SISA SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES PERSONNES ET LES FAMILLES SANS ABRI

RESSOURCE SUR LA COVID-19 DANS LE CADRE DE LA SÉRIE « INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA »

INSTRUCTIONS PRATIQUES SUR LE SISA : VISITES À DOMICILE DURANT UNE PANDÉMIE

Il est essentiel d'offrir un soutien continu aux clients durant la pandémie de la COVID-19 pour les aider à conserver leur logement. En fait, il est probable qu'ils aient plus que jamais besoin de soutien en raison des changements survenus dans les services communautaires et des difficultés en santé mentale associées. Toutefois, il peut être plus difficile d'interagir avec les clients dans un contexte de distanciation physique et d'isolement.

Puisqu'il est accessible au moyen d'appareils Web comme les ordinateurs et les téléphones intelligents, le SISA 4 est conçu pour documenter, en toute sécurité et en temps réel, les renseignements des clients, peu importe la façon dont les travailleurs interagissent avec eux (p. ex. au téléphone, par texto ou courriel, en personne). Ces fonctionnalités du SISA sont importantes pendant une période où les travailleurs doivent trouver des moyens créatifs de communiquer avec les clients et les partenaires communautaires et de poursuivre la planification des services partagés, tout en maintenant une distance sécuritaire.

Cette ressource « Instructions pratiques sur le SISA » explique comment le SISA peut soutenir les visites à domicile pendant une éclosion de maladie. Il s'agit d'un complément au document de l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance, intitulée « Home Visits in a Pandemic » (en anglais seulement), qui comprend des renseignements supplémentaires et des conseils.

1. Assurer la continuité des services au moyen du module Gestion de cas
2. Base de données centralisée sur les propriétaires dans le module Personnes
3. Faire le suivi de ce qui est fourni aux clients au moyen du module Biens et services
4. Ressources utiles
5. Soutien sur le SISA et demeurer en contact

1. ASSURER LA CONTINUITÉ DES SERVICES AU MOYEN DU MODULE GESTION DE CAS

Le SISA peut aider les communautés à assurer la continuité des services pour les clients logés en documentant sur une plateforme Web les interactions – visites à distance sécuritaire, appels téléphoniques, courriels ou textos – entre les clients et les travailleurs. Cela est particulièrement utile lorsqu'un travailleur tombe malade ou doit s'absenter, car les renseignements sur le client dans le SISA peuvent être rendus accessibles très rapidement à un autre travailleur en mettant à jour ses droits d'accès.

Voici certains renseignements liés à la COVID-19 qui peuvent être documentés dans le module Gestion de cas :

- le nombre et l'intensité des interactions avec les clients et leurs moyens de communication préférés durant la pandémie (p. ex. téléphone, courriel, notes imprimées déposées dans un sac à glissière);

- les renseignements qui leur ont été communiqués (p. ex. un encadrement pour commander des provisions en ligne ou par téléphone, une discussion des consignes d'éloignement physique, l'encouragement à poursuivre les activités significatives).

De plus, les documents fournis aux clients, comme une **liste de vérification de la visite à domicile** qu'ils ont remplie et retournée ou un **résumé des besoins et des préférences pendant la période d'auto-isolement**, peuvent être téléversés dans un dossier de gestion de cas.

Deux différentes approches de téléversement sont prévues dans le SISA :

- ajouter un **dossier de gestion de cas** pour documenter les interactions durant la pandémie;
- ajouter une **session** portant sur la COVID-19 à un dossier de gestion de cas existant.

COMMENT AJOUTER UN DOSSIER DE GESTION DE CAS

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Gestion de cas]**.
2. À la page **Liste de gestion de cas**, cliquez sur **[Ajouter un cas]**.
3. À la page **Client – Ajouter une gestion de cas**, recherchez un client existant dans le champ **Nom du Client**, ensuite sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Entrez les renseignements (les champs identifiés d'un astérix (*) sont obligatoires).
5. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

COMMENT AJOUTER LES DÉTAILS DE LA SÉANCE À UN DOSSIER DE GESTION DE CAS EXISTANT

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Gestion de cas]**.
2. À la page **Liste de la gestion de cas**, localisez le dossier auquel vous voulez ajouter des détails de séance et cliquez sur **[Modifier]**.
3. Sélectionnez l'onglet **[Sessions]**, ensuite sur **[Ajouter une séance]**.
4. Une fois sur la page **Client – Ajouter une séance sur un cas**; entrez les renseignements (les champs identifiés d'un astérix (*) sont obligatoires).
5. Cliquez sur **[Enregistrer]**.

REMARQUE: Des instructions détaillées sont fournies dans le Guide de l'utilisateur pour :

- modifier un dossier de gestion de cas, page 45.
- créer une séance comportant plusieurs objectifs, page 46.
- ajouter un document à un dossier de gestion de cas, page 46.
- ajouter des commentaires à un dossier de gestion de cas, page 46.

Pour en savoir davantage, consulter le Guide de l'utilisateur du SISA de la page 44 à 46 ou communiquez avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA.

2. BASE DE DONNÉES CENTRALISÉE SUR LES PROPRIÉTAIRES DANS LE MODULE PERSONNES

La communication régulière avec les propriétaires durant la pandémie de la COVID-19 peut aider les clients à conserver leur logement. Les communautés peuvent encourager les propriétaires à établir des communications virtuelles avec leurs locataires afin de mettre en place des méthodes sécuritaires et proactives pour gérer les problèmes. Les travailleurs peuvent également communiquer avec les propriétaires pour s'assurer qu'ils connaissent les soutiens spéciaux liés à la COVID-19 qui peuvent leur être accessibles.

Pour faciliter ces activités, les communautés peuvent créer une base de données centralisée et facile d'accès contenant les coordonnées des propriétaires dans le module Personnes.

Remarque : Le module Rendez-vous sous Gestion du client peut être utilisé pour planifier les rendez-vous et en faire le suivi. (Pour en savoir plus, consulter **Le guide de l'utilisateur du SISA** à la page 42 ou communiquez avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA.)

COMMENT ENREGISTRER LES RENSEIGNEMENTS D'UN PROPRIÉTAIRE

Lorsque vous créé une unité de logement, vous pouvez y rattacher un propriétaire. Si le propriétaire n'est pas enregistré dans le système, veuillez suivre les étapes suivantes afin d'ajouter un nouveau dossier :

1. Cliquez sur le menu **Accueil** et sélectionnez le module **[Personnes]**.
2. Cliquez sur **[Ajouter une personne].**
3. Une fois sur la page **Ajouter une personne**; entrez les renseignements (les champs identifiés d'un astérix (*) sont obligatoires).
4. Sous **rôles**, sélectionnez dans le menu déroulant **[Propriétaire]** et tout autre rôle.
5. Cliquez sur **[Enregistrer].**

Si la personne existe déjà dans le système, Il ne faut qu'ajouter le rôle. Veuillez suivre ces étapes :

1. Cliquez sur le menu **Accueil** et sélectionnez le module **[Personnes]**.
2. Cliquez sur le nom de la personne.
3. Sous l'onglet **Renseignements de base**, cliquez sur **[Modifier]**, ensuite ajoutez le rôle du propriétaire.
4. Cliquez sur **[Enregistrer].**

Pour en savoir davantage, consulter le Guide de l'utilisateur du SISA aux pages 75 et 76 ou communiquez avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA.

3. FAIRE LE SUIVI DE CE QUI EST FOURNI AUX CLIENTS AU MOYEN DU MODULE BIENS ET SERVICES

Il est possible d'enregistrer **les billets d'autobus** ou **les bons de taxi** ou autres dans le module Biens et services du SISA pour s'assurer que les clients peuvent se rendre aux services essentiels ou pour obtenir d'autres biens (produits de nettoyage, gants) et services offerts par votre communauté pendant la pandémie de la COVID-19.

COMMENT AJOUTER UNE TRANSACTION DE BIENS ET DE SERVICES

1. À partir du menu **Accueil**, sélectionnez **[Biens et services].**
2. À la page **Liste de biens et de services**, cliquez sur **[Ajouter une transaction de biens et de services].**
3. De la page **Client – Ajouter un bien ou un service**, recherchez un client existant dans le champ **Nom du Client**, ensuite sélectionnez le client dans les résultats de recherche.
4. Sélectionnez la **raison pour le service** à partir du menu déroulant. La raison du service devrait refléter la raison principale pour laquelle le client se trouve au fournisseur de services.
5. Saisissez la **date de début et l'heure**.
6. S'il y a lieu, sélectionnez le **programme** auquel la transaction est associée, par qui et d'où le client a été référé.

Pour en savoir davantage, consulter le Guide de l'utilisateur du SISA à la page 49 ou communiquez avec le Centre de soutien à la clientèle du SISA.

4. RESSOURCES UTILES

- Le présent document fait partie de la série de ressources « Instructions pratiques sur le SISA » sur la COVID-19. Les autres ressources qui composent cette série sont :
  - Accès coordonné durant une pandémie :
    i. Points d'accès et traitement de messages;
    ii. Triage et évaluation en mode électronique; et
    iii. Priorisation
  - Prévenir l'expulsion durant une pandémie
  - Promouvoir des pratiques saines durant une pandémie
  - Trouver et conserver un logement durant une pandémie
  - Faire le suivi des problèmes de santé durant une pandémie
  - La gestion des admissions et des transactions durant une pandémie

- Les Directives de Vers un chez-soi en cours ont été actualisées pour donner aux bénéficiaires de financement une orientation à propos de l'admissibilité aux fonds de Vers un chez-soi et de leur

utilisation, mettre en relief les modifications apportées aux paramètres actuels du programme et montrer en quoi les activités admissibles en cours peuvent servir à limiter et à atténuer les conséquences de la COVID-19.

- Consultez le site Web des organismes suivants – le Canadian Network for the Health and Housing of People Experiencing Homelessness (en anglais seulement); l'Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance (en anglais seulement); ou la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance – pour consulter des ressources sur la façon dont le secteur de l'itinérance peut faire face à la pandémie de la COVID-19.

- Consultez le site Web de l'Agence de la santé publique du Canada pour obtenir des lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services aux personnes en situation d'itinérance (dans le contexte de la COVID-19).

5. SOUTIEN SUR LE SISA ET DEMEURER EN CONTACT

- Vous avez des commentaires ou une pratique exemplaire en lien avec une « Instruction pratique sur le SISA » à communiquer à vos pairs? Joignez le Centre de soutien à la clientèle du SISA par **courriel** à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou au par **téléphone** au 1-866-324-2375.

- Pour toute question au sujet du SISA, veuillez vous référer aux *Guides pratiques sur le SISA* ou joignez le Centre de soutien à la clientèle du SISA par **courriel** à l'adresse courriel soutien@SISA.ca ou par **téléphone** au 1-866-324-2375.

- Pour recevoir l'infolettre du SISA, envoyez une demande d'inscription par courriel à l'adresse courriel info@SISA.ca.