



CENTRE D'EXCELLENCE
SUR LA LONGÉVITÉ
—
CENTRE OF EXCELLENCE
ON LONGEVITY
—
RUISSS  McGill

ÉVALUATION SOCIO-GÉRIATRIQUE DE PREMIER NIVEAU EN PÉRIODE DE DISTANCIATION SOCIALE ESOGER1©

GUIDE DE MISE EN PLACE EN MILIEU HOSPITALIER VERSION QUÉBEC

V3 - 16 avril 2020

PRÉAMBULE

Le [Centre d'Excellence sur la Longévité du RUISSS McGill](#) conçoit et développe des outils en lien avec l'autonomie et la longévité humaine pour accompagner les personnes âgées elles-mêmes, leurs aidants, les professionnels médico-sociaux et les collectivités. Nous avons conçu, testé et mettons désormais à votre disposition un outil de repérage socio-gériatrique des aînés en cette période d'isolement, l'ESOGER1.

L'ESOGER1 permet d'évaluer dans son ensemble et à distance la situation socio-gériatrique d'une personne âgée en 1) déterminant si les besoins de base d'une personne âgée confinée à domicile sont couverts et s'il existe un risque de rupture de couverture des besoins exposant à des complications, et 2) proposant des recommandations sur des interventions à mettre en place pour prévenir la rupture de couverture des besoins de base et/ou les complications liées.

ESOGER1 permet ainsi à des personnels médico-sociaux et/ou à des professionnels non-médicaux de prioriser les personnes âgées dans la communauté par niveau de risque afin de prioriser les interventions à un moment surchargé et critique.

En pleine crise de la COVID-19, il devient crucial de repérer à temps les personnes âgées les plus à risque afin de déclencher rapidement les bonnes interventions pour prévenir les complications et l'engorgement des filières de prise en charge sanitaires et sociales.



CENTRE D'EXCELLENCE
SUR LA LONGÉVITÉ
CENTRE OF EXCELLENCE
ON LONGEVITY
RUISSS  McGill

DESCRIPTION DE L'ESOGER1[®]

L'ESOGER1 EST : un outil clinique de repérage d'une situation socio-gériatrique entraînant un risque de rupture de couverture des besoins de base d'une personne aînée confinée à domicile et de son proche aidant aîné et des complications qui y sont liées. Il s'agit d'une évaluation simple et courte à utiliser par des personnels médico-sociaux mais également par des non-professionnels de santé.

L'ESOGER1 N'EST PAS : un acte médical, ni une téléconsultation. Ce n'est pas non plus un outil pouvant être utilisé pour la recherche scientifique.

Conçu par une équipe de médecins et de chercheurs renommés, l'ESOGER1 a été créé en se basant sur plusieurs questionnaires scientifiquement validés:

- Questionnaire ER2
- Zarit 4-items
- CESAM

L'ESOGER1 permet de poser les bonnes questions et de générer un résultat immédiatement interprétable par l'ensemble des professionnels médico-sociaux.

L'ESOGER1 aboutit à un « score de niveau de risque » et propose de déclencher des interventions spécifiques reliées à ce score comme contacter un centre social, une infirmière, demander l'intervention d'un médecin...

OÙ TROUVER L'ESOGER1[®]

L'ESOGER1 est librement accessible sur la plateforme Internet sécurisée du [Centre d'Excellence sur la Longévité](http://www.ceexlo.ca) (<http://www.ceexlo.ca>) en Français et en Anglais.

L'accès à l'ESOGER1 et son utilisation sont anonymes et gratuits.

Les données saisies ne seront pas conservées par la plateforme afin de respecter les règles de confidentialité et d'éthique. Vous pouvez remplir l'ESOGER1 en ligne et enregistrer le résultat sur votre ordinateur (pdf) ou l'imprimer.

APRÈS L'ESOGER1[®]

L'ESOGER1 permet de repérer les personnes âgées isolées nécessitant une aide ou une intervention. L'ESOGER1 est une évaluation de premier niveau, c'est-à-dire qu'elle permet un repérage, et ne doit pas dispenser, en cas de doutes, de DEMANDER L'AVIS D'UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ ET/OU SOCIAL.



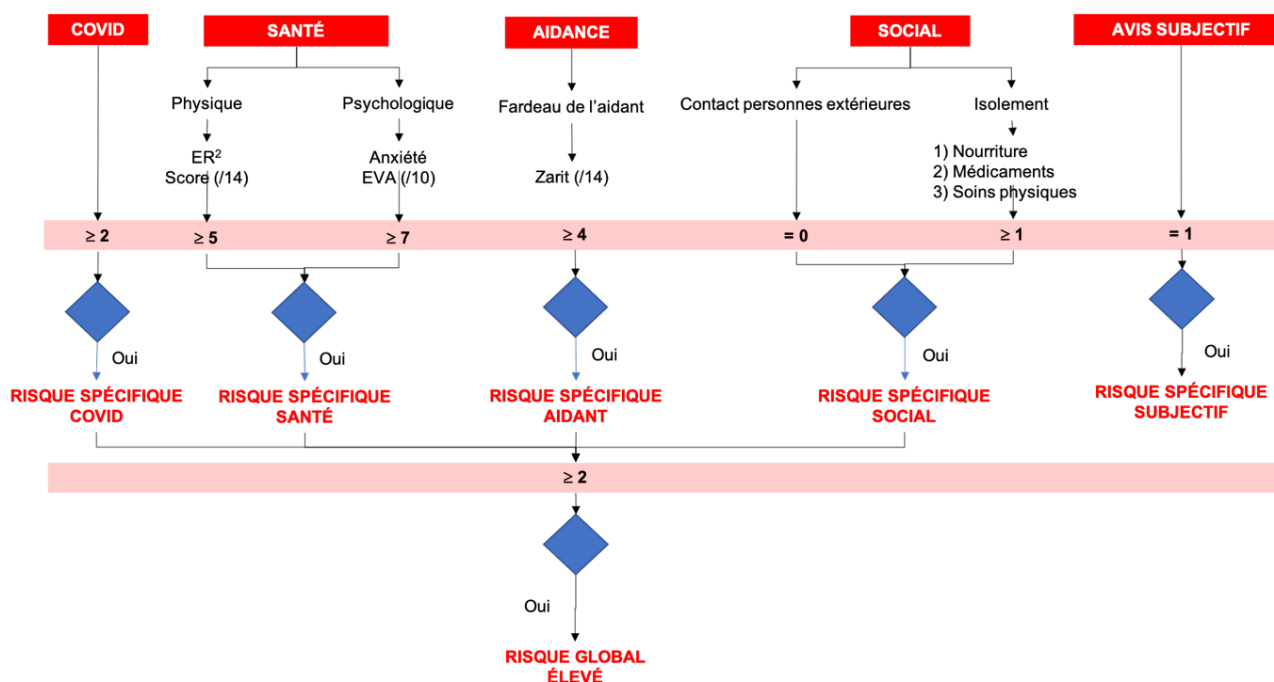
LES SCORES – LES RISQUES

Le questionnaire ESOGER1 permet de passer en revue différents aspects de l'état de santé de la personne aînée contactée :

- Symptômes de la COVID-19
- État social
- État de santé physique
- État de santé psychologique
- Fardeau de l'aidant (le cas échéant)

Pour chacun de ces paramètres, un score est calculé, aboutissant à une information de Risque spécifique classé en deux niveaux : faible *versus* élevé.

Enfin, l'association de ces risques spécifiques permet de déterminer un niveau de risque global lui aussi classé en deux niveaux : faible *versus* élevé.



Nota bene : Si vous rejoignez des aînés qui sont suivis dans un cadre médical (groupement de médecins de famille, hôpital) ==> votre interlocuteur est un.e 1) **patient.e âgé.e** ou son/sa 2) **proche aidant.e** (qui peut être un.e conjoint.e âgé.e ou un enfant par exemple),

Si vous rejoignez des aînés dans la communauté et en dehors d'un suivi médical ==> votre interlocuteur est une 3) **personne aînée** ou son/sa 2) **proche aidant.e** (qui peut être un.e conjoint.e âgé.e ou un enfant par exemple),

Pour simplifier dans cette présentation, lorsque vous aurez identifié le bon interlocuteur, nous l'appellerons **LE RÉPONDANT / LA RÉPONDANTE**.



LA CELLULE D'APPELS

Les ressources humaines et les missions

Chaque cellule est composée de 3 types de profils.

- 1/ Les appelants** : étudiants en médecine, infirmiers/ères, secrétaires médicaux/ales
- 2/ Un superviseur** : profil identique à celui des appelants. Un superviseur est nécessaire pour 10 appelants.
- 3/ Les référents médicaux** : 1 médecin et 1 infirmier.ère

Les missions pour chaque profil sont :

Personnel	Missions
Appelants	<ul style="list-style-type: none">– Réalisation des appels– Transmission au répondant des recommandations– Générer le rapport pdf– Sauvegarder le rapport pdf sur une plateforme sécurisée– Envoi des rapports au superviseur– Évaluation subjective des besoins de rappel médical indépendamment des scores– Suivi des rappels non-médicaux si besoin
Superviseur	<ul style="list-style-type: none">– Formation des appelants– Planification des appels et des calendriers de permanence– Supervision des appels– Répondre en première ligne aux problématiques rencontrées lors des appels téléphoniques– Recenser le nombre d'appels– Faire un suivi quotidien des appels faits et du nombre de dossiers de chaque catégorie– Faire le lien avec l'équipe médicale et transmission des rapports pdf nécessitant un appel médical au référent– Faire le lien avec l'équipe technique du Centre d'Excellence sur la Longévité au besoin
Référents médicaux	<ul style="list-style-type: none">– Décision de suivi d'un répondant– Appel si les scores ESOGER montrent un risque élevé– Prise en charge médicale par la ressource appropriée

Une formation préalable à l'utilisation de l'ESOGER1 est disponible en ligne sur la plateforme du [Centre d'Excellence sur la Longévité](#). Cette formation est obligatoire pour tous les membres de la cellule d'appel.



Organisation quotidienne

En période de confinement, le questionnaire ESOGER1 peut être réalisé par les appelants depuis leur domicile.

Une communication entre les appelants et le superviseur est nécessaire et peut passer par la création de groupes de discussion sur des plateformes types WhatsApp pour les échanges réguliers ou par Zoom, Skype ou autre pour les réunions de l'équipe. Au moins une réunion par jour est recommandée.

>> En début de journée

Le superviseur organise une réunion de l'ensemble de l'équipe au cours de laquelle il communique aux appelants :

- L'organisation des plannings d'appels de la journée,
- Un rappel des consignes,
- Les réponses aux questions de la veille,
- La liste des appels à faire (envoi par e-mail sécurisé ou par plateforme de type Keybase).

>> À la mi-journée

Les appelants communiquent au superviseur l'ensemble des dossiers classés Rouge et Violet (envoi des rapports pdf par e-mail sécurisé ou par plateforme de type Keybase).

Le superviseur sera en charge de transmettre ces rapports aux référents médicaux concernés.

>> En fin de journée

Les appelants communiquent au superviseur l'ensemble des dossiers classés Rouge et Violet de l'après-midi, ainsi que l'ensemble des autres dossiers de la journée (envoi des rapports pdf par e-mail sécurisé ou par plateforme de type Keybase).

Les appelants communiquent au superviseur la liste des répondants qui n'ont pu être contactés.

Le superviseur est en charge de :

- Mettre en place une réunion de fin de journée pour répondre aux questions des appelants, discuter des problèmes rencontrés
- Faire un tableau de suivi des différents dossiers et appels non aboutis
- Planifier les actions du lendemain, de transmettre les différents dossiers aux personnes adéquates
- Le cas échéant, communiquer avec le service technique du CEEXLO sur des problèmes rencontrés



Déroulement d'un appel

La première étape est constituée d'un appel téléphonique.

Cet appel vise à repérer les personnes âgées à risque au domicile et n'est pas une téléconsultation.

Cet appel peut être réalisé par des personnes du milieu médical, mais également social, associatif et ne nécessite pas de connaissances médicales particulières.

Après accès à la plateforme en ligne du CEEXLO hébergeant l'ESOGER1, la première étape est de compléter les informations sur le répondant contacté.

En cas de non-réponse à l'appel :

- La personne aînée doit être rappelée dans les 24h.
- Si la personne aînée ne répond pas la seconde fois, le contact est considéré comme un dossier Orange et doit être transmis au superviseur avec la mention « Non joignable ». Dans ce cas, les référents médicaux essayeront de joindre la personne par d'autres moyens.

En cas de réponse à l'appel :

- Le répondant refuse de répondre au questionnaire
 - Le contact est considéré comme un dossier Orange et doit être transmis au superviseur avec la mention « Refuse de répondre »
- Le script d'appel apparaît sur la plateforme si le répondant accepte de répondre.
- L'appelant continue le script d'appel avec le texte du consentement verbal. Après avoir demandé clairement l'accord verbal du répondant, l'appelant doit cliquer sur Oui ou Non pour attester de la réponse.
- L'appelant déroule le questionnaire.
- En fonction des réponses obtenues, l'appelant donne les recommandations proposées par ESOGER1
- A la fin du questionnaire l'appelant génère le rapport au format pdf
- L'appelant classe le dossier en fonction de l'algorithme décisionnel décrit au chapitre suivant
- L'appelant communique le dossier en fonction de sa typologie au superviseur via une plateforme sécurisée.
- En fin de journée, après transmission au superviseur et obtention de son accusé de réception, l'appelant supprime de toute plateforme non-sécurisée les fichiers pdf.



Algorithme décisionnel et traitement des alertes

L'ensemble des rapports générés par les appelants est soumis au superviseur de la cellule qui classera les dossiers en 5 catégories :

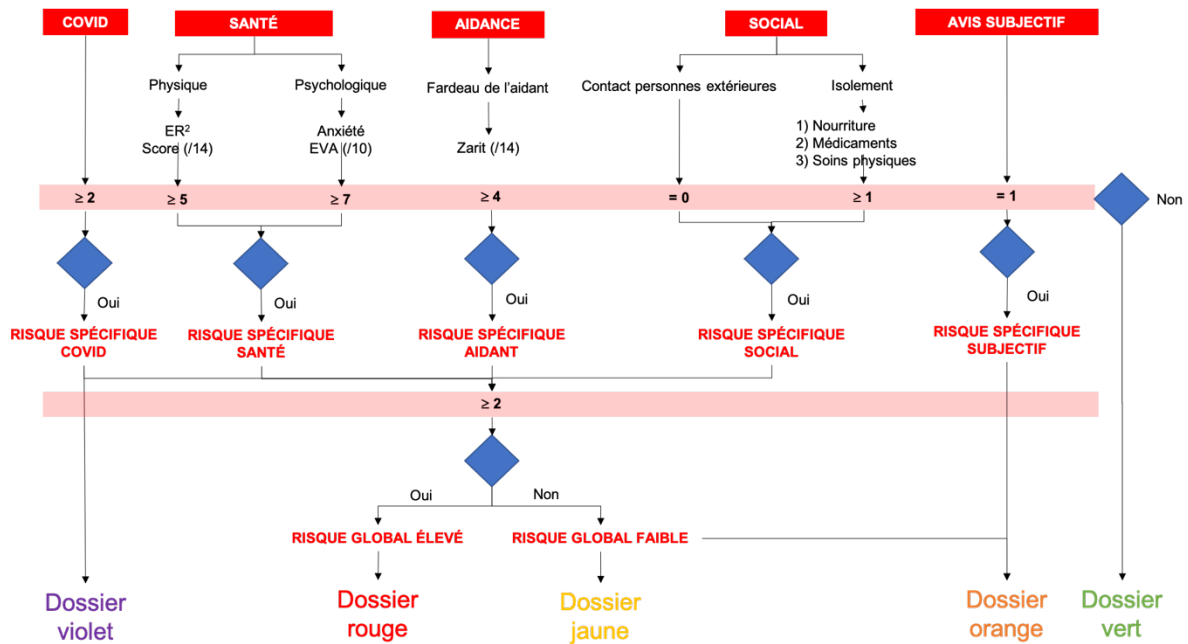
1/ **Dossier Vert** : Aucun risque global et aucune impression subjective de l'appelant quant à un appel médical nécessaire

2/ **Dossier Jaune** : Aucun risque global MAIS présence d'un risque spécifique SANS impression subjective de l'appelant quant à un appel médical nécessaire

3/ **Dossier Orange** : Aucun risque global MAIS présence d'un risque spécifique AVEC impression subjective de l'appelant quant à un appel médical nécessaire

4/ **Dossier Rouge** : Risque global avec ou sans impression subjective de l'appelant quant à un appel médical nécessaire

5/ **Dossier Violet** : Suspicion de COVID, peu importe le risque apparaissant lors de la passation de l'ESOGER1





>> Deux fois par jour

Les appelants transmettent en fin de matinée puis en fin de journée les dossiers non-urgents au superviseur.

Dossiers non-urgents =

- Les **Dossiers Verts** sont transmis aux secrétaires médicaux/ales pour archivage dans les dossiers médicaux des patients.
- Les **Dossiers Jaunes** et les **Dossiers Orange** sont transmis à l'infirmière référente.

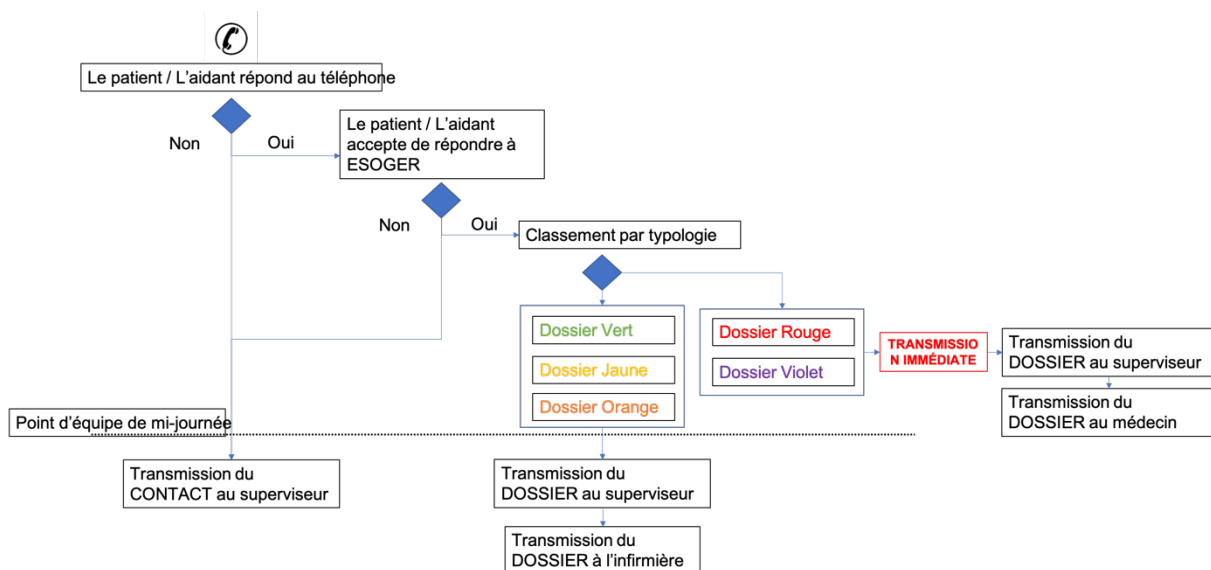
>> Dès qu'un dossier de ces types se présente :

Les appelants transmettent en temps réel les dossiers urgents.

Dossiers urgents =

- Les **Dossiers Rouges** sont transmis au médecin référent.
- Les **Dossiers Violets** sont transmis au médecin et une copie à l'appelant afin qu'un second appel soit fait le lendemain pour vérifier que le patient a bien appelé le numéro gouvernemental COVID.

La liste des patients qui n'ont pu être contactés dans la journée est remise en fin de journée au superviseur afin qu'il puisse intégrer ces patients dans le calendrier du lendemain.



Une fois le questionnaire ESOGER rempli et le fichier PDF généré, nous recommandons l'utilisation d'une plateforme sécurisée et cryptée telle que Keybase afin de préserver la confidentialité de ces données lors des transferts d'information au superviseur et aux référents médicaux.



LISTE DES RÉFÉRENTS

Au cours du remplissage du questionnaire ESOGER1, en fonction des réponses, des recommandations à transmettre aux répondants apparaissent. Les recommandations sont prévues pour chaque risque spécifique, mais au sein d'un même groupe de questions, certaines recommandations peuvent être précisées.

Ce tableau permet d'avoir des précisions sur les ressources à recommander :

TYPE DE RISQUE	SOUS-RISQUE	QUI RÉFÉRER?	ACTION
Symptômes COVID		Information gouvernementale COVID	Demander au répondant d'appeler le 1-877-644-4545 Rappeler le répondant dans les 24h
Social	Nourriture	211	Dire au répondant : « Si vous n'avez plus à manger ou personne pour vous aider dans votre épicerie, appelez le 211. »
	Médicaments	Pharmacien habituel 811	Dire au répondant : « Si vous avez des questions ou des difficultés d'accès pour vos médicaments, votre pharmacien peut vous conseiller ou vous livrer, sinon appelez le 811 qui vous aidera à trouver une solution. »
	Soins	CLSC, 811, médecin de famille	Dire au répondant : « Si vous avez des difficultés d'accès à vos soins habituels, n'attendez pas, contactez votre médecin de famille, votre CLSC ou même le 811 qui propose autant du soutien psychosocial que des conseils de santé. »
	Contact sociaux	211	Dire au répondant : « Si vous vous sentez seul.e ou pour tout besoin de la vie de tous les jours (question juridique, handicap, services à domicile...), appelez le 211. »
Santé	Physique	Médecin de famille pharmacien, 811,	Dire au répondant : « Si votre santé vous inquiète, si vous avez souffert d'angoisse ou d'insomnies, si vous avez des questions sur des symptômes ou sur votre médication, n'attendez pas, contactez votre médecin de famille, votre pharmacien ou même le 811 qui propose autant du soutien psychosocial que des conseils de santé. »
	Psychologique	Tel-Aînés	Dire au répondant : « Vous pouvez appeler la ligne Tel-Aînés qui offre différents services d'aide, d'écoute et de soutien gratuits et confidentiels pour



			vous aider à rompre votre isolement et à exprimer les émotions que vous vivez. N'hésitez pas à appeler le 1-877 353-2460 »
Fardeau de l'aidant		Infos Aidants	<p>Si le rapport préconise un lien avec L'APPUI, dire à l'aidant : « <i>Nous contactons L'APPUI après cet appel. Vous serez rejoint très bientôt</i> » Remplir la fiche téléchargeable (au niveau du rapport) Infos Aidants, la remplir et l'envoyer à Infos Aidants par mail.</p> <p>Si le rapport ne préconise pas de lien avec L'APPUI mais que l'aidant semble en avoir besoin, dire à l'aidant : « <i>En tant que proche aidant, vous bénéficiez de la ligne Info-Aidant pour vous accompagner, vous soutenir et répondre à toutes vos questions. À la moindre inquiétude appelez la ligne Info-Aidant de L'APPUI au 1 855 852-7784.</i> »</p>
Autre problème non lié à la santé		211	Dire au répondant : « <i>Si vous vous sentez seul.e ou pour tout besoin de la vie de tous les jours (question juridique, handicap, services à domicile...) appelez le 211.</i> »
Autre problème de santé urgent		911	Dire au répondant : « <i>Que vous soyez malade de la COVID-19 ou non, pour tout problème de santé urgent, par exemple : infection ou plaie non-contrôlée, malaises (perte de conscience, chute...), difficultés respiratoires graves (difficulté à respirer, énonciation d'un mot à la fois...), de fortes douleurs à la poitrine... appelez le 911</i> »
Maltraitance			<p>POUR L'APPELANT</p> <p>Vous soupçonnez ou vous êtes témoin d'une situation difficile qui vous interroge ou qui vous fait penser à de la maltraitance ? La ligne Aide Abus Aînés est une ligne professionnelle et confidentielle qui aide les aînés subissant de la maltraitance par un proche, un voisin ou même au sein du réseau de la santé et des services sociaux. N'hésitez pas à appeler le 1 888 489-2287</p>



CENTRE D'EXCELLENCE
SUR LA LONGÉVITÉ
CENTRE OF EXCELLENCE
ON LONGEVITY
RUISSS  McGill

FORUM

Un forum a été créé pour aider les utilisateurs d'ESOGER1.
Il est disponible ici : <https://ceexlo.ca/esoger1-urgence-aines-isoles/>

Après votre inscription, vous pourrez grâce à l'outil de recherche vérifier si votre problématique ou votre question a déjà été posée / abordée sur le forum et le cas échéant trouver une réponse.

Si ce n'est pas le cas, vous pouvez poser directement votre question en choisissant la catégorie à laquelle la rattacher :

- Technique
- Difficultés sociales
- Santé Physique
- Santé psychologique
- Proche aidance
- Informations liées aux ressources humaines

Assurez-vous de choisir la catégorie pertinente pour obtenir une réponse plus rapide. Chaque catégorie est modérée par un professionnel mais d'autres utilisateurs pourront vous aider également.

De même, vous pourrez répondre si vous le souhaitez aux questions posées par d'autres utilisateurs directement dans le forum.

CONTACT & INFORMATIONS

Pour toute demande technique, merci de revenir vers le superviseur de votre cellule qui contactera :

M. Kévin Galéry
kevin.galery@mail.mcgill.ca

(Québec, Canada - UTC-05:00)

[CENTRE OF EXCELLENCE ON LONGEVITY](#) | RUISSS MCGILL
JEWISH GENERAL HOSPITAL
3755 Côte Sainte-Catherine, Montreal, QC, Canada H3T 1E2
contact@ceexlo.ca