				
Cesser la distribution des antiviraux en prophylaxie lorsque le seuil de passage est atteint	ASSS de Laval	Spub Sphy		
Diffuser à l'échelle régionale les mises à jour sur les recommandations d'utilisation des antiviraux en prophylaxie	ASSS de Laval	Spub Comm		Protocoles et indications de prophylaxie du MSSS
Transmettre à l'échelle régionale les recommandations d'utilisation des antiviraux selon l'évolution de la pandémie. Informers les partenaires locaux sur les recommandations d'utilisation des antiviraux, selon l'évolution de la pandémie	ASSS de Laval	Spub		À l'intention des coordonnateurs de santé publique locaux (selon les directives du MSSS)

Tableau 20 - Rétablissement : antiviraux en prophylaxie	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Évaluer les stocks d'antiviraux restants pour la prophylaxie par le responsable régional de la gestion d'inventaire et transmettre l'information au MSSS	ASSS de Laval	COOR Spub Sphy		Système de gestion informatisé
Effectuer le bilan des activités liées aux antiviraux utilisés en prophylaxie et le transmettre au MSSS	ASSS de Laval	Spub Sphy COOR		
Adapter la stratégie d'utilisation en prophylaxie au niveau régional en fonction des acquis de la phase pandémique	ASSS de Laval	Spub Sphy		

4.4 Vaccination

Mise en contexte

La vaccination représente le moyen le plus efficace pour réduire l'impact d'une pandémie. Elle permet de prévenir et diminuer la morbidité et la mortalité associées à l'influenza. Cependant, il est fort probable qu'un vaccin contre la souche pandémique ne sera pas disponible durant les premiers mois de l'avènement de la pandémie dans la région.

Aussi, lorsque le vaccin sera disponible, la vaccination de l'ensemble de la population pourrait s'échelonner sur plusieurs mois. Bien que le vaccin sera disponible pour tous, des groupes prioritaires ont été identifiés par le MSSS afin de vacciner la population dans un ordre séquentiel.

Objectifs

- En période interpandémique (phases 1-2 de l'OMS) :
 - augmenter le taux de vaccination contre le pneumocoque chez les groupes à risque.
- En période d'alerte pandémique (phases 3-4-5 de l'OMS) :
 - vacciner avec le **vaccin antigrippal saisonnier** les travailleurs exposés aux oiseaux atteints de grippe aviaire et les contacts étroits des premiers cas afin de diminuer le risque de co-infection et de réassortiment génétique;
 - si disponible, vacciner avec le **vaccin pandémique** afin de tenter de contenir l'infection.
- En période pandémique :
 - dès que le vaccin sera disponible, l'administrer aux groupes prioritaires identifiés par les autorités de santé;
 - déployer ensuite les cliniques de vaccination de masse afin de vacciner l'ensemble de la population dans un délai de quatre mois (incluant la seconde dose, si nécessaire).

Tableau 21 - Préparation : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils ⁴	Remarques
PHASES 1 et 2 OMS – Période prépandémique				
Sensibilisation				
Désigner un responsable régional de la vaccination et un substitut	ASSS de Laval	Spub		
Promouvoir la vaccination contre l'influenza saisonnière et le pneumocoque chez les groupes à risque (incluant les intervenants du réseau SSS)	ASSS de Laval	Spub Comm	Section « Outils de communication » du Guide de vaccination	Outils développés par le MSSS
Favoriser la vaccination contre l'influenza saisonnière et le pneumocoque chez les groupes à risque (incluant le personnel de l'établissement)	CSSS de Laval Chaque établ.	Spub	Section « Outils de communication » du Guide de vaccination	
Diffuser les outils d'information, grand public, sur la vaccination saisonnière contre l'influenza et contre le pneumocoque pour augmenter la couverture chez les groupes à risque	CSSS de Laval ASSS de Laval	Comm Spub	Section « Outils de communication » du Guide de vaccination	
PHASES 3,4 et 5 OMS – Alerte pandémique				
Diffuser les directives sur la vaccination contre la grippe des travailleurs exposés aux poulets lors d'éclosions de grippe aviaire	ASSS de Laval	Spub	« Problèmes de santé humaine liés aux éclosions nationales d'influenza aviaire »	
Vacciner contre la grippe les travailleurs exposés aux poulets lors d'éclosions de grippe aviaire	CSSS de Laval	Spub	Avis du CINQ	Selon les directives du MSSS
Planifier l'approvisionnement en vaccin (Plan de gestion de l'entreposage, de la distribution et maintien de la chaîne thermique)	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins »	Dépôt régional au CSSS de Laval
Diffuser aux partenaires impliqués les plans de gestion de l'entreposage, de la distribution et du maintien de la chaîne de froid	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins »	
Appliquer les plans de gestion de l'entreposage, de la	CSSS de Laval	Spub	Guide de	

⁴ Les outils cités dans les tableaux et d'autres outils se trouvent dans le « *Guide pour la réalisation d'une vaccination de masse* ». Ce guide a été préparé par un groupe tactique MSSS-DSP

Tableau 21 - Préparation : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils⁴	Remarques
distribution et du maintien de la chaîne de froid			vaccination, section « Plan de gestion des vaccins	
Transmettre à l'ASSS de Laval les informations nécessaires à la distribution des vaccins (Lieux d'entreposage, formulaires de commande, etc.)	CSSS de Laval	Spub		
Planifier la sécurité des vaccins durant le transport et l'entreposage et celle des personnes ayant un accès direct aux réserves de vaccins	ASSS de Laval ORSC	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins	
Diffuser au niveau régional les outils en lien avec l'administration des vaccins (incluant ceux de la vaccination de masse) incluant les procédures d'administration	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, sections « Mise sur pied d'un centre de vaccination de masse » et « Activités de vaccination et de suivi »	
Informar les intervenants des procédures d'administration des vaccins (incluant ceux de la vaccination de masse)	CSSS de Laval	Spub		
Compiler le nombre de travailleurs de l'établissement faisant partie des groupes prioritaires pour la vaccination et faire parvenir ces compilations à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	Spub	Guide vaccination section « Population à vacciner et stratégies pour les rejoindre »	Groupes prioritaires déterminés par le MSSS
Estimer le nombre de personnes hors réseau SSS faisant partie des groupes prioritaires	ASSS de Laval	Spub Coor		
Compiler le nombre estimé d'individus par groupe prioritaire et les parvenir au MSSS	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser la liste du matériel nécessaire aux cliniques de vaccination	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination section « Organisation des centres de vaccination » -Liste des produits essentiels du MSSS	Identifier le matériel critique où il y a risque de rupture de stocks
Acquérir le matériel nécessaire aux cliniques de vaccination	CSSS de Laval	Spub		
Établir la liste du personnel nécessaire aux cliniques de vaccination et leur responsabilité	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination section « Organisation des centres de vaccination »	
Dresser une liste de sources possibles de ressources supplémentaires pour les cliniques de vaccination	CSSS de Laval	Main		Selon les orientations du MSSS
Établir la liste interne du personnel pouvant être déployé pour les cliniques de vaccination.	Établissements	Main Spub		
S'assurer de recevoir la liste des établissements du personnel pouvant être déployé pour les cliniques de vaccination	ASSS de Laval	Main Spub		
Planifier les mécanismes nécessaires pour permettre l'accès des sites au personnel au niveau régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main		
Diffuser la trousse d'information pour les vaccinateurs non habilités	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination section « Formation »	

Tableau 21 - Préparation : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils⁴	Remarques
Donner une formation du personnel vaccinateur non habilité	CSSS de Laval ASSS de Laval	Main Spub		Selon les orientations du MSSS
Colliger et saisir au besoin les données de surveillance nécessaires au suivi du programme de vaccination	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination Section « Activités de vaccination et suivis »	Selon les modalités prescrites par le MSSS
Transmettre au responsable régional les données locales sur le suivi du programme de vaccination	CSSS de Laval	Spub		Selon les modalités prescrites par le MSSS
Transmettre au MSSS les données régionales sur le suivi du programme de vaccination	ASSS de Laval	Spub		Selon les modalités prescrites par le MSSS
Mettre en place le système informatique du MSSS pour la gestion de la vaccination, le cas échéant (Système information vaccination)	CSSS de Laval ASSS de Laval	Main	Guide de vaccination section « Activités de vaccination et suivis, besoins informationnels »	
Diffuser les mises à jour en provenance du MSSS	ASSS de Laval	Spub		Ex. : échelle de priorités à l'intérieur des groupes cibles
Diffuser les mises à jour en provenance de l'ASSS de Laval	CSSS de Laval	Spub		
Mettre à jour les estimations du nombre de personnes de chacun des groupes prioritaires et les transmettre à l'Agence	CSSS de Laval Chaque établ.	Spub SPhy COOR		
Mettre à jour les estimations du nombre de personnes des groupes prioritaires	ASSS de Laval	Spub Sphy COOR	Guide de vaccination section « Population à vacciner et stratégies pour les rejoindre »	
Transmettre au MSSS les mises à jour des estimations du nombre de personnes de chacun des groupes prioritaires	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Soutenir le développement par le CSSS de Laval des projets de vaccination contre l'influenza selon le modèle proposé en pandémie	ASSS de Laval	Spub	Modèle expérimenté en oct. 2005	
Développer des projets de vaccination contre l'influenza selon le modèle proposé en pandémie	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination « Guide pour la réalisation d'une vaccination de masse »	
Diffuser les directives du MSSS pour vacciner avec le vaccin saisonnier les contacts étroits des cas	ASSS de Laval	Spub		
Vacciner contre l'influenza saisonnière les contacts étroits des cas	CSSS de Laval	Spub		
Diffuser les directives pour débiter la vaccination avec le vaccin pandémique (lorsque disponible)	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Activités de vaccination et suivis, besoins informationnels »	Selon les recommandations du MSSS
Vacciner avec le vaccin pandémique	CSSS de Laval	Spub		Selon les directives du MSSS
En phase 5, si un vaccin pandémique est disponible :				

Tableau 21 - Préparation : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils⁴	Remarques
Diffuser les directives pour vacciner la population d'une région géographique donnée	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Activités de vaccination et suivis, besoins informationnels »	
Vacciner la population d'une région géographique donnée (si cette vaccination ciblée est retenue par les experts)	CSSS de Laval	Spub		
Diffuser les directives pour l'implantation de la stratégie de vaccination en phase pandémique	ASSS de Laval	Spub		
Procéder à l'implantation de la stratégie de vaccination en phase pandémique	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Activités de vaccination et suivis, besoins informationnels »	

Tableau 22 - Intervention : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASE 6 OMS – Pandémie déclarée				
Diffuser les directives pour l'approvisionnement en vaccins	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins »	Commander, entreposer, distribuer, chaîne de froid
S'approvisionner en vaccins	CSSS de Laval	Spub		Commander, entreposer, distribuer, chaîne de froid
Sécuriser le transport, l'entreposage et les personnes ayant un accès direct aux réserves de vaccins	ASSS de Laval ORSC	COOR		Selon les directives du MSSS
Diffuser les mises à jour des outils en lien avec l'administration des vaccins	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, sections « Mise sur pied d'un centre de vaccination de masse » et « Activités de vaccination et de suivi »	Suivre les recommandations du MSSS
Diffuser les recommandations sur les groupes prioritaires selon les données épidémiologiques	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Population à vacciner et stratégies pour les rejoindre »	
Adapter les groupes prioritaires selon les données épidémiologiques	CSSS de Laval	Spub		Selon les recommandations du MSSS
Mettre à jour le nombre de travailleurs de l'établissement faisant partie des groupes prioritaires pour la vaccination selon les données épidémiologiques et faire parvenir ces compilations à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	Spub		
Faire la liste nominative des travailleurs de l'établissement faisant partie des groupes prioritaires pour la vaccination	CSSS de Laval Chaque établ.	Spub Main		
Estimer le nombre de personnes hors réseau SSS faisant partie des groupes prioritaires selon les données épidémiologiques	ASSS de Laval ORSC	Spub Main		

Tableau 22 - Intervention : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Faire la liste nominative des personnes hors réseau du CSSS de Laval faisant partie des groupes prioritaires. Transmettre la liste nominative du personnel hors réseau à vacciner au CSSS de Laval	ASSS de Laval	Spub COOR		
Faire parvenir au MSSS le nombre de personnes par groupes prioritaires	ASSS de Laval	Spub		
Superviser la mise en place de cliniques de vaccination selon le rythme d'approvisionnement en vaccins	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, sections « Mise sur pied d'un centre de vaccination de masse » et « Activités de suivis »	
Établir des cliniques de vaccination selon le rythme d'approvisionnement en vaccins	CSSS de Laval	Spub		
Assurer la sécurité des cliniques de vaccination	CSSS de Laval ORSC	Spub		
Surveiller les stocks, la demande, la distribution et l'utilisation des vaccins au niveau régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Remplir les outils nécessaires au suivi du programme de vaccination. Les transmettre au responsable régional.	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Activités de vaccination et suivis »	
Transmettre au MSSS les données régionales sur le suivi du programme de vaccination	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser les mises à jour des lignes directrices et/ou des protocoles, suivis, lors des campagnes de vaccination de masse	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		Selon les orientations ministérielles
Appliquer les mises à jour des lignes directrices et/ou protocoles, suivis, lors des campagnes de vaccination de masse	CSSS de Laval	Spub		
Diffuser les directives sur l'élargissement du programme de vaccination aux groupes de la population non vaccinée	ASSS de Laval MSSS	Spub		
Vacciner les groupes de la population non vaccinée	CSSS de Laval	Spub	« Vaccination » « Activités de vaccination et suivis, besoins informationnels »	
Reconstituer les stocks régionaux de vaccins	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins »	
Suivre l'application du programme de vaccination aux groupes de la population non vaccinée et non immunisée	ASSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, sections « Mise sur pied d'un centre de vaccination » « Activité de vaccination et suivis, besoins informationnels »	
Vacciner les groupes de la population non vaccinée et non immunisée (vaccination de masse)	CSSS de Laval	Spub	Guide de vaccination, section « Plan de gestion des vaccins »	

Tableau 23 - Rétablissement : vaccination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Reprendre les programmes habituels de vaccination	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		Selon les orientations ministérielles
Diffuser les recommandations pour le contrôle habituel de l'influenza	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Comm		Selon les orientations ministérielles
Effectuer le bilan régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Transmettre au MSSS le bilan régional de la vaccination	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser le bilan du programme de vaccination au CSSS de Laval	ASSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de « debriefing » régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Spub		

4.5 Mesures générales de santé publique

Mise en contexte

L'efficacité des mesures de santé publique visant le contrôle de la maladie dans la communauté n'est pas bien documentée en situation de pandémie. Les mesures proposées s'appuient sur des recommandations d'experts internationaux, nationaux et provinciaux. Ces recommandations sont reprises dans l'annexe M du Plan canadien de lutte à une pandémie (Public Health Measures for Pandemic Influenza Interim Guidelines, March 2005). En l'absence de données scientifiques sur l'efficacité de plusieurs mesures possibles de santé publique, ces recommandations sont proposées pour faciliter une approche commune pour l'ensemble des régions.

Ces stratégies reposent sur trois types de mesures dont l'implantation par les autorités locales dépendra de la situation épidémiologique dans la région.

1- L'éducation sanitaire

Activité qui revêt toute son importance en période prépandémique. Cette mesure consiste à fournir à la population de l'information adaptée à la situation afin d'augmenter ses connaissances sur le risque pandémique et mettre l'accent sur l'importance des mesures d'hygiène de base.

2- Gestion des cas et des contacts

Mesures qui seront planifiées en période prépandémique et appliquées dès que des cas humains seront suspectés ou confirmés sur le territoire de Laval. Ces interventions à l'échelle individuelle pourront avoir lieu seulement en présence d'un nombre limité de cas dans la région. Ces mesures ont pour objectif de ralentir la progression du virus et accorder un certain délai avant que le virus pandémique circule largement dans la communauté.

3- Mesures de contrôle à l'échelle communautaire

Moyens de distanciation sociale permettant de limiter la propagation du virus. Ces mesures comprennent l'auto-isollement volontaire pour les personnes symptomatiques, la fermeture des écoles et des services de garde à l'enfance, et les restrictions de rassemblement.

Objectifs

- Minimiser la morbidité et la mortalité associées à une pandémie d'influenza.
- Prévenir et limiter les perturbations sociales.
- Limiter et tenter de freiner la transmission.

Tableau 24 - Préparation : mesures générales	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 1 et 2 OMS – Période interpandémique				
Sensibiliser les <i>Cliniques Santé Voyage</i> et les professionnels de la santé à inclure les recommandations sur l'influenza saisonnière	ASSS de Laval	Spub		
S'assurer que les <i>Cliniques Santé Voyage</i> et tous les professionnels de la santé susceptibles de conseiller les voyageurs sont au courant des indications à suivre pour les voyageurs qui vont dans les pays où il y a épidémie d'influenza aviaire	ASSS de Laval	Spub	Voir les recommandations pour les voyageurs (Santé Canada)	Faire les mises à jour régulièrement
Outils d'information au grand public sur l'hygiène des mains et hygiène respiratoire	ASSS de Laval	Comm Spub		
Diffuser l'information sur les manifestations cliniques de l'influenza	ASSS de Laval	Comm Spub		
PHASES 3,4 et 5 OMS – Alerte pandémique				
Encourager l'autonotification des voyageurs symptomatiques à leur retour	ASSS de Laval	Comm		
Sensibiliser les professionnels de la santé qui évaluent les maladies respiratoires sévères chez des voyageurs au risque d'influenza aviaire et aux mesures à prendre	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Vigie MRS	
Prévoir le mécanisme régional de gestion des personnes symptomatiques et de leurs contacts (en provenance des pays à risque) identifiés dans les aéroports (et ports s'il y a lieu)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Document : <i>Gestion des cas/contacts</i>	
Autosurveillance de la fièvre chez les voyageurs en provenance des zones atteintes d'influenza aviaire (zones d'éclosions de transmission interhumaine)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub	Voir les recommandations pour les voyageurs (Santé Canada)	
Consigne de ne pas voyager si on est un contact d'un cas d'influenza aviaire durant toute la durée de la période d'incubation	ASSS de Laval	Spub	Document : <i>Gestion des cas et contacts</i> Kit cas/Kit contact	Selon les orientations de la DGSP du MSSS
Informers le grand public sur les mesures de gestion populationnelle qui pourront être utilisées en situation pandémique	ASSS de Laval	Comm Spub		Selon les directives du MSSS
Identifier les activités de groupe et les rassemblements pouvant être cessés en période pandémique selon les recommandations de la Direction de santé publique.	Chaque établ.	Spub		
Informers et sensibiliser nos partenaires (professionnels de la santé, Info-Santé) sur les mesures de gestion populationnelle qui pourront être utilisées en situation pandémique	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm Spub Sphy		Selon les directives du MSSS
Informers et sensibiliser les partenaires des autres secteurs (éducation, sécurité civile)	ASSS de Laval	Spub Comm		Selon les orientations ministérielles
Planifier un mécanisme de diffusion rapide de ces avis vers les partenaires	ASSS de Laval	Spub Comm		
Évaluer les impacts potentiels de l'interdiction de grands rassemblements dans la région (aspects psychosociaux, économiques, désorganisation sociale, etc.)	ASSS de Laval	Spub		Avis de l'INSPQ à venir
Adapter les mesures de santé publique populationnelle à	ASSS de Laval	Spub		Selon les directives

Tableau 24 - Préparation : mesures générales	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
déployer aux réalités régionales	CSSS de Laval			du MSSS
Évaluer les besoins en personnel pour les mesures de santé publique en situation de pandémie et prévoir des ententes avec les ressources locales	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy	Plan de mobilisation	
Adapter au besoin l'ensemble des activités en lien avec les mesures de santé populationnelle en fonction des caractéristiques de la pandémie émergente (lorsque le virus pandémique sera identifié)	ASSS de Laval	Spub		

Tableau 25 - Intervention : mesures générales	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 4 et 5 OMS – Alerte pandémique				
Encourager la restriction volontaire des voyages vers les zones atteintes	ASSS de Laval	Comm Spub	Document : <i>Clinique Santé Voyage</i>	Selon les orientations provinciales et fédérales
Diffuser les recommandations de ne pas voyager si SAG et de retarder le retour en présence de symptômes	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Comm		Selon les orientations provinciales et fédérales
S'assurer de la mise à jour des conseils de santé aux voyageurs, par l'information régulière à la population et aux intervenants concernés	ASSS de Laval CSSS de Laval CSV-MD	Spub Comm		Selon les orientations ministérielles Mesures de précaution aux voyageurs relatives aux pays touchés
Encourager l'autosurveillance des voyageurs en provenance des zones atteints de l'influenza pandémique	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy	Document :: <i>Clinique Santé Voyage</i>	
Encourager et soutenir l'auto-isolement volontaire des personnes symptomatiques et l'isolement leurs contacts symptomatiques	CSSS de Laval ASSS de Laval	Spub Sphy	Document : Autosoins	
Cesser les activités de groupes et les rassemblements selon les recommandations de la direction de la santé publique.	Chaque établ.	Spub		Selon les recommandations de l'ASSS de Laval
PHASE 6 OMS – Pandémie déclarée				
Si nécessaire, interdire certains grands rassemblements ciblés dans la région si la situation épidémiologique l'exige	ASSS de Laval ORSC	Spub		Selon les directives ministérielles
Déployer au besoin les autres mesures de santé populationnelle selon l'évolution de la situation (ex. : fermeture d'écoles, garderies)	ASSS de Laval ORSC	Spub		Avis de l'INSPQ

Tableau 26 - Rétablissement : mesures générales	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Reprendre les activités courantes	ASSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de « debriefing »	CSSS de Laval	Spub		
Évaluer l'impact des mesures	ASSS de Laval	Spub		
Effectuer un bilan régional	ASSS de Laval	Spub		
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Spub		

4.5.1 Gestion des cas et contacts

Mise en contexte

Une intervention proactive et soutenue sera particulièrement appropriée en période d'alerte pandémique (phase 3, 4 et 5) et possiblement au tout début de la pandémie (phase 6). C'est seulement dans le contexte d'un nombre limité de cas qu'une gestion individuelle des cas et des contacts sera envisageable afin de limiter la progression du virus.

Il faut donc retenir les deux aspects suivants :

1. La gestion individuelle des premiers cas et contacts (identifiée GICC dans les tableaux ci-dessous; sera déclenchée par le signalement des premiers cas via le système de surveillance.
2. La gestion populationnelle des cas et contacts (identifiée GPCC) sera déclenchée soit par l'atteinte du seuil de rupture de la capacité de gestion individuelle des intervenants de santé publique ou soit par la propagation rapide du virus dans la communauté, rendant cette mesure inopérante.

Objectifs

- Prévenir l'apparition de cas secondaires.
- Ralentir la transmission de l'influenza au sein de la population afin de :
 - prévenir ou réduire la perturbation du système de santé, en étalant dans une plus grande période de temps, la demande pour les services de santé;
 - réduire la désorganisation sociale, en retardant le plus possible le déclenchement de la pandémie et donc, en diminuant le temps d'attente pour l'approvisionnement en vaccins pandémiques par les autorités de santé. 8

Tableau 27 - Préparation : gestion des cas et contacts	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASES 3,4 et 5 OMS – Période d'alerte				
Identifier les activités de santé publique jugées essentielles à maintenir en situation de pandémie (MADO + Non MADO)	ASSS de Laval	Spub		Maladies exigeant une prise en charge et un suivi Délais acceptables à réviser
Diffuser la liste des activités maintenues et celles suspendues en situation de pandémie : - auprès du CSSS de Laval et autres partenaires impliqués	ASSS de Laval	Spub		
Appliquer les recommandations provinciales relatives à la gestion des cas et contacts	ASSS de Laval	Spub		Pour GICC et GPCC
Adapter les outils de gestion de cas et contacts développés par le MSSS	ASSS de Laval	Spub		Pour GICC et GPCC
Diffuser à l'échelle régionale les recommandations et outils relatifs à la gestion des cas et contacts : - informations intégrées comprenant : protocoles, définitions de cas, mécanismes de signalement, feuillets d'information pour les patients, etc.	ASSS de Laval CSSS de Laval Info-Santé	Spub		Prévoir des rappels en début d'intervention
Diffuser à Info-Santé les avis sur la gestion des premiers cas et des contacts	ASSS de Laval	Spub		
Passer à une gestion populationnelle des cas et des contacts (GPCC) selon les directives du MSSS. Établir le seuil de passage en fonction du personnel et des équipes de soutien disponibles (ratio cas/intervenants et capacités de suivi en temps réel) - En lien avec la stratégie du MSSS	ASSS de Laval	Spub		Avis de l'INSPQ à venir

Tableau 27 - Préparation : gestion des cas et contacts	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Estimer le personnel de l'ASSS de Laval pour la gestion des premiers cas et contacts (GICC)	ASSS de Laval	Spub	Plan de mobilisation	GICC
Identifier le personnel qui constituera l'équipe régionale pour la gestion des premiers cas et contacts (GICC) : - Prévoir l'utilisation du personnel de l'ASSS de Laval des autres volets, unités et équipes - Autres ministères	ASSS de Laval	Spub Main	Plan de mobilisation interne de l'ASSS de Laval	Plan de mobilisation de l'ASSS de Laval
Former le personnel identifié pour la gestion individuelle des premiers cas et contacts (GICC)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Main		
Prévoir mécanisme de distribution à domicile de Kit cas/Kit contacts	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main Spub		
Effectuer les mises à jour concernant les orientations de gestion des premiers cas et contacts selon les caractéristiques de la pandémie (Phase 6) et les rediffuser	ASSS de Laval	Spub		

Tableau 28 - Intervention : gestion des cas et contacts	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
PHASE 6 OMS – Pandémie déclarée				
Diffuser à l'échelle régionale les recommandations et outils relatifs à la gestion populationnelle des cas et contacts : - Information intégrée comprenant : protocoles, définitions de cas, mécanismes de signalement, feuillets d'information pour les patients, etc. - CSSS de Laval, CH Info-Santé et ensemble des cliniciens du territoire (cliniques privées familiales et spécialisées, MD en solo)	ASSS de Laval	Spub	Autosoins Kit cas	Selon les orientations ministérielles Pour GICC et GPCC Prévoir des rappels
Diffuser à Info-Santé les avis sur la gestion des cas et des contacts	ASSS de Laval	Spub		
Appliquer les recommandations, les outils et protocoles pour la gestion individuelle des cas et contacts (GICC)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		
Appliquer les recommandations, les outils et protocoles pour GICC	CSSS de Laval Chaque étab.	Spub Sphy		
Déclarer les cas suspects et éclosions à l'ASSS de Laval	Chaque étab. et cliniciens	Spub Sphy		
Valider les cas suspects signalés par les cliniciens	ASSS de Laval	Spub Sphy		Directive du MSSS
Informé le MSSS des cas suspects et éclosions (ou tout autre événement requis par le MSSS)	ASSS de Laval	Spub Sphy	Outils proposés par le MSSS	En conformité avec les recommandations et les orientations du MSSS
Produire un écran d'alerte afin d'aviser les autres régions de la présence de cas	ASSS de Laval	Spub	Par l'entremise du système MADO	Équipe « Maladies infectieuses »
Saisir les données sur les cas par l'intermédiaire du système de surveillance en place (GICC)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy	Outil provincial	
Diffuser à l'échelle régionale l'avis sur le passage à une gestion populationnelle des cas et contacts (GPCC)	ASSS de Laval	Spub Comm		Selon les orientations provinciales
Appliquer les recommandations, outils et protocoles pour la gestion populationnelle des cas et contacts (GPCC)	ASSS de Laval	Spub Sphy	Avis à la population Autosoins	
Appliquer les recommandations, outils et protocoles pour la GPCC	CSSS de Laval	Spub Sphy		

Tableau 28 - Intervention : gestion des cas et contacts	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Saisir les données sur les cas ou événements à déclarer via le système de surveillance selon les modalités prescrites par le MSSS	CSSS de Laval	Spub	Utilisation des outils proposés par le MSSS	En conformité avec les recommandations et les orientations du MSSS
Surveiller l'application de GPCC à l'échelle régionale et transmettre un suivi au MSSS	ASSS de Laval	Spub		
Reprendre certaines activités courantes selon l'ordre de priorité établie	ASSS de Laval	Spub Sphy		
Faire un bilan provisoire des activités de gestion des cas et contacts	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		
Transmettre au responsable régional le bilan provisoire des activités de gestion des cas et contacts	CSSS de Laval	Spub Sphy		
Transmettre le bilan provisoire des activités de gestion des cas et des contacts au MSSS	ASSS de Laval	Spub Sphy		
Diffuser les mises à jour des activités de gestion des cas et contacts selon les particularités cliniques de la pandémie	ASSS de Laval CSSS de Laval Info-Santé Cliniques privées	Spub Sphy		
Appliquer les mises à jour des activités de gestion des cas et des contacts selon les particularités cliniques de la pandémie	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		
Reprendre la gestion individuelle des cas et des contacts (GICC)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		
Diffuser à l'échelle régionale les recommandations et outils relatifs à la gestion des cas et contacts modifiée : - Information intégrée comprenant : protocoles, définitions de cas, mécanismes de signalement, feuillets d'information pour les patients, etc. - CSSS de Laval, CH, Info-Santé	ASSS de Laval	Spub Sphy		Selon les orientations ministérielles pour GICC et GPCC
Se tenir prêt à reprendre la gestion populationnelle des cas et des contacts (GPCC) sur demande de l'ASSS de Laval	CSSS de Laval	Spub Sphy		

Tableau 29 - Rétablissement : gestion des cas et contacts	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Reprendre graduellement à l'échelle régionale, les activités courantes	ASSS de Laval	Spub		
Évaluer les activités de gestion des cas et contacts selon les critères établis	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		
Effectuer un bilan des activités de gestion des cas et contacts	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		Pour GICC et GPCC
Transmettre le bilan au MSSS	ASSS de Laval	Spub		
Diffuser le bilan final des activités de gestion des cas et contacts	ASSS de Laval	Comm Spub		

CHAPITRE 5 - SANTÉ PHYSIQUE

Lors de la pandémie (phase 6), une forte majorité des personnes infectées n'éprouvera pas de complications sérieuses. Par conséquent, toutes les actions pouvant être mises de l'avant pour agir en amont du réseau seront appliquées. Pour ce faire, l'ensemble des partenaires travaillant en première ligne, tant ceux du réseau qu'en dehors de celui-ci, devront y contribuer.

Ainsi, le volet santé physique aborde l'accueil des patients, la stabilisation de leur état, le transport des patients vers les lieux de traitements appropriés, l'offre de service de consultation en coordination avec les cliniques médicales et les cabinets privés et l'accessibilité des médicaments et des produits pharmaceutiques.

5.1 Autosoins

Mise en contexte

Dans le contexte de pandémie, pour circonscrire les risques de contamination, la population sera invitée à demeurer à domicile. Les raisons et les motivations sous-jacentes aux directives prévalant dans une telle situation exceptionnelle devront être bien comprises. Un guide d'autosoins élaboré par le MSSS sera largement diffusé. En plus de fournir de l'information générale, ce guide traitera des moyens à prendre pour prévenir la propagation de l'influenza et pour traiter les symptômes. Il permettra également à la personne à domicile de décider à quel moment solliciter le réseau.

Objectifs

- Mettre en place les conditions permettant aux personnes malades, mais stables, de demeurer à domicile.
- Favoriser la capacité des personnes à se prendre en charge.
- Habilitier et supporter les aidants naturels.
- Prendre en charge, au bon moment, les personnes dont l'état de santé se dégrade.

Tableau 30 - Préparation : autosoins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Faire connaître l'existence de l'outil <i>Guide Autosoins</i> aux personnels et aux partenaires du réseau et s'assurer de leur compréhension	ASSS de Laval CSSS de Laval Cliniques MD	Sphy Psys	<i>Guide Autosoins</i>	Outil produit par le MSSS
Identifier les activités de promotion régionales du <i>Guide Autosoins</i> auprès de la population	ASSS de Laval	Comm		Selon les orientations du MSSS
Se familiariser avec le contenu du <i>Guide Autosoins</i> et les modalités de diffusion	Chaque établ.	Comm	<i>Guide Autosoins</i> diffusé par l'ASSS de Laval	Dès que le <i>Guide Autosoins</i> est disponible, en lien avec le volet communication
Prévoir les mécanismes de prise en charge du patient en cas de dégradation de l'état de santé	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		

Tableau 31 - Intervention autosoins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Diffuser et rendre accessible le <i>Guide Autosoins</i> auprès de la population (lien sur le site Web de l'ASSS de Laval, bulletin du DRMG, journaux, radio, etc)	ASSS de Laval	Comm		Au moment identifié par le MSSS

Promouvoir l'utilisation du <i>Guide Autosoins</i> auprès des usagers de l'établissement.	Chaque établ.	Comm	<i>Guide Autosoins</i> diffusé par l'ASSS de Laval	En lien avec le volet communication
Organiser des campagnes d'information auprès des aidants naturels à propos des consignes de l'autosoins	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm Sphy SAD		
S'assurer que le personnel du réseau, les partenaires et les médecins fassent la promotion du <i>Guide Autosoins</i>	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Psys DRMG		
Promouvoir le maintien à domicile des malades dont l'état de santé le permet	ASSS de Laval CSSS de Laval Cliniques méd.	Comm SAD		
Indiquer clairement à la population les mécanismes d'accès aux soins, via les messages publics	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm DRMG		
Orienter les malades vers les ressources appropriées	ASSS de Laval CSSS de Laval Cliniques méd.	Sphy Psys		
S'assurer de faire connaître en temps réel à la population et à l'ensemble des intervenants les modifications aux consignes, s'il y a lieu	ASSS de Laval	Comm Sphy Psys		En provenance du MSSS
Tenir un registre des événements critiques reliés à l'application du <i>Guide Autosoins</i> et les remettre à l'ASSS au besoin	CSSS de Laval	Sphy		

Tableau 32 - Rétablissement autosoins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Effectuer le bilan de l'application du <i>Guide Autosoins</i> et le transmettre au MSSS	ASSS de Laval	Sphy		
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphy		

5.2 Services à domicile

Mise en contexte

La notion de **soutien régulier à domicile**, incluant les milieux substituts non organisationnels, fait référence aux services auprès des usagers qui reçoivent couramment les services de soutien à domicile du CSSS de Laval. Le **maintien spécifique à domicile**, pour sa part, concerne toute personne dont les symptômes correspondent à ceux d'un cas d'influenza pandémique, dont l'état de santé est stable et qui ne requiert pas d'hospitalisation mais plutôt un certain support à domicile.

Le soutien à domicile régulier dessert en moyenne 662 personnes par période financière⁵. Ce nombre pourrait doubler pendant la pandémie en raison du maintien spécifique, ce qui surchargerait de façon importante le réseau de service actuellement disponible.

Une réponse sera structurée par l'ensemble des partenaires afin de s'adapter à l'augmentation de la demande de services en période pandémique. De plus, des dispositions seront prises afin d'assurer la mise en place d'un système téléphonique de base pour soutenir les personnes demeurant à domicile et ce, en arrimage avec le service Info-Santé.

⁵ Moyenne obtenue à partir des chiffres I-CLSC de la période 12 (2005-2006)

Objectifs

- Assurer la sécurité des personnes atteintes d'influenza et qui sont confinées à domicile.
- Offrir des services adéquats aux personnes atteintes qui le requièrent.
- Maintenir un niveau de service adéquat aux personnes qui reçoivent du soutien régulier à domicile.

Tableau 33 - Préparation : services à domicile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adaptation des activités courantes				
Identifier les services de soutien régulier offerts à domicile pouvant faire l'objet d'une augmentation de la demande en situation de pandémie d'influenza	CSSS de Laval OBNL OC,	Sphy Psys		
Identifier les activités essentielles et les prioriser	CSSS de Laval	Sphy		
Planifier l'adaptation du plan de service du soutien régulier à domicile en cas de pandémie d'influenza	CSSS de Laval OBNL OC	Sphy PsyS		
Prévoir les mécanismes du maintien spécifique à domicile pour les personnes atteintes confinées à domicile	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Connaître le partage des responsabilités CSSS de Laval /établissements concernant le suivi des personnes à domicile atteintes d'influenza lors de la pandémie	Chaque établ.	Sphys	Orientations du CSSS de Laval sont	En lien avec le CSSS de Laval
Évaluer les besoins et les possibilités de recourir à différents organismes et convenir avec eux de mécanismes de collaboration	CSSS de Laval OBNL OC	Psys Sphy		
Nomination des responsables				
Définir les rôles du responsable régional du maintien spécifique à domicile, nommer cette personne ainsi qu'un substitut et communiquer ces noms au MSSS	ASSS de Laval	Sphy		
Définir les rôles des responsables locaux pour le maintien spécifique à domicile, par installation du CSSS, nommer ces personnes ainsi que leur substitut et communiquer ces noms à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval	Sphy		
Élaborer un arbre de communication par installation CSSS pour le maintien à domicile	CSSS de Laval	Sphy		
Développement du plan de maintien spécifique				
Élaborer un plan de maintien spécifique pour l'influenza pandémique, à l'adresse des personnes confinées à domicile, incluant : ▪ un système d'identification des personnes; ▪ les mécanismes de suivi de l'état de santé; ▪ les modalités de distribution de documentation et d'information	CSSS de Laval	Sphy Psys Comm		
Diffuser les recommandations pour le maintien spécifique à domicile aux dirigeants de l'ensemble des ressources d'hébergement, incluant les résidences privées, personnes âgées	ASSS de Laval	Sphy Psys		Direction des Affaires réseau
Besoin d'information (requis dans le système)				
Prévoir les modalités de suivi des mesures de maintien à domicile	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		Selon les orientations du MSSS

Tableau 34 - Intervention : services à domicile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Déploiement des activités du plan de maintien				
Appliquer le plan de maintien à domicile spécifique	CSSS de Laval	Sphy Psys		Selon les directives de l'ASSS et du MSSS
Appliquer les plans adaptés de service du soutien régulier à domicile et soutenir les démarches locales d'adaptation	CSSS de Laval	Sphy		
Mettre en place les mécanisme d'identification et de suivi des personnes atteintes de l'influenza pandémique ▪ Identification et inscription ▪ Estimation du niveau de vulnérabilité ▪ Suivi téléphonique de leur état ▪ Identification des organisations et organismes impliqués au niveau local et régional et précision des niveaux de collaboration attendus	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Psys		
Effectuer les activités de suivi des personnes à domicile selon le partage des responsabilités défini par le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphys	Orientations du CSSS de Laval	Selon les orientations du CSSS de Laval
Offrir aux populations atteintes et confinées à domicile un service conseil	Info-Santé	Sphy Psys		En respect des orientations ministérielles
Fournir les données nécessaires au suivi des mesures de maintien à domicile	ASSS de Laval CSSS de Laval		Selon outil identifié ou développé	

Tableau 35 - Rétablissement : services à domicile	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Rétablir les services réguliers de soutien à domicile	CSSS de Laval	Sphy		Selon directives de l'ASSS et du MSSS
Organiser et participer à des activités de bilans et d'apprentissage	ASSS de Laval CSSS de Laval	Coor Sphy		
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque étab.	Sphy		

5.3 Service Info-Santé

Mise en contexte

Service Info-Santé

Les personnes infectées, celles bénéficiant du maintien spécifique ainsi que la population en général auront besoin d'un accès facile et rapide au service Info-Santé. Puisque le service Info-santé de Laval reçoit en moyenne 7 600 appels par période financière⁶, il faudra prévoir que ce chiffre pourrait doubler ou tripler pendant la pandémie. Face à cette demande accrue et à la pénurie potentielle de main-d'œuvre, deux options sont possibles :

1. Rehausser les effectifs au service Info-Santé en période de pandémie;
2. Mettre en place ou utiliser un autre service téléphonique pouvant exercer un premier filtre des questions de la population, et orienter les personnes vers la ressource la plus appropriée selon le besoin exprimé.

⁶ Chiffre obtenu à partir de la moyenne d'appels des 13 périodes (2005-2006)

Service Info-Social

La région de Laval ne possède pas de service Info-Social, mais le service Info-Santé, actuellement en place, répond à cette clientèle qui constitue environ 15 % de la demande globale habituelle. Le lien entre les services psychosociaux et le service Info-Santé sera renforcé, afin de garantir à la population lavalloise un service optimal en cas de pandémie d'influenza.

Objectifs

- Assurer à la population un accès téléphonique rapide pour les besoins physiques et psychosociaux reliés à la pandémie.
- Se doter d'un système d'information de gestion des appels.

Tableau 36 - Préparation : Info-Santé	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adaptation des services				
Identifier les adaptations requises pour répondre aux besoins de la pandémie d'influenza	ASSS de Laval	Sphy Psys Comm		Selon les modalités établies par le MSSS
Identifier les modalités d'accès spécifiques à la région	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Comm		
Prévoir les modalités de collaboration et de références entre Info-Santé et les partenaires identifiés à cette fin	CSSS de Laval	Sphy Psys		
Prévoir des ressources additionnelles pour suffire à la demande, y compris la possibilité du recours à du personnel alternatif et bénévole	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy Main Psys		
Planifier le lien entre les services psychosociaux et le service Info-Santé actuel.	CSSS de Laval	Sphys Psys		En étroite collaboration avec le volet psychosocial
Diffusion du matériel et outils				
Diffuser le programme de formation adaptée aux intervenants	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main	Programme produit par le MSSS	
Diffuser les fiches Info-Santé sur l'autosoin et les outils d'auto-évaluation et d'auto-intervention destinés aux intervenants et aux aidants naturels	ASSS de Laval	Sphy Psys	Produits par le MSSS	

Tableau 37 - Intervention : Info-Santé	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Soutien et orientation				
Fournir un soutien conseil auprès des citoyens et des aidants naturels sur la mise en application des recommandations du guide de l'autosoin	CSSS de Laval	Sphy Psys		
Fournir le soutien conseil pour le volet psychosocial via le système Info-Santé	CSSS de Laval	Sphys Psys		En étroite collaboration avec le volet Psys
Orienter les demandes de soins et services vers la ressource appropriée	CSSS de Laval	Sphy Psys		
Fournir les données nécessaires au suivi des activités d'Info-Santé	CSSS de Laval	Sphy Psys		Établi par le MSSS

Tableau 38 - Rétablissement – Info-Santé	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Activités courantes				
Reprendre graduellement les activités normales en fonction de la demande de soins et services	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy Psys		
Organiser et participer à des activités de bilans et d'apprentissage	CSSS de Laval ASSS de Laval	Coor		

5.4 Services préhospitaliers d'urgence (SPU)

La Corporation d'Urgences-santé est responsable d'élaborer la section « Services préhospitaliers d'urgence » (SPU) du Plan régional de lutte à une pandémie d'influenza des régions de Montréal et de Laval. Urgences-santé exerce sur son territoire, les fonctions dévolues à une agence de santé et services sociaux (volet préhospitalier), un service préhospitalier ainsi qu'un centre de communication santé. Elle a, entre autres, la responsabilité de planifier, organiser et de coordonner les services préhospitaliers d'urgence de son territoire. Deux comités tripartites - Agence de Montréal, Agence de Laval et Corporation d'Urgences-santé - de niveau stratégique et opérationnel ont été créés en 2005 afin d'assurer une collaboration commune pour le respect des mandats.

Les différents maillons de la chaîne d'intervention préhospitalière, notamment les centres de communication santé, les services de premiers répondants et le service ambulancier, seront appelés à jouer un rôle crucial en contexte de pandémie. Ces secteurs d'activités subiront également les pressions dues à la pénurie de ressources humaines. Compte tenu que toutes les interventions sur lesquelles le personnel préhospitalier intervient comportent un niveau de risque inconnu, il faut prévoir des mesures de protection spécifiques.

En plus des activités régulières, les services préhospitaliers devront également composer avec une augmentation globale des appels due à la pandémie. Ces patients avec des problèmes reliés à un syndrome d'allure grippale devront être dirigés vers l'endroit ciblé selon les normes du MSSS et les directives de l'Agence en plus de prévoir les transports inter-établissements. Ainsi, des modifications aux règles habituelles d'intervention seront convenues avec l'Agence, notamment en ce qui concerne l'identification des cas nécessitant une prise en charge immédiate versus les patients pouvant être invités à demeurer à domicile. Ils pourraient aussi être appelés à revoir les règles régissant l'orientation des patients vers d'autres ressources (SNT ou autre site jugé approprié selon les recommandations en vigueur). Les objectifs des SPU sont donc :

- d'assurer la protection des intervenants.
- de prévoir des mécanismes pour faire face à l'augmentation des activités.
- d'orienter les malades vers les ressources appropriées.
- de prévoir des moyens de transport alternatifs.
- de terminer l'implantation du système médicalisé de priorisation des appels (implanté depuis 1993 à Laval).
- d'assurer un approvisionnement adéquat des médicaments et fournitures spécifiques.

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adaptation des activités				
Prévoir l'impact de la pandémie sur les différentes activités et identifier les actions à mettre en place selon l'évolution de la situation	US ASSS de Laval	Sphy	Comité directeur pandémie US, Comité des risques biologiques, Groupe de travail - modes opérationnels, Groupe de travail - mesures d'urgences. Comités stratégiques et opérationnels, Agences - US	Une structure de coordination interne comprenant deux comités et deux groupes de travail a été mise en place. Les livrables internes et externes ont été identifiés. Le suivi des travaux internes est réalisé au comité directeur pandémie US. Les liens avec les ASSS Mtl et Laval sont faits au sein des comités opérationnel et stratégique.

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Réviser et adapter le plan d'intervention des maladies contagieuses ciblées	US	Sphy		Apporter des modifications au plan actuel mis en place lors du SRAS selon les recommandations de la DSP Arrimer les codes d'alerte d'Urgences-santé à ceux de la sécurité civile et santé publique Établir un plan de continuité, par direction, pour tous les employés de la corporation
Intégrer le plan de pandémie au plan des mesures d'urgences	US	Sphy		Mettre en place un processus de relève Standardiser nos plans et inclure des canevas de gestion de risque. Faire la mise à jour des rôles et impacts à l'intérieur du plan corporatif S'assurer d'identifier les ressources externes impliquées lors d'une pandémie et les liens opérationnels de communication à établir Arrimer le plan corporatif aux plans régionaux de nos partenaires en s'assurant d'une cohésion
Réviser les mesures de prévention et de protection pour les techniciens ambulanciers (TA) et les premiers répondants (PR) (s'il y a lieu) selon les recommandations de santé publique		Sphy		
Réviser les mesures de prévention et de protection pour les techniciens ambulanciers (TA) et certains préposés, selon les recommandations de santé publique	US <i>Spub</i>	Sphy		La révision des procédures de prévention des maladies contagieuses pour les paramédics est complétée. Les équipements de protection individuelle ont été actualisés il reste quelques fit-tests à compléter. L'identification des risques infectieux liés à l'environnement inanimé est en cours. La révision des méthodes de travail des préposés à la remise en service et employés travaillant à la recyclathèque sera terminée pour le 23 octobre. Un positionnement est attendu concernant les antiviraux pour les employés autres que paramédics. Il reste à prévoir une vaccination massive lorsque le vaccin sera disponible.
Planifier les activités en fonction de l'estimation de l'augmentation du volume de demandes de transport ambulancier et identifier les actions pour y répondre	US-CCS	Sphy	Exercices de déploiement (à valider) Groupe tactique Urgences-santé	Divers scénarios sont étudiés afin d'identifier les impacts d'une augmentation du volume sur les activités régulières. Nous intégrerons les estimés révisés du MSSS-SPU en terme de nombre d'appels, transports, etc. lorsque nous les recevrons.
Bonifier le rôle des premiers répondants pour les interventions auprès de la population de la municipalité qu'ils desservent	US – ASSS de Laval Services PR	Sphy		Évaluer la faisabilité de jumelage entre les différents services (ex : pompiers). Rôle à évaluer avec la

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
				ville de Montréal.
Effectuer des activités de sensibilisation auprès des partenaires impliqués dans la chaîne d'intervention préhospitalière	ASSS de Laval US	Sphy	Plan de communication avec les partenaires	Participation aux comités des partenaires
Adapter les protocoles de priorisation des appels, de transport et d'intervention selon la pandémie	US MSSS ASSS de Laval	Sphy	Comité inter-CCS provincial Table des directeurs médicaux régionaux SPU	Nous sommes en attente du MSSS-SPU concernant les protocoles de priorisation des appels et d'interventions cliniques des techniciens ambulanciers. Les protocoles à l'intention des paramédics pouvant être affectés lors de la pandémie (céphalée, dyspnée, fièvre, myalgie, entérite, etc.) ont été identifiés. Les questions prétriage devront être adaptées à une pandémie. Nous devons établir des critères de transport spécifique (ex; refus de transport, <i>Guide Autosoins</i> , transport dans un SNT, 10-59, etc..) et identifier les mesures à prendre en lien avec l'ASSS de Laval.
S'assurer qu'Info-Santé est informé des protocoles de priorisation des appels et des transports en situation de pandémie, s'il y a lieu	ASSS de Laval	Sphy	Selon orientations ministérielles	Informar Info-Santé des procédures spécifiques à la pandémie suite à la réception des protocoles
Étudier la possibilité de faire appel à d'autres types de transport que les services ambulanciers	US ASSS de Laval MSSS	Sphy	À arrimer avec le MSSS et l'Agence de Montréal	Modalités de transport jumelés et alternatif. À arrimer avec le MSSS et l'Agence de Montréal
Se familiariser avec les modalités des services préhospitaliers d'urgence qui seront mises en place en période pandémique	Chaque établ.	Sphy	Modalités développées par Urgence-santé	Dès que les modalités seront rendues disponibles par l'ASSS de Laval
Surveillance - Suivi des codes Clawson – Suivi des cas de décès		Sphy	À préciser	
Liens avec les partenaires SPU				
Établir des protocoles spécifiques conjoints avec les centres primaires 9-1-1 et les autres services d'urgence (incendie, police)	US-CCS 9-1-1	Sphy		Interface 9-1-1 déjà fonctionnelle. Nous devons assurer une congruence entre nos actions et celles des autres services partenaires (sécurité publique).

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adapter les règles de transfert/transport entre les différents maillons de la chaîne et tout autre partenaire éventuel	US-CCS ASSS de Laval	Sphy	Règles avec l'ASSS	Identifier les nouvelles règles de transfert interétablissement (conventionnels) à mettre en place en collaboration avec Agence (CH-CH) Réorganiser les activités de transfert interétablissements en fonction d'une demande reliée à la pandémie. Revoir les règles de transport en fonction des destinations Accélérer le temps de prise en charge au CH afin d'optimiser la disponibilité des ressources
Adapter les règles de transfert et de transport de patients entre établissements et SNT	US-CCS ASSS de Laval	Sphy	Règles de transfert au SNT Règles de transport au SNT Modalités à arrimer avec l'Agence	Selon les directives du MSSS Identifier les règles de transfert entre les établissements : GMF, CLSC, cliniques vers CH et SNT/SNT vers CH Identifier les règles de transport vers un SNT avec l'Agence
Diffuser les règles de transfert et de transport de patients entre établissements et SNT	US ASSS de Laval	Sphy	Formation Plan de diffusion Plan de communication	US pour leur personnel Agence : diffuser les règles pour le réseau
Identifier les protocoles PICTA/PICPR pouvant être affectés lors de la pandémie	MSSS	Sphy	Table des directeurs médicaux	Cibler les protocoles cliniques à l'intention des paramédics pouvant être affectés lors de la pandémie Identifier les protocoles à modifier en fonction des protocoles d'administration de médicaments (ex : salbutamol) Identifier les modifications à entreprendre pour diminuer le temps des interventions
Diffuser les protocoles PICTA/PICPR spécifiques à la pandémie	US MSSS	Sphy	Protocoles	Évaluer les besoins de formation touchant les modifications à ces protocoles
Développer un plan de rehaussement des services et de relève en situation de morbidité massive	US ASSS de Laval	Sphy	Courbe d'appels	Selon la courbe d'appel : a) Augmenter le nombre de nos ressources M-4 b) Évaluer l'exportabilité de nos ressources M-4 hors zone. c) Se doter d'une liste de rappel
Planification des ressources humaines				
Prévoir l'information aux répartiteurs, premiers répondants (s'il y a lieu) et techniciens ambulanciers sur les protocoles d'intervention adaptés en situation de pandémie	US ASSS de Laval	Sphy	En lien avec MSSS Préparation de « briefings » opérationnels quotidien	

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Mettre en place une planification de main-d'œuvre pour être en mesure de dispenser le service requis à la population	US	Sphy		Développer un plan de rehaussement des services et relève en situation de pandémie Faire l'inventaire du personnel critique et à risque (avec pr. Respiratoire) Se doter d'un mécanisme de rappel du personnel essentiel (Repartiteur, RMU, PARA, SUP.) Se doter d'un mécanisme de télé-travail pour services essentiels Déterminer le niveau de soutien offert personnel Établir les critères de présence au travail et rémunération Obligation de l'employeur à refuser un employé malade ou porteur
S'assurer de la formation en prévention des infections du personnel opérationnel et administratif	US	Sphy	Voir en annexe : formation en ligne « <i>Prévention des maladies infectieuses</i> »	Mise à niveau des employés sur les processus reliés à une pandémie. Prévoir un mécanisme d'auto-formation. Activer le «Clinicus» pour informer les employés.
Planification des ressources matérielles				
Établir les contacts avec les représentants de l'OMSC et l'ORSC afin d'obtenir le soutien nécessaire à la mobilisation des véhicules supplémentaires pour le déplacement des bénéficiaires	ASSS-Coord US	Sphy		Vérification par l'Agence auprès de l'OMSC et l'ORSC si pertinent. Arrimage avec US concernant les services préhospitaliers d'urgence
Prévoir les médicaments (ex. : solbutamol) et fournitures pour les interventions à effectuer et pour les mesures de protection	US	Sphy	Liste des produits essentiels et critiques internes	Prévoir le stockage de matériel spécifique aux besoins préhospitaliers. Établir une liste du matériel critique (autosuffisance pour 7 jours). Établir une liste du matériel essentiel. Prévoir des ententes de services «en situation de pandémie» avec nos fournisseurs de services habituels. Confirmer la disponibilité de ces équipements via la banque provinciale pour les services préhospitaliers.
Assurer la gestion de l'entreposage des produits critiques	ASSS de Laval US	Sphy		Établir des réserves locales des produits essentiels nécessaires pour le maintien des activités Assurer une autonomie de 7 à 10 jours pour les produits critiques
Établir le niveau de responsabilité et le rôle des différents acteurs impliqués dans la distribution des produits critiques	ASSS de Laval	Sphy		Identifier le niveau de sécurité et les autorisations pour accès et distribution du matériel critique
Réaliser des ententes d'approvisionnement avec les fournisseurs dans le but de constituer des réserves de produits critiques nécessaires	US	Sphy		Établir des ententes avec les fournisseurs et constituer des réserves de produits critiques nécessaires

Tableau 39 – Préparation : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Communications aux employés				
Diffuser et coordonner des communications régulières avant, pendant et après la pandémie aux employés d'US	US	Sphy		Un plan d'action/communication pour chacune des phases (Préparation-intervention –rétablissement) suite aux recommandations du MSSS via les agences a été élaboré. La mécanique de diffusion d'information a été mise en place utilisant, entre autre, des relayeurs d'informations. Les rencontres ont débutées. Établir et maintenir une communication constante avec le personnel des Agences Montréal & Laval, de la Santé publique et des partenaires policier-pompier, afin d'échanger sur les diverses méthodes utilisées pour informer leurs employés et valider où ils en sont ? Divulguer notre plan d'urgence à l'ensemble de nos employés via communication

Tableau 40 – Intervention : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adapter l'offre des SPU selon la priorisation des soins et l'état de la situation dans les établissements et les SNT	US ASSS de Laval	Sphy	Règles d'interétablissement avec l'ASSS de Laval	Définir notre capacité d'offrir des services de transferts non urgents. S'arrimer avec l'Agence afin de suivre l'évolution de la situation et adapter les services urgents vs non urgents
S'assurer que les protocoles de priorisation des appels, de transport et d'intervention sont à jour avec les particularités cliniques de la pandémie	US-CCS US	Sphy	Tableaux de bord stratégiques et opérationnels	Faire un suivi sur le respect des normes de service en fonction de chacune des étapes de la pandémie. S'arrimer en fonction des phases de la pandémie déterminées par la santé publique. Effectuer le suivi ponctuel des tableaux de bord stratégiques et opérationnels. Revoir les cartes appels MPDS-Clawson/SRAS et référence à la ligne Info-Santé- (<i>Guide Auto-soins</i>).
S'assurer la fluidité de toute la chaîne d'intervention préhospitalière	US	Sphy	Surveillance des courbes d'appels	Moduler la réponse en fonction de la courbe d'appels (opérations régulières) Accroître la surveillance des courbes d'appels
Coordonner les priorités de transport selon les directives de l'ASSS	US-CCS ASSS de Laval	Sphy	Règles de quote-part avec l'ASSS	Revoir les règles avec l'ASSS de Laval
Suivre les directives de l'ASSS concernant les transports interhospitaliers	US-CCS ASSS de Laval	Sphy	Règles d'interétablissement avec l'ASSS de Laval	
Actualiser les protocoles PICTA/PICPR spécifiques à la pandémie	US MSSS	Sphy		Voir avec Table des directeurs médicaux Selon les indications du MSSS. Révision des protocoles de soins et révision des priorités d'appels.
Adapter les actions selon l'évolution de la	US-CCS	Sphy	Règles d'interétablissement	Revoir les règles avec l'ASSS de

Tableau 40 – Intervention : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
situation dans les établissements et les SNT	ASSS de Laval		avec l'ASSS de Laval	Laval
Au besoin, appliquer les modalités des services préhospitaliers d'urgence tel que défini par l'ASSS de Laval	Chaque établ.	sphy		
Surveillance - Suivi des codes Clawson – Suivi des cas de décès		Sphy		À préciser

Tableau 41 – Rétablissement : services préhospitaliers d'urgence	Responsable Collaborateur	Vole/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Démobiliser progressivement les ressources humaines impliquées dans les services préhospitaliers d'urgence	US	Sphy		
Atténuer graduellement les mesures implantées jusqu'au rétablissement des services habituels	US	Sphy		
Effectuer le bilan régional des activités liées aux SPU	US ASSS de Laval	Sphy	Élaborer un modèle de bilan	
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphy		
Surveillance - Suivi des codes Clawson – Suivi des cas de décès		Sphy		À préciser

5.5 Prestation de services et priorités de soins

Mise en contexte

L'organisation des soins et services en période pandémique doit prévoir :

- les trajectoires de soins à toutes les étapes, du domicile au centre hospitalier;
- l'organisation des services de première ligne et d'hébergement;
- l'organisation des sites non traditionnels;
- la planification du déploiement de personnel alternatif ou bénévole.
- la priorisation des soins (certains soins courants devront être délestés ou retardés).

Toutes ces mesures devront être coordonnées dans l'ensemble de la province. Les impacts de ces activités sur le fonctionnement régulier des soins devront être anticipés et des mesures réintroduisant, de manière progressive, les activités normales devront être prévues.

Objectifs

- Réduire l'excès de morbidité et de mortalité résultant de l'influenza pandémique.
- Rationaliser les capacités de soins du réseau en priorisant certains services.
- Assurer le maintien des activités cliniques permettant de répondre à toutes les urgences.
- Uniformiser la prestation de services aux patients atteints en appliquant des guides et protocoles de soins pour l'influenza.

Tableau 42 - Préparation : prestation de services et priorités de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adaptation des services				
Identifier les services jugés essentiels	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque établ.	Sphy		
Établir une hiérarchisation des soins et services en fonction de la gravité de la situation pandémique et du lieu de dispensation	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Prévoir en collaboration avec les médecins du territoire et les autres ressources de première ligne, les trajectoires de soins, incluant les lieux de triage, d'évaluation et la mobilisation des ressources	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy DRMG		
S'assurer que tous les établissements du réseau développent un plan local dans toutes leurs installations comprenant les indicateurs, l'adaptation des niveaux de soins, les protocoles spécifiques et les mesures mises en place.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy	Voir modèles MRSI hôpital du Sacré- Cœur de Montréal.	
Harmoniser le plan de l'établissement avec celui des mesures d'urgence	CSSS de Laval Chaque établ.		Selon le modèle fourni par le MSSS	
Collaborer avec le CSSS de Laval pour définir les modalités de maintien à l'interne et à l'externe des usagers atteints de l'influenza pandémique	Chaque établ.	Sphy		Selon les orientations du CSSS de Laval
Prévoir des mesures de prétriage, de triage et de prévention des infections dans les établissements et les SNT pour l'arrivée massive de personnes malades	CSSS de Laval,	Sphy	Formulaire de triage standardisé	Selon les indications du MSSS
Effectuer des visites des cliniques médicales de la région afin de sensibiliser et soutenir ces partenaires pour l'application des mesures de prévention des infections	ASSS de Laval	Sphy Spub		
Signer des ententes avec les cliniques médicales associées impliquées dans l'évaluation/triage en cas de pandémie	ASSS de Laval	Sphy Spub		
Participer à l'identification des variables pour le suivi d'avancement en situation de pandémie dans les établissements et les SNT	ASSS de Laval	Sphy	Formulaire sur Web	Développé par le MSSS
Transmettre aux établissements les variables à colliger pour le suivi d'avancement en situation de pandémie	ASSS de Laval	Sphy	Formulaire sur Web	Développé par le MSSS
Estimer le besoin en équipement spécifique (ex : respirateur) et identifier les mesures permettant d'y répondre adéquatement	ASSS de Laval		Produits critiques et essentiels	En collaboration avec le MSSS
Diffuser les guides et protocoles de soins cliniques en contexte de pandémie aux médecins, établissements et SNT	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy DRMG Table des chefs	Guides et protocoles établis	
Identifier un accès téléphonique ou informatique direct pour les intervenants (information scientifique, réponse à des questions organisationnelles, identification de problématique nouvelle ou particulière, etc)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Comm		
Prévoir un plan de gestion favorisant un retour aux activités régulières	CSSS de Laval	Coor Sphy		Avis du MSSS

Tableau 43 - Intervention : prestation de services et priorités de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction/	Documents / Outils	Remarques
Appliquer le plan prévu selon la situation, incluant les plans de la première ligne et d'établissements	ASSS de Laval CSSS de Laval,			Lors de l'avis du MSSS

Tableau 43 - Intervention : prestation de services et priorités de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction/	Documents / Outils	Remarques
Adapter l'offre de service aux besoins les plus urgents et en fonction des autres mesures développées (autosoins, maintien spécifique à domicile, SNT, etc)	CSSS de Laval Chaque établ.	Sphy	<i>Guide Autosoins</i> Modèle SNT	Développé par le MSSS
Affecter les ressources là où se situent les besoins les plus urgents, intégrer le personnel alternatif, les bénévoles, ajuster les horaires au besoin (horaire de 12 heures)	CSSS de Laval Chaque établ.	Sphy Main		
Maintenir à l'interne et à l'externe des usagers atteints de l'influenza pandémique	Chaque établ.	Sphy		Selon les orientations du CSSS de Laval
Appliquer les guides et protocoles en fonction de l'évolution de la maladie et des directives ministérielles s'y rattachant	CSSS de Laval	Sphy		
Informar la population régulièrement sur les lieux d'évaluation médicale et de soins alternatifs et sur les consignes à suivre	ASSS de Laval	Comm Sphy		
Rendre opérationnel la réponse téléphonique ou en ligne destinée aux intervenants	ASSS de Laval	Sphy Comm		En lien avec le RUIS du MSSS
Faire les liens avec la sécurité civile pour s'assurer de leur disponibilité si des problématiques de sécurité sont soulevées dans les sites de soins				
S'assurer de colliger les variables identifiées pour le suivi d'avancement en situation de pandémie	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy		

Tableau 44 - Rétablissement : prestation de services et priorités de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarque
Activités courantes				
Mettre en application le plan de gestion pour le retour à la normale	CSSS de Laval	Sphy		
Reprendre graduellement les services électifs délestés ou retardés	CSSS de Laval	Sphy		
Organiser et participer à des activités de bilans et d'apprentissage	ASSS de Laval CSSS de Laval	Coor Sphy		
Participer aux activités de « debriefing » tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphy		

5.6 Traitement aux antiviraux

Mise en contexte

La stratégie antivirale pourra varier en fonction de la phase pandémique. En période d'alerte pandémique (phases 3, 4 et 5 OMS) lors de la survenue des premiers cas humains d'influenza aviaire ou causés par une souche d'influenza complètement nouvelle, la stratégie antivirale sera orientée dans le but de prévenir ou retarder le développement et la propagation d'un virus ayant un potentiel pandémique. Les cas d'influenza recevront alors des antiviraux en traitement et une prophylaxie sera administrée aux contacts étroits (voir section 4.5.1).

En situation de pandémie (phase 6 OMS) et principalement en l'absence d'un vaccin, l'objectif de la stratégie antivirale sera de diminuer la morbidité et la mortalité. Ainsi, dès que le nombre de cas augmentera de façon significative, la stratégie antivirale pré-pandémique (gestion des cas et des contacts) sera remplacée par une stratégie orientée principalement vers le traitement. Cette stratégie sera adoptée au niveau ministériel.

Objectifs

- Planifier la distribution et l'administration des antiviraux en traitement selon la stratégie adoptée et les lieux de dispensation des services.
- Assurer le respect de la priorisation des groupes cibles en traitement.
- Connaître les mécanismes d'accès et de gestion des réserves prévisionnelles d'antiviraux.
- Identifier les problématiques particulières de traitement aux antiviraux (ex : effets secondaires, résistance, etc)

Tableau 45 - Préparation : traitement aux antiviraux	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Diffuser l'information sur le traitement des antiviraux aux intervenants	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm Spub Sphy	Outil d'information scientifique	MSSS responsable de la production des outils
Collaborer avec les CSSS de Laval pour établir les modalités de gestion et de distribution des antiviraux en établissement	Chaque établ.	Sphy		
Informar et former les intervenants sur les guides de soins et protocoles concernant le traitement aux antiviraux	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main Sphy Spub	Ordonnance collective Guide de traitement	Distribués par le MSSS
Identifier des sites sécurisés locaux ou régionaux d'entreposage des antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Spub		Selon les directives ministérielles
Identifier les sites de distribution des antiviraux	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Spub		Selon directives ministérielles
Préparer les sites de distribution des antiviraux en traitement, en s'assurant qu'ils pourront être fonctionnels et prêts à opérer à court terme	CSSS de Laval	Sphy Spub		Arrimage avec la stratégie antivirale en prophylaxie pour les aspects communs
Participer à la mise en place du système de suivis de l'administration des antiviraux en traitement	ASSS de Laval	Sphy Spub	Formulaire	Élaboré par le MSSS
Listes pour les groupes prioritaires				
Estimer les besoins en antiviraux selon une approche populationnelle	ASSS de Laval		Simulation selon hypothèse retenue	À préciser selon les décisions relatives aux groupes prioritaires
Estimer le nombre d'effectifs du réseau local et régional faisant partie des groupes prioritaires pour les antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main		À préciser selon les décisions relatives aux groupes prioritaires
Tester la capacité de faire rapidement une liste nominative des personnes à risque élevé de complications dans la communauté, des travailleurs de la santé priorités	CSSS de Laval	Sphy		
Demander s'il y a lieu, à l'ORSC d'estimer le nombre d'effectifs hors réseau à l'échelon local et régional faisant partie des groupes prioritaires pour les antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Coor		À préciser selon les décisions relatives aux groupes prioritaires
Demander à l'ORSC de tester leur capacité à faire rapidement une liste nominative des travailleurs essentiels	ASSS de Laval	Sphy		
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les résultats des estimations du nombre d'individus faisant partie des groupes prioritaires pour le traitement	CSSS de Laval ÉVR ORSC	Sphy		

Tableau 45 - Préparation : traitement aux antiviraux	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Identifier à l'ASSS de Laval une personne responsable d'obtenir les résultats des estimations du nombre d'individus, faisant partie des groupes prioritaires, pour le traitement et de les faire parvenir au MSSS	ASSS de Laval	Sphy		
Prévoir le mode de validation de l'éligibilité à utiliser pour l'administration des antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main		Selon les orientations ministérielles

Tableau 46 - Intervention : traitement aux antiviraux	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Out	Remarques
Coordonner la gestion et la distribution des antiviraux en traitement	ASSS de Laval	Sphy		
S'assurer de sécuriser les sites d'entreposage, le transport et les sites de distribution des antiviraux	ASSS de Laval	Coor Sphy		En lien avec l'ORSC
S'assurer de la disponibilité des antiviraux aux lieux désignés et du suivi de l'inventaire	ASSS de Laval	Main		
Dresser les listes nominatives des individus au sein du réseau et hors réseau ainsi que des personnes à risque qui recevront les antiviraux en traitement selon les groupes prioritaires	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main		A préciser par MSSS
S'assurer des mises à jour régulières de ces listes	ASSS de Laval	Sphy Main		Responsable régional du dénombrement
Diffuser à l'échelon régional et local les mises à jour sur les recommandations d'utilisation des antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Spub Sphy		Protocoles et indications de traitement
Superviser les sites d'entreposage locaux et le dépôt régional (site de réception)	ASSS de Laval	Sphy Main		
Livrer les antiviraux du dépôt régional aux sites désignés.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main		
Remettre aux patients les antiviraux en traitement	CSSS de Laval	Sphy	Guide de soins Ordonnance collective	Selon les groupes prioritaires
Appliquer les mécanismes de vérification de l'éligibilité des personnes en traitement	CSSS de Laval	Sphy Main		
Donner les feuillets d'information aux individus recevant des antiviraux en traitement	CSSS de Laval	Sphy Spub	Feuillelet d'information disponible	Rédigé au MSSS
Assurer la gestion et la distribution des antiviraux aux usagers selon les modalités établies	Chaque établ.	Sphy		Selon les orientations du CSSS de Laval
Faire le monitoring des antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy	Formulaire	Développé par le MSSS
Transmettre à chaque jour le rapport d'utilisation local des antiviraux au responsable régional, qui l'achemine de façon hebdomadaire au MSSS au plus souvent au besoins	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy		Possiblement informatisé Données régionales acheminées de façon journalière si informatisées
Déclarer au responsable identifié de l'ASSS de Laval les manifestations inhabituelles suite à l'utilisation des antiviraux, ce dernier acheminant ensuite la compilation au MSSS selon les besoins	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy Spub	Formulaire	ASSS de Laval : À ne pas faire si les informations sont transmises directement des

Tableau 46 - Intervention : traitement aux antiviraux	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Out	Remarques
				CSSS et CH au MSSS
S'assurer que la population est informée sur l'utilisation des antiviraux en traitement	ASSS de Laval	Comm Sphy Spub		Sous la responsabilité du MSSS

Tableau 47 - Rétablissement : traitement aux antiviraux	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Effectuer le bilan des activités liées aux antiviraux en traitement	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Participer aux activités de debriefing tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphy		
Revoir les sections sur les antiviraux en traitement du plan régional en fonction des apprentissages	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		

5.7 Sites non traditionnels de soins

Mise en contexte

Compte tenu du nombre élevé de personnes qui auront recours à une consultation médicale et du nombre important de patients qui nécessiteront possiblement une hospitalisation, des mesures ont été envisagées pour permettre au système de santé de répondre aux besoins engendrés par la pandémie et pour maintenir les autres activités urgentes. Ces mesures comprennent notamment la réduction et l'annulation d'activités électives, la fermeture de salles d'opération, des restrictions sur les visites en clinique externe et en dernier recours, la mise sur pied de sites non traditionnels de soins (SNT).

De façon générale, le terme SNT désigne des sites qui ne sont habituellement pas des lieux de soins de santé reconnus. Dans la région de Laval, plutôt que d'être inclus dans une seule unité, le SNT est séparé en 3 différents modules :

1. Les cliniques dédiées évaluation/triage des symptômes d'allure grippale (SAG).
2. L'augmentation de la capacité hospitalière pour prodiguer les soins spécialisés (SNT *intra-muros*);
3. La mise en place d'un SNT hors des murs hospitaliers (SNT *extra-muros*) pour prodiguer des soins aux personnes nécessitant un support, mais pas de soins spécialisés

Ainsi, dans les tableaux 48 à 50, la terminologie « modules SNT » fait référence à ces trois modules SNT.

Objectifs

- Prévoir un plan de déploiement et d'opération des SNT.
- Produire les outils nécessaires au déploiement et au fonctionnement des SNT.
- Assurer la coordination entre les établissements et les SNT.
- Coordonner la mise en place des SNT afin d'assurer une cohérence d'intervention, d'accès aux ressources d'urgence et d'accès au personnel alternatif.

Tableau 48 - Préparation : sites non traditionnels de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Estimer les besoins en terme de nombre et de type de modules SNT et des types requis (triage, évaluation, nombre de lits en soins et admissions).	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy	Outil de simulation Document SNT	
Stratégie des soins de première ligne				
Définir la stratégie d'organisation des soins de première ligne à déployer en période pandémique.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy	Document : Organisation des soins de première ligne du MSSS	
Identifier le besoin en terme de lits et de consultation pour : - du site SNT intra-muros; - du site SNT extra-muros; - des sites désignés évaluation/triage SAG.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy	Document SNT	
Déterminer les seuils, en fonction de la capacité de soins, des ressources humaines et des ressources matérielle pour le déploiement : - du site SNT intra-muros; - du site SNT extra-muros; - des sites désignés évaluation/triage SAG	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Diffuser l'information régionale sur la stratégie d'organisation des soins de première ligne auprès de la population et des travailleurs du réseau : - cliniques dédiées évaluation/triage SAG; - SNT intra-muros; - SNT extra-muros	ASSS de Laval	Comm Sphy		
Faire approuver par le MSSS la planification régionale	ASSS de Laval	Sphy		
Élaborer le plan de déploiement et de fermeture de chaque module SNT	CSSS de Laval	Sphy		
Identification des sites				
Identifier les sites de déploiement de chaque module SNT en fonction des besoins identifiés.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Identifier les adaptations à effectuer afin que les sites SNT puissent répondre au besoins en temps de pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Spub		Visite des site par une infirmière en prévention des infection de l'ASSS et de l'architecte.
Évaluer les devis de modification à apporter et effectuer les travaux identifiés.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Spub		
Identifier les établissements en charge du déploiement : - du site SNT intra-muros; - du site SNT extra-muros; - des sites désignés évaluation/triage SAG.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		
Ententes				
Faire des ententes régionales avec les établissements identifiés comme sites SNT : - Établissement pour le SNT extra-muros, - Centre hospitalier pour le SNT intra-muros - Cliniques SRV pour les sites d'évaluation/triage SAG)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Coor		
Prévoir régionalement les équipes nécessaires au fonctionnement des modules SNT et prévoir les ententes nécessaires.	CSSS de Laval ASSS de Laval	Main Sphy		
Déploiement				
Identifier un bassin de médecins ou autres spécialistes habilités à déclarer les décès dans des établissements hors réseau	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy DRMG		

Tableau 48 - Préparation : sites non traditionnels de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Prévoir les programmes informatiques requis et le branchement au réseau RTSS pour tous les types de modules SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main	Document SNT	
Prévoir les modalités de suivis de la mise en place des modules SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy Main	Formulaire sur le Web	Développé au MSSS
Prévoir et établir la procédure d'approvisionnement des biens et services nécessaires au fonctionnement des modules SNT.	ASSS de Laval	Main Sphy	Liste des produits critiques et essentiels	Réserve provinciale
Préciser les tâche spécifiques du personnel régulier, alternatif et des bénévoles	CSSS de Laval		Rôles types	Fournis par le MSSS suite à l'exercice des sites pilotes
Offrir des ateliers et de la formation sur la mise en place des SNT aux personnes qui en seront les responsables	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main Sphy		
Évaluer les besoins en terme de sécurité des sites : - du site SNT intra-muros; - du site SNT extra-muros; - des sites désignés évaluation/triage SAG	ASSS de Laval ORSC	Sphy Coord		

Tableau 49 - Intervention : sites non traditionnels de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Déployer les modules SNT selon : - les données épidémiologiques; - la stratégie d'organisation des soins de première ligne; - les plans de déploiement des modules SNT.	ASSS de Laval			Après confirmation du MSSS
Assurer le fonctionnement des modules SNT tel que prévu dans le plan	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		Après entente avec le MSSS
Diffuser l'information sur l'organisation des soins de première ligne auprès de la population	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm Sphy		
S'assurer de respecter les critères concernant la clientèle ciblée	CSSS de Laval	Sphy		
Intégrer le personnel alternatif et les bénévoles aux équipes en place et prévoir une formation rapide lors de l'ouverture	CSSS de Laval	Sphy main		
Fournir les données nécessaires au suivi de la mise en place des modules SNT.	CSSS de Laval	Sphy	Formulaire sur le Web	Développé au MSSS
Assurer l'approvisionnement des biens et services nécessaires au fonctionnement des modules SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main		
Au besoin, sécuriser : - le site SNT intra-muros et/ou; - le site SNT extra-muros et/ou; - les sites désignés évaluation/triage SAG	ASSS de Laval ORSC	Sphy Coord		

Tableau 50 - Rétablissement : sites non traditionnels de soins	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Fermer progressivement les modules SNT selon : - les données épidémiologiques; - la stratégie d'organisation des soins de première ligne; - les plans de fermeture des modules SNT.	CSSS de Laval ASSS de Laval	Sphy		Après entente avec le MSSS
Diffuser l'information sur la fermeture graduelle et le retour aux activités courantes	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm Sphy		
Démobilisation des ressources humaines	CSSS de Laval	Sphy		
Bilan des activités liées aux modules SNT (« debriefing »)	ASSS de Laval CSSS de Laval	Coor Sphy		

5.8 Disposition des dépouilles

Mise en contexte

En situation de pandémie, la disposition des dépouilles implique toute une série d'activités incluant l'accélération des procédures administratives, dont la constatation médicale du décès. La responsabilité de l'Agence à cet effet est de s'assurer que les entreprises funéraires développent des plans de continuité d'affaire appropriés au contexte régional de la pandémie, et que les lieux de prise en charge des dépouilles soient bien identifiés.

Objectifs

- Distinguer les aspects légaux et les aspects sociosanitaires conditionnant la réalisation d'un plan de gestion des dépouilles.
- Assurer les liaisons et la coordination entre les services de soins visant l'accélération du traitement des dépouilles et permettant de libérer les lits des établissements et des SNT.

Tableau 51 - Préparation : disposition des dépouilles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Adaptation des services courants				
Prévoir un plan de gestion des dépouilles pour les SNT et les établissements	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		Avec la collaboration des services funéraires
Se familiariser avec les modalités de disposition des dépouilles qui seront mises en place en période pandémique	Chaque établ.	Sphy		Dès que les modalités seront rendues disponibles par l'ASSS de Laval
S'assurer de la disponibilité de médecins pouvant constater des décès en situation de pandémie	CSSS de Laval	Sphy		
Déterminer les capacités des morgues des établissements	CSSS de Laval	Sphy		
Convenir des ententes avec les services funéraires	ASSS de Laval CSSS de Laval	Sphy		

Tableau 52 - Intervention : disposition des dépouilles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Appliquer le plan de gestion des dépouilles	CSSS de Laval	Sphy		Avec la collaboration des services funéraires
Au besoin, appliquer les modalités de disposition des dépouilles tel que défini par l'ASSS de Laval	Chaque établ.	sphy		
Requérir les services de médecins pour effectuer les constats de décès	CSSS de Laval	Sphy		

Tableau 53 - Rétablissement : disposition des dépouilles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Arrêt du plan de gestion des dépouilles	CSSS de Laval	Sphy		
Faire le bilan des activités mises en place pour la disposition des dépouilles	ASSS de Laval	Sphy		
Participer aux activités de « debriefing » tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval	Chaque établ.	Sphy		

CHAPITRE 6 – SERVICES PSYCHOSOCIAUX

Mise en contexte

Une pandémie d'influenza affectera l'ensemble de la société non seulement au niveau de sa santé physique, mais également dans sa dimension psychosociale. Les services psychosociaux habituels devront être adaptés et coordonnés afin de répondre à ces besoins et ce, en collaboration avec plusieurs partenaires réseau et hors réseau.

Les objectifs des services psychosociaux dans un contexte pandémique sont principalement :

- D'informer et sensibiliser la population et les partenaires aux aspects psychosociaux de la pandémie.
- De déployer des services adaptés pour les personnes malades et leurs proches.
- De prendre en charge la situation des personnes dépendantes.

Éléments particuliers de la région de Laval

Puisque la région de Laval ne compte qu'un seul CSSS, les activités de coordination sont partagées entre ce dernier et l'ASSS de Laval : le CSSS de Laval est responsable de la préparation et la mise en place des activités alors que l'ASSS de Laval assure un rôle de coordination globale et d'arrimage des actions psychosociales avec les autres volets de l'Agence.

6.1 Fonction de coordination des services psychosociaux

Mise en contexte

La coordination des activités a pour objectif de soutenir l'organisation des services psychosociaux et d'arrimer les activités des partenaires réseau et hors réseau concernés. Des ententes de collaboration seront définies afin de préciser les rôles, les attentes et les implications de chaque partenaire ainsi que le support attendu de la part du réseau à leur endroit.

Objectifs

- Assurer la gestion des ressources humaines :
 - alerter, mobiliser et démobiliser les ressources humaines et les ressources alternatives selon les besoins;
 - définir les modalités et organiser le programme de formation.
- Assurer le suivi et l'évaluation des opérations :
 - mettre à jour les aspects psychosociaux du plan en sécurité civile;
 - mettre en place les procédures organisationnelles au moment de la pandémie d'influenza;
 - assurer une garde 24 heures par jour pour répondre aux besoins psychosociaux lors de la pandémie;
 - encadrer et soutenir les fonctions de supervision clinique et de dispensation des services.
- Faire les liens et les ententes avec les partenaires concernés :
 - assurer la liaison, la communication et l'information des partenaires et de la population.

Tableau 54 - Préparation : coordination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Définir les fonctions et rôle du coordonnateur régional et local, volet psychosocial, qui siègera au COPIN régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS	Modèle fournt par le MSSS	
Nommer le coordonnateur régional et local du volet psychosocial et son substitut. Faire parvenir leurs noms au MSSS	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Mettre sur pied des équipes psychosociales locales	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Mettre à jour le volet psychosocial du plan régional des mesures d'urgence, en fonction de la pandémie	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS	Plan d'urgence en cas de sinistre et de tragédies, volet services psychosociaux. Liste des collaborations attendues et offertes. Liste des partenaires régionaux et locaux, volet psychosocial	
Mettre à jour le volet psychosocial des plans locaux des mesures d'urgence en fonction de la pandémie	Chaque établ.	PsyS	Plan d'urgence en cas de sinistre et de tragédies, volet services psychosociaux	
Élaborer et convenir des procédures de collaboration avec les établissements spécialisés, les organismes communautaires, les entreprises d'économies sociales, les RTF et les RI.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Convenir d'ententes de collaboration pour la coordination des services psychosociaux avec le CSSS de Laval et l'ASSS de Laval	Chaque établ.	PsyS		Entente élaborée par le CSSS de Laval et l'ASSS de Laval
Implanter au niveau régional les outils de collecte et de transmissions des données sur : - les phénomènes psychosociaux; - les activités psychosociales	ASSS de Laval	PsyS	Outils élaborés par le MSSS	
Implanter au niveau local les outils de collecte et de transmissions des données sur : - les phénomènes psychosociaux; - les activités psychosociales	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Outils élaborés par le MSSS	

Tableau 55- Intervention : coordination	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Activer le volet psychosocial du plan régional et local	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Maintenir un tableau de bord régional	ASSS de Laval	PsyS	Outils élaborés par le MSSS	
Maintenir des tableaux de bord locaux	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Outils élaborés par le MSSS	
Maintenir des liens fonctionnels avec les partenaires du réseau et hors réseau	CSSS de Laval	PsyS		
Coordonner les services requis auprès de la population	CSSS de Laval	PsyS		
Dispenser les services requis en lien avec les partenaires.	CSSS de Laval	PsyS		
Transmettre au MSSS les données régionales sur : - les phénomènes psychosociaux; - les activités psychosociales.	ASSS de Laval	PsyS		
Transmettre à l'ASSS de Laval les données locales sur : - les phénomènes psychosociaux; - les activités psychosociales.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		

Tableau 56 - Rétablissement : coordination	Responsable / Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Rétablir les services psychosociaux réguliers	CSSS de Laval			
Receueillir les données régionales sur les phénomènes psychosociaux spécifiques rencontrés à cette phase	ASSS de Laval	PsyS		
Recueillir les données locales sur les phénomènes psychosociaux spécifiques rencontrés	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Identifier les besoins de formation des intervenants en tenant compte des nouveaux phénomènes psychosociaux rencontrés s'il y a lieu	CSSS de Laval	PsyS		
Former s'il y a lieu les intervenants psychosociaux en tenant compte des nouveaux phénomènes psychosociaux rencontrés	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Coordonner les services psychosociaux requis à la phase de rétablissement auprès de la population en collaboration avec les partenaires	CSSS de Laval	PsyS		

6.2 Repérage psychosocial

Mise en contexte

Le repérage est un processus continu de cueillette de données. Cette cueillette a pour objectif d'identifier les impacts psychosociaux de la pandémie afin de guider les actions en conséquence. Trois paramètres généraux sont estimés :

1. Les impacts de la pandémie à l'aide d'une grille d'évaluation des comorbidités psychosociales.
2. La vulnérabilité des personnes impliquées.
3. Les ressources nécessaires pour répondre adéquatement aux besoins psychosociaux.

Objectifs

- Détecter les événements inhabituels qui pourraient contribuer à l'accroissement des atteintes psychosociales.
- Identifier les groupes et les personnes à risque de développer des difficultés psychosociales.
- Suivre l'évolution du niveau de stress dans la population et l'apparition des phénomènes psychosociaux.
- Détecter les impacts et les comorbidités psychosociales dans la population, sur la demande de services et sur les besoins en ressources, afin d'y répondre le plus rapidement possible.

Tableau 57 - Préparation : repérage	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarque
Diffuser le guide de repérage de la clientèle aux établissements et aux partenaires.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS Sphy	Guide préparé par le MSSS Liste de diffusion	
Diffuser aux gestionnaires le guide de repérage du personnel et des intervenants affligés par la pandémie (Identification du personnel particulièrement affecté par les impacts de la pandémie)	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS	Guide préparé par le MSSS Liste de diffusion	
Transmettre aux établissements et aux partenaires les outils relatifs aux systèmes de repérage de la clientèle (grilles, questionnaire, etc.) préparés par le MSSS	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS Sphy	Outils préparés par le MSSS Liste de diffusion	
Établir des mécanismes de liaison avec les partenaires pour le repérage et la référence des clientèles	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS Sphy	Liste des collaboration attendues et offertes Liste des partenaires régionaux et locaux, volet psychosocial	

Tableau 57 - Préparation : repérage	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarque
Identifier les usagers vulnérables connus au plan psychosocial à l'aide des bases de données (grilles, questionnaire, requêtes I-CLSC etc.) et des outils	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Outils diffusés par l'ASSS de Laval	Préparé par le MSSS
Transmettre à l'ASSS de Laval les données relatives à la clientèle psychosociale vulnérable connue	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Outils diffusés par l'ASSS de Laval	Préparé par le MSSS
Transmettre au MSSS les données relatives à la clientèle psychosociale vulnérable connue	ASSS de Laval	PsyS	Outils diffusés par l'ASSS de Laval	Préparé par le MSSS

Tableau 58 - Intervention : repérage	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Identifier les usagers exposés aux impacts psychosociaux à l'aide des outils proposés (grilles, questionnaire, etc.)	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Sphy	Outils diffusés par l'ASSS de Laval	Préparé par le MSSS
Identifier le personnel et les intervenants affligés par la pandémie	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Sphy		
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les données sur les interventions effectuées	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Base de données préparée par le MSSS	
Inventorier les motifs de consultation psychosociale et transmettre les données au MSSS	ASSS de Laval	PsyS	Fiche d'inventaire et Base de données	
Inventorier les motifs de consultation psychosociale et transmettre les données à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Fiche d'inventaire et base de données préparées par le MSSS	

Tableau 59 - Rétablissement : repérage	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Identifier les usagers présentant des atteintes psychosociales suite à la pandémie à l'aide des outils proposés (grilles, questionnaire, etc.) diffusés par l'ASSS de Laval et faire parvenir les données à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Sphy	Outils diffusés par l'ASSS de Laval	Préparé par le MSSS
Inventorier les motifs de consultations psychosociales et transmettre les données au MSSS	ASSS de Laval	PsyS		
Inventorier les motifs de consultation psychosociale et transmettre les données à l'ASSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder au bilan régional des activités de repérage	ASSS de Laval	PsyS		
Faire parvenir au MSSS les résultats du bilan régional des activités de repérage	ASSS de Laval	PsyS		
Procéder au bilan local des activités de repérage	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les résultats du bilan local des activités de repérage	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder à un «debriefing» local et aux « débriefing » régionaux selon les demandes de l'ASSS de Laval ou du CSSS de Laval	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder à un « debriefing » régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		

6.3 Interventions psychosociales

Mise en contexte

La pandémie d'influenza présentera un défi de taille : répondre à une demande accrue des services tout en maintenant les services courants essentiels et ce, dans un contexte de pénurie des ressources. Des priorités devront être identifiées et des stratégies devront être planifiées afin d'assurer une réponse psychosociale rapide et adaptée.

Plusieurs approches seront utilisées afin de répondre aux besoins des personnes touchées, soit :

- **Les interventions courantes** : l'intervention de crise, individuelle, familiale, le soutien, les mesures de répit, etc.
- **Les interventions spécifiques** : la participation aux séances d'information, la thérapie de deuil, la diffusion d'information sur la normalisation des réactions, etc.
- **Les interventions à distance** : l'intervention téléphonique, l'Internet (forum de discussion), etc.
- **L'auto-évaluation et l'auto-intervention** : l'utilisation d'outils favorisant le repérage et les mesures à prendre face aux problématiques cibles les plus importantes.

Les interventions de groupes seront principalement mises en place lors de la phase prépandémique et lors du rétablissement. En phase pandémique (phase 6 OMS), les interventions à distance seront privilégiées. Pour répondre à ce besoin, le volet psychosocial, actuellement disponible au service d'Info-Santé de la région, sera renforcé. Des ressources psychosociales seront ainsi accessibles en tout temps, afin de répondre aux besoins spécifiques engendrés par un contexte de pandémie. De plus, la capacité de réponses téléphoniques dans les 4 installations CLSC sera rehaussée pour l'accueil, l'évaluation, l'orientation et la référence.

Objectifs

- Préserver le bien-être des personnes.
- Prévenir les atteintes psychologiques, familiales et sociales.
- Assurer les besoins psychosociaux prioritaires.
- Soutenir les personnes qui aident des proches affectés.
- Renforcer les comportements positifs.
- Offrir un soutien émotionnel et reconforter les personnes angoissées ou bouleversées.
- S'assurer que les personnes vulnérables seront rejointes.
- Aider les personnes à comprendre la situation et leurs réactions.
- Diriger les personnes dont les réactions sont préoccupantes vers les ressources appropriées.

Tableau 60 - Préparation : intervention psychosociale	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Ressources disponibles				
Dresser une liste régionale des ressources psychosociales susceptibles d'être mises à profit lors de la pandémie (partenaires et organisations)	ASSS de Laval	PsyS	Liste des ressources psychosociales régionales et locales	
Dresser une liste locale des ressources psychosociales susceptibles d'être mises à profit lors de la pandémie (professionnels et travailleurs)	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions courantes				
Collaborer à la détermination des besoins d'information psychosociale et leurs sources de données à intégrer dans le système de surveillance	ASSS de Laval	PsyS	Formulaire de comptabilisation des appels pour Info-Social	Selon les orientations du MSSS
Transmettre aux établissements les outils relatifs à la cueillette de données sur les interventions effectuées	ASSS de Laval	PsyS		

Tableau 60 - Préparation : intervention psychosociale	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Identifier les activités psychosociales courantes et établir les priorités	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS	Liste des activités psychosociales essentielles Liste des activités psychosociales à restreindre Liste des collaboration attendues et offertes	
Évaluer les besoins de formation des partenaires	ASSS de Laval	PsyS		
Dispenser la formation psychosociale en tenant compte du phénomène de la pandémie vs l'intervention psychosociale	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS	Formation élaborée au MSSS Grille de la spécificité de la formation et groupes ciblés	
Assurer la participation d'intervenants à la formation psychosociale sur la pandémie	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
S'assurer de la disponibilité régionale d'intervenants pour l'ensemble des services psychosociaux en soutien aux établissements	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Établir un bassin d'intervenants alternatifs mobilisables pour assurer des services d'intervention et de suivis de crise	CSSS de Laval	PsyS		
Établir un bassin de personnel alternatif mobilisable pour assurer des services de répit pour les parents et pour les aidants naturels	CSSS de Laval	PsyS		
Spécifier quelles contributions sont attendues des partenaires du réseau et hors réseau pour dispenser les services et préciser les liens fonctionnels ou établir des ententes formelles	CSSS de Laval	PsyS		
Interventions spécifiques à la pandémie d'influenza				
S'assurer de la disponibilité régionale d'intervenants pouvant offrir des services psychosociaux spécifiques en soutien aux établissements	ASSS de Laval	PsyS		
Établir un bassin d'intervenants pouvant offrir des services psychosociaux spécifiques à la pandémie	CSSS de Laval	PsyS		
Dispenser des services psychosociaux spécifiques au phénomène pandémique	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions à distance				
Assurer la présence d'une réponse psychosociale téléphonique avec utilisation du guide d'intervention psychosociale pandémie d'influenza	CSSS de Laval Info-Santé (volet social)	PsyS	Guide élaboré par le MSSS	
S'assurer de la présence d'intervenants psychosociaux à Info-Santé (volet social)	Info-Santé (volet social) ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Rendre disponible le système de cueillette de données pour Info-santé (volet social) aux dispensateurs de service	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Diffuser les outils d'autoévaluation et d'auto-intervention élaborés par le MSSS	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS Sphy		
S'assurer que les intervenants connaissent le contenu des guides d'autoévaluation et d'auto-intervention et sont capables de l'expliquer à la clientèle	CSSS de Laval Info Santé (volet social)	PsyS Sphy		

Tableau 61 - Intervention : intervention psychosociale	Responsable Collaborateur	Volets/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Interventions courantes				
Assurer une coordination régionale et locale pour l'ensemble des services en soutien aux établissements et aux partenaires	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Dispenser les activités courantes essentielles : - intervention individuelle, conjugale et familiale; - intervention de crise; - répit pour les parents et les aidants naturels.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Mettre en place des mesures d'intervention immédiate pour les usagers vulnérables, dont la prise en charge est assumée par un proche, et que celui-ci n'est disponible ou n'est plus en mesure de répondre aux besoins.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions spécifiques à la pandémie d'influenza				
Coordonner la dispensation régionale et locale des services spécifiques, en soutien aux établissements et aux partenaires.	ASSS de Laval CSSS de Laval			
Dispenser les services spécifiques à la pandémie.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions à distance				
Dispenser les services psychosociaux Info-Santé (volet social).	CSSS de Laval	PsyS		
Encourager les méthodes d'interventions téléphoniques afin d'assurer les suivis psychosociaux (clientèle régulière et clientèle spécifique à la pandémie).	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Assurer une réponse psychosociale téléphonique avec utilisation du guide d'intervention psychosociale pandémie d'influenza	CSSS de Laval (Info-Santé, volet social)	PsyS		

Tableau 62 - Rétablissement : intervention psychosociale	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Interventions courantes				
Rétablir les services psychosociaux courants.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions spécifiques à la pandémie d'influenza				
Évaluer les besoins psychosociaux en phase postpandémique.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Dispenser des formations complémentaires sur des phénomènes psychosociaux spécifiques rencontrés, s'il y a lieu.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Assurer la participation d'intervenants aux formations complémentaires sur les phénomènes spécifiques rencontrés, s'il y a lieu.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Dispenser les services psychosociaux requis à la phase postpandémique.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Interventions à distance				
Dispenser des interventions téléphoniques.	CSSS de Laval Info-Santé, (volet social)	PsyS		
Effectuer la cueillette de données d'intervention à distance.	CSSS de Laval Info-Santé (volet social)	PsyS		
Recueillir les données des établissements.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Transmettre au MSSS les données des interventions.	ASSS de Laval	PsyS		
Transmettre à l'ASSS de Laval les données d'intervention.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		

Tableau 62 - Rétablissement : intervention psychosociale	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Bilans				
Procéder au bilan régional des activités d'intervention.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Faire parvenir au MSSS les résultats du bilan régional des activités d'intervention.	ASSS de Laval	PsyS		
Procéder au bilan local des activités d'intervention.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les résultats du bilan local des activités d'intervention.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Effectuer un bilan des activités d'autoévaluation et d'auto-intervention.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Procéder à un « debriefing » local et aux « debriefing » régionaux selon les demandes de l'ASSS de Laval ou du CSSS de Laval.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder à un « debriefing » régional.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		

6.4 Supervision clinique

Mise en contexte

La supervision clinique contribue à la qualité des actions entreprises et assure aux intervenants un soutien régulier dans des situations d'interventions difficiles. Une attention particulière sera portée aux phénomènes de fatigue ou de stress de compassion, à la perception de la performance personnelle, au sentiment de compétence et aux moyens de donner les services.

Objectifs

- Assurer la pertinence et la qualité des interventions effectuées.
- Assurer un facteur de protection pour les intervenants psychosociaux impliqués.
- Orienter l'évaluation des besoins psychosociaux.
- Orienter l'intervention auprès des divers groupes.

Tableau 63 - Préparation : supervision clinique	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Assurer une fonction de supervision clinique aux intervenants psychosociaux et aux partenaires, selon l'entente de collaboration.	CSSS de Laval	PsyS	Liste des partenaires régionaux et locaux, volet psychosocial. Liste des collaborations attendues et offertes	
Définir les fonctions et les tâches de la supervision clinique dans un contexte de pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval		Lignes directrices proposées par le MSSS	

Tableau 63 - Préparation : supervision clinique	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Nommer un ou des responsables de la supervision clinique du volet psychosocial au plan local et acheminer ces noms à l'ASSS de Laval.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Faire parvenir les noms des responsables locaux de la supervision clinique au MSSS.	ASSS de Laval		Répertoire des personnes aptent à exercer une supervision clinique	
Transmettre au CSSS de Laval les outils de suivis de supervision clinique.	ASSS de Laval	PsyS	Outils développés au MSSS	

Tableau 64 - Intervention : supervision clinique	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Voir à ce que les CSSS de Laval actualisent, à l'échelon local, la fonction de supervision clinique.	ASSS de Laval	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Actualiser la fonction de supervision clinique à l'échelon local.	CSSS de Laval	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Collaborer à l'évaluation des besoins en formation complémentaires des intervenants.	CSSS de Laval	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Assurer la supervision clinique des intervenants.	Chaque établ.	PsyS		
Recevoir les données concernant la supervision.	ASSS de Laval	PsyS		Selon l'entente de collaboration

Tableau 65 - Rétablissement : supervision clinique	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Soutenir le retour aux activités courantes	CSSS de Laval	PsyS		
Maintenir la fonction de supervision clinique à l'échelon local pour les problèmes relatifs aux atteintes psychosociales.	CSSS de Laval	PsyS		
Bilans				
Procéder au bilan régional des activités de supervision clinique.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Faire parvenir au MSSS les résultats du bilan régional des activités de supervision clinique.	ASSS de Laval	PsyS		
Procéder au bilan local des activités de supervision clinique.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les résultats du bilan local des activités de supervision clinique.	CSSS de Laval	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Procéder à un « debriefing » local et aux « debriefing » régionaux selon les demandes de l'ASSS de Laval ou du CSSS de Laval.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		Selon l'entente de collaboration
Procéder à un «debriefing» régional.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		

6.5 Fonction conseil

Mise en contexte

La fonction conseil des activités psychosociales vise à informer les partenaires ainsi que la population des aspects psychosociaux importants liés à la pandémie. Elle est présente à toutes les phases de l'implication psychosociale face à la pandémie d'influenza.

Objectifs

- Informer les partenaires sur les impacts psychosociaux de la pandémie.
- Informer et sensibiliser les partenaires sur les impacts psychosociaux de leurs décisions et de leurs actions.
- Informer la population sur les façons de s'autoévaluer et d'évaluer leurs proches.
- Informer la population sur les moyens d'auto-intervention.
- Encourager et stimuler la mobilisation sociale et la solidarité parmi les citoyens.

Tableau 66 - Préparation : fonction conseil	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Conseils à la population				
Informar la population sur les impacts psychosociaux en situation de pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm	Messages élaborés par le MSSS	
Diffuser les outils d'information (dépliants, affiches, etc.) à la population sur les impacts psychosociaux en situation de pandémie.	CSSS de Laval	PsyS	Outils élaborés par le MSSS	
Collaborer à la diffusion des outils d'information sur les impacts psychosociaux en situation de pandémie auprès des usagers et de la population.	Chaque établ.		Outils élaborés par le MSSS	En lien avec le volet communication
Conseils aux partenaires				
Assurer une fonction conseil auprès des citoyens corporatifs (municipalités, organismes communautaires, ONG).	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Assurer une fonction conseil expert auprès des partenaires dans l'élaboration d'un plan d'intervention local face à la pandémie et notamment auprès des communications, dans l'élaboration d'informations relatives à la pandémie.	ASSS de Laval	PsyS		Avec la collaboration des organisateurs communautaires
Promouvoir les forces psychosociales positives de la contribution sociale, le travail d'équipe, l'acquisition de connaissances nouvelles et du sentiment de solidarité.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		Avec la collaboration des organisateurs communautaires

Tableau 67- Intervention : fonction conseil	Responsable Collaborateur	Volets/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Conseil à la population				
Collaborer à la diffusion des outils d'information aux usagers et à la population sur : ▪ les impacts psychosociaux; ▪ les modes de vie sains; ▪ les signes avant-coureurs de la dépression et de l'anxiété; ▪ l'intrusion médiatique et le droit à la vie privée; ▪ la solidarité sociale.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Comm	Outils élaborés par le MSSS (dépliants, affiches, etc.)	En lien avec le volet de communication

Tableau 67- Intervention : fonction conseil	Responsable Collaborateur	Volets/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Collaborer à la diffusion à la population de l'information sur le soutien psychosocial disponible suite au décès d'un proche.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Comm	Outils élaborés par le MSSS (dépliants, affiches, etc.)	En lien avec le volet de communication
Inciter la population à utiliser les services info-santé, volet psychosocial, et les outils d'auto-évaluation.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS Comm	Outils élaborés par le MSSS (dépliants, affiches, etc.)	En lien avec le volet de communication
Conseil aux partenaires				
Assurer une fonction conseil expert auprès des partenaires du réseau et hors réseau dans l'application de leurs interventions et de leurs communications relatives à la pandémie.	ASSS de Laval	PsyS		
Collaborer à la diffusion d'informations sur les aspects psychosociaux relatifs à la pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		

Tableau 68 - Rétablissement : fonction conseil	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Conseil à la population				
Transmettre de l'information appropriée à la phase post-pandémie à la population.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm		
Promouvoir la cohésion sociale.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Conseil aux partenaires				
Collaborer à la diffusion d'information sur les atteintes psychosociales destinées aux partenaires.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Bilans				
Procéder au bilan régional des activités de la fonction conseil.	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		
Faire parvenir au MSSS les résultats du bilan régional des activités de la fonction conseil.	ASSS de Laval	PsyS		
Procéder au bilan local des activités de la fonction conseil	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Faire parvenir à l'ASSS de Laval les résultats du bilan local des activités de la fonction conseil.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder à un « debriefing » local et aux « debriefing » régionaux selon les demandes de l'ASSS de Laval ou du CSSS de Laval.	CSSS de Laval Chaque établ.	PsyS		
Procéder à un « debriefing » régional	ASSS de Laval CSSS de Laval	PsyS		

CHAPITRE 7 – MAINTIEN DES SERVICES

7.1 Ressources humaines

Mise en contexte

Une pandémie d'influenza présentera un défi important pour le réseau de la santé et des services sociaux : les besoins de services augmenteront dans un contexte de pénurie de ressources humaines. Pour faire face à cette situation, des plans de maintien des services doivent être élaborés à tous les paliers d'intervention.

Le gouvernement

La Loi sur la santé publique et celle sur la sécurité civile permettent au gouvernement de suspendre certaines activités afin de concentrer les ressources dans des actions ayant pour but de protéger la santé de la population. Une telle mesure sera utilisée en dernier recours et devra se réaliser dans le respect des lois, règlements et conventions collectives.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Laval

L'Agence doit élaborer le plan régional de planification de main-d'œuvre et de développement des ressources humaines et veiller à son application (Loi 83). Ce plan doit être en lien avec les orientations et les politiques du MSSS. Il doit également avoir été rédigé en collaboration avec les établissements et les organismes concernés. De plus, l'Agence doit soutenir les établissements dans l'élaboration de leur plan d'action local et favoriser la mise en commun de services touchant la main-d'œuvre, le perfectionnement et la mobilité du personnel.

Le centre de santé et de services sociaux de Laval

Le CSSS de Laval doit assurer à la population l'accès aux services de santé et de services sociaux et coordonner les activités et les services régionaux (Loi 25). La planification des cliniques de vaccination de masse est également sous la responsabilité du CSSS de Laval.

Les établissements

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont la responsabilité d'avoir les effectifs en ressources humaines requis pour donner les services à sa population et à leur clientèle. Chaque établissement, public ou privé conventionné, doit préparer un plan d'action triennal pour la planification de la main-d'œuvre et le développement du personnel. Il doit y inclure un volet en lien avec les besoins spécifiques reliés à une situation de pandémie d'influenza (Loi 83). Le plan doit voir à l'utilisation optimale de la main-d'œuvre (personnel réseau, alternatif et bénévole) et prévoir des scénarios d'affectation particulière. Ce plan d'action est communiqué à tout le personnel et transmis à l'ASSS de Laval. Il doit être évalué et mis à jour annuellement avec la participation des employés et, le cas échéant, des syndicats dont ils sont membres.

7.1.1 Gestion des mouvements de main-d'œuvre

Mise en contexte

Puisque la pandémie frappera l'ensemble du Québec, il ne sera pas possible pour la région de compter sur l'apport de ressources des régions avoisinantes. La population lavalloise ne devra compter que sur ses propres ressources. Afin de faire face à une telle situation, des modalités doivent être convenues avant l'événement pour assurer que ces ressources soient déployées de façon optimale :

- les modalités concernant l'apport du personnel du réseau de la santé et des services sociaux et du personnel alternatif;
- les modalités concernant l'implication des bénévoles du réseau et des parents des usagers.

Objectifs

- Estimer les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer une gestion optimale des ressources humaines à chacune des étapes de la pandémie d'influenza.
- En préparation, s'assurer de la disponibilité de la main-d'œuvre pour le fonctionnement des services et des systèmes essentiels et à la continuité des missions des établissements du réseau.
- Prévoir une stratégie de mobilisation graduelle.

Tableau 69 - Préparation : gestion des mouvements de main d'œuvre	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Pour l'ensemble de la main d'œuvre				
Définir les besoins et la catégorie de main-d'œuvre selon le Plan PRPI de Laval, et ce, pour tous les établissements du réseau.	ASSS de Laval	Main		
Définir les priorités régionales en ce qui a trait aux besoins de la main d'œuvre.	ASSS de Laval	Main		Selon le PRPI de Laval
Identifier régionalement les bassins en personnel alternatif mobilisables selon les prérogatives identifiées par le MSSS.	ASSS de Laval	Main		
Définir les modalités d'affectation et de fonctionnement de la main-d'œuvre dans l'organisation des services régionaux.	ASSS de Laval	Main		Selon le PRPI de Laval
Planifier la main d'œuvre pour être en mesure de dispenser les services requis durant la pandémie en considérant un taux d'absence de 35 % sur huit semaines.	ASSS de Laval Chaque établ.	Main	Services essentiels Services à risque d'être compromis	Grille à élaborer
Identifier les tâches essentielles pouvant être compromises par une pénurie de personnel.	Chaque établ.	Main		
Identifier le personnel actuel et les possibilités de réaffectation selon : ▪ le taux d'absentéisme; ▪ les tâches essentielles; ▪ le personnel pouvant être libéré pour l'effort régional.	Chaque établ.	Main	Document 1A	Grille à élaborer
Personnel du réseau de la santé et des services sociaux				
S'assurer que le service Info-Santé a formé du personnel supplémentaire nécessaire pouvant être affecté à la réponse aux appels Info-Santé, en fonction d'un taux d'absence du personnel de 35 % (8,76 %/jour).	ASSS de Laval	Main		En lien avec les Sphy pour Info-Santé
Former du personnel supplémentaire nécessaire pouvant être affecté à la réponse aux appels Info-Santé.	CSSS de Laval	Main		En lien avec la coordonnatrice Info-Santé

Tableau 69 - Préparation : gestion des mouvements de main d'œuvre	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Syndicats				
Convenir des accords avec ses syndicats afin de : - maximiser la mobilité du personnel réseau; - utiliser les ressources alternatives; - utiliser les bénévoles du réseau et les parents d'usagers.	Chaque établ.	Main	Document 2	
S'assurer que chaque établissement a convenu les accords nécessaires avec ses syndicats.	ASSS de Laval	Main		
Personnel alternatif				
Recenser et mobiliser le personnel alternatif en utilisant les outils fournis par l'ASSS de Laval.	Chaque établ.	Main	Document 1B Document 3	
Prévoir les fonctions et les responsabilités de la participation du personnel alternatif (selon les lois, règlements et directives).	Chaque établ.	Main		Documents à venir du MSSS
Convenir d'ententes individuelles avec le personnel alternatif, applicables en situation de pandémie.	Chaque établ.	Main		
S'assurer que chaque établissement a : - prévu les modalités de participation du personnel alternatif; - mis en place des mécanismes de recensement du personnel alternatif; - convenu avec son personnel alternatif d'ententes individuelles.	ASSS de Laval	Main		Documents à venir du MSSS
Bénévoles du réseau et parents d'usagers				
Recenser et mobiliser des bénévoles du réseau et des parents d'usagers, en utilisant les outils fournis par l'ASSS de Laval.	Chaque établ.	Main	Document 1C	
Prévoir les fonctions et responsabilités de la participation des bénévoles du réseau et des parents d'usagers (selon les lois, règlements et directives).	Chaque établ.	Main		Documents à venir du MSSS
Convenir d'ententes avec les représentants des bénévoles du réseau applicables en situation de pandémie	Chaque établ.	Main		
S'assurer que chaque établissement a : - mis en place des mécanismes de recensement des bénévoles du réseau et des parents d'usagers; - prévu les modalités de participation des bénévoles du réseau et des parents d'usagers; - convenu avec les bénévoles d'ententes spécifiques.	ASSS de Laval	Main		Documents à venir du MSSS

7.1.2 Ressources communautaires

Mise en contexte

Le milieu communautaire de Laval est composé de plusieurs organismes dont les champs d'activités sont très diversifiés. Ces organismes peuvent être divisés en deux catégories soit :

1. Organismes communautaires : ressources reconnues et financées par l'ASSS de Laval.
2. Organismes à but non lucratif : organismes impliqués dans leur communauté et autofinancés.

Les organismes de la région de Laval constituent un bassin de ressources humaines qualifiées qui pourraient devenir disponibles et être un soutien notable pour le réseau en période de pandémie. Cette implication ne devrait toutefois contrevenir au maintien de leurs activités puisque plusieurs organismes œuvrent auprès de clientèles vulnérables.

Objectifs

- Élaborer une base de données des organismes communautaires et des organismes à but non lucratif œuvrant en santé et services sociaux dans la région de Laval.
- Identifier l'implication possible des organismes et convenir de modalités de partenariat.
- Assurer une formation adéquate des professionnels ciblés à intervenir.
- En contexte d'intervention pandémique, mobiliser les ressources identifiées en fonction des besoins liés à la pandémie.
- En contexte de rétablissement, évaluer les impacts des interventions réalisées et des ressources mises à contribution.

Tableau 70 - Préparation : ressources communautaires	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Inventaire des ressources communautaires				
Établir une liste des organismes communautaires et des organismes à but non lucratif œuvrant en santé et services sociaux, par territoire de RLS.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR MAIN PSYS COMM	Base de données régionale Access	Réalisé
Obtenir le nombre de bénévoles et d'employés par organisme communautaire et par organisme à but non lucratif.	ASSS de Laval	COOR MAIN	Base de données régionale Access	
Identifier le nombre de bénévoles et d'employés par organisme communautaire, œuvrant en santé et services sociaux par territoire de RLS.	ASSS de Laval CSSS de Laval			Vérifier si OC santé et services sociaux uniquement
Identifier les services offerts par chacun des organismes.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR MAIN		
Demande de services en fonction de la pandémie				
Informar les organismes sur l'inventaire des besoins à combler.	CSSS de Laval	COOR MAIN		
Identifier les organismes pouvant contribuer aux activités du réseau de la santé et des services sociaux.	CSSS de Laval OC	COOR MAIN		
Élaborer un protocole d'entente type entre un CSSS de Laval et un organisme.	ASSS de Laval	COOR MAIN		Selon le modèle provincial
Convenir d'une entente formelle avec les organismes de son territoire.	CSSS de Laval	COOR MAIN		Selon le modèle provincial
Produire un plan d'utilisation des ressources communautaires en période de pandémie.	CSSS de Laval OC	COOR MAIN		Selon les orientations du MSSS
Sensibilisation et formation				
Informar le milieu communautaire des réalités et besoins reliés à la pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval CDC/OC	SPUB COMM		Tournée régionale avec la santé publique
Sensibiliser les organismes à se prémunir d'un plan de relève en cas de pandémie, pour maintenir les services essentiels à leur clientèle.	CSSS de Laval	COOR MAIN	Voir section « Maintien et développement des compétences »	
Modalités de mobilisation				
Convenir d'un processus de mobilisation des organismes.	CSSS de Laval CDC/OC	COOR MAIN		

Tableau 71 - Intervention : ressources communautaires	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Mise en alerte des organismes avec lesquels une entente fut convenue.	CSSS de Laval	COOR		
Mobiliser les organismes en fonction des besoins.	CSSS de Laval OC/CDC	COOR		
Assurer une mise à niveau des compétences nécessaires.	CSSS de Laval ASSS de Laval	Main		Santé publique

Tableau 72 - Rétablissement : ressources communautaires	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Organiser une activité de « debriefing » avec les organismes.	CSSS de Laval	COOR		Organisateurs communautaires
Rédiger, à l'intention de l'ASSS de Laval, un rapport des interventions des organismes.	CSSS de Laval OC/CDC	COOR		

7.1.3 Maintien et développement des compétences

Mise en contexte

Le contexte particulier et épisodique d'une pandémie d'influenza va exiger le maintien des compétences actuelles et le développement de nouvelles compétences en termes de connaissances et de façons de faire, chez les membres du corps médical, les intervenants professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, les partenaires hors réseau et le personnel de l'ASSS de Laval.

L'ASSS de Laval est responsable d'identifier des groupes de professionnels du réseau dont l'expertise doit être développée et mise à contribution, selon une stratégie multiplicatrice. Cette stratégie fait appel à des groupes d'experts qui diffuseront ensuite les connaissances acquises dans leur milieu. À titre d'exemples, ces groupes d'experts peuvent être constitués :

- de médecins responsables au niveau régional des maladies nosocomiales;
- du regroupement régional des infirmières en prévention des infections;
- de l'équipe régionale des mesures en urgence psychosociale.

Objectifs

- S'assurer que tous les intervenants disposent de connaissances et de façons de faire adéquates, leur permettant de jouer pleinement leur rôle durant chacune des périodes de la pandémie d'influenza.
- Faire appel à des groupes d'experts pour le maintien et le développement des compétences du personnel.
- S'assurer que les activités de maintien et de développement des compétences sont mises en œuvre dès le début de la période d'alerte pandémique (phase 3 OMS).

Tableau 73 - Préparation : maintien et développement des compétences	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Mise à niveau des compétences				
Animer les rencontres de travail des groupes d'experts afin : • d'identifier avec précision les groupes de personnes visées par les activités de maintien et de développement des compétences; • de préparer les contenus des activités; • de choisir les approches d'apprentissage les plus appropriées.	ASSS de Laval	Main		Favoriser l'utilisation des tables régionales existantes pour développer et diffuser l'expertise
Soutenir la participation des groupes d'experts (à titre d'exemples : les médecins responsables des maladies nosocomiales, les infirmières en	ASSS de Laval	Main		

Tableau 73 - Préparation : maintien et développement des compétences	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
prévention et les intervenants psychosociaux associés aux mesures d'urgence) lors de : - la planification des activités de maintien et de développement des compétences; - la production du matériel pédagogique; - l'utilisation des technologies de l'information en soutien aux apprentissages; - l'organisation et la coordination de la logistique.				
Identifier les personnes qui agiront comme formatrice (en utilisant la stratégie et le contenu spécifiés par l'ASSS de Laval)	Chaque établ.	Main		
À l'aide de formateurs, assurer la mise à niveau des compétences (selon les modalités identifiées par l'établissement) : - des employés et des bénévoles des ressources communautaires; - du corps médical; - des intervenants du réseau; - des partenaires hors réseau; - des responsables des systèmes de surveillance.	Chaque établ.	Main		
Suivi des activités de mise à niveau des compétences				
S'assurer que des activités de maintien des compétences soient planifiées à l'intention des catégories suivantes de personnel : - le corps médical; - les intervenants professionnels du SSS; - les partenaires du et hors réseau; - le personnel de l'ASSS de Laval; - les responsables du système de surveillance.	ASSS de Laval	Main Spub DRMG DRMS AMOL		Implication des centres hospitaliers universitaires
Assurer le suivi des activités de maintien et de développement des compétences.	Chaque établ.	Main		

Tableau 74 - Intervention et rétablissement : maintien et développement des compétences	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Coordination et suivis d'avancement des activités				
Coordonner la formation et le maintien des compétences des personnes ciblées.	CSSS de Laval ASSS de Laval			Implication des centres hospitaliers universitaires Implication du Technocentre Utilisation des technologies de l'information
S'assurer que les personnes ciblées participent aux activités de maintien des compétences	ASSS de Laval Chaque établ.	Main		
Offrir un soutien : - au développement des compétences des groupes; - à la diffusion des contenus destinés à soutenir les catégories de personnel.	ASSS de Laval	Main		
Faire le suivi d'avancement des activités de maintien des compétences.	ASSS de Laval Chaque établ.	Main		

7.2 Ressources matérielles

Mise en contexte

La gestion des ressources matérielles est un élément important en situation pandémique, notamment à cause de l'augmentation de la demande et de possibles ruptures de stocks.

Des catégories de produits ont été identifiées pour la planification des ressources matérielles soit :

- produits essentiels : les fournitures, médicaments et équipements requis et nécessaires à la prestation des soins et services en période de pandémie. Les produits essentiels peuvent être considérés comme critiques ou non critiques;
- produits critiques : les produits essentiels qui risquent d'être en pénurie, non accessibles ou dont le prix risque d'être en forte hausse lors de la pandémie.

Une liste des produits critiques incluse dans la réserve nationale provinciale/ est accessible aux régions.

Objectifs

- Se donner des stratégies d'approvisionnement concernant la constitution des réserves locales de produits non critiques, l'entreposage et la distribution des ressources matérielles.
- Se donner des balises pour aménager des sites non traditionnels.
- Se donner des stratégies en lien avec les responsabilités relatives aux ressources matérielles (équipements, locaux) en général.
- Ajuster les stratégies d'approvisionnement selon l'évolution de la phase pandémique à l'échelle mondiale.
- Assurer la sécurisation de l'entreposage et de la distribution des ressources matérielles.

Tableau 75 - Préparation : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Approvisionnement				
Diffuser la grille des responsabilités : - d'approvisionnement des échelons provincial, régional et local; - de saisie de données pour le suivi de l'approvisionnement, incluant l'entreposage et la distribution des produits critiques de la réserve nationale (système informatique).	ASSS de Laval	MAIN	Grille élaborée par le MSSS Document déterminant le niveau de responsabilité et le rôle des différents acteurs impliqués	
Identifier les produits nécessaires pour faire face à une pandémie et les produits de substitution, au besoin, selon la liste des produits essentiels fournie par le MSSS.	ASSS de Laval Chaque établ.	MAIN	Liste des produits essentiels élaborée par le MSSS	
Identifier les fournisseurs possibles pour les produits nécessaires et les produits de substitution.	Chaque établ. Groupe d'approvisionnement en commun	MAIN COOR	Liste des produits essentiels élaborée par le MSSS	Selon les directives du MSSS
Évaluer la pertinence d'acquérir des produits non approuvés CSA, ou en voie de l'être, pour faire face à une pandémie.	Groupe d'approvisionnement en commun	MAIN		Selon les directives du MSSS
Diffuser la stratégie d'approvisionnement des produits essentiels aux établissements.	ASSS de Laval	MAIN	Stratégie d'approvisionnement des produits essentiels élaborée par le MSSS	

Tableau 75 - Préparation : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Prévoir le déploiement d'un outil de gestion des commandes, des inventaires et des requêtes liés au matériel nécessaire.	ASSS de Laval	MAIN	Selon les systèmes informatiques, tableaux de bord électroniques fournis par le MSSS	
Inventaire d'antiviraux et de vaccins				
Préciser le nombre de personnes visées ainsi que le nombre de doses requises de vaccins et d'antiviraux pour définir les inventaires de vaccins et d'antiviraux nécessaires.	ASSS de Laval	COOR SPHY SPUB		
Accès à la réserve nationale				
Diffuser les ententes ou les modèles d'ententes applicables à l'approvisionnement des produits critiques de la réserve nationale avec les fournisseurs, déterminés par le MSSS.	ASSS de Laval	MAIN	Ententes ou modèles d'ententes déterminés par le MSSS	
Diffuser aux établissements la procédure ministérielle d'acquisition des produits critiques de la réserve nationale.	ASSS de Laval	MAIN	Procédure d'acquisition des réserves de produits critiques établie par le MSSS	
Réserves locales de sept jours				
Constituer des réserves de produits critiques et non critiques pour sept jours (selon la liste distribuée par l'ASSS de Laval et les modalités établies par le MSSS).	Chaque établ.	COOR MAIN	Liste des produits essentiels élaborée par le MSSS	
Cadre financier				
Diffuser le cadre financier et le système de suivis des dépenses, engendrées par la pandémie d'influenza, établis par le MSSS.	ASSS de Laval	MAIN	Cadre financier et système de suivis des dépenses du MSSS	
Approvisionnement SNT				
Identifier les quantités de produits requis pour les besoins de l'établissement et le démarrage d'un SNT (de sept jours) : - produits critiques; - produits non critiques.	ASSS de Laval CSSS de Laval	MAIN SPHY		
Entreposage du matériel				
Diffuser les stratégies d'entreposage établies par le MSSS pour les produits critiques.	ASSS de Laval	MAIN		La stratégie du MSSS pour l'entreposage se fait en collaboration avec les fournisseurs
Collaborer à la planification et à l'organisation des lieux d'entreposage régionaux et locaux.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		
Participer à la gestion de l'entreposage des produits critiques : - conditions d'entreposage; - suivis des dates de péremption; - rotation des stocks, etc.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR MAIN		D'autres intervenants peuvent intervenir En lien avec le MSSS

Tableau 75 - Préparation : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Prévoir le lieu d'entreposage des réserves locales de matériel selon les normes et les options applicables : - sites déjà disponibles; - travaux d'aménagement; - location d'espaces.	Chaque établ.	MAIN		CH pour le SNT
Distribution				
Identifier les sites de distribution des produits critiques, incluant les vaccins et les antiviraux.	ASSS de Laval CSSS de Laval ORSC	COOR	Stratégie de distribution des produits critiques élaborée par le MSSS (ex : type de véhicule adapté à la marchandise transportée)	
Prévoir la sécurité nécessaire pour la distribution régionale des vaccins et des antiviraux.	ASSS de Laval ORSC CSSS de Laval	MAIN		
Définir l'organisation régionale des services de distribution et des sites de soins en fonction de la stratégie élaborée par le MSSS.	ASSS de Laval ORSC CSSS de Laval	MAIN SPHY		
S'assurer de la distribution adéquate des produits critiques aux sites désignés de vaccination.	CSSS de Laval ORSC	MAIN SPHY		La distribution des antiviraux et des vaccins aux établissements est autorisée et coordonnée par le Centre de coordination du MSSS
Ressources matérielles - sites non traditionnels (SNT)				
Valider le contenu des trousse d'aménagement pour le démarrage des SNT et établir les ententes nécessaires avec les organismes du RLS pour prévoir les installations physiques requises pour recevoir les SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	MAIN	Modèle type de sites non traditionnels du groupe tactique SNT qui définit les trousse d'aménagement pour le démarrage des SNT (ex : lits, chaises, ordinateurs, cloisons, etc.) élaborées par le MSSS	Liens étroits avec le volet santé physique
Diffuser les trousse d'aménagement, élaborées par le MSSS, pour le démarrage des modules SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Main		Liens étroits avec le volet santé physique
Procéder à la constitution des réserves de produits essentiels pour le démarrage des modules SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR		
Réaliser un inventaire des espaces disponibles non utilisés dans leur établissements ou dans un autre établisseent public, dans le cadre des évaluations des sites potentiels du SNT extra-muros.	ASSS de Laval CSSS de Laval	SPHY		
Maintenir à jour les inventaires d'espaces disponibles.	CSSS de Laval	COOR		

Tableau 75 - Préparation : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Évaluer les sites potentiels d'un SNT répondant aux critères des installations externes et aux critères pour l'espace interne, identifiés par le MSSS du modèle type de SNT.	ASSS de Laval CSSS de Laval	COOR SPHY SPUB		
Planifier la mise sur pied concrète d'un SNT avec une équipe multidisciplinaire selon les paramètres élaborés par le MSSS.	CSSS de Laval	SPHY		
Recommander au MSSS la mise en place d'un SNT selon les critères et paramètres déterminés.	ASSS de Laval	SPHY SPUB		Cette décision doit se faire en lien étroit avec tous les autres volets
Planifier la souscription à une police d'assurance supplémentaire (incendie, vol, dommage, responsabilité civile) pour les SNT qui auront reçu l'autorisation du MSSS.	CSSS de Laval	SPHY		
Ressources matérielles disponibles				
Vérifier : - les ressources disponibles chez les autres partenaires dans le cadre des plans d'urgence prévus par la sécurité civile; - les ressources disponibles chez les autres instances nationales, provinciales et locales.	Chaque établ.	MAIN		
Ressources matérielles – divers				
Prévoir la logistique nécessaire pour les besoins en mobilier, matériel de communication (ordinateurs, internet, système d'information, ...)	ASSS de Laval	COOR		
Prévoir la logistique nécessaire (aménagement, mobilier, informatique, etc.) pour faire face aux appels téléphoniques massifs qui seront logés vers Info-Santé.	MSSS ASSS de Laval CSSS de Laval	SPHY		Une ligne téléphonique provinciale de type « Info Pandémie » serait une option intéressante à analyser par le MSSS
Mettre en place la logistique nécessaire (aménagement, mobilier, informatique, etc.) pour faire face aux appels téléphoniques massifs qui seront logés vers Info-Santé.	CSSS de Laval ASSS de Laval	MAIN SPHY		
Locaux				
Prévoir des locaux pour; - la formation; - le cloisonnement des cas grippés au besoin.	Chaque établ.	MAIN		
Prévoir le réaménagement nécessaire pour optimiser l'utilisation de l'espace physique : - réaménagement léger (cloisons, paravents); - réaménagement physique.	Chaque établ.	MAIN		
Réutiliser les locaux libérés dans un établissement suite au report des cas électifs.	CSSS de Laval	MAIN		
Déclarer à l'ASSS de Laval la capacité physique maximale d'accueil des malades.	Chaque établ.	MAIN		CH principalement
Sensibiliser les responsables des immobilisations et des achats à propos des recommandations de la santé publique (robinets sans contact, sèche-mains sans contact, etc.) lors d'améliorations ou de construction d'installations.	ASSS de Laval	COOR		

Tableau 76 - Intervention : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Approvisionnement				
Commander les produits critiques auprès du fournisseur ou de la réserve nationale.	Chaque établ.	MAIN		Selon les modalités établies par le MSSS. L'ASSS de Laval n'a pas à autoriser les commandes
Commander les produits non critiques selon la procédure habituelle.	Chaque établ. Groupe d'approvisionnement en commun	COOR		
Suivre les données d'approvisionnement régional et recommander au MSSS l'intervention appropriée selon l'état de la situation.	ASSS de Laval	Main		
Entreposage				
Gérer rigoureusement les inventaires régionaux et locaux du matériel et des divers produits entreposés.	ASSS de Laval	MAIN		Le MSSS suivra le niveau des inventaires des produits critiques lors de la vague de pandémie et apportera les ajustements nécessaires
Distribution				
Diffuser aux établissements les plans de distribution des produits critiques.	ASSS de Laval	COOR		
Appliquer les plans de distribution des produits critiques.	ASSS de Laval	COOR		
Désigner tous les établissements (incluant les SNT) et tous les autres sites concernés par la distribution des produits critiques	ASSS de Laval	MAIN		
Assurer une distribution équitable des antiviraux en traitement en fonction des groupes priorités	ASSS de Laval	SPHY MAIN		En lien avec SPUB
Gérer et sécuriser la distribution vers les établissements ou les autres sites d'offre de soins identifiés (Sécurisation par le MSSS jusqu'à ce que les produits parviennent dans la région)	ASSS de Laval ORSC	COOR		En lien avec l'ORSC
Ressources matérielles - site non traditionnel (SNT)				
Réévaluer la planification de l'ouverture d'un SNT et des services requis selon le taux d'atteinte de la clientèle touchée et de la limite physique d'accueil des établissements	MSSS ASSS de Laval	SPHY		
Ressources matérielles – divers				
S'assurer de la présence d'un responsable des ressources matérielles et immobilières au sein de l'établissement	Chaque établ.	MAIN		
Locaux				
Réévaluer la planification des lieux (réaménagements légers) et des services requis selon le taux d'atteinte de la clientèle touchée	ASSS de Laval MSSS	MAIN		

Tableau 77 - Rétablissement : ressources matérielles	Responsable Collaborateur	Volet /Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Approvisionnement				
Collaborer aux activités d'évaluation régionale et provinciale en faisant le bilan des lacunes observées et des leçons apprises	ASSS de Laval	MAIN		MSSS revoit la stratégie d'approvisionnement suite aux constats de l'évaluation à posteriori
Faire rapport des actions posées.	Chaque établ.	MAIN		
Participer aux activités de « debriefing » tel que demandé par l'ASSS de Laval ou le CSSS de Laval.	Chaque établ.	MAIN		
Collaborer aux activités d'évaluation régionale; faire le bilan des lacunes observées et des leçons apprises.	CSSS de Laval	MAIN		
Entreposage				
Collaborer aux activités d'évaluation régionale et provinciale en faisant le bilan des lacunes observées et des leçons apprises.	ASSS de Laval	MAIN		MSSS revoit la stratégie d'entreposage
Collaborer aux activités d'évaluation régionale : faire le bilan des lacunes observées et des leçons apprises.	CSSS de Laval	MAIN		
Collaborer avec le MSSS à la reconstitution des réserves de produits critiques de la réserve nationale et des réserves de produits essentiels des établissements, en prévision d'une prochaine vague de pandémie.	ASSS de Laval	MAIN		
Planifier l'utilisation des antiviraux entreposés en fonction des recommandations de la santé publique et des durées de conservation de ces produits.	ASSS de Laval	MAIN		Selon les lignes directrices du MSSS
Distribution				
Collaborer avec le MSSS aux activités d'évaluation du processus de distribution régionale et provinciale des antiviraux en faisant le bilan des lacunes observées et des leçons apprises.	ASSS de Laval	MAIN		En lien étroit avec SPHY et SPUB
Sites non traditionnels (SNT)				
Évaluer l'efficacité des espaces retenus pour la réalisation d'un SNT.	ASSS de Laval	MAIN		En lien étroit avec SPHY
Évaluer l'efficacité des processus d'approvisionnement des produits essentiels en SNT.	ASSS de Laval	MAIN		
Transformer les locaux d'un SNT afin qu'ils retrouvent leurs anciennes vocations.	CSSS de Laval	MAIN		
Entreposer et déménager les dossiers médicaux, fournitures et équipements d'un SNT à fermer.	CSSS de Laval	MAIN		
Informar les compagnies d'assurance de la fermeture d'un SNT.	CSSS de Laval	MAIN		

7.3 Ressources informationnelles

Mise en contexte

La mise en application du plan régional, à travers les volets et les phases, nécessite d'assurer un suivi d'avancement d'activités, de dresser des listes de ressources et d'assurer la surveillance du phénomène de pandémie. Pour ce faire, il importe de compter sur des systèmes d'information, fiables et éprouvés. À cet égard, il est privilégié de recourir à l'utilisation et l'intégration des systèmes existants. Cette stratégie permettra de disposer, en temps réel, de l'information essentielle à la gestion des activités reliées à la pandémie, principalement en phase d'intervention.

Objectifs

- Définir les systèmes et les informations critiques nécessaires pour les activités en phase d'intervention et de rétablissement.
- Limiter au minimum la cueillette de données auprès des différents intervenants, afin de consacrer les énergies aux tâches essentielles.

7.4 Ressources financières

Mise en contexte

La mise en œuvre des plans d'intervention pour contrer la pandémie d'influenza engagera des coûts financiers importants, particulièrement en phase de préparation et en phase d'intervention. En phase de préparation, il y aura lieu de prévoir les budgets afférents aux différentes mesures extraordinaires, mises de l'avant, lesquelles permettront de consolider la planification et de soutenir les mesures de prévention prônées dans le présent plan.

Par ailleurs, en phase d'intervention, bien que l'on puisse affirmer de façon générale, que la réponse aux besoins de santé et de services sociaux de la population, en contexte de pandémie, soit de la responsabilité des établissements, il y a lieu de considérer que le contexte extraordinaire, engage des charges extraordinaires qui ne peuvent être considérées comme si nous étions en contexte normal de réalisation de la Mission Santé. On comprend aisément que nous ne pouvons, compte tenu des enjeux en cause, assujettir le degré de préparation et la capacité d'intervention aux contraintes budgétaires habituelles.

Il sera donc important que soient énoncées les orientations gouvernementales en matière de financement, et ce, dans une dynamique de concertation des différents paliers concernés. À la lumière de ces orientations, un suivi d'avancement et une reddition de compte seront requis auprès des instances concernées.

CHAPITRE 8 – COMMUNICATION

Remarque importante

L'objectif de la communication est d'offrir une information claire, valide et mobilisatrice. Les interventions régionales et locales devront être en cohérence avec la stratégie et les activités de communications ministérielles. En effet, la Direction des communications du MSSS a pour mandat de coordonner les travaux alors que les communicateurs des agences ont la responsabilité d'adapter ces messages aux besoins spécifiques de la population et des intervenants régionaux.

De façon plus spécifique les objectifs de la fonction communication sont :

- de doter les communications d'infrastructures spécialement dédiées à la lutte à une pandémie d'influenza;
- d'informer et mobiliser les ressources et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux;
- de définir les processus et les outils garantissant des communications adéquates et efficaces avec les médias;
- de sensibiliser la population à la venue d'une éventuelle pandémie et aux moyens de se protéger.

8.1 Coordination de la communication

Mise en contexte

La pandémie d'influenza a la capacité particulière de toucher la population sur l'ensemble du territoire québécois durant une longue période et de mobiliser plusieurs ministères et organismes simultanément. Les interventions et la circulation d'information seront alors multipliées. Afin de faire face à cette situation, la capacité d'intervention doit donc répondre à ces impératifs :

1. niveau provincial :
 - dégager rapidement les grandes stratégies de communication;
 - soutenir les intervenants en communication des niveaux régional et local grâce à des outils de gestion de l'information.
2. niveaux régional et local :
 - adapter les stratégies de communication du MSSS aux contextes régional et local;
 - soutenir les établissements dans la mise en place de leurs stratégies de communication.
3. tous les niveaux :
 - assurer la cohérence des messages par des mécanismes de coordination clairement définis.

Objectifs

- Identifier les activités de communication courantes à maintenir en situation de pandémie.
- Adapter les mécanismes de coordination de communication entre les différents paliers pour la mise en œuvre des plans de communication.
- Évaluer les besoins et ressources à mettre en place au niveau régional pour l'activation et le maintien de la fonction communication, en situation de pandémie.
- Identifier, produire et adapter les outils requis, au niveau régional, pour l'activation et la réalisation des activités de communication, en situation de pandémie.

Tableau 78 - Préparation : coordination de la communication	Responsable Collaborateur	Volet Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Activités essentielles				
Identifier les activités essentielles de communication et préciser celles devant être maintenues en situation de pandémie.	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Fiche : Maintien des activités de communication en période de pandémie – responsables et substituts	
Coordination avec les partenaires				
Établir le mécanisme et les modalités de communications : ▪ auprès de l'ORSC; ▪ avec les responsables en communication du réseau régional SSS; ▪ auprès des partenaires hors réseau.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Mécanismes et modalités de coordination régionale des communications	En amont, avec le MSSS et en aval, avec le CSSS et les autres ETAB. (groupe des DG) Arrimage Services Québec et sécurité civile
Mettre en place le mécanisme et les modalités de coordination locale de la communication tel que spécifié par l'ASSS de Laval	Chaque établ.			
Maintien de la fonction communication				
Évaluer les besoins en ressources pour l'activation et le maintien du volet communication à l'échelon régional et local, en cas de pandémie.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm	Fiche : Responsabilités, ressources et substituts pour l'activation du volet communication en période de pandémie	
Réaliser l'inventaire régional de tous les communicateurs professionnels.	ASSS de Laval	Comm	Fiches : Inventaires des communicateurs professionnels	Ressources en gestion de crises, en relations publiques, traduction rédaction, web
Produire un bottin des ressources régionales en communication.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Ressources régionales en production et diffusion	Lieux et moyens de production et de diffusion, etc. (salle, imprimerie, photocopieurs)
Élaborer un plan de relève et de soutien relativement à la fonction communication au sein du réseau régional.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Description des responsabilités de communication en phase d'intervention	Description des tâches et des responsabilités professionnelles, nom des responsables et des substituts

Tableau 79 - Intervention : coordination de la communication	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Coordination avec les partenaires				
Activer les mécanisme de coordination régionale et locale de communication.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm	Fiche	
Activer le mécanisme régional d'échange d'information avec les responsables en communication du réseau SSS et ceux des partenaires hors réseau.	ASSS de Laval	Comm		Liste des partenaires à venir
Activer le mécanisme et les modalités de coordination des communication tel que spécifié par l'ASSS de Laval.	Chaque établ.	Comm		
Maintien de la fonction communication				
Activer le plan de relève et de soutien à l'intention des responsables en communication au sein du réseau SSS.	ASSS de Laval	Main Comm	Fiche	Activation du maintien des activités de communication en période de pandémie

Tableau 80 - Rétablissement: coordination de la communication	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Effectuer le bilan global de la coordination des communications.	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque établ.	Comm		

8.2 Communication au personnel du réseau et aux partenaires

Mise en contexte

Le personnel réseau

Le personnel réseau constitue un acteur privilégié dont la contribution sera essentielle. De l'information de qualité doit lui être acheminée afin de contribuer à sa mobilisation. L'ensemble des acteurs du réseau devront partager une vision commune et développer un sentiment de confiance envers les activités mises en place puisqu'ils seront les principaux relayeurs auprès de la population.

Les relayeurs d'information

La notion de relayeurs d'information comporte plusieurs avantages. Ils permettent de joindre un grand nombre de personnes à la fois, de transmettre un message par une personne qui jouit d'une crédibilité dans son milieu, d'impliquer le gestionnaire et son équipe dans la préparation en cours, d'obtenir une rétroaction rapide des personnes et de respecter les réalités locales en matière de communication.

Rôles des instances

L'ASSS de Laval aura pour rôle de diffuser aux établissements les orientations du MSSS et de les soutenir, au niveau du contenu, dans la mise en place d'activités de communication pour le personnel. Elle dispensera également des sessions de sensibilisation et d'information auprès des partenaires sectoriels, régionaux et des médecins.

Pour leur part, **les établissements** verront à déterminer la stratégie de communication auprès des employés, des médecins, des partenaires sectoriels, des comités professionnels et des usagers. Ils assureront la réalisation des activités de sensibilisation, d'information et apporteront leur soutien aux gestionnaires dans leur rôle de relayeur. Afin d'assurer la cohérence des messages, les établissements devront informer l'ASSS de Laval de leurs activités de communication en préparation.

Quant aux **ordres professionnels**, ils deviendront des relayeurs d'information auprès de leurs membres et du personnel alternatif les concernant.

Objectifs

- Informer, rassurer et mobiliser le personnel du réseau.
- Informer les partenaires de l'ASSS de Laval.
- Définir les mécanismes de diffusion de matériel produit par le MSSS et l'ASSS de Laval à l'intention du personnel et des partenaires.
- Déployer la stratégie « relayeur d'information » en tant que mécanisme de rétroaction.

Tableau 81 - Préparation : communication au personnel du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Information au personnel				
Diffuser de l'information pour le personnel réseau (gestionnaires, médecins ou personnel) afin : ▪ de les sensibiliser; ▪ de les informer; ▪ de les mobiliser	ASSS de Laval ORDRES Chaque établ. DRMG AMOL	Comm RH Spub Sphy	Fiche : Mécanisme de diffusion (messages ministériels, Info-Pandémie et autres outils du MSSS)	Plan de communication spécifique à développer en collaboration avec le volet maintien des services – ressources humaines
Transmettre l'information rendue disponible par l'ASSS de Laval au personnel ciblé (gestionnaires, médecins ou personnel) afin : ▪ de les sensibiliser; ▪ de les informer; ▪ de les mobiliser	Chaque établ.	Comm	Boîte à outils du MSSS Fiche : Bilan des rencontres effectuées à ce jour Présentation PowerPoint sur la pandémie	Plan de communication spécifiques à développer en collaboration avec les volets maintien des services – ressources humaines (gestionnaires) et santé physique (médecins)
Établir des mécanismes de rencontres d'information	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm		Arrimage avec la structure de coordination régionale
Information aux partenaires				
Informar les différents partenaires de l'organisation de la stratégie adoptée en termes de communication et de l'état de la situation	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm		
Sensibiliser et former le personnel alternatif qui sera disponible en cas de pandémie	ASSS Ordres Chaque établ.	Comm	Programme de formation du MSSS	
Soutien aux gestionnaires				
Soutenir les gestionnaires dans leur rôle de leader accompagnateur et mobilisant	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm RH		Responsabilité assurée dans le volet maintien des services – R.H.

Tableau 82 - Intervention : communication au personnel du réseau	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Information au personnel				
Poursuivre l'information auprès des gestionnaires et des médecins du réseau.	ASSS de Laval ORDRES DRMG AMOL	ORDRES Comm	Outils à développer par le MSSS	
Tenir des rencontres d'information.	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm		
Transmettre l'informations pertinente au personnel ciblé (gestionnaires, médecins ou personnel).	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Outils à développer par le MSSS	
Information aux partenaires				
Informers les différents partenaires de l'organisation de l'état de la situation.	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Coffre à outils à développer par le MSSS	
Soutien aux gestionnaires				
Poursuivre et intensifier le soutien aux gestionnaires dans leur rôle de leader accompagnateur et mobilisant.	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm		

Tableau 83 – Rétablissement : communication au personnel du réseau	Responsable Collaborateur	Volet Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Effectuer le bilan global en regard des mécanismes de transmission de l'information et des outils	ASSS de Laval	Comm		Acheminer l'information au MSSS
Effectuer le bilan local de la coordination en lien avec le CSSS de Laval et l'ASSS de Laval	Chaque étab.	Comm		
Faire des recommandations en regard des améliorations à apporter	ASSS de Laval	Comm		
Offrir le soutien psychosocial requis au personnel du réseau et au personnel alternatif	ASSS de Laval	Comm Psys		
Reprise des activités de communications (voir tableau intervention)	ASSS de Laval	Comm		

8.3 Communication aux médias

Mise en contexte

L'incertitude sera un facteur important relié à la pandémie. La pression médiatique pourrait connaître son apogée durant les quelques semaines qui suivront la déclaration d'une pandémie par les autorités internationales (début de la phase 6 OMS) et qui précéderont l'apparition des premiers cas au Québec. À ce moment, une multitude de données incomplètes et d'imprécisions pourraient circuler. Celles-ci devront être corrigées rapidement afin d'assurer une information fiable et de ne pas affaiblir la crédibilité du réseau.

Éléments particuliers de la région de Laval

L'information sera adaptée à la réalité régionale en conformité avec les lignes directrices du MSSS. Afin de traiter avec les médias locaux, le contexte spécifique de la région permet de concentrer les communications en mesures d'urgence dans un seul lieu et en partenariat étroit avec la sécurité civile. Ce centre stratégique des communications sera l'unique point de chute d'informations et de demandes journalistiques régionales.

Objectifs

- Distinguer les champs de compétence provinciale, régionale et locale en matière de communication avec les médias.
- Établir les mécanismes d'adaptation et d'approbation des messages (lignes de presse, communiqués et avis de santé publique).
- Recourir à des porte-paroles régionaux compétents, encadrés et soutenus afin de transmettre l'information de manière crédible et notoire.
- Soutenir la fonction d'information d'utilité publique chez les médias régionaux.
- Faciliter l'accès des médias régionaux aux activités de communication média, à l'échelon provincial.

Tableau 84 - Préparation : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Partage des compétences				
Distinguer les champs de compétence provinciale, régionale et locale relatifs aux communications avec les médias.	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS - veille médiatique Fiche : Champs de compétence MSSS/Agence/Établ.	
Messages				
Adapter les lignes de presse à l'échelon régional.	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS - veille médiatique Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	
Adapter et préparer une série de communiqués prérédigés à l'échelon régional.	ASSS de Laval	Comm	Communiqués prérédigés à l'échelon provincial Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	
Préparer une série d'avis de santé publique type prérédigés	ASSS de Laval	Comm	Avis de santé publique prérédigés à l'échelon provincial Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	

Tableau 84 - Préparation : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Établir le mécanisme d'approbation des messages à l'échelon régional et local	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	
Porte-paroles				
Désigner les porte-paroles (principaux et substituts) à l'échelle régionale et locale à partir des critères établis par le MSSS	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Fiche : Porte-paroles de l'ASSS de Laval (principaux et substituts) en phase de préparation	
Dresser la liste régionale des porte-paroles du réseau SSS (principaux et substituts)	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Porte-paroles locaux (principaux, substituts, conseillers en communication)	En collaboration avec les CSSS et les autres établissements
Former les porte-paroles à l'échelon régional et local (principaux et substituts)	ASSS de Laval	Comm	Programme de formation par le MSSS Fiche : Formation des porte-paroles	
Centre de presse régionale				
Prévoir la localisation et l'organisation logistique d'un centre de presse régionale SSS	ASSS de Laval ORSC	Comm Main	Fiche : Localisation et organisation d'un centre de presse et d'un centre de coordination	
Établir un mécanisme de liaison constant avec le centre de presse à l'échelon provincial	ASSS de Laval ORSC	Comm	Portail MSSS – Veille médiatique	Communication entre les responsables médias de l'ASSS de Laval et du MSSS
Activités auprès des médias				
Établir des règles spécifiques de communication avec les médias.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Règles de communication avec les médias	En lien avec le MSSS
Réaliser un inventaire des médias régionaux.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Inventaire des médias régionaux	
Établir un mécanisme de collaboration aux activités de communication de l'ORSC.	ASSS de Laval	Comm		Arrimage avec Ville de Laval
Prévoir un mécanisme de participation des médias régionaux aux activités médias à l'échelon provincial.	ASSS de Laval	Comm		

Tableau 84 - Préparation : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Surveillance de l'activité média				
Réaliser une cueillette et une analyse de l'activité médiatique dans les régions.	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS - veille médiatique Fiche : Rapport de direction : analyse, adaptation, diffusion	
Établir une procédure de diffusion de l'analyse des données médias à partir des rapports quotidiens.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Rapport de direction : analyse, adaptation, diffusion	
Ajuster les actions de communications en fonction des analyses médiatiques (correction des informations erronées)	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Rapport de direction : analyse, adaptation, diffusion Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	Voir Processus d'adaptation et de diffusion des lignes de presse et communiqués
Effectuer la cueillette, l'analyse et la diffusion des données issues de l'activité des médias dans la région.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Rapport de direction : analyse, adaptation, diffusion	

Tableau 85 - Intervention : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Messages				
Assurer la cohérence des messages SSS dans la région	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Mécanismes et modalités de coordination régionale des communications	
Adapter les lignes de presse à l'échelon régional.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Adaptation et approbation des lignes de presse, des communiqués et des avis de santé publique	En lien avec le MSSS
Porte-paroles				
Offrir un soutien professionnel aux porte-paroles à l'échelle	ASSS de Laval	Comm		En lien avec le

Tableau 85 - Intervention : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
régionale et locale.	Chaque établ.		Fiche :Règles de communication avec les médias	MSSS
Centre de presse				
Déployer le centre de presse régional SSS.	ASSS de Laval ORSC	Comm	Fiche Localisation et organisation d'un centre de presse et d'un centre de coordination	
Activités auprès des médias				
Élaborer un programme d'activités de presse à l'échelle régionale	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS pandémie	
Faire connaître aux médias le programme d'activités de presse régionale et les règles spécifiques de communication avec les médias.	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS pandémie Fiche; Règles de communication avec les médias	
Réaliser des activités de presse, selon le programme régional et local	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm		
Évaluer les activités de presse régionale périodiquement et modifier le programme ou la réalisation des activités, si nécessaire.	ASSS de Laval	Comm	Portail MSSS pandémie	
Contribuer aux activités de presse de l'ORSC.	ASSS de Laval	Comm	En lien avec l'ORSC et le MSSS	
Assurer le soutien logistique lors des activités de presse régionale et locale.	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm	Fiche :Localisation et organisation d'un centre de presse et d'un centre de coordination	

Tableau 86 - Rétablissement : communication aux médias	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Reprise des activités médiatiques régionales	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm		
Effectuer le bilan global des activités de presse régionale et locale	ASSS de Laval CSSS de Laval	Comm		Consultation auprès des médias régionaux
Faire le point sur les activités de presse	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque établ.	Comm		Faire un suivi avec le MSSS

8.4 Communication à la population

Mise en contexte

Les activités de communication devront être planifiées à tous les échelons. Cette communication doit débuter durant la période prépandémique afin de permettre à toute la population de prendre conscience du risque et de connaître les différents moyens pour se protéger et s'organiser. De plus, puisqu'elles présentent plusieurs aspects préoccupants, les mesures exceptionnelles mises en place dans le cadre d'une pandémie d'influenza devront être bien comprises afin d'assurer la collaboration de la population.

Les quatre grands systèmes de relais d'information publique⁷ devront être adéquatement préparés pour répondre aux demandes de renseignements associées au contexte particulier de la pandémie d'influenza.

Objectifs

- **En prépandémie :**
 - Transmettre de l'information sur les risques d'une éventuelle pandémie, les préparatifs, les mesures d'hygiène et de prévention (plan de communication « Prévention en prépandémie »);
 - Planifier la mise en place d'un service de renseignement et de rétroaction accessibles pour la population, avec bascule vers Info-Santé et vers l'échelon provincial. L'activer au besoin.
- **En pandémie :**
 - Transmettre de l'information sur l'état de la situation, les mesures de protection et les consignes (plan de communication « Pandémie »).

Tableau 87 - Préparation : communication à la population	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Plan de communication				
Réaliser un inventaire des moyens de communication et des lieux de production disponibles dans la région	ASSS de Laval	Comm	Fiche; Inventaire des moyens de communication et des lieux de production régionaux	Liste de fournisseurs à proximité en photocopie, imprimerie et sonorisation
Obtenir un portrait sociodémographique de la région et de ses territoires	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Portrait sociodémographique de la région et de ses territoires	
Identifier la clientèle ayant des besoins particuliers de communication, connaître leurs besoins en communication et les meilleurs moyens pour les joindre.	ASSS de Laval CSSS de Laval Chaque établ.	Comm	Fiche : Clientèles régionales distinctives de communication	clientèles particulières (déficience sensorielle et analphabétisme) groupes et associations d'intérêts
Adapter les objectifs et les stratégies du plan de communication du MSSS à l'échelon régional.	ASSS de Laval	Comm		Plan d'action du MSSS en évolution
Élaborer un plan régional de communication « prévention » en prépandémie.	ASSS de Laval	Comm	Actions lavalloises spécifiques, Fiches	Selon les campagnes du MSSS
Élaborer un plan régional de communication « pandémie ».	ASSS de Laval	Comm		Selon le plan de comm. du MSSS
Prévoir la standardisation de tous les produits réalisés dans le cadre des plans de communication.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Structure de fonctionnement du plan de communication	
Établir un mécanisme d'approbation des contenus utilisés pour la réalisation des produits conçus dans le cadre des plans de communication.	ASSS de Laval	Comm	Fiche : Structure de fonctionnement du plan de communication	
Activités de communication				
Mettre en action le plan régional de communication « prévention » en prépandémie.	ASSS de Laval	Comm	Fiche	Plan de comm. du MSSS non disponible

⁷ Service-Québec, Info-Santé, le 911 et les portails Internet régionaux

Tableau 87 - Préparation : communication à la population	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Évaluer les activités et corriger le plan régional de communication « prévention » en prépandémie, si nécessaire	ASSS de Laval	Comm	Fiche	Plan de comm. du MSSS non disponible
Assurer le soutien logistique des activités de communication incluses dans le plan régional (ASSS de Laval) et les plans locaux (Établ.).	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm	Fiche : Structure de fonctionnement du plan de communication	
Système régionalisé de renseignements et de rétroactions				
Prévoir un système régionalisé de renseignement et de rétroaction à l'intention de la population.	ASSS de Laval	Comm		Service Québec et Info-Santé/ Info-social
Constituer une banque de données nécessaires pour le fonctionnement du système de renseignement et de rétroaction.	ASSS de Laval	Comm	Sondages du MSSS en fonction des campagnes d'information	Site Web de l'ASSS de Laval, section <i>Questions</i>
Établir les consignes de cueillette des sujets abordés et des propos transmis au sein du système de renseignement et de rétroaction.	ASSS de Laval	Comm	Site Web de l'ASSS de Laval, section <i>Questions</i>	
Prévoir un modèle d'analyse des sujets abordés et des propos populationnels	ASSS de Laval	Comm	Analyse régionale	
Établir un mécanisme de diffusion de l'analyse des sujets abordés et des propos transmis.	ASSS de Laval	Comm	Site Web de l'ASSS de Laval, section <i>Questions</i> et réponses	Programme de relations de presse Agence/MSSS à mettre en place

Tableau 88 - Intervention : communication à la population	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Activités de communication				
Mettre fin au plan régional de communication « prévention » en prépandémie	ASSS de Laval	Comm		Au besoin
Mettre en action le plan régional de communication « pandémie »	ASSS de Laval	Comm	Intrant : PMPI Mission santé	Comprenant les activités à l'échelon local
Évaluer les activités et ajuster le plan régional de communication « pandémie », si nécessaire	ASSS de Laval	Comm		Comprenant les activités à l'échelon local
Soutenir au niveau logistique les activités de communication, incluses dans le plan régional (de Laval) et local (Établ.).	ASSS de Laval Chaque établ.	Comm		
Système régionalisé de renseignement et de rétroaction				
Mettre en action le système de renseignement et de rétroaction auprès la population	ASSS de Laval	Comm		
Évaluer l'achalandage du système de renseignement et de rétroaction auprès la population et corriger l'offre de service	ASSS de Laval	Comm		
Amorcer la cueillette, l'analyse et la diffusion des sujets abordés et des propos issus du système de renseignement et de rétroaction auprès la population	ASSS de Laval	Comm		Informé le MSSS

Tableau 89 - Rétablissement : communication à la population	Responsable Collaborateur	Volet/ Fonction	Documents/ Outils	Remarques
Effectuer le bilan des systèmes de communication populationnelle	ASSS de Laval	Comm		
Faire le point sur les activités de communication en lien avec le CSSS de Laval et l'ASSS de Laval	Chaque établ.	Comm		