

Procédure pour les inscriptions au service du 24/7 Clinique Ambulatoire des Soins Infirmiers (CASI) – Secteur Jardins-Roussillon

Procédure pour les inscriptions au service du 24/7

Clinique Ambulatoire des Soins Infirmiers (CASI) – Secteur Jardins-Roussillon

Direction responsable		
Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire en soins infirmiers	Émis	2017-06-26
Expéditeur		
Chef du service ambulatoire 1 ^{re} ligne CLSC – secteur Jardins-Roussillon	Entrée en vigueur	2017-07-11
Destinataires		
Agentes administratives accueil-réception des CLSC secteur Jardins-Roussillon Infirmières et infirmières auxiliaires des cliniques ambulatoires des soins infirmiers	Révisé	

1. Énoncé

La procédure suivante établie et définit les étapes à suivre pour effectuer l'inscription d'un usager au service 24/7.

2. Champ d'application/Contexte légal

Concrètement, l'application Info-Santé Web du Service régional Info-Santé et Info-Social (SRISIS), offre la possibilité d'assurer une continuité de service pour une clientèle vulnérable identifiée par le biais d'une fiche d'enregistrement et d'une réponse téléphonique spécifique, communément appelé « Service 24/7 ».

3. Définition

Le service 24/7 s'adresse à une clientèle vulnérable enregistrée (voir annexe), nécessitant des interventions dans une optique de continuité de service, incluant la possibilité d'une intervention à domicile immédiate. Cet accès privilégié, par le biais d'un numéro unique et distinct de la population générale, est possible en dehors des heures normales d'ouverture de l'établissement responsable du suivi de l'usager.

4. Objectifs

- Déterminer les rôles et responsabilités ;
- Inscrire la clientèle vulnérable au service 24/7 ;
- Assurer une continuité de service.

5. Rôles et responsabilités

Sur semaine de 8h30 à 16h30 :

CLSC Kateri :

L'ICASI ou l'infirmière mandatée de la clinique ambulatoire de soins infirmiers complète **totale** la fiche d'enregistrement de l'usager au service du 24/7.

CLSC Jardin du Québec et Châteauguay :

L'infirmière assignée à l'accueil SAD complète **partiel** la fiche d'enregistrement de l'usager au service du 24/7.

Procédure administrative

L'ICASI, ou l'infirmière mandatée de la clinique ambulatoire de soins infirmiers **finalise** l'enregistrement de l'utilisateur au service du 24/7.

Sur fin de semaine - Jours fériés - Soirée de 16h30 à 08h00 :

- **Demandes faites via télécopieur :**

Si la demande provient du **télécopieur des soins à domicile**, l'infirmière des soins à domicile qui reçoit une demande d'inscription au service 24/7 pour la clientèle ambulatoire remettra la demande à l'infirmière de la clinique ambulatoire des soins infirmiers en s'assurant que cette dernière a bien reçu la demande.

Si la demande provient du **télécopieur des archives**, l'agente administrative de la réception remettra la demande à l'infirmière de la clinique ambulatoire des soins infirmiers en s'assurant que cette dernière a bien reçu la demande.

L'infirmière travaillant en clinique ambulatoire des soins infirmiers, si elle a les accès requis, fera l'inscription web ou sinon elle télécopiera (fax) la demande d'inscription au service 24/7 en spécifiant que l'inscription web se fera dès le premier jour ouvrable suivant.

- ✓ Le **numéro de télécopieur** du service 24/7 est le : 450-658-3523
- ✓ Le numéro de téléphone à donner à la **CLIENTÈLE** est le : 1-800-361-7073

- **Demandes faites via la réception des CLSC :**

L'agente administrative doit observer, tel que mentionné sur la demande, si c'est une demande pour les soins à domicile ou pour la clinique ambulatoire des soins infirmiers et diriger la demande vers le service approprié.

Si l'agente administrative reçoit un appel d'un professionnel du 24/7 il est préférable que le professionnel discute avec le professionnel du service concerné (soins à domicile ou clinique ambulatoire de soins infirmiers).

Si l'agente administrative reçoit un appel d'un usager qui mentionne être inscrit au service du 24/7, voici les étapes à exécuter :

1. Usager recevant des soins à domicile; le référer à l'infirmière qui travaille au SAD ou la faire signaler selon les modalités du service ;
2. Usager recevant des soins via la clinique ambulatoire de soins infirmiers; donner un rendez-vous selon la grille de consigne et selon les disponibilités ;
 - 2.1 Si aucune plage horaire n'est disponible ou si la situation que le client vous expose dépasse votre expertise, référer l'utilisateur à l'infirmière de la clinique ambulatoire de soins infirmiers.

Pour les infirmières travaillant en clinique ambulatoire de soins infirmiers :

Nous sommes garants du service à la clientèle selon nos heures d'ouverture respectives. Votre jugement clinique est de mise afin de référer l'utilisateur au service 24/7 ou afin de répondre à son besoin. Si vous avez des interrogations, vous pouvez toujours téléphoner à la coordonnatrice de l'hôpital au 514-232-4570. Lorsque des situations particulières surviennent la fin de semaine, veuillez laisser un message dans la boîte vocale de votre chef de service ou de l'ICASI.

Procédure administrative

6. Annexe(s)

Annexe(s) :

1. *Fiche de renseignement pour la clientèle*
2. *Critères de clientèles vulnérables établis par les CLSC de Jardins-Roussillon*

Annexe 1 : Fiche de renseignement pour la clientèle

Service pour la clientèle enregistrée à Info-Santé (renseignement pour la clientèle) 1 800 361-7073

Des conseils infirmiers au bout du fil

Vous avez été inscrit, par un(e) intervenant(e) de votre CLSC ou par votre médecin, au Service pour la clientèle enregistrée à Info-Santé. Ce service vient compléter les services que vous offre votre CLSC.

Le Service pour la clientèle enregistrée c'est :

Un service téléphonique où une infirmière peut vous aider lorsque :

- ✓ Vous ne vous sentez pas bien et cela vous préoccupe
- ✓ Vous avez des symptômes inquiétants
- ✓ Une complication survient

L'infirmière qui vous répond :

- ✓ Évaluera votre situation de santé
- ✓ Vous écouterait et vous rassurerait si vous avez des inquiétudes
- ✓ Vous donnerait des conseils
- ✓ Fera les liaisons vers d'autres intervenants si cela s'avère nécessaire

Le service est disponible de :

- ✓ Dès que votre CLSC d'appartenance est fermée (16h ou 20h selon le cas)
- ✓ les fins de semaine, jour et nuit
- ✓ les jours fériés, jour et nuit

Source : Fiche info.service clientèle enregistrée/fiche offerte par 24/7

CLIENTÈLE ENREGISTRÉE 24/7
(Renseignements pour le professionnel uniquement)

	Accueil SAD	Infirmière du SAD et CSI	Commentaires
1. Soins palliatifs	Inscription	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	
2. Gavage suivant une chirurgie	Inscription	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	Pour 3 mois, puis au besoin
3. Gavage long terme	Inscription	Mise à jour selon besoin par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	
4. Stomies	Inscription	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	Pour 3 mois puis cas par cas par la suite, selon l'enseignement fait et appliqué
5. Chimiothérapie	Inscription si pertinence	Inscription et mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	À inscrire <u>seulement</u> si traitements intraveineux ou si condition particulière
6. Antibiothérapie	Inscription par le SAD et CSI	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	Pour la durée du traitement
7. Sonde	Inscription Si prescription pour changement et irrigation ou si O.C. applicable Devons avoir le calibre de la sonde à installer	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	O.C. Transmises à Santé Régie : - Traitement de la rétention urinaire - Intervention lors de risque ou obstruction
8. Pompe VAC	Inscription	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	Pour la durée du traitement

Procédure administrative

9. Oxygénothérapie		Inscription et mise à jour par l'inhalothérapeute qui assure le suivi	- O₂ dépendant si Rx > 12 h d'O₂/jr - clients anxieux qui peuvent nécessiter des conseils avant de débiter le protocole antibio-cortico
10. Soins palliatifs	Inscription	Mise à jour par l'infirmière qui assure le suivi (SAD ou CSI)	

Sources des critères de la clientèle enregistrée : mise à jour le : 2015-02-10 par Hélène Gendron – *Lean* 2014-2015 SAD.

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Marie-Eve Sévigny Chef de 1re ligne – secteur Jardins-Roussillon	2017-05-26
Personnes consultées	Chantal Ellyson, ICASI service ambulatoire CLSC Jardin du Québec	2017-05-26
	Isabelle Dulude, ICASI service ambulatoire, CLSC Kateri	2017-05-26
	Diane Laberge, ICASI service ambulatoire, CLSC Châteauguay	2017-05-26
	Manon Binette, assistante-chef des informations cliniques en CLSC – secteur Jardins-Roussillon	2017-06-06
	Valérie Jeanson, chef d'équipe agente administrative CLSC Kateri	2017-06-27
	Dominique Lécuyer, Coordonnatrice soutien à l'autonomie personnes âgées pôle 1 – secteur Jardins-Roussillon et Haut-Saint-Laurent	2017-06-26

Historique du document		
Approuvé par	Inscrire les prénom, nom et titre	AAAA-MM-JJ
Commentaires	Inscrire vos commentaires	