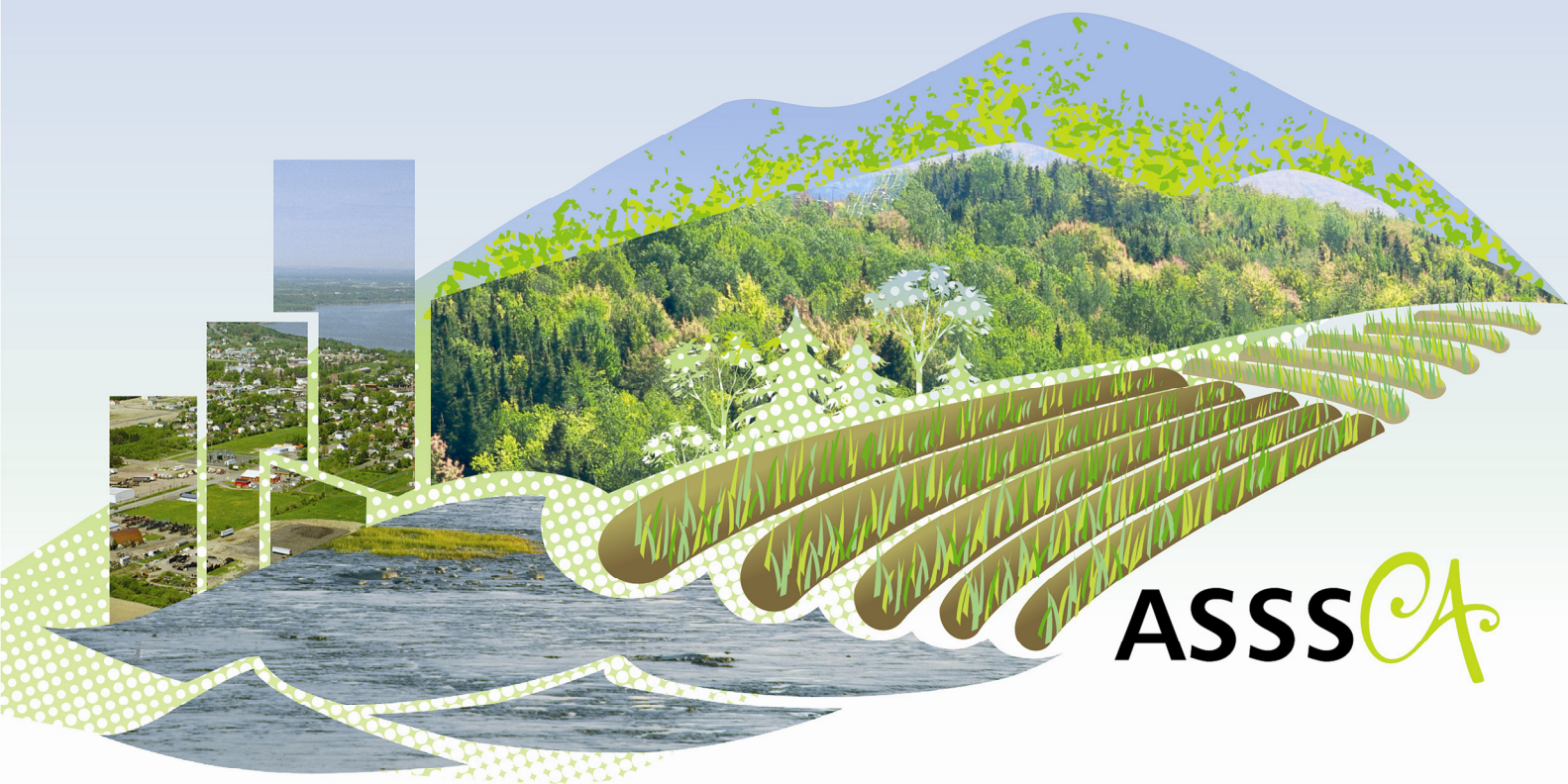




# **CADRE DE RÉFÉRENCE** **Clientèle enregistrée au service** **Info-Santé et Info-Social** **(volet santé)**

*Région Chaudière-Appalaches*



# **CADRE DE RÉFÉRENCE**

## **Clientèle enregistrée au service Info-Santé et Info-Social (volet santé)**

***Région Chaudière-Appalaches***

***Document en révision  
Version juin 2013***

Rédaction :

Madame Denise Gagné, Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches (ASSSCA)  
Madame Francine Lessard, du service régional Info-Santé et Info-Social, Urgence-Détresse, Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Beauce

Mise en page :

Madame Annie Lessard, ASSSCA

Historique des révisions :

Février 2008 : première version du document

Juin 2013 : version révisée

*Le Cadre de référence Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social (volet Santé) Région de la Chaudière-Appalaches* est une production de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

363, route Cameron  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2  
418 386-3363

Ce document est disponible sur le site Internet de l'Agence à l'adresse suivante : [www.agencesss12.gouv.qc.ca](http://www.agencesss12.gouv.qc.ca)

Lorsque le contexte le permet, les genres masculin et féminin utilisés dans ce document désignent aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Bibliothèque et Archives Canada, 2013

Numéro d'ISBN 978-2-89548-755-5 (Version imprimée)

Numéro d'ISBN 978-2-89548-756-2 (Version électronique)

# REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier, pour leur précieuse collaboration, les membres du comité de révision du document *Cadre de référence régional Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social (volet Santé)* qui ont participé aux différentes séances de travail et à la relecture du document :

M<sup>me</sup> Annie Pelletier, CSSS de Montmagny-L'Islet

M<sup>me</sup> Caroline Labbé, CSSS de Beauce

M<sup>me</sup> France Tanguay, ASSSCA

M<sup>me</sup> Francine Lessard, CSSS de Beauce

M<sup>me</sup> Isabelle Fréchette, CSSS de la région de Thetford

M<sup>me</sup> Jacinthe Poulin, CSSS de Beauce

Dr Jean-Guy Malenfant, GMF Lévis-Métro

M<sup>me</sup> Josée St-Laurent, CSSS de la région de Thetford

M<sup>me</sup> Lorraine Fortin, CSSS des Etchemins

M<sup>me</sup> Nadia Fortier, CSSS de la région de Thetford

M<sup>me</sup> Valérie Bilodeau, CSSS Alphonse-Desjardins

M<sup>me</sup> Véronique Veilleux, CSSS de Beauce

M. Yves Roy, CSSS des Etchemins

Nous remercions également M<sup>me</sup> Jacinthe Thériault, Pilote de système Info-Santé et Info-Social Web (ISISW) - Système intégré de gestion de la consultation téléphonique (SIGCT) et Module de garde.  
Direction générale des technologies de l'information au ministère de la Santé et des Services sociaux.



# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| TABLE DES MATIÈRES .....                                                                                              | I   |
| LISTE DES ANNEXES .....                                                                                               | III |
| LISTE DES SIGLES .....                                                                                                | IV  |
| AVANT-PROPOS .....                                                                                                    | 5   |
| INTRODUCTION.....                                                                                                     | 7   |
| BUT DU DOCUMENT .....                                                                                                 | 7   |
| OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DU DOCUMENT .....                                                                               | 7   |
| TERMINOLOGIE .....                                                                                                    | 8   |
| APPLICATION INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL WEB (ISISW) .....                                                               | 8   |
| ORGANISMES ENREGISTREURS .....                                                                                        | 8   |
| FICHE D'ENREGISTREMENT À INFO-SANTÉ .....                                                                             | 8   |
| GESTIONNAIRE DE CAS .....                                                                                             | 8   |
| CLIENTÈLE ENREGISTRÉE À INFO-SANTÉ .....                                                                              | 8   |
| SOUTIEN À DOMICILE (SAD) .....                                                                                        | 9   |
| SERVICE DE GARDE DE L'ORGANISME ENREGISTREUR .....                                                                    | 9   |
| HORAIRE DE GARDE DE L'ORGANISME ENREGISTREUR.....                                                                     | 9   |
| HEURES D'OUVERTURE DE L'ORGANISME ENREGISTREUR.....                                                                   | 9   |
| MODULE DE GARDE .....                                                                                                 | 9   |
| NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DÉDIÉ À INFO-SANTÉ .....                                                                          | 10  |
| CARTE PROFESSIONNELLE .....                                                                                           | 10  |
| BOÎTE DE COURRIER EN ARRIVÉE.....                                                                                     | 10  |
| HISTORIQUE .....                                                                                                      | 11  |
| CONTEXTE.....                                                                                                         | 12  |
| LES PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS EN 2012-2013 PAR LE SERVICE RÉGIONAL ISIS ET LES CSSS SONT LES<br>SUIVANTS : ..... | 12  |
| PRINCIPAUX CONSTATS IDENTIFIÉS PAR LES GESTIONNAIRES DES CSSS .....                                                   | 13  |
| AUTRES CONSTATS.....                                                                                                  | 13  |
| PRINCIPAUX IMPACTS LIÉS AUX CONSTATS.....                                                                             | 14  |
| PRINCIPES DIRECTEURS .....                                                                                            | 15  |
| INFORMATION CLINIQUE PERTINENTE ET À JOUR.....                                                                        | 15  |
| FLUIDITÉ DE LA CONTINUITÉ DE SERVICE.....                                                                             | 15  |
| SERVICES DE PROXIMITÉ.....                                                                                            | 15  |
| OPTIMISATION DES RESSOURCES .....                                                                                     | 15  |
| CLIENTÈLES CIBLÉES .....                                                                                              | 16  |
| CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE .....                                                                                | 16  |
| CATÉGORIES DE CLIENTÈLES .....                                                                                        | 16  |
| PROCÉDURES D'ENREGISTREMENT À INFO-SANTÉ .....                                                                        | 17  |
| USAGER INSCRIT AU GMF.....                                                                                            | 17  |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| USAGER INSCRIT AU CLSC .....                                                        | 17 |
| USAGER INSCRIT SIMULTANÉMENT AU CLSC ET AU GMF (COENREGISTREMENT) .....             | 17 |
| PROCÉDURE DE COENREGISTREMENT À INFO-SANTÉ .....                                    | 18 |
| GESTION DES FICHES D'ENREGISTREMENT .....                                           | 18 |
| BOÎTE DE COURRIER EN ARRIVÉE .....                                                  | 18 |
| PLAN DE RELÈVE EN CAS DE PANNE DE L'APPLICATION INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL WEB ..... | 18 |
| MÉCANISMES DE COMMUNICATION .....                                                   | 19 |
| ACCÈS À LA FICHE D'ENREGISTREMENT INFO-SANTÉ .....                                  | 19 |
| NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DÉDIÉ .....                                                     | 19 |
| CONSENTEMENT ET AVIS D'APPEL .....                                                  | 19 |
| RÉVISION (MISE À JOUR) ET FERMETURE DE LA FICHE D'ENREGISTREMENT À INFO-SANTÉ ..... | 19 |
| NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DÉDIÉ AUX PARTENAIRES .....                                     | 20 |
| FORMATION .....                                                                     | 20 |
| RESPONSABILITÉS DES PARTENAIRES .....                                               | 20 |
| AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES .....            | 20 |
| ORGANISMES ENREGISTREURS .....                                                      | 21 |
| SERVICE RÉGIONAL INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL .....                                    | 22 |
| L'USAGER ENREGISTRÉ À INFO-SANTÉ .....                                              | 23 |
| SOCIÉTÉ DE GESTION INFORMATIQUE (SOGIQUE) .....                                     | 23 |
| MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI .....                                            | 24 |
| CIBLES DE PERFORMANCE .....                                                         | 24 |
| MODALITÉS DE SUIVI .....                                                            | 24 |
| ÉVALUATION ET RÉVISION DU DOCUMENT .....                                            | 25 |
| CONCLUSION .....                                                                    | 26 |
| ANNEXE 1 .....                                                                      | 29 |
| APPLICATION INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL WEB (ISISW) .....                             | 29 |
| ANNEXE 2 .....                                                                      | 31 |
| CARTE PROFESSIONNELLE .....                                                         | 31 |
| ANNEXE 3 .....                                                                      | 32 |
| FICHE D'ENREGISTREMENT À INFO-SANTÉ .....                                           | 32 |
| ANNEXE 4 .....                                                                      | 33 |
| MODALITÉS DE SOUTIEN TECHNOLOGIQUE ISISW EN CLSC .....                              | 33 |
| ANNEXE 5 .....                                                                      | 34 |
| MODALITÉS DE SOUTIEN TECHNOLOGIQUE ISISW EN GMF .....                               | 34 |
| .....                                                                               | 34 |
| ANNEXE 6 .....                                                                      | 35 |
| PROCESSUS – AJOUT D'UN NOUVEL ORGANISME DANS LE MODULE DE GARDE .....               | 35 |



# LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Application Info-Santé et Info-Social Web (ISISW)

Annexe 2 : Carte professionnelle

Annexe 3 : Fiche d'enregistrement à Info-Santé

Annexe 4 : Modalités de soutien technologique ISISW en Centre local de services communautaires (CLSC)

Annexe 5 : Modalités de soutien technologique ISISW en Groupe de médecine de famille (GMF)

Annexe 6 : Processus – Ajout d'un nouvel organisme dans le Module de Garde

## LISTE DES SIGLES

| SIGLE   | NOM COMPLET                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------------------|
| ASSSCA  | Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches |
| CLSC    | Centre local de services communautaires                            |
| CSSS    | Centre de santé et de services sociaux                             |
| GMF     | Groupe de médecine de famille                                      |
| ISIS    | Info-Santé et Info-Social                                          |
| ISISW   | Info-Santé et Info-Social Web                                      |
| MSSS    | Ministère de la Santé et des Services sociaux                      |
| RLS     | Réseaux locaux de services                                         |
| RRSS    | Répertoire des ressources en santé et services sociaux             |
| RTSS    | Réseau de télécommunications sociosanitaire                        |
| SAD     | Soutien à domicile                                                 |
| SOGIQUE | Société de Gestion Informatique                                    |

## AVANT-PROPOS

Le présent document traite uniquement de l'enregistrement de la clientèle au volet Santé du service Info-Santé et Info-Social (ISIS). Bien que la technologie Info-Social Web « Enregistrement à Info-Social » ait fait l'objet de travaux au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en 2010-2011, son déploiement provincial est toujours attendu. Toutefois, les CSSS - mission CLSC de la région enregistrent des usagers au volet Social - Urgence-Détresse du service régional ISIS depuis la fin des années 90 et assurent un service de garde psychosociale en dehors de leurs heures d'ouverture. Une fiche standardisée régionale d'enregistrement Info-Social de format Excel est actuellement utilisée et transmise par courriel au service régional ISIS par les intervenants sociaux des CLSC. Pour les besoins du service, les données de cette fiche sont saisies par le coordonnateur du service Urgence-Détresse du service régional ISIS sur une fiche d'enregistrement ISISW.

# INTRODUCTION

L'évolution des types de clientèle, des modes d'organisation du travail, du système de soins et des technologies, l'utilisation judicieuse des ressources ainsi que la responsabilité populationnelle des réseaux locaux de services (RLS), confirment la nécessité de planifier, structurer et encadrer la continuité des soins et des services.

L'enregistrement de la clientèle à Info-Santé constitue un moyen efficient d'assurer la continuité des soins en dehors des heures d'ouverture du CSLC ou du Groupe de médecine de famille (GMF) pour la clientèle vulnérable ou à risque de décompensation, dans un contexte où, pour éviter les recours inappropriés à l'urgence hospitalière, la prise en charge et la continuité de service sont requises d'abord en première ligne.

Ce document aborde les buts et objectifs du cadre de référence, l'historique et le contexte. Par la suite, les principes qui sous-tendent l'enregistrement des clientèles à Info-Santé sont présentés ainsi que les clientèles visées, les procédures d'enregistrement à Info-Santé, les mécanismes de communication, la formation, la responsabilité des partenaires et les modalités d'évaluation et de suivi.

## BUT DU DOCUMENT

Soutenir les services de soutien à domicile (SAD) des CSSS - mission CLSC et les GMF dans la mise en place des éléments structurants nécessaires à la continuité des services aux clientèles enregistrées à Info-Santé, pour lesquelles ils assurent un service de garde en dehors de leurs heures d'ouverture.

### ***Objectifs spécifiques du document***

- Proposer un cadre régional de fonctionnement, en conformité des rôles et responsabilités populationnelles des CSSS, du service régional ISIS, de l'utilisateur, ainsi que de l'offre de service des GMF;
- Présenter les principes directeurs qui sous-tendent l'enregistrement des clientèles à Info-Santé;
- Convenir des catégories et des caractéristiques de clientèle à enregistrer à Info-Santé;
- Définir les balises régionales entourant les modalités de collaboration et de transmission de l'information clinique pertinente au service ISIS pour assurer la continuité des services aux clientèles enregistrées à Info-Santé;
- Formaliser les différentes collaborations et responsabilités des partenaires impliqués;
- Définir les modalités d'évaluation et de suivi.

# TERMINOLOGIE

## ***Application Info-Santé et Info-Social Web (ISISW)***

À la demande du MSSS, SOGIQUE<sup>1</sup> a développé l'application ISISW<sup>2</sup> (Annexe 1) pour faciliter la continuité des services offerts à la clientèle enregistrée à Info-Santé, selon les ententes régionales en vigueur entre les GMF, le SAD des CSSS - mission CLSC et les services régionaux ISIS. L'application facilite la gestion des fiches d'enregistrement et permet l'échange d'informations cliniques entre les organismes enregistreurs et les services ISIS. Cette application est associée à d'autres systèmes essentiels à l'enregistrement : le Module de Garde et le Répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRSS). La fiche d'enregistrement à Info-Santé fait partie de l'application ISISW.

## ***Organismes enregistreurs***

Les seuls organismes enregistreurs qui ont accès au Module Enregistrement à Info-Santé sont les CSSS - mission CLSC et les GMF. De plus, le service régional ISIS bénéficie également de cet accès et, pour des besoins particuliers du service, peut exceptionnellement enregistrer des clientèles.

## ***Fiche d'enregistrement à Info-Santé***

La fiche d'enregistrement disponible dans l'application ISISW permet de saisir les informations cliniques pertinentes (diagnostics, allergies, précautions, médications, conduite à tenir selon le plan d'intervention, etc.) et complètes permettant d'assurer la continuité des services. Ces informations favorisent une intervention adéquate et cohérente avec le plan d'intervention ou de traitement de l'organisme enregistreur. Le contenu clinique de la fiche d'enregistrement est sous la responsabilité professionnelle des gestionnaires de cas, que ce soit pour sa création, sa date de fermeture et sa révision (mise à jour) complète. La fiche d'enregistrement n'est pas un dossier médical.

## ***Gestionnaire de cas***

Le vocable « gestionnaire de cas » est utilisé dans la fiche d'enregistrement à Info-Santé pour désigner le professionnel de la santé du CLSC ou du GMF, responsable du suivi de l'usager enregistré à Info-Santé. Cette personne doit être un professionnel de la santé, avoir accès à une adresse courriel Lotus Notes et avoir reçu la formation ISISW. Le nom de ce professionnel doit obligatoirement apparaître dans la fiche d'enregistrement.

## ***Clientèle enregistrée à Info-Santé***

L'usager pouvant être enregistré à Info-Santé fait déjà partie de la clientèle inscrite d'un organisme enregistreur CLSC ou GMF. Il présente un risque de décompensation et bénéficie nécessairement d'un suivi actif (dossier ouvert) et d'un plan d'intervention ou d'un plan de traitement. L'organisme enregistreur décide de l'enregistrer à Info-Santé et s'engage à assurer une garde infirmière (ou médicale) dans le cas d'un CLSC ou une garde médicale dans le cas d'un GMF.

---

<sup>1</sup> Société de Gestion Informatique (SOGIQUE) a été intégrée, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, à la Direction générale des technologies de l'information (DGTI) au MSSS.

<sup>2</sup> L'information complète est disponible à l'adresse <https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/Accueil/Description.aspx>

## ***Soutien à domicile (SAD)***

Dans l'application ISISW, le vocable SAD est utilisé pour regrouper la clientèle en perte d'autonomie pouvant provenir des divers programmes - réseaux du CLSC (SAD, Famille-enfance-jeunesse, Services généraux, Santé mentale, Personnes âgées en perte d'autonomie, etc.) et susceptible d'être enregistrée à Info-Santé. L'ensemble de cette clientèle en CLSC est considérée au sens élargi et, conséquemment, désignée sous l'appellation SAD.

## ***Service de garde de l'organisme enregistreur***

L'enregistrement d'un usager à Info-Santé est obligatoirement associé à un service de garde assuré par l'organisme enregistreur. À cet effet, chaque CLSC dispose d'un service de garde en soins infirmiers et chaque GMF dispose d'un service de garde médicale. La condition de santé de l'utilisateur enregistré qui communique à Info-Santé pourrait, en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur, nécessiter une référence à l'infirmière du service de garde dans le cas d'un CLSC ou à un médecin du service de garde, dans le cas d'un GMF<sup>3</sup>, pour assurer la continuité des services requis auprès de l'utilisateur.

## ***Horaire de garde de l'organisme enregistreur***

L'horaire de garde de l'organisme enregistreur débute dès que les heures d'ouverture de l'organisme enregistreur prennent fin, et ce, jusqu'à leur reprise.

## ***Heures d'ouverture de l'organisme enregistreur***

Les heures d'ouverture correspondent à l'horaire couvert par le service régulier de l'organisme enregistreur, c'est-à-dire, pendant les heures où l'utilisateur peut joindre au CLSC son infirmière (ou remplaçante) ou au GMF, son médecin de famille (ou remplaçant).

## ***Module de Garde***

Le Module de Garde<sup>4</sup> (Système de gestion des horaires de garde) permet aux organismes enregistreurs CLSC et GMF de saisir et de mettre à jour, selon une procédure standardisée, les coordonnées de la liste des intervenants de garde. La saisie des données dans le Module de Garde doit respecter le modèle établi, conçu pour faciliter la consultation des horaires par les infirmières du service régional ISIS et ainsi éviter des pertes de temps, des interprétations ou des erreurs.

Ce système est accessible aux infirmières du service ISIS, ainsi qu'aux organismes enregistreurs à partir de la consultation de la fiche d'enregistrement à Info-Santé. Un pictogramme (G) permet d'accéder à l'horaire de chacun des organismes enregistreurs, s'il y en a plus d'un.

---

<sup>3</sup> Les médecins en GMF, dans leur offre de service, s'engagent à assurer une garde en disponibilité 24/7, notamment pour les usagers dont la condition de santé est précaire et les personnes en perte sévère d'autonomie à domicile. En dehors de leurs heures d'ouverture, une réponse adaptée à ces usagers peut faire appel à la collaboration du service régional ISIS, via l'enregistrement à Info-Santé.

<sup>4</sup> L'information complète est disponible à l'adresse <https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Module-de-garde/Formation/Modalites-de-formation.aspx>

### ***Numéro de téléphone dédié à Info-Santé***

L'utilisateur enregistré à Info-Santé détient un accès privilégié pour joindre une infirmière du service régional ISIS pendant la durée de l'enregistrement «actif» à Info-Santé, c'est-à-dire, en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur. À cet effet, il utilise le numéro de téléphone spécifiquement dédié (autre que 8-1-1) aux usagers enregistrés à Info-Santé remis par le gestionnaire de cas de l'organisme enregistreur.

### ***Carte professionnelle***

Un modèle-type standardisé de carte professionnelle (Annexe 2) a été conçu par le service régional ISIS<sup>5</sup>. Il comporte le numéro de téléphone spécifiquement dédié aux usagers pour joindre l'infirmière du service régional ISIS en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur, ainsi que le numéro de téléphone pour joindre leur organisme pendant les heures d'ouverture.

### ***Boîte de courrier en arrivée***

Une boîte de courrier en arrivée est une façon simple et sécuritaire d'accéder aux courriels d'utilisateurs de l'application ISISW ne pouvant pas ou étant dans l'indisponibilité de prendre leurs courriels. Une boîte de courrier en arrivée est créée pour plusieurs utilisateurs afin de faciliter leur travail lors des absences.

---

<sup>5</sup> Le gabarit de la carte professionnelle est remis aux organismes enregistreurs afin qu'ils puissent y apposer leur logo et inscrire les autres coordonnées pertinentes permettant aux usagers de joindre leur organisme pendant les heures d'ouverture.



# HISTORIQUE

L'enregistrement de clientèles à Info-Santé débute dans la région à la fin des années 1990<sup>6</sup>, dans le contexte du virage ambulatoire. L'enregistrement offre aux usagers enregistrés à Info-Santé la possibilité de parler à une infirmière (accès téléphonique) au-delà des heures d'ouverture du CLSC et, pour ceux dont les besoins le requièrent, la possibilité qu'une infirmière du service de garde du CLSC se rende à domicile pendant cette période.

Afin d'assurer la continuité de service en dehors des heures d'ouverture, chaque CLSC déploie un service de garde infirmière. À la suite d'une décision régionale, la centrale Info-Santé du CLSC de Beauce-Centre<sup>7</sup> est désignée pour assurer le relai téléphonique de chaque CLSC, en dehors de leurs heures d'ouverture. Une fiche-type standardisée d'inscription, remplie par l'infirmière responsable du suivi, est transmise par télécopieur à la Centrale Info-Santé, tout comme la liste des intervenants du service de garde du CLSC, l'horaire de garde ainsi que les coordonnées téléphoniques pour les joindre.

En 2006, le MSSS diffuse un Guide<sup>8</sup> portant sur les liens GMF Info-Santé et identifie la clientèle pouvant être enregistrée.

En 2008, dans le contexte des travaux de révision du rôle de l'organisation du service téléphonique Info-Santé<sup>9</sup>, le MSSS développe et déploie au plan provincial le système ISISW. Ce système est implanté dans la région en octobre 2009 dans les deux types d'organismes enregistreurs visés, soit les CSSS - mission CLSC (SAD) et les GMF. Préalablement, des superutilisateurs de chacun des deux types d'organisme reçoivent une formation portant sur l'utilisation du système ISISW, la fiche d'enregistrement à Info-Santé et le Module de Garde. Ces applications respectives remplacent les fiches ou listes papier jusque-là utilisées. De plus, compte tenu du nouveau système de téléphonie, un numéro de téléphone spécifique dédié aux usagers enregistrés, leur permet d'être répondus dans leur région par les intervenants affectés à la réponse téléphonique du service ISIS (volet Santé).

Dans le contexte du déploiement du système ISISW, l'ASSSCA élabore et diffuse, en février 2008, un cadre de référence portant sur la clientèle enregistrée à Info-Santé<sup>10</sup>.

---

<sup>6</sup> Dans la même période, débutait dans la région l'enregistrement des clientèles «Urgence-Détresse» à la Centrale Info-Santé. À l'instar du modèle d'enregistrement à Info-Santé, un service de garde psychosociale a également été déployé dans chacun des CLSC de la région.

<sup>7</sup> Dans le contexte du déploiement des CSSS en 2005, le nom CLSC Beauce-Centre a été modifié pour CLSC Saint-Joseph-de-Beauce. Ce CLSC fait partie des installations du CSSS de Beauce. Ce dernier détient la fiducie régionale du service Info-Santé et Info-Social, Urgence-Détresse.

<sup>8</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux. Liens GMF et Info-Santé. Guide d'identification de la clientèle, d'enregistrement et de partage d'information pour la continuité des services offerts à la clientèle vulnérable du GMF (en perte sévère d'autonomie et à risque de décompensation) par le service de garde du GMF en collaboration avec le service Info-Santé, volet Santé et les services de soutien à domicile du CSSS. Octobre 2006. 32p.

<sup>9</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux. Révision du rôle et de l'organisation du service de réponse téléphonique Info-Santé. Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information. Avril 2005. 49 p.

<sup>10</sup> Agence de la santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches. Cadre de référence Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social région de la Chaudière-Appalaches. Direction de l'organisation des services. 11p.

## CONTEXTE

À la suite de la période d'implantation de la fiche d'enregistrement à Info-Santé en 2009, aucune modalité formelle de suivi n'est mise en place dans la région. Toutefois, les gestionnaires du service régional ISIS maintiennent des contacts avec les responsables du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé des organismes enregistreurs, alors que l'ASSSCA assure la transmission des statistiques régionales fournies par SOGIQUE.

En septembre 2012, 1080 usagers sont enregistrés à Info-Santé dans la région et le relevé des statistiques transmis par SOGIQUE démontre que certains CSSS – mission CLSC accusent des retards dans la révision (mise à jour complète) de fiches d'enregistrement et de leur fermeture et qu'aucun usager n'est enregistré par les GMF de la région.

À cette même période, les gestionnaires du service régional ISIS dénoncent les effets fâcheux qu'occasionnent les fiches dont les dates prévues de révision (mise à jour complète) ou de fermeture sont échues ou dont le contenu d'information est inapproprié sur la qualité de la réponse téléphonique à l'utilisateur et sur la continuité des services. Conséquemment, l'ASSSCA initie des séances de travail avec les responsables du dossier clientèle enregistrée à Info-Santé des CSSS – mission Santé et les gestionnaires du service régional ISIS afin d'analyser la situation et d'identifier, à très court terme, des pistes de solution.

Ces réunions de travail ont également permis de mettre en évidence certaines lacunes en matière de structure et de processus entourant l'enregistrement de la clientèle à Info-Santé et les premières pistes de solution identifiées font ressortir la nécessité de réviser le cadre de référence actuel afin de mieux circonscrire, avec la collaboration des organismes enregistreurs (CSSS - mission CLSC et GMF), les balises régionales. En avril 2013, le forum des directeurs généraux (FDG) accepte les recommandations de l'ASSSCA de réviser le *Cadre de référence régional Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social (volet Santé) - juin 2013*, de mettre en place un comité de révision et de procéder à la nomination des membres. Par la suite, le document sera déposé pour acceptation au FDG (septembre 2013), puis au conseil d'administration de l'Agence (novembre 2013).

### ***Principaux constats identifiés en 2012-2013 par le service régional ISIS et les CSSS***

Principaux constats identifiés par les gestionnaires du service régional Info-Santé et Info-Social :

- Imprécision (clarté, concision) du contenu des fiches d'enregistrement;
- Retard dans les mises à jour et les fermetures de plusieurs fiches d'enregistrement;
- Manque d'uniformité de la saisie des données dans la fiche d'enregistrement et le Module de Garde;
- Durée de communication prolongée avec les intervenants en service de garde, lorsque ces derniers ne détiennent pas les fiches des usagers enregistrés de leur territoire envers eux;
- Difficultés à joindre, dans les délais raisonnables, le gestionnaire de cas dans certains CSSS;
- Appels d'utilisateurs enregistrés pendant les heures d'ouverture des CSSS;
- Utilisation de la ligne dédiée aux usagers enregistrés par des usagers non enregistrés ou dont la fiche est inactive.

## Principaux constats identifiés par les gestionnaires des CSSS

- Manque de connaissance de l'application ISISW et des suivis requis;
- Directives administratives ou cliniques imprécises pour l'enregistrement de la clientèle;
- Usagers enregistrés à Info-Santé bénéficiant aussi d'autres technologies de suivi à distance;
- Fiches d'enregistrement remplies par une agente administrative au lieu d'une infirmière dans un CSSS;
- Formation sur la rédaction d'une fiche d'enregistrement à Info-Santé dispensée uniquement lors de la période d'orientation de l'infirmière, sauf un CSSS;
- Processus continu de suivi clinique sur la rédaction et le contenu des fiches avec les gestionnaires de cas assuré par un seul CSSS;
- Fiches des usagers enregistrés à Info-Santé indisponibles aux infirmières pendant leur service de garde (sauf un CSSS). Ces dernières doivent se déplacer au point de service du CLSC pour les consulter;
- Méconnaissance de la procédure d'extraction des rapports pour les enregistrements dans l'application ISISW.

## **Autres constats**

- Connaissance plutôt superficielle des processus clinico-administratifs liés à l'enregistrement de la clientèle chez la majorité des responsables en CLSC et, conséquemment des processus administratifs;
- Dénomination erronée<sup>11</sup> du service « enregistrement à Info-Santé »;
- Aucun GMF de la région n'enregistre ou ne coenregistre de la clientèle à Info-Santé;
- Trois GMF de la région ne comportent aucun utilisateur dans l'application ISISW;
- Entente de collaboration historique entre certains GMF<sup>12</sup> des secteurs ouest du Littoral (de Saint-Romuald à Beaumont) et le CLSC Alphonse-Desjardins confiant aux infirmières du soutien à domicile l'enregistrement à Info-Santé des clientèles suivies conjointement et au médecin de garde du GMF le soutien médical requis à l'infirmière de garde du CLSC en dehors des heures d'ouverture;
- Délais dépassés des mises à jour et de fermeture de fiches en CSSS ainsi que l'absence de clientèle enregistrée par les GMF, soulignés en surbrillance de couleur rouge dans le formulaire statistique mensuel émis par SOGIQUE et le MSSS.

---

<sup>11</sup> On nomme ainsi et à tort ce service : « enregistrement au 24/7 ».

<sup>12</sup> Notamment, les GMF des secteurs ouest de la ville de Lévis (de Saint-Romuald à Beaumont inclusivement). Le CSSS des Etchemins bénéficie d'une même collaboration avec leur GMF, alors que les CSSS de Montmagny-L'Islet et de la région de Thetford bénéficient de cette collaboration uniquement pour les usagers en soins palliatifs de fin de vie à domicile enregistrés à Info-Santé.

### **Principaux impacts liés aux constats**

- Qualité des interventions professionnelles<sup>13</sup> (service régional ISIS et CSSS - mission CLSC) compromise auprès de l'utilisateur enregistré à Info-Santé;
- Temps de réponse à l'utilisateur enregistré à Info-Santé indûment prolongé pour les infirmières du service régional ISIS;
- Temps du contact téléphonique de l'infirmière du service régional ISIS avec l'infirmière de garde du CLSC indûment prolongé;
- Continuité de service compromise auprès de l'utilisateur enregistré à Info-Santé;
- Impact sur la gestion des ressources humaines au service régional ISIS;
- Confusion de la compréhension du service de garde infirmière en CLSC associé à l'enregistrement de la clientèle à Info-Santé dans tout le réseau de Chaudière-Appalaches en raison de la dénomination erronée appliquée au service d'enregistrement à Info-Santé<sup>14</sup>;
- Impact sur la qualité (taux de réponse) du service ISIS pour le 8-1-1<sup>15</sup>.

À la suite de cet exercice, des modalités organisationnelles formelles en matière de processus, structure et résultats ont été identifiées et font parties des sections suivantes.

---

<sup>13</sup> Une fiche d'enregistrement à Info-Santé dont le contenu est erroné pourrait conduire à la rédaction d'un Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223).

<sup>14</sup> On doit comprendre que l'infirmière du CLSC assure, pour les usagers enregistrés à Info-Santé, le service de garde en dehors des heures d'ouverture et non sur une période horaire 24/7.

<sup>15</sup> Les infirmières du service régional ISIS qui répondent aux appels d'usagers enregistrés à Info-Santé sont également affectées à la réponse téléphonique 8-1-1, pour laquelle une cible de performance est attendue par le MSSS.

# PRINCIPES DIRECTEURS

## ***Information clinique pertinente et à jour***

Dans le contexte d'un enregistrement à Info-Santé, la qualité des interventions professionnelles est étroitement liée à un contenu exact, pertinent, précis, suffisant et à jour, saisi dans la fiche d'enregistrement par le gestionnaire de cas. Cette fiche représente un des moyens d'action privilégié de continuité de service décrit au plan de traitement ou au plan d'intervention du client enregistré pour assurer une continuité de service.

## ***Fluidité de la continuité de service***

La continuité de service est le grand principe qui sous-tend l'enregistrement d'un usager à Info-Santé. Conséquemment, toutes les conditions gagnantes doivent être privilégiées pour optimiser la qualité et le temps de réponse de la consultation téléphonique de l'infirmière du service ISIS, notamment :

- Une fiche d'enregistrement à jour, dont le contenu de l'information est complet et pertinent;
- Un horaire de garde (Module de Garde) comportant une liste à jour et standardisée;
- L'accessibilité et la consultation en temps réel<sup>16</sup> des fiches d'enregistrement à Info-Santé par l'infirmière de garde du CLSC ou par le médecin de garde du GMF.

## ***Services de proximité***

L'enregistrement de la clientèle à Info-Santé constitue une modalité structurante à privilégier permettant d'optimiser les services de proximité en première ligne et d'éviter les recours inappropriés à l'urgence hospitalière. Dans cette perspective, la responsabilité professionnelle et l'utilisation judicieuse des ressources représentent les principales actions qui guident les divers acteurs des RLS.

## ***Optimisation des ressources***

Le service régional ISIS contribue à l'optimisation des ressources de l'organisme enregistreur en dehors de ses heures d'ouverture en rendant accessible une consultation professionnelle (évaluation, intervention, référence) téléphonique à l'usager enregistré à Info-Santé.

Conséquemment, cette collaboration professionnelle privilégiée permet non seulement d'optimiser le suivi clinique du gestionnaire de cas, en continuité du plan d'intervention ou du plan de traitement, mais aussi d'éviter, le cas échéant, les recours inappropriés à l'urgence hospitalière. De plus, lorsque seule l'intervention téléphonique réalisée auprès de l'usager enregistré à Info-Santé a permis de conclure l'appel, le temps d'intervention et de déplacement des intervenants en service de garde, ainsi que les frais de déplacement, sont également optimisés.

---

<sup>16</sup> Le rôle et la fonction de l'infirmière du service ISIS qui assure la réponse téléphonique à Info-Santé est de préciser à l'intervenant de garde de l'organisme enregistreur, le motif clinique qui justifie la continuité de service auprès de l'appelant enregistré à Info-Santé et non de faire la lecture détaillée et complète de la fiche.

# CLIENTÈLE CIBLÉE

En matière de continuité de services, l'identification<sup>17</sup> de la clientèle à enregistrer à Info-Santé constitue une étape très importante dans le processus d'évaluation des besoins et de suivis par les infirmières ou les médecins. Ces clientèles présentent généralement certaines caractéristiques et peuvent être regroupées sous diverses catégories.

## ***Caractéristiques de la clientèle***

L'enregistrement à Info-Santé peut s'appliquer à toute clientèle dont :

- La condition de santé physique ou psychologique peut requérir, en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur, une consultation téléphonique d'une infirmière du service ISIS, afin d'évaluer la situation de santé, intervenir en continuité du plan d'intervention et référer, si nécessaire, à l'infirmière de garde ou au médecin de garde de l'organisme enregistreur;
- Un téléphone ou une visite à domicile<sup>18</sup> de l'infirmière de garde ou du médecin de garde de l'organisme enregistreur peut permettre de résoudre un problème de santé ponctuel, évitant ainsi le recours inapproprié à l'urgence hospitalière;
- L'intervention pour résoudre le problème de santé ou la situation ne peut attendre les heures d'ouverture du CLSC ou du GMF;
- La condition de santé requiert l'utilisation d'un appareil ou d'équipement médical ou technologique qui peut nécessiter une assistance technique de l'infirmière ou du médecin de garde de l'organisme enregistreur;
- La condition de santé requiert des soins palliatifs de fin de vie.

## ***Catégories de clientèles***

La clientèle susceptible d'être enregistrée à Info-Santé se regroupe sous les trois catégories suivantes :

- Les personnes en perte d'autonomie<sup>19</sup>, temporaire ou permanente, ambulatoires ou non, inscrites dans un CLSC et qui présentent des problèmes de santé de nature physique ou psychosociale nécessitant des soins ou des interventions particulières;

---

<sup>17</sup> L'identification de la clientèle est inspirée du document Liens GMF et Info-Santé. Le jugement clinique du gestionnaire de cas a préséance dans la décision d'enregistrer à Info-Santé.

<sup>18</sup> Selon le jugement clinique de l'intervenant de garde, la sécurité et la condition de santé de l'utilisateur, le lieu de dispensation des soins requis en dehors des heures d'ouverture pourrait être autre qu'à domicile (ex. : CLSC, installation ou point de service, clinique médicale ou autres).

<sup>19</sup> Il s'agit de personnes pouvant provenir des divers réseaux de soins du CSSS (SAD, Famille-enfance-jeunesse, Services généraux, Santé mentale, Personnes âgées en perte d'autonomie, etc.) et pour lesquelles, lorsque requis, le service de garde est assuré par le CSSS. Toutefois, dans le présent document, l'ensemble de cette clientèle est considérée au sens élargi et, conséquemment, désignée sous l'appellation SAD.

- La clientèle inscrite dans un GMF pouvant requérir, sur une période donnée, une attention médicale 24 heures sur 24 et pour laquelle le médecin du GMF juge pertinent de l'enregistrer à Info-Santé. En référence au document Liens GMF et Info-Santé, ces personnes présentent :
  - ❖ Une perte d'autonomie sévère à domicile (clientèle généralement connue du CLSC);
  - ❖ Des pathologies complexes qui, sans être en perte d'autonomie sévère à domicile, sont à haut risque de décompensation ou de déstabilisation. Cette clientèle peut présenter des problèmes de santé transitoires (ex. : chirurgie majeure) ou chroniques (ex. : MPOC) et bénéficier, lorsque sa situation le requiert, d'une intervention efficace au téléphone ou à domicile, évitant ainsi de recourir de façon inappropriée à l'urgence.
- Toute clientèle en situation de crise, de détresse ou de décompensation psychologique (clientèle généralement connue du CLSC).

### ***Procédures d'enregistrement à Info-Santé***

L'enregistrement de la clientèle à Info-Santé s'effectue directement dans l'application ISISW par le gestionnaire de cas, conformément au guide de rédaction de la fiche d'enregistrement à Info-Santé (Annexe 3);

Un usager enregistré à Info-Santé requiert d'être inscrit et suivi par un GMF ou inscrit et suivi par un CLSC ou encore, de bénéficier d'un suivi simultané des deux organismes enregistreurs GMF et CLSC. La notion de l'usager « inscrit » dans un organisme enregistreur constitue un préalable à l'enregistrement à Info-Santé.

### ***Usager inscrit au GMF***

Tout usager, pour qui le médecin juge qu'une continuité de services est rendue nécessaire en dehors des heures d'ouverture du GMF, peut être enregistré à Info-Santé à la condition que cet usager puisse bénéficier d'un service de garde médicale en dehors des heures d'ouverture du GMF. Le gestionnaire de cas (infirmière ou médecin du GMF) assurant le suivi de l'usager est responsable de l'enregistrement à Info-Santé, de la révision (mise à jour) de la fiche d'enregistrement et de sa fermeture.

### ***Usager inscrit au CLSC***

Tout usager, pour qui l'infirmière juge qu'une continuité de services est rendue nécessaire en dehors des heures d'ouverture du CLSC, peut être directement enregistré à Info-Santé à la condition que cet usager puisse bénéficier d'une garde infirmière en dehors des heures d'ouverture du CLSC. Le gestionnaire de cas (infirmière) assurant le suivi de l'usager est responsable de l'enregistrement à Info-Santé, de la révision (mise à jour) de la fiche d'enregistrement et de sa fermeture.

### ***Usager inscrit simultanément au CLSC et au GMF***

L'usager est suivi par un médecin du GMF et il reçoit également des soins ou des services en CLSC. Indépendamment, chacun des organismes enregistreurs (CLSC ou GMF) peut juger que la condition de santé de l'usager nécessite une continuité de services en dehors des heures d'ouverture de son organisme.

### ***Procédure de coenregistrement à Info-Santé***

Un usager enregistré à Info-Santé ne peut détenir plus d'une fiche d'enregistrement active dans l'application ISISW. Si les deux organismes, GMF et CLSC, souhaitent enregistrer un même usager à Info-Santé durant une même période, ils partagent et remplissent la même fiche d'enregistrement.

Lors de l'enregistrement de l'utilisateur dans l'application ISISW, une des premières étapes du gestionnaire de cas consiste à rechercher si l'utilisateur détient déjà une fiche d'enregistrement active. Si c'est le cas, le gestionnaire de cas de l'organisme enregistreur doit utiliser cette fiche pour enregistrer l'utilisateur. Il s'agit alors d'un coenregistrement où chacun des organismes demeure imputable du contenu de l'information qu'il ajoute, de la révision (mise à jour) de cette information sur la fiche ainsi que de la fermeture de la fiche. Lors d'un appel de cet usager au service ISIS, si cela s'applique, l'infirmière qui effectue la consultation téléphonique fera appel au service de garde concerné soit, le médecin de garde du GMF ou soit l'infirmière de garde du CLSC, et ce, en fonction du besoin évalué et des consignes saisies dans la fiche. Pour qu'une fiche d'enregistrement soit définitivement fermée, les deux organismes enregistreurs doivent procéder à sa fermeture.

### ***Gestion des fiches d'enregistrement***

Chaque gestionnaire de cas est responsable du contenu de ses fiches d'enregistrement. À cet égard, il s'assure de saisir dans la fiche les informations cliniques ou autres de manière claire, concise, libre d'abréviation, pertinente, spécifique, etc., d'attacher, le cas échéant, tout fichier utile à l'intervention téléphonique et, finalement, d'effectuer les mises à jour et les fermetures des fiches selon les délais prévus au plan d'intervention de l'utilisateur.

### ***Boîte de courrier en arrivée***

Une boîte de courrier en arrivée est une façon simple et sécuritaire d'accéder aux courriels d'utilisateurs ne pouvant pas ou étant dans l'indisponibilité de prendre leurs courriels. Une boîte de courrier en arrivée est créée pour plusieurs utilisateurs afin de faciliter leur travail et la gestion des notifications courriel durant des absences, ou parce que le processus comporte ce type d'organisation. Elle fournit l'information aux personnes ayant les droits d'y accéder.

Le gestionnaire de cas est responsable de consulter sa boîte de courrier en arrivée pour lire les notifications, tant celles concernant les mises à jour que celles produites par le service ISIS qui collige une fiche d'appel et avise l'organisme enregistreur.

### ***Plan de relève en cas de panne de l'application Info-Santé et Info-Social Web***

Lors d'une période d'arrêt prévisible de l'application (ex. : mise à niveau), SOGIQUE avise le service régional ISIS. Ces arrêts sont, en général, temporaires et de courte durée. La liste des usagers enregistrés et les listes de garde sont alors imprimées et mises à la disposition de l'ensemble du personnel du service régional ISIS.

Lors d'une panne imprévisible de l'application, étant donné que l'infirmière du service régional ISIS n'a pas accès aux fiches d'enregistrement dans l'application ISISW, celle-ci procède à l'évaluation de la situation de santé en tenant compte des informations verbales fournies par l'utilisateur enregistré à Info-Santé. Si une



référence à l'intervenant de garde de l'organisme enregistreur<sup>20</sup> est requise, elle l'avise de la panne en cours et l'informe de l'objet de la référence.

### ***Mécanismes de communication***

L'application ISISW offre diverses fonctionnalités permettant des liens de communication entre les organismes enregistreurs et le service ISIS.

### ***Accès à la fiche d'enregistrement Info-Santé***

L'application ISISW, en lien avec le système téléphonique, permet aux infirmières d'ISIS d'accéder rapidement à la fiche d'enregistrement Info-Santé de l'utilisateur lorsque ce dernier appelle. La fiche doit inclure les informations cliniques pertinentes (diagnostics, allergies, précautions, médicaments, etc.) et complètes (**conduite à tenir selon le plan d'intervention de l'utilisateur**<sup>21</sup>) pour favoriser une intervention adéquate et cohérente en lien avec le plan d'intervention ou le plan de traitement de l'utilisateur.

### ***Numéro de téléphone dédié***

Le gestionnaire de cas remet à l'utilisateur enregistré à Info-Santé le numéro de téléphone dédié pour joindre le service ISIS de sa région. Il doit aussi l'informer de ne plus utiliser ce numéro privilégié une fois la période d'enregistrement terminée.

### ***Consentement et Avis d'appel***

Lorsque l'infirmière du service ISIS juge que l'appel de l'utilisateur enregistré à Info-Santé est significatif pour le suivi clinique du gestionnaire de cas (et un autre intervenant mentionné dans la fiche d'enregistrement, le cas échéant), elle l'avise<sup>22</sup> de l'objet de l'appel, après avoir obtenu (et saisi dans la fiche) le consentement (verbal) de l'utilisateur. S'il s'agit d'un coenregistrement (GMF et CLSC), les gestionnaires de cas des deux organismes enregistreurs reçoivent un avis.

### ***Révision (mise à jour) et fermeture de la fiche d'enregistrement à Info-Santé***

Toute fiche active d'enregistrement à Info-Santé doit être continuellement à jour. La date de révision (mise à jour) et la date de fermeture sont saisies par le gestionnaire de cas dans la fiche d'enregistrement. Lorsque ces dates viennent à échéance ou sont dépassées, le gestionnaire de cas de l'organisme enregistreur reçoit par courriel<sup>23</sup> une alerte en provenance de l'application ISISW. Le gestionnaire de cas

---

<sup>20</sup> Dans son plan de mesures d'urgence, chaque CSSS détient également une liste à jour des clientèles vulnérables de son territoire.

<sup>21</sup> Le gestionnaire de cas connaît très bien l'utilisateur et les raisons pouvant justifier un appel à Info-Santé en dehors des heures ouvrables de l'organisme. C'est la note explicative saisie dans cet espace par le gestionnaire de cas qui permettra à l'infirmière d'Info-Santé d'appliquer les mesures décrites au plan d'intervention déjà prévues avec l'utilisateur.

<sup>22</sup> Une fonctionnalité technologique de l'application ISISW permet un envoi par courriel des notes professionnelles que l'infirmière du service ISIS a rédigées sur la fiche d'appel de l'utilisateur enregistré à Info-Santé. Ce courriel contient un hyperlien qui permet aux gestionnaires de cas autorisés de consulter la fiche d'appel. La fiche d'appel peut également contenir des notes complémentaires, précisant l'intervention du médecin ou de l'infirmière de garde, ou encore de l'infirmière du service ISIS.

<sup>23</sup> Dans le cas d'une fermeture de fiche ou de sa révision (mise à jour), l'alerte survient par défaut 7 jours avant la date prévue.

révise (met à jour) la fiche ou, le cas échéant, la ferme<sup>24</sup> ou prolonge la date en saisissant dans la fiche une nouvelle date de fermeture.

### ***Numéro de téléphone dédié aux partenaires***

Le service régional ISIS, pour des considérations clinico-administratives, rend disponible à ses partenaires privilégiés un numéro de « téléphone dédié aux partenaires ». De même, les organismes enregistreurs rendent disponibles au service régional ISIS les coordonnées du responsable du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé de leur organisme.

### ***Formation***

La formation de base<sup>25</sup> permettant aux utilisateurs d'ISISW d'intégrer les différentes notions reliées à l'enregistrement à Info-Santé est d'une durée de quatre heures. La formation est assurée par un agent multiplicateur<sup>26</sup> de l'organisme enregistreur et porte sur l'utilisation de l'application ISISW, le Module Enregistrement à Info-Santé (rédaction de la fiche d'enregistrement à Info-Santé) et le Module de Garde. Une lecture du cadre de référence régional est préalable à la formation.

### ***Responsabilités des partenaires***

Les partenaires impliqués dans l'enregistrement de la clientèle sont l'ASSSCA, le service régional Info-Santé et Info-Social, les organismes enregistreurs, l'utilisateur enregistré à Info-Santé et SOGIQUE.

### ***Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches***

L'Agence est responsable de :

- Désigner un responsable régional ainsi qu'un pilote régional à l'Agence pour le dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé (incluant le Module de Garde);
- Mettre en place une structure de gouvernance régionale pour assurer l'évaluation et le suivi du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé ;
- Recevoir et analyser les statistiques d'enregistrement à Info-Santé transmises par le MSSS pour la région;
- S'assurer que les nouveaux organismes enregistreurs ont accès à l'application ISISW et que les utilisateurs concernés ont reçu la formation requise pour l'utiliser, ainsi que la formation de base requise concernant la fiche d'enregistrement à Info-Santé (incluant le Module de Garde);
- S'assurer que les liens de communication entre les organismes enregistreurs et le service ISIS sont fonctionnels;

---

<sup>24</sup> Après la fermeture de la fiche d'enregistrement, celle-ci devient inactive. Toutefois, elle est automatiquement archivée dans l'application ISISW et demeure accessible pour consultation, aussi bien par l'organisme enregistreur que par le service ISIS.

<sup>25</sup> L'information complète est disponible à l'adresse <https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/Formation/Autres-organismes.aspx>

<sup>26</sup> Une (ou des) personne a été désignée par chaque organisme enregistreur pour recevoir la formation de formateur (ou agent multiplicateur). Cette personne possède les habiletés pour former les utilisateurs de l'organisme enregistreur sur l'application ISISW, la fiche d'enregistrement à Info-Santé et le Module de Garde.

- Définir les cibles, indicateurs et mécanismes de suivi et d'évaluation du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé;
- Fournir l'information au MSSS sur demande;
- Mettre en place une structure de gouvernance régionale pour assurer l'évaluation et le suivi du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé;
- Promouvoir l'utilité du Module Enregistrement à Info-Santé dans les divers programmes - réseaux des CLSC et dans les GMF;
- Organiser, avec les organismes enregistreurs, la formation sur la fiche d'enregistrement à Info-Santé.

### **Organismes enregistreurs**

Le CSSS ou le GMF est responsable de:

- Formaliser la gestion clinico-administrative associée au dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé (soit la confier à une direction - réseau en CSSS et soit, en GMF, la confier à un médecin responsable), laquelle :
  - ❖ Se conforme au Cadre de référence régional Clientèle enregistrée à Info-Santé;
  - ❖ Comporte des règles formelles de fonctionnement : qui, quoi, comment, pourquoi, quand;
  - ❖ Comporte un processus formel (clinique et administratif) de rédaction et de révision des fiches;
  - ❖ Comporte des mécanismes et modalités formels de communication bidirectionnelle avec le service régional ISIS.
- Créer et gérer les droits d'accès<sup>27</sup> à l'application ISISW et dispenser la formation de base requise (et la formation continue) aux utilisateurs, et ce, en conformité du Cadre de référence régional;
- Identifier les usagers pouvant requérir une continuité de services en dehors des heures d'ouverture de l'organisme;
- Procéder à l'enregistrement des usagers à Info-Santé en remplissant la fiche à cet effet dans le Module Enregistrement à Info-Santé;
- Saisir le nom du gestionnaire de cas<sup>28</sup> dans chaque fiche d'enregistrement à Info-Santé;
- Mettre à jour les fiches d'enregistrement à Info-Santé et les fermer aux dates prévues;
- Remettre à l'utilisateur enregistré à Info-Santé les coordonnées téléphoniques et les consignes nécessaires pour joindre le gestionnaire de cas pendant les heures d'ouverture de l'organisme et pour joindre l'infirmière du service régional ISIS en dehors des heures d'ouverture de l'organisme;

<sup>27</sup> Une (ou des) personne a été désignée par chaque organisme enregistreur pour recevoir la formation de «pilote». Cette personne peut administrer les droits d'accès à l'application ISISW, gérer le Module de Garde, assurer la production de rapports et autres tâches connexes à l'application.

<sup>28</sup> Le vocable « gestionnaire de cas » est celui utilisé dans l'application Info-Santé Web. Il s'agit de l'infirmière ou du médecin responsable du suivi de l'utilisateur qu'il a enregistré à Info-Santé.

- S'assurer d'un service de garde en dehors des heures d'ouverture de son organisme;
- Détenir, pendant les horaires de garde<sup>29</sup>, une copie (papier ou électronique) des fiches d'enregistrement des usagers enregistrés à Info-Santé de son organisme (secteur couvert);
- Prendre en charge immédiatement la référence en provenance du service ISIS;
- Transmettre l'information, si requis, à l'infirmière du service ISIS à la suite d'une intervention ou d'une visite à domicile réalisée selon des modalités convenues, ou à convenir selon les circonstances<sup>30</sup>;
- Saisir et maintenir à jour la liste de garde au Module de Garde;
- Joindre, le cas échéant, dès le prochain jour ouvrable, le gestionnaire du service régional ISIS pour l'aviser de toute problématique liée à la continuité de services;
- Noter dans la fiche d'enregistrement à Info-Santé, le cas échéant, tout autre service d'assistance à distance dont l'utilisateur bénéficie (Télésurveillance, Télésoins, etc.);
- Créer, si besoin, une boîte de courrier en arrivée pour les utilisateurs ISISW et en assurer la gestion;
- Faire connaître le Module Enregistrement à Info-Santé au sein de leur organisme;
- Désigner un pilote local pour gérer, auprès des nouveaux utilisateurs, les accès au Module Clientèle enregistrée à Info-Santé et au Module de Garde et dispenser les formations requises.

### ***Service régional Info-Santé et Info-Social***

Le service régional Info-Santé et Info-Social est responsable de :

- Dispenser une consultation téléphonique professionnelle auprès de l'utilisateur enregistré à Info-Santé en dehors des heures d'ouverture des organismes enregistreurs. L'intervention est réalisée en fonction des protocoles infirmiers Info-Santé, du contenu clinique et des consignes saisis dans la fiche d'enregistrement Info-Santé par le gestionnaire de cas d'un organisme enregistreur, de son jugement clinique et des divers outils de référence à sa disposition;
- Joindre, aux termes de la consultation téléphonique réalisée auprès de l'utilisateur enregistré à Info-Santé en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur, si indication clinique, l'infirmière ou le médecin de garde de l'organisme enregistreur pour assurer la continuité des soins ou des services requis;
- Transmettre par courriel au gestionnaire de cas de l'organisme enregistreur à la suite de la consultation téléphonique, lorsque pertinent, la fiche d'appel comportant les notes professionnelles de la consultation téléphonique effectuée auprès de l'utilisateur enregistré à Info-Santé (avec l'autorisation verbale de celui-ci);

<sup>29</sup> L'infirmière d'Info-Santé transmet à l'infirmière ou au médecin de garde uniquement l'objet de la référence concernant l'appel de l'utilisateur enregistré à Info-Santé. Compte tenu de l'ensemble de ses responsabilités professionnelles qu'elle exerce au service régional ISIS, et pour des raisons d'efficacité, l'infirmière d'Info-Santé ne s'engage aucunement à lire l'ensemble du contenu de la fiche lors de l'appel à l'infirmière ou au médecin de garde.

<sup>30</sup> Habituellement, un suivi est adressé au service ISIS parce que l'utilisateur pourrait contacter de nouveau ce service et parce qu'une note complémentaire pourrait être ajoutée par l'infirmière d'Info-Santé si le gestionnaire de cas du CSSS ou du GMF ne peut accéder au Réseau de télécommunications sociosanitaire (RTSS).

- Joindre, le cas échéant, dès le prochain jour ouvrable, le responsable du dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé du CLSC ou le médecin responsable du GMF pour l'aviser de toute problématique liée à la continuité de services;
- Désigner un pilote regional<sup>31</sup> pour le dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé et le Module de Garde);
- Planifier la formation sur le Module Enregistrement à Info-Santé et le Module de Garde auprès des nouveaux organismes enregistreurs, en collaboration avec l'ASSSCA;
- Présenter à l'ASSSCA un bilan annuel du fonctionnement lié à l'enregistrement d'utilisateurs à Info-Santé, incluant la conformité des différents mécanismes (dont le Module de Garde) et outils permettant d'assurer la continuité des services.

### ***Usager enregistré à Info-Santé***

L'utilisateur est responsable de :

- Consentir à l'enregistrement à Info-Santé;
- Respecter les consignes et l'horaire établis pour joindre le gestionnaire de cas ou l'infirmière du service régional ISIS;
- Consentir ou non, auprès de l'infirmière du service régional ISIS, aux termes de la consultation téléphonique, à la transmission de la fiche d'appel Info-Santé au gestionnaire de cas.

### ***Société de Gestion Informatique (SOGIQUE)***

SOGIQUE est responsable de :

- Créer les premiers accès à l'application ISISW à un nouvel organisme enregistreur et d'en informer l'agence concernée pour la planification des formations requises;
- Transmettre mensuellement aux agences le rapport des statistiques des organismes enregistreurs;
- Dispenser aux organismes enregistreurs le soutien technique nécessaire pour l'application ISISW (Annexes 4 et 5);
- Garantir un soutien applicatif 24/7;
- Garantir un système (ISISW) accessible en tout temps.

---

<sup>31</sup> Pour permettre les accès nécessaires ou éviter des bris de continuité pour le service, la région convient de désigner un deuxième pilote régional.

# MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

## ***Cibles de performance***

Deux cibles de performance sont attendues des organismes enregistreurs :

- 0 fiche d'enregistrement à Info-Santé dont la date de révision (mise à jour) est dépassée;
- 0 fiche d'enregistrement à Info-Santé dont la date de fermeture est dépassée.

## ***Modalités de suivi***

Les organismes enregistreurs peuvent assurer le suivi de leurs activités d'enregistrement à Info-Santé à l'aide de trois types de rapport :

### *1. Rapport statistique transmis par SOGIQUE*

SOGIQUE transmet mensuellement aux agences le rapport statistique portant sur le suivi des organismes enregistreurs. Ce rapport est par la suite transmis par l'agence aux organismes enregistreurs. Les résultats du rapport portent sur :

- Le nom des organismes enregistreurs;
- Le nombre total des utilisateurs actifs;
- Le nombre total des utilisateurs inactifs;
- Le nombre total de gestionnaires de cas;
- Le nombre total de gestionnaires de cas inactifs;
- Le nombre d'enregistrements actifs durant la période;
- Le nombre de fiches dont la date de fermeture est dépassée;
- Le nombre de fiches dont la date de révision (mise à jour) est dépassée;
- Le nombre de créations d'enregistrement pendant la période ciblée;
- Le nombre d'enregistrements au statut actif à la fin de la période;
- Rapports générés à partir d'ISISW.

### *2. Rapport généré à l'aide du module Enregistrement à Info-Santé :*

- La liste des usagers enregistrés par CSSS (ou GMF);
- La liste des usagers enregistrés par site et par gestionnaire de cas;
- Le bilan des enregistrements à Info-Santé par profil d'utilisateur (ex. : post-op, soins palliatifs) et par site.

### 3. *Rapport du service régional ISIS*

Le service régional ISIS diffuse un bilan annuel dont les résultats portent sur le fonctionnement lié à l'enregistrement d'utilisateurs à Info-Santé, incluant la conformité des différents mécanismes et outils permettant d'assurer la continuité de service.

### ***Évaluation et révision du document***

Le document *Cadre de référence Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social (volet Santé)* est révisé aux deux ans.

## CONCLUSION

Le Cadre de référence Clientèle enregistrée à Info-Santé et Info-Social (volet Santé) présente les diverses fonctionnalités technologiques reliées à l'enregistrement de la clientèle à Info-Santé. Il offre également certaines balises cliniques pour identifier la clientèle visée et décrit les responsabilités respectives des partenaires impliqués dans la démarche d'enregistrement à Info-Santé.

L'exercice de révision du Cadre de référence reconfirme les principes de continuité et de proximité des services, lesquels doivent reposer sur la responsabilité populationnelle et l'utilisation judicieuse des ressources. L'enregistrement de la clientèle à Info-Santé constitue l'un des moyens à privilégier par les organismes enregistreurs pour faciliter la continuité des services auprès d'usagers dont la situation ne peut attendre les heures d'ouverture de leur organisme. Il s'agit d'usagers pour lesquels on identifie qu'il y a possibilité d'intervenir efficacement, en dehors des heures d'ouverture, par téléphone ou à domicile, lorsque la situation le requiert, avant de recourir de façon inappropriée à l'urgence.

Finalement, l'ensemble des éléments qui concourent à la continuité de service pour la Clientèle enregistrée à Info-Santé nécessite que les communications entre les divers partenaires soient fluides, facilitées et encadrées par des mesures structurantes. À cet égard, le dossier Clientèle enregistrée à Info-Santé devra relever d'une gouvernance régionale et d'une gouvernance locale spécifiques, et, dans un contexte d'optimisation des services de première ligne, être considéré par les organismes enregistreurs comme un moyen privilégié d'assistance professionnelle à distance pour les usagers, au même titre que d'autres applications, telles Télésurveillance, Télésoins ou autres.

\\Client\U\$\CDR\_DGA\_ISIS\_2013-09-18.docx



**ANNEXES**



# ANNEXE 1

## Application Info-Santé et Info-Social Web (ISISW)

### Consulter la fiche d'appel d'un usager

Lorsque le professionnel du service Info-Santé et Info-Social souhaite informer le gestionnaire de cas qu'il a reçu un appel d'un usager enregistré, il demande l'accord de l'utilisateur et coche dans la fiche d'appel la case *Consentement et pertinence d'aviser les organismes enregistreurs*.

**Notes complémentaires**

Centre d'activités

Collecte de données

Intervention

**Fiche d'appel Info-Santé**

Usager

Nom, Prénom  
THÉORET, JACQUELINE  
1950-05-05  
(418) 555-5555  
555 Avenue Des Olivières Nord # 2  
Bellefleur  
CSSS (Mission CLSC)  
CONSEIL CRI DE LA SANTÉ ET DES SERV. SOCIAUX DE LA B.J.  
Région  
18 Temp-Cri-de-la-Baie-James

Centre d'activités  
60541 Info-Santé-Réponse SAD

Collecte de données

Motif de l'appel, Données pertinentes, Manifestations, Réseau de soutien  
Dame accusé d'asthme respiratoire depuis environ 1 heure (a le souffle court et a pu se sailler Météo. Technique de respiration tenue et portée avec elle. A 8 février 2008 et Cancer métabolique d'origine pulmonaire). Je demande à m'adresser à des personnes.

Intervention

Diagnostic infirmier, Identification du problème ou l'impact de l'organisation  
Évaluation de son état (Région pulmonaire précaire et oubli de prendre ses pompes).

L'application Info-Santé et Info-Social Web achemine par courriel un avis au gestionnaire de cas du GMF ou du CSSS (SAD) (ou aux deux organismes si l'enregistrement est conjoint).

Ce courriel contient un hyperlien qui permet aux gestionnaires autorisés de consulter la fiche d'appel.

La fiche d'appel peut également contenir des notes complémentaires, précisant l'intervention du médecin ou du professionnel de garde ou du professionnel du service Info-Santé et Info-Social.

La description détaillée des fonctionnalités de l'application Info-Santé et Info-Social Web est disponible dans l'**Aide en ligne**. L'enregistrement d'un usager par un organisme enregistreur est possible à partir de la version 3.0 de l'application Info-Santé et Info-Social Web. Des ententes régionales préalables sont requises.

Pour information complémentaire : [www.sogique.qc.ca](http://www.sogique.qc.ca)

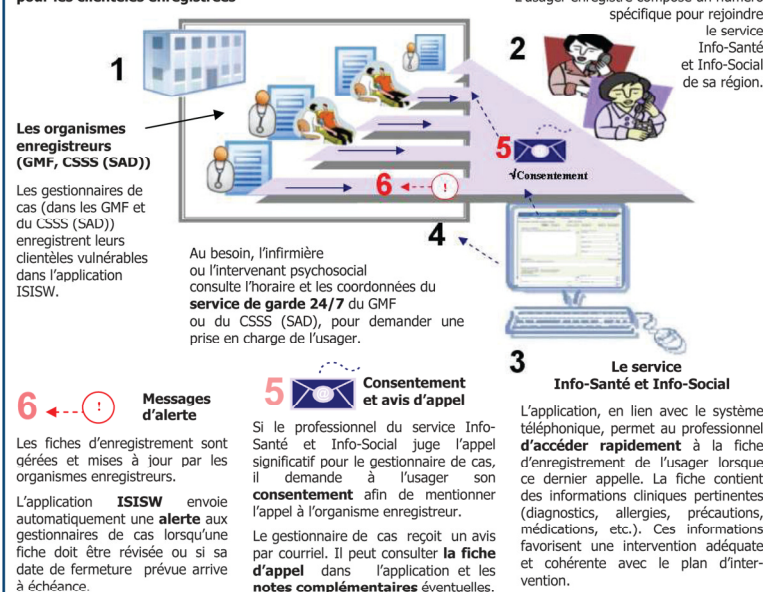
Jacinthe Thériault  
Pilote de système Info-Santé et Info-Social (Volet Santé) Module de garde et Centre antipoison du Québec  
(418) 527-5211 poste 8111  
[jacinthe.theriault@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jacinthe.theriault@ssss.gouv.qc.ca)



### Les clientèles enregistrées dans Info-Santé et Info-Social Web

L'application Info-Santé et Info-Social Web (ISISW) est un outil pour faciliter la continuité des services offerts aux clientèles enregistrées, selon les ententes régionales en vigueur entre les Groupes de médecine de famille (GMF), les soutiens à domicile des CSSS (SAD) et les services Info-Santé et Info-Social. L'application facilite la gestion des fiches d'enregistrement et permet l'échange d'informations cliniques entre les organismes enregistreurs, les services Info-Santé et Info-Social et les organismes de garde.

#### Fonctionnalités de l'application ISISW pour les clientèles enregistrées



ISW-OE\_Depliant\_GMF\_CSSS-V2.1.doc

Août 2012

## Remplir une fiche d'enregistrement

Enregistrements de Jacqueline Théoret 57 An(s) 9 Mois

Historique Sauvegarder Imprimer Annuler Fermer

**Dates**

Crée le 2008-02-19 13:16:13 Par France Menier (mefra01) 18 - SAD Des Fleurons Majestueux (Formation)  
 Modifié partiellement le 2008-02-23 13:37:47 Par Andrée Brassard (braand01) 18 - GMF Des Aurores Boréales (Formation)  
 Révisé complètement le 2008-02-23 13:37:36 Par Andrée Brassard (braand01) 18 - GMF Des Aurores Boréales (Formation)  
 À réviser complètement avant le 2008-08-23 13:37:36

**Organismes**

| Organisme                                    | Site                                    | Garde               | Type cas | Raison d'enregistrement                                                  | Commentaires | Ferm. prévue | Fermeture | Permise par |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|-------------|
| 18 - GMF Des Aurores Boréales (Formation)    | GMF Des Aurores Boréales (Eastman)      | GMF Andrée Brassard |          | Cancer généralisé métastatique d'origine pulmonaire                      |              | 2008-05-14   |           |             |
| 18 - SAD Des Fleurons Majestueux (Formation) | SAD Des Fleurons Majestueux (Formation) | SAD France Menier   |          | MPOC avec difficulté respiratoire qui s'aggrave depuis le 8 février 2008 |              | 2008-08-20   |           |             |

Ajouter un organisme

**Information générale**

Profil  
 Milieu de vie  
 120 Usager en soins palliatifs (excluant : usager atteint du SIDA, 130)  
 Seul

Diagnostic et problèmes biopsychosociaux  
 Cancer généralisé métastatique d'origine pulmonaire  
 MPOC avec difficulté respiratoire qui s'aggrave depuis le 8 février 2008  
 Hospitalisation à l'hôpital St-Luc pour Pneumonie ( sortie le 13 janvier 2008)  
 Insuffisance rénale modérée

Allergies  
 ODE

Précautions  
 SARM (staphylocoque aureus résistant à la méthycilline)  
 Aviser les professionnels qui se déplacent à domicile

Conduite à tenir selon le plan d'intervention  
 Dame très fragile, qui a des pertes de mémoire très fréquente et qui vit seule depuis le décès de son mari (2007). Oublie de barrer la porte, téléphone sans arrêt à sa fille, oublie de prendre ses pompes.  
 Si appelle pour difficulté respiratoire, réviser avec elle la technique de respiration lente et profonde.

La fiche d'enregistrement contient de nombreuses informations cliniques dont plusieurs sont obligatoires :

- Profil\*
- Milieu de vie
- Diagnosics et problèmes biopsychosociaux\*
- Allergies\*
- Précautions
- Conduite à tenir selon le plan d'intervention\*
- Organismes\*
- Ressources professionnelles et sociales
- Médication\*
- Thérapie intraveineuse
- Soins et services
- Indicateurs pour mesures de sécurité
- Autres informations

Les champs obligatoires sont toujours précédés d'un astérisque (\*) dans l'application et doivent contenir du texte pour être sauvegardés. Si aucune information n'est pertinente, inscrire au moins un mot tel que *sans objet, aucun ou aucune*.

Un guide à la rédaction d'une fiche d'enregistrement est disponible pour favoriser l'uniformisation des données saisies dans les fiches d'enregistrement afin d'en faciliter la rédaction, la mise à jour et la consultation par les services Info-Santé et Info-Social et les organismes de garde.

## Révision et mise à jour

Il est recommandé de mettre à jour la fiche d'enregistrement d'un usager dès qu'un changement survient dans sa situation. Ainsi, les professionnels du service Info-Santé et Info-Social ont toujours accès aux informations cliniques les plus récentes. De plus, il a été établi provincialement qu'une fiche doit être révisée au moins tous les 6 mois.

**Médication**

En cours Historique

| Date début (aaaa-mm-jj) | Médication                                     | Actif |
|-------------------------|------------------------------------------------|-------|
| 2008-02-14              | Ventolin en inh. 5mg/ml, 2 inh bid             | Actif |
| 2008-02-14              | MS Contin 100mg, 1 co po q 12hres              | Actif |
| 2008-02-13              | Ativan 1 mg, 1 co po PRN ( maximum 3 par jour) | Actif |
| 2008-02-13              | Flovent                                        | Actif |
| 2008-01-02              | Lasix                                          | Actif |
| 2007-07-22              | Vitam                                          | Actif |

Ajouter 2 lignes

Thérapie intraveineuse

Fichier

Ajouter un fichier

Soins et services

En cours Historique

| Date début (aaaa-mm-jj) | Type              | Commentaires                      | Actif |
|-------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------|
| 2008-09-08              | Gardiennage       | Lundi au vendredi de 8H à 16H     | Actif |
| 2008-01-17              | Soins spécialisés | Injection de Vit. B12 chaque mois | Actif |

Certains champs peuvent être facilement mis à jour, tout en conservant un historique des modifications apportées.

Un usager enregistré ne peut pas avoir plus d'une fiche d'enregistrement **active** dans l'application.

Si deux organismes (GMF et CSSS (SAD)) souhaitent enregistrer un même usager auprès du service Info-Santé et Info-Social, ils partagent et remplissent la même fiche d'enregistrement.

## Fermeture d'une fiche

Détails

Relier à l'enregistrement Annuler

Organisme  
 Site  
 Type  
 Gestionnaire de cas  
 Raison d'enregistrement  
 Commentaires

Ferm. prévue  
 2008-05-14

Fermeture de l'enregistrement

Fermeture prévue par

Relier à l'enregistrement Annuler

Après la fermeture de l'enregistrement, la fiche devient **inactive**.

Elle demeure accessible pour consultation aussi bien par l'organisme enregistreur que par le service Info-Santé et Info-Social.

Il n'y a pas de durée maximale pour un enregistrement. Par contre, la **date de fermeture prévue** doit être précisée et fait partie des champs obligatoires.

Quelques semaines avant la date de fermeture prévue, le gestionnaire de cas de l'organisme enregistreur est **alerté par courriel**. Il peut alors décider de fermer l'enregistrement ou de le prolonger en vérifiant si la fiche a besoin d'être révisée.

## ANNEXE 2

### Carte professionnelle

**CENTRALE RÉGIONALE INFO-SANTÉ CHAUDIÈRE-APPALACHES**

Votre infirmière vous a enregistré à Info-Santé  
**EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DU CLSC**  
Vous bénéficiez d'un accès **téléphonique** prioritaire jusqu'à ce que  
votre situation s'améliore ou que le traitement soit terminé.

 **Composez-le**   
**1 877 666-5074**

**EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE DU CLSC**

Centre de santé et de services sociaux  
de Beauce

**CONTACTER VOTRE CLSC**

**du lundi au vendredi sauf les fériés**

Entre : \_\_\_\_\_ heure et \_\_\_\_\_ heure

Personne ou service à joindre : \_\_\_\_\_

 Téléphone : \_\_\_\_\_ Poste : \_\_\_\_\_ 

# ANNEXE 3

## Fiche d'enregistrement à Info-Santé

**Enregistrement (mode consultation)**

[Aide](#) [Bibliothèque des ressources](#) [Préférences](#) [Déconnexion](#)

[Accueil](#) [Santé publique](#) [Appels](#) [Usagers](#) **[Enregistrements](#)** [Rapports](#)

[Rechercher](#) | [Liste](#) | **[Détails](#)**

[Organismes](#)
[Information générale](#)
[Ressources professionnelles et sociales](#)
[Médication](#)
[Soins et services](#)
[Indicateurs pour mesures de sécurité](#)
[Autres informations](#)

---

**Fiche d'enregistrement Info-Santé et Info-Social**

[Historique](#) [Imprimer](#) [Modifier](#) [Fermer](#)

Nom, Prénom: **THÉRIEN, ZACHARY**  
 1950-05-05 Âge : 58 An(s) 0 Mois THEZ 6005 0500  
 (410) 111-1111  
 111 Binette  
 Eastmain  
 Territoire CLSC (CSSS - Mission CLSC)  
 Territoire CR (CONSEIL CR DE LA SANTÉ ET DES SERV. SOCIAUX DE LA B.J.) JOM 120  
 Région No. Dossier 1234-sad-jt  
 18 Terres-Cries-de-la-Baie-James

**Dates**  
 Créé le 2008-09-04 Par Marco Martin-Duguay (marmad01) 18 - CSSS Des Flocons Majestueux  
 Modifié partiellement le 2008-09-14 Par Florence Marier (marief01) 10 - CSSS Des Flocons Majestueux  
 Révisé complètement le 2008-09-04 Par Marco Martin-Duguay (marmad01) 18 - CSSS Des Flocons Majestueux  
 À réviser complètement avant le 2010-03-04

**Statut: Actif**

**Organismes**

| Organisme                                        | Site                                                           | Carte | Type | Destinataire de cas             | Raison d'enregistrement                                                | Commentaires | Début      | Ferm. prévue | Fermeture |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------|------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|-----------|
| <a href="#">18 - OMF Des Aurores Boréales</a>    | <a href="#">OMF des Aurores Boréales</a>                       |       | OMF  | <a href="#">Amélie Barthier</a> | Cancer généralisé métastatique d'origine pulmonaire                    |              | 2008-09-04 | 2009-09-03   |           |
| <a href="#">18 - CSSS Des Flocons Majestueux</a> | <a href="#">CLSC Des Flocons majestueux (Des Grands Vents)</a> |       | SAD  | <a href="#">Florence Marier</a> | MPOC avec difficulté respiratoire qui s'aggrave depuis le 28 août 2008 |              | 2008-09-04 | 2009-08-20   |           |

[Revenir au début](#)

**Information générale**

Profil: ☒ 120 Usager en soins palliatifs (excluant : 130 - Usager atteint du SIDA)  
 Milieu de vie: ☒ Seul

[Revenir au début](#)

**Diagnostique et problèmes biopsychosociaux:**

**Cancer généralisé métastatique d'origine pulmonaire**  
 MPOC avec difficulté respiratoire qui s'aggrave depuis le 28 août 2008  
 Hospitalisation à l'hôpital St-Luc pour Pneumonie ( sortie le 13 janvier 2008)  
 Insuffisance rénale modérée  
 Maladie d'Alzheimer stade initial  
 Hypercholestérolémie

**Allergies**

**IODE**

**Précautions**

SARM (staphylocoque auréus résistant à la méthycilline)  
 Aviser les professionnels qui se déplacent à domicile

**Conduite à tenir selon le plan d'intervention**

Dame très fragile, qui a des pertes de mémoire très fréquente et qui vit seule depuis le décès de son mari ( 2007). Oublie de barrer la porte; téléphone sans arrêt à sa fille; oublie de prendre ses pompes.  
 Si appelle pour difficulté respiratoire, réviser avec elle la technique de respiration lente et profonde. .  
 Aviser sa fille Mélinda, si ne s'améliore pas avec la pratique de la technique respiratoire.  
 Si malgré les interventions, la difficulté respiratoire ne s'améliore pas ou s'aggrave: contacter d'abord l'infirmière du SAD.

[Revenir au début](#)

**Ressources professionnelles et sociales**

| Nom                  | Lien      | Adresse                          | Téléphone1     | Téléphone2     | Disponibilité           |
|----------------------|-----------|----------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
| Bouchard Martin      | Fils      | 567 rue Collin Val D'Or          | (418) 854-7778 |                | Hors région             |
| Bouchard Mélinda     | Fille     | 3425 avenue du Parc # 2 Eastmain | (418) 676-0700 | (514) 217-0707 | 2424 - Poste 45 (Tél 2) |
| Carrier Martha       | Voisin(e) | 3430 avenue du Parc Eastmain     | (418) 876-3232 |                | 9H à 20H                |
| Pharmacie Jean-Coutu | Pharmacie | 230, rue Clark Eastmain          | (418) 777-7878 |                | 8H à 23H                |

[Revenir au début](#)

**Médication**

| Date début | Médication                                            |
|------------|-------------------------------------------------------|
|            | Ventolin en inh. 5mg/ml, 2 inh bid                    |
| 2008-08-29 | Lasix 40 mg, 2 co po, die                             |
| 2008-02-14 | MS Contin 100mg, 1 co po q.12hres                     |
| 2008-02-13 | Flovent en inh, 200mg/ml, 2 inh.qid                   |
| 2008-02-13 | Ativan 1 mg, 1 co po PRN ( maximum 3 par jour)        |
| 2007-07-23 | Vitamine B12, 1 ml/ fiole, 0,5 ml IM, 1 fois par mois |

**Thérapie intraveineuse**

**Fichiers**

**Soins et services**

| Date début | Type              | Commentaires                      |
|------------|-------------------|-----------------------------------|
| 2008-09-09 | Gardiennage       | Lundi au vendredi de 8H à 16H     |
| 2008-01-17 | Soins spécialisés | Injection de Vit. B12 chaque mois |

[Revenir au début](#)

**Indicateurs pour mesures de sécurité**

| Type                        | Commentaires                                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Si ne répond pas à la porte | La clé de la maison est disponible chez la voisine Mme Carrier |

[Revenir au début](#)

**Autres informations**

La technique de respiration est disponible en fichier attaché

**Fichiers**

[Technique respiratoire.pdf](#)

[Historique](#) [Imprimer](#) [Modifier](#) [Fermer](#)

<https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/getdoc/3ebffe44-8ff9-4eba-ab6d-61b46ecbb289/ISW-Fiche-enregistrement---Consultation-V2-0.aspx>

# ANNEXE 4

## Modalités de soutien technologique ISISW en CLSC

Extranet SOGIQUE - Documentation

Page 1 sur 1



[Site public](#)  
Actifs  
informationnels

Actualités | Téléaccès | Courrier Web | Nous joindre | Formulaires

Gestion des  
licences

Sécurité

Centre de  
services

Infrastructures

Gestion d'outils  
collaboratifs

Projets RSSS

### Info-Santé et Info-Social Web

|                    |                   |                            |                 |            |                |
|--------------------|-------------------|----------------------------|-----------------|------------|----------------|
| Accueil            | Cadre de gestion  | Problèmes et améliorations | Communications  | Formation  | <b>Soutien</b> |
| Soutien applicatif | Soutien technique | <b>Documentation</b>       | Téléchargements | Téléphonie |                |

**Procédure à suivre pour adresser une requête au Centre de services.**

Toute requête adressée au Centre de services, par téléphone ou par courriel, doit inclure les éléments suivants :

- L'objet de la requête et toute information jugée pertinente (description de l'incident, image d'écran ou autres);
- Les coordonnées du demandeur (ressource de soutien de première ligne), c'est-à-dire nom, prénom, organisation, numéro de téléphone et de poste;
- Si la requête porte sur l'attribution d'un mot de passe temporaire, le demandeur doit faire suivre au Centre de services la copie du courriel provenant de l'utilisateur qui demande un mot de passe temporaire. Ceci permet au Centre de services d'authentifier l'utilisateur.

Le Centre de services prend en charge la requête et, selon le cas, communique avec le demandeur (personne assurant le soutien de première ligne) ou directement avec l'utilisateur. Dans tous les cas, le demandeur est informé du suivi apporté à sa requête. Une fois la requête résolue, le Centre de services confirme la fermeture de la requête.

**Documents de support aux procédures diverses :**

[Document support – Aide-mémoire CSSS](#)  
L'objectif de ce document est de fournir un aide-mémoire qui présente de façon concise la procédure à suivre pour obtenir un support applicatif dans les services régionaux Info-Santé et Info-Social et les CSSS.

[Document support – Aide-mémoire GMF](#)  
L'objectif de ce document est de fournir un aide-mémoire qui présente de façon concise la procédure à suivre pour obtenir un support applicatif dans les GMF.

**Cadre normatif**

La liste des raisons d'appels liés au cadre normatif peut être consultée à partir de ce lien.

- [Cadre normatif - Raisons d'appels 2013-05-08](#)

Tous droits réservés © 2013 SOGIQUE Inc. | Certification 9001:2008 | Centre de services de la DGTI-MSSS - 1 877 826-2433

Information légale | Plan du site

<https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/...> 2013-09-18

<https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/Soutien/Documentation.aspx>



# ANNEXE 5

## Modalités de soutien technologique ISISW en GMF

Extranet SOGIQUE - Documentation

Page 1 sur 1



### Info-Santé et Info-Social Web

|                           |                          |                            |                        |                   |                |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|----------------|
| Accueil                   | Cadre de gestion         | Problèmes et améliorations | Communications         | Formation         | <b>Soutien</b> |
| <u>Soutien applicatif</u> | <u>Soutien technique</u> | <b>Documentation</b>       | <u>Téléchargements</u> | <u>Téléphonie</u> |                |

**Procédure à suivre pour adresser une requête au Centre de services.**

Toute requête adressée au Centre de services, par téléphone ou par courriel, doit inclure les éléments suivants :

- L'objet de la requête et toute information jugée pertinente (description de l'incident, image d'écran ou autres);
- Les coordonnées du demandeur (ressource de soutien de première ligne), c'est-à-dire nom, prénom, organisation, numéro de téléphone et de poste;
- Si la requête porte sur l'attribution d'un mot de passe temporaire, le demandeur doit faire suivre au Centre de services la copie du courriel provenant de l'utilisateur qui demande un mot de passe temporaire. Ceci permet au Centre de services d'authentifier l'utilisateur.

Le Centre de services prend en charge la requête et, selon le cas, communique avec le demandeur (personne assurant le soutien de première ligne) ou directement avec l'utilisateur. Dans tous les cas, le demandeur est informé du suivi apporté à sa requête. Une fois la requête résolue, le Centre de services confirme la fermeture de la requête.

**Documents de support aux procédures diverses :**

**Document support – Aide-mémoire CSSS**  
L'objectif de ce document est de fournir un aide-mémoire qui présente de façon concise la procédure à suivre pour obtenir un support applicatif dans les services régionaux Info-Santé et Info-Social et les CSSS.

**Document support – Aide-mémoire GMF**  
L'objectif de ce document est de fournir un aide-mémoire qui présente de façon concise la procédure à suivre pour obtenir un support applicatif dans les GMF.

**Cadre normatif**

La liste des raisons d'appels liée au cadre normatif peut être consultée à partir de ce lien.

- [Cadre normatif - Raisons d'appels 2013-05-08](#)

Tous droits réservés © 2013 SOGIQUE inc. | Certification 9001:2008 | Centre de services de la DGTI-MSSS - 1 877 826-2433

Information légale | Plan du site

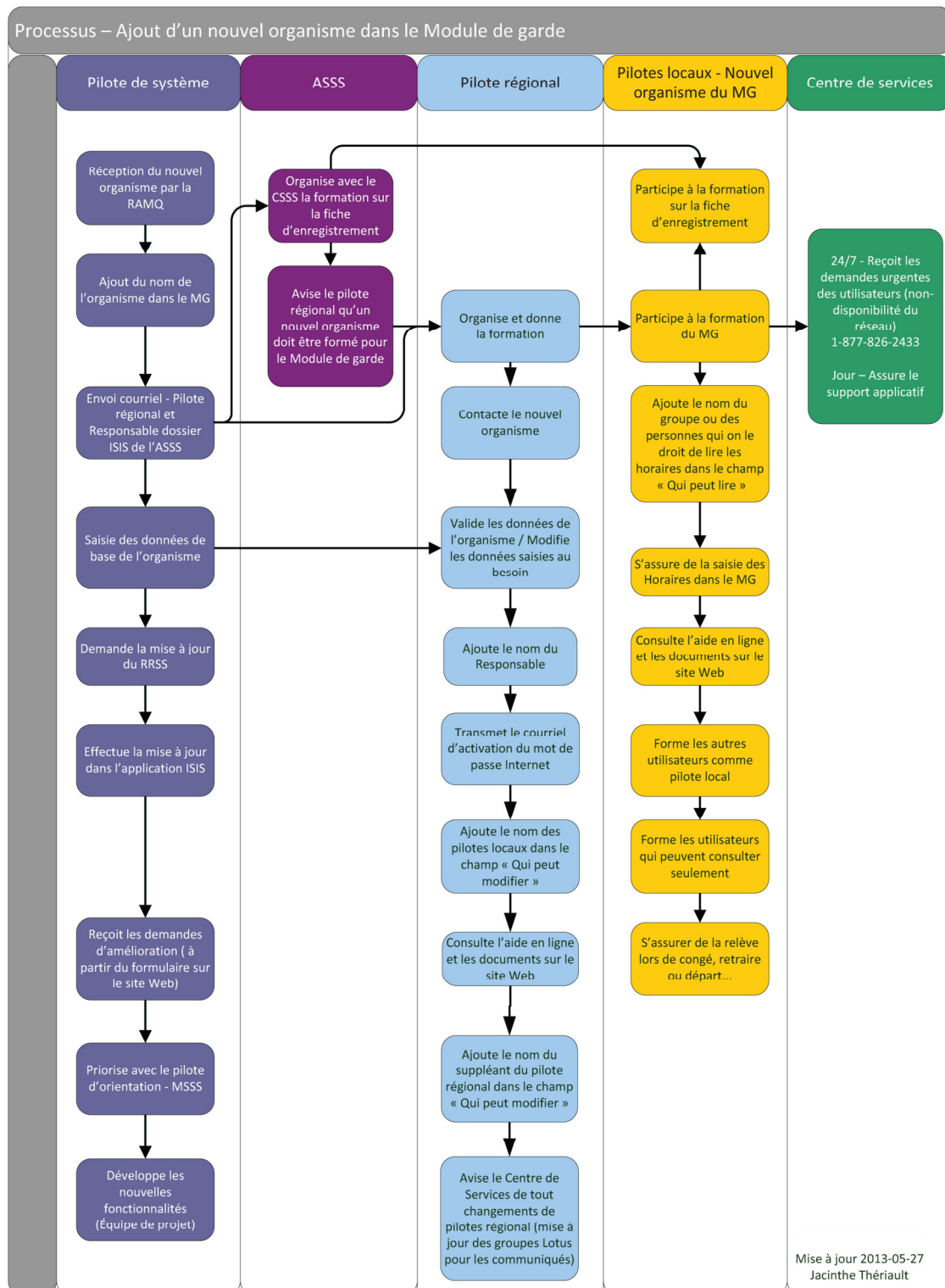
<https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/...> 2013-09-18

<https://extranet.sogique.rtss.qc.ca/Actifs-informationnels/Info-Sante-et-Info-Social-Web/Soutien/Documentation.aspx>



## ANNEXE 6

### Processus – Ajout d'un nouvel organisme dans le Module de Garde







**Agence de la santé  
et des services  
sociaux de Chaudière-  
Appalaches**

**Québec**

