



**Les services généraux
offerts par les
centres de santé
et de services sociaux**



Les services généraux offerts par les centres de santé et de services sociaux

DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES SOCIAUX

DIRECTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

SEPTEMBRE 2004

Édition produite par :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document peut être consulté à la section **Documentation**, sous la rubrique **Publications** du site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux dont l'adresse est : **www.msss.gouv.qc.ca**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Bibliothèque nationale du Canada, 2004

ISBN 2-550-43261-4

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec

Table des matières

PRÉAMBULE	1
1. LES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE: QUELQUES NOTIONS DE BASE	3
1.1. Les services de première ligne.....	5
1.2. Les services généraux	5
1.3. Les services spécifiques.....	5
2. L’OFFRE DE SERVICES GÉNÉRAUX : SES CARACTÉRISTIQUES	7
2.1. La nature des services.....	9
2.2. La clientèle visée	9
2.3. L’accessibilité et la qualité des services offerts.....	9
2.3.1 L’accessibilité des services offerts	9
2.3.2 La qualité des services offerts	11
3. LA DESCRIPTION DES SERVICES GÉNÉRAUX	29
3.1. Les activités de santé publique	33
SP 1 Accueil et information.....	35
SP 1.1 Info-Santé*	35
SP 1.2 Campagnes de communication.....	37
SP 2 Santé physique.....	39
SP 2.1 Prévention des traumatismes non intentionnels.....	41
SP 2.2 Prévention des maladies chroniques.....	43
SP 2.3 Vaccination des clientèles à risque.....	45
SP 2.4 Prévention et contrôle des maladies infectieuses	49
SP 2.5 Prévention et dépistage du VIH/sida, du virus de l’hépatite C et des infections transmissibles sexuellement	51
SP 3 Prévention des problèmes psychosociaux	53
SP 3.1 Prévention des problèmes psychosociaux	53
SP 4 Périnatalité, petite enfance, jeunes en milieu scolaire et leurs parents.....	55
SP 4.1 Service d’information en période prénatale.....	57
SP 4.2 Promotion de l’allaitement maternel (Amis des bébés).....	59
SP 4.3 Rencontre d’éducation parentale (0-4 ans).....	61
SP 4.4 Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants	63
SP 4.5 Promotion et prévention auprès des jeunes en milieu scolaire (5-17 ans).....	65
SP 4.6 Vaccination des jeunes en milieu scolaire.....	67
SP 4.7 Prévention en matière de santé dentaire	69
SP 5 Prévention et promotion en milieu de travail	71
SP 5.1 Programmes spécifiques aux milieux de travail.....	73
SP 5.2 Programme « Pour une maternité sans danger »	75
SP 5.3 Études d’hygiène industrielle pour les demandes d’indemnisation pour maladies professionnelles	77
SP 5.4 Programmes provinciaux d’intervention en milieu de travail	79
SP 5.5 Interventions de promotion et de prévention en matière de problèmes psychosociaux et de maladies chroniques en milieu de travail	81
SP 6 Interventions communautaires	83
SP 6.1 Interventions communautaires.....	83
SP 7 Interventions en matière de santé publique en cas d’urgence et de sinistre*	87
SP 7.1 Interventions en matière de santé publique en cas d’urgence et de sinistre*	87

* Service comportant à la fois un volet de santé publique et un volet clinique et d’aide.

3.2. Les activités de cliniques et d'aide	89
CA 1 Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée	91
CA 1.1 Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée	91
CA 2 Soins infirmiers	93
CA 2.1 Info-Santé *	95
CA 2.2 Interventions en matière de soins infirmiers.....	99
CA 2.3 Garde en soins infirmiers « 24/7 »	103
CA 2.4 Interventions en matière de sexualité, planification des naissances et suivi pré- et post-IVG	105
CA 2.5 Enseignement de base auprès des personnes atteintes d'une maladie chronique	109
CA 2.6 Contact à la suite de l'avis de grossesse	113
CA 2.7 Soutien à l'allaitement maternel	115
CA 2.8 Visite systématique postnatale et post adoption.....	117
CA 2.9 Service auprès des parents, du nourrisson et du jeune enfant	121
CA 3 Soutien diagnostique	123
CA 3.1 Soutien diagnostique	123
CA 4 Nutrition	125
CA 4.1 Nutrition	125
CA 5 Physiothérapie	127
CA 5.1 Physiothérapie	127
CA 6 Interventions psychosociales et psychologiques	129
CA 6.1 Garde psychosociale « 24/7 ».....	131
CA 6.2 Consultations psychosociales	133
CA 6.3 Consultations psychologiques	137
CA 7 Aide à domicile à court terme	141
CA 7.1 Aide à domicile à court terme	141
CA 8 Interventions en cas d'urgence et de sinistre*	143
CA 8.1 Interventions en cas d'urgence et de sinistre*	143
CA 9 Suivi complet de maternité par une sage-femme.....	147
CA 9.1 Suivi complet de maternité par une sage-femme.....	147
CA 10 Consultations médicales	149
CA 10.1 Consultations médicales en omnipratique offertes par le centre de santé de services sociaux (CSSS).....	149
CA 10.2 Groupes de médecine de famille localisés dans un CSSS	151
* Services comportant à la fois un volet de santé publique et un volet clinique et d'aide	
TABLEAUX	13
Tableau 1 Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service.....	15
Tableau 2 Synthèse de l'offre de services selon les paramètres d'accessibilité, activités de santé publique et activités cliniques et d'aide.....	23
ANNEXES	155
Annexe I Mandat du Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC.....	157
Annexe II Composition du Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC.....	161
Annexe III Harmonisation des termes à partir du concept de lignes de services	165

PRÉAMBULE

Au début des années 70, dans la foulée du rapport de la commission Castonguay-Neveu, le gouvernement du Québec créait les centres locaux de services communautaires (CLSC) et confiait à chacun la mission « *d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion*¹ ».

Ces nouvelles entités devenaient l'accès principal au réseau de la santé et des services sociaux. Par ailleurs, en même temps que la création du réseau des CLSC, naissaient les polycliniques médicales qui jouaient également le même rôle pour la population québécoise dans le cas du réseau de la santé.

Bien que la mise en place des CLSC ait été terminée au milieu des années 80, l'offre de service s'est développée différemment d'un établissement à l'autre d'une part, en raison des modalités de financement qui n'ont pas été uniformes, et d'autre part, du fait que les CLSC ont voulu offrir des services correspondant précisément aux besoins de la population de leur territoire respectif. Des changements législatifs, l'exigence de liens de plus en plus étroits avec les partenaires du réseau ainsi que les besoins toujours plus clairement exprimés de la population ont mis en évidence d'importants problèmes de disparité de l'offre de services entre les différents CLSC.

Par ailleurs, des commissions d'étude ont été mises sur pied pour évaluer l'organisation des services de santé et des services sociaux. Toutes ces études ont conclu à une sur-utilisation des services spécialisés de deuxième et de troisième ligne et à une sous-utilisation des services de première ligne. Récemment, la commission Clair, a recommandé ce qui suit :

Que l'organisation d'un réseau de première ligne constitue l'assise principale du système de santé et des services sociaux;

*Que ce réseau soit formé à partir de la double réalité actuelle des CLSC et des cabinets de médecins*².

*Que le MSSS précise le mandat du CLSC en vue d'offrir un ensemble minimal commun de services de base partout au Québec*³.

Le *Plan stratégique 2001-2004* du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) confirme également la place de la première ligne comme assise du système et le rôle des CLSC dans cette offre de services⁴.

Dans le sens de ces recommandations, le MSSS a mené au cours de 2003, des travaux permettant de circonscrire les notions de services de première ligne, de services généraux et de services spécifiques⁵. Il a ensuite établi, de concert avec les partenaires du réseau, l'offre de services généraux devant être offerte par tous les CLSC⁶.

En décembre 2003, l'adoption du projet de loi 25 par l'Assemblée nationale vient d'une part, confirmer l'importance d'assurer à la population québécoise l'accès à une large gamme de services de première ligne au sein de réseaux locaux de services et, d'autre part, préciser que ceux-ci seront sous la responsabilité d'une nouvelle instance locale, issue de la fusion d'un centre local de services communautaires (CLSC), d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et d'un centre hospitaliers de soins généraux (CHSG)⁷.

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., c. S-4.2.

² GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Les solutions émergentes*, Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, 2000, recommandation 2, p. 43.

³ Ibid, recommandation 3, p. 44.

⁴ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan stratégique 2001-2004*, objectifs 6, p. 32.

⁵ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Les services de santé et les services sociaux de première ligne*, novembre 2003

⁶ Ces travaux ont été réalisés par le Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC. Ils se sont échelonnés de janvier à juillet 2003. L'annexe I présente le mandat de ce comité.

⁷ Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux, art. 25 et 27.

Conséquemment, les conclusions des travaux portant sur la définition de l'offre de services généraux offerts en CLSC ont donc été reprises dans la perspective de cette nouvelle organisation de services de santé et de services sociaux intégrés. À cette fin, des consultations ont été effectuées au cours des mois de décembre 2003 et de janvier 2004. Elles ont mené notamment à la définition des services de santé et des services sociaux autour des concepts de lignes de services⁸.

Le présent document, constitué de trois chapitres, expose l'ensemble des services généraux qui devraient être offerts de façon minimale par tous les centres de santé et de services sociaux (CSSS). Le premier chapitre reprend les notions de services inhérentes aux services de la première ligne. Le deuxième décrit les principales caractéristiques des services généraux qui seront offerts par les CSSS. Celles-ci portent sur la nature du service, la clientèle visée, l'accessibilité aux services et la qualité des services offerts. Quant au troisième chapitre, il présente la description détaillée et les caractéristiques de chacun des services généraux regroupés selon qu'ils sont des activités de santé publique ou des activités cliniques et d'aide.

⁸ L'annexe III présente les résultats de ces travaux

1. LES SERVICES DE PREMIÈRE LIGNE : QUELQUES NOTIONS DE BASE⁹

⁹ La section qui suit est basée sur des extraits du document réalisé par la Direction générale des services à la population : *Les services de santé et de services sociaux de première ligne*, novembre 2003.

1.1 Les services de première ligne

Les services de première ligne sont un ensemble de services de nature préventive, curative, de réadaptation, palliative ou de soins de fin de vie et de soutien qui s'appuient sur une infrastructure légère, des compétences professionnelles générales et diversifiées ainsi que des techniques courantes d'interventions. Ces services permettent de prévenir, de résoudre ou de réduire la majorité des problèmes sociaux ou de santé courants vécus par l'ensemble de la population et par certaines clientèles vulnérables ou particulières.

Les services de première ligne se traduisent par une large gamme de services de santé et de services sociaux répondant à des besoins généraux ou particuliers. Ces services :

- ont pour objet de maintenir les personnes dans leur milieu de vie;
- répondent à des problèmes de santé ou sociaux usuels et diversifiés;
- s'adressent à toute la population et à certaines clientèles vulnérables ou particulières;
- sont orientés vers la communauté;
- sont offerts à domicile, près du lieu de résidence et dans les milieux de vie des citoyens;
- font appel à des compétences professionnelles générales et diversifiées;
- adoptent une approche interdisciplinaire de travail;
- optent pour une approche globale de la personne qui tient compte de l'ensemble de ses besoins;
- exigent des outils et des techniques d'interventions courantes;
- nécessitent une infrastructure et une technologie légère.

Les services de première ligne regroupent deux grands types de services; les services généraux et les services spécifiques.

1.2 Les services généraux

Les services généraux s'adressent à toute la population et devraient être la principale entrée dans le système de santé et des services sociaux. Ils répondent à un besoin de maintien ou d'amélioration de la santé et du bien-être ou encore à des problèmes généralement ponctuels, qui peuvent aussi être de nature aiguë et réversible. Les services généraux incluent des activités de santé publique qui s'inscrivent dans une approche populationnelle et des activités cliniques et d'aide qui supposent une réponse à des besoins individuels.

Dans le contexte des services généraux, les activités de santé publique sont liées à des interventions de promotion et de prévention, en vue d'agir sur les facteurs qui favorisent la santé, de diminuer les facteurs de risque qui menacent la santé ou d'en diminuer les conséquences et de dépister précocement les maladies et les problèmes psychosociaux à un stade préclinique. Ces activités s'adressent à l'ensemble de la population et elles contribuent toutes au volet «Prévenir» et découlent du Programme national de santé publique.

Pour ce qui est des services généraux, les activités cliniques et d'aide offertes en première ligne répondent à l'ensemble des besoins des personnes vivant une situation particulière momentanée ou encore présentant la plupart du temps des problèmes ponctuels ou des problèmes de nature aiguë et réversible. Ces services à caractère universel s'adressent à tous y compris les clientèles particulières. Les services généraux contribuent principalement à « traiter » la personne ou à stabiliser son état ou à réduire les conséquences. Dans les limites des services généraux, les personnes-ressources accomplissent aussi des actions de prévention et de soutien auprès des personnes qu'ils traitent.

1.3 Les services spécifiques

Les services spécifiques s'adressent à des clientèles vulnérables et à des clientèles particulières. Ils répondent à un besoin de maintien ou d'amélioration de la santé des clientèles vulnérables par des actions concernant précisément ces personnes ou aux besoins souvent complexes, interreliés et concomitants de certaines clientèles particulières. Les services spécifiques incluent des activités de santé publique et des activités cliniques et d'aide.

Dans le cas des services spécifiques, les activités de santé publique sont des interventions de promotion et de prévention qui s'adressent à des clientèles vulnérables. Ce sont des personnes ou

des groupes de personnes présentant un ou plusieurs facteurs qui pourraient conduire à un problème de santé ou un problème psychosocial. Ces facteurs sont un faible niveau de scolarité, un faible revenu, le chômage, l'âge, les conditions de vie, l'isolement social, etc.

En ce qui a trait aux services spécifiques, les activités cliniques et d'aide offertes en première ligne servent principalement à « soigner et soutenir » les personnes qui vivent dans leur communauté et qui, la plupart du temps, conformément à un plan de services individualisé, doivent recevoir à moyen ou à long terme, de façon continue et souvent intensive, des services qui leur sont propres. Ces services répondent à des besoins souvent multiples, interreliés et concomitants. Les personnes qui nécessitent de tels services sont des clientèles particulières. Ce sont les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes atteintes d'une maladie chronique dont le cancer, les personnes en fin de vie, les jeunes en difficulté et leurs familles, les femmes et les hommes victimes de violence conjugale ou sexuelle et les enfants y étant exposés, les conjoints violents, les personnes suicidaires ou qui ont des problèmes graves et persistants de santé mentale, les personnes qui ont une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, les personnes aux prises avec une ou plusieurs formes de dépendance (toxicomanes, alcooliques, joueurs pathologiques, etc.) et les personnes itinérantes. Ces clientèles particulières nécessitent, en plus des services généraux, des services spécifiques pour répondre à leurs besoins. Une approche intégrée permet alors de « soigner » la personne pour l'aider à développer ou à maintenir ses capacités, à conserver une qualité de vie, une certaine autonomie et à maintenir son intégration dans sa communauté. Elle permet aussi de soutenir la personne dans son adaptation ou son intégration sociale.

Concernant les services spécifiques, les personnes-ressources accomplissent aussi des actions de prévention et de traitement auprès des personnes qu'ils suivent. Les services spécifiques s'inscrivent dans une approche d'offre globale de services pour répondre aux besoins de ces clientèles particulières

2. L'OFFRE DE SERVICES GÉNÉRAUX : SES CARACTÉRISTIQUES

2.1 La nature des services

À partir des travaux entrepris par le Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC et à la suite des consultations menées dans la perspective d'une organisation de services de santé et de services sociaux intégrés, les services généraux ont été regroupés selon la nature des activités : les activités de santé publique (SP) et les activités cliniques et d'aide (CA). Le tableau 1 présente la liste et un résumé de ces activités selon ce regroupement. Bien que cette distinction soit faite ici, les interventions réalisées auprès de la clientèle se font généralement en intégrant ces deux volets d'activités.

2.2 La clientèle visée

Conformément à la Loi sur la santé et les services sociaux, les services généraux constituant l'offre de services devront être accessibles à l'ensemble de la population sans distinction et sans exclusion de clientèles et sans que l'accès aux services soit assujéti à la résidence sur le territoire de référence.

La seule exception a trait au lieu de prestation des services. En effet, lorsque ceux-ci seront offerts au domicile de la personne ou dans un autre milieu de vie, la résidence sur le territoire de référence constituera une condition d'accès aux services¹⁰.

2.3 L'accessibilité et la qualité des services offerts

Deux éléments ont été jugés essentiels à la prestation optimale des services généraux, soit l'accessibilité et la qualité des services offerts. Chacune de ces caractéristiques comporte différents aspects qui sont présentés ci-dessous. Le tableau 2 laisse voir le sommaire de ces caractéristiques par service.

2.3.1 L'accessibilité des services offerts

L'accessibilité aux services constitue l'un des enjeux de la planification stratégique 2001-2004 du MSSS. Par ailleurs, il a été démontré, lors de l'exercice d'évaluation des services offerts en CLSC réalisé auprès de la population¹¹, que même si 96 p. 100 des personnes interrogées étaient satisfaites des services reçus, la principale insatisfaction portait sur l'accessibilité.

Les services généraux composant l'offre de services doivent donc être plus accessibles. Six volets ont été retenus pour qualifier l'accessibilité : 1) L'accessibilité linguistique et culturelle; 2) l'accessibilité physique et sur le plan des communications; 3) l'accessibilité temporelle; 4) l'accessibilité géographique; 5) l'accessibilité professionnelle; et 6) l'accessibilité financière.

Les volets de l'accessibilité linguistique et culturelle ainsi que de l'accessibilité physique et sur le plan des communications sont abordés ici de façon globale, peu importe le service reçu. Quant aux volets de l'accessibilité temporelle, de l'accessibilité géographique, de l'accessibilité professionnelle et de l'accessibilité financière, ils sont décrits tout en mettant en évidence les critères utilisés pour les appliquer à chaque service.

L'accessibilité linguistique et culturelle

L'accessibilité linguistique, particulièrement dans le cas des personnes d'expression anglaise, devra être conforme à la réglementation provinciale visée dans l'article 508 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les établissements prestataires de services généraux qui accueillent des communautés culturelles diversifiées devront s'assurer que ces dernières obtiennent des services pouvant répondre à leurs spécificités. Cette caractéristique devrait être présente, particulièrement à l'échelle des services de premiers contacts.

¹⁰ Pour plus de détails, voir le chapitre 3 sur les fiches descriptives des services.

¹¹ Sondage sur la satisfaction de la clientèle dans le cadre du Bulletin des CLSC.

L'accessibilité physique et sur le plan des communications

Les établissements devront également tenir compte de l'adaptation des lieux physiques de l'ensemble des installations afin de favoriser, pour tous les types de clientèles, une accessibilité accrue. L'emploi d'un vocabulaire simple et à la portée de tous sera de mise; en outre, les services d'un interprète ou l'usage d'un télétranscripteur devront être offerts.

L'accessibilité temporelle

L'accessibilité temporelle fait référence à la fois au nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire et à la période de la semaine où le service est accessible.

Dans le but d'optimiser l'accessibilité des services généraux, on estime que, pour certains services, il faudrait atteindre 70 heures hebdomadaires d'accessibilité, et ce, incluant des plages horaires de soir et de fin de semaine. Les critères retenus pour mesurer l'accessibilité temporelle sont les suivants :

- le service répond habituellement à des situations exigeant une réponse urgente;
- la nature du service a pour objet de désengorger les urgences;
- la nature du service exige une très grande accessibilité temporelle;
- le service constitue un préalable à tout service visé par les 70 heures hebdomadaires.

Par ailleurs, un certain nombre de services devront offrir une accessibilité totale, soit jour et nuit et sept jours par semaine. C'est le cas des services où les situations exigent une réponse immédiate.

Quant à l'accessibilité des services de soir et de fin de semaine, les critères retenus sont les suivants :

- tous les services nécessitant une accessibilité de 70 heures par semaine;
- tous les services nécessitant une accessibilité « 24/7 »;
- les services offerts au domicile de la personne;
- les services de protection de santé publique;
- les services s'adressant principalement à la clientèle qui travaille.

L'accessibilité géographique

L'accessibilité géographique fait référence au lieu de prestation de service et aux modalités d'organisation. Le lieu de prestation précise l'endroit où le service est accessible : instance locale, domicile ou autres lieux (ex. : centre de la petite enfance, école, communauté, milieu de vie, milieu de travail). Quant à la modalité organisationnelle, elle précise si l'accessibilité fait l'objet de modalités particulières d'organisation de services.

Un service est accessible ailleurs que dans une instance locale lorsque :

- c'est la nature même du service (centre de la petite enfance, milieu scolaire, travail);
- c'est le meilleur moyen de joindre la clientèle visée;
- la clientèle visée ne peut se déplacer.

D'autre part, un service est structuré selon des modalités particulières d'organisation lorsque :

- l'expertise est plutôt rare et que celle-ci est utilisée là où elle existe;
- il est plus efficace de fournir le service sur cette base.

L'accessibilité professionnelle

L'accessibilité professionnelle fait référence à la nécessité ou non de prendre rendez-vous, et d'obtenir ou non une référence personnalisée de la part d'un professionnel. Elle se réfère également au délai maximal d'attente entre le moment où il y a une demande de service et le moment où celui-ci est donné et enfin, elle indique la plage horaire pour prendre rendez-vous, lorsque cela est nécessaire.

Un service est accessible sans rendez-vous exclusivement lorsque :

- la situation exige une assistance immédiate;
- le service nécessite une accessibilité « 24/7 »;
- le service constitue le premier contact de l'utilisateur pour recevoir un des services généraux.

Un service est accessible avec rendez-vous exclusivement lorsque :

- le service exige une planification de la part de la personne ressource.

Dans les autres cas, le service peut être offert avec ou sans rendez-vous.

On demande une référence personnalisée pour accéder à un des services généraux lorsque :

- ce service exige un jugement professionnel;
- ce service nécessite une prescription médicale;
- ce service est accessible en vertu d'un protocole d'entente inter établissement;
- ce service concerne une clientèle inscrite à un service « 24/7 ».

Toutefois, les services de vaccinations et ceux qui ont un caractère informationnel n'exigent pas de référence.

Les délais minimaux d'attente sont définis à partir des pratiques actuelles, sauf dans le cas de la vaccination où ils sont tributaires du calendrier de vaccination prescrit par le Programme d'immunisation du Québec.

Quant à la plage horaire pour prendre rendez-vous, elle concorde généralement avec la période de la semaine où le service est accessible.

L'accessibilité financière

L'accessibilité financière précise si des frais sont exigés de la clientèle pour recevoir le service. De façon générale, les services généraux sont gratuits. Toutefois, dans certains cas, des frais d'inscription et des frais de matériel sont demandés pour les raisons suivantes :

- Le service fourni par le CSSS n'est pas usuel;
- Les fournitures nécessaires au service ne sont pas d'utilité courante.

2.3.2 La qualité des services offerts

Cette rubrique précise les facteurs essentiels pour assurer la qualité des services offerts. Ces facteurs ne constituent pas des indicateurs de l'évaluation de la qualité des services ni des critères de performance. Ils ne se substituent pas non plus aux codes de déontologie qui encadrent les diverses pratiques.

Certains facteurs sont d'ordre plus général et portent sur l'ensemble de la prestation de services généraux, alors que d'autres sont propres à chacun des services. Dans cette section, les facteurs d'ordre général sont abordés. Pour ce qui est des facteurs propres à chacun des services, ils sont exposés au chapitre 3.

Les facteurs de qualité qui devraient être appliqués partout sont : 1) l'aménagement des lieux physiques; 2) la formation et la mise à jour des compétences des personnes-ressources; 3) le soutien clinique aux programmes; 4) la disponibilité et la qualité du matériel et de l'équipement.

L'aménagement des lieux physiques

Ce facteur fait référence à l'aménagement assurant le respect de la personne et de son intimité, conformément aux règles de confidentialité. Les espaces doivent être suffisamment grands et adaptés aux différents types d'activités qui s'y déroulent.

La formation et la mise à jour des compétences des personnes ressources

Ce facteur fait référence à la mise en place de programmes structurés de formation du nouveau personnel; de programmes de formation continue et d'activités de mise à jour des compétences axées sur les différents problèmes éprouvés dans les services et les nouveaux modes de pratique.

Le soutien clinique aux programmes

Ce facteur fait référence à la mise en place de mécanismes de soutien clinique, de supervision clinique et d'intégration dans la structure organisationnelle, relativement aux pratiques professionnelles.

La disponibilité et la qualité du matériel et de l'équipement

Ce facteur fait référence aux ressources matérielles, incluant la disponibilité d'équipement en quantité suffisante et en bon état. À titre d'exemple, mentionnons la mise en place d'un service de prêt d'équipements à la clientèle en vertu du Plan d'intervention de la personne.

La Loi modifiant la Loi sur les services de santé et de services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux constitue également un incitatif important au développement d'une préoccupation de la qualité des services offerts. En effet, elle oblige les établissements à s'assurer de l'aspect sécuritaire des services de santé et des services sociaux. Elle les oblige également à solliciter l'agrément des services de santé et des services sociaux qu'ils offrent auprès d'organismes d'accréditation reconnus¹².

¹² Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux, art. 6.

TABLEAUX

- Tableau 1** Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service
Tableau 2 Synthèse de l'offre de services selon les paramètres d'accessibilité, activités de santé publique et activités cliniques et d'aide

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service

Numéro	Service	Résumé du service
Activités de santé publique		
SP 1	Accueil et information	
SP 1.1	Info-Santé*	Lien avec la fiche CA 2.1
SP 1.2	Campagnes de communication	Information et sensibilisation sur divers thèmes relatifs à la santé et au bien-être de la population
SP 2		
Santé physique		
SP 2.1	Prévention des traumatismes non intentionnels	Information, sensibilisation et interventions liées à la promotion de la sécurité et à la prévention des traumatismes non intentionnels
SP 2.2	Prévention des maladies chroniques	Services de consultation, d'information, de documentation, d'orientation et de suivi pour prévenir les maladies chroniques
SP 2.3	Vaccination des clientèles à risque	Vaccination annuelle contre l'influenza et vaccination contre le pneumocoque et les hépatites virales A et B ainsi que d'autres maladies infectieuses auprès des différentes clientèles visées par chacun des programmes de vaccination
SP 2.4	Prévention et contrôle des maladies infectieuses	Collaboration aux enquêtes épidémiologiques et aux interventions en vue de diminuer la transmission des maladies infectieuses à déclaration obligatoire et les éclosions de maladies infectieuses transmissibles dans la population et chez les personnes ayant été possiblement exposées
SP 2.5	Prévention et dépistage du VIH/sida, du virus de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement	Information et activités de prévention et de sensibilisation auprès de la population ou de groupes de personnes présentant des facteurs de risque; counselling et dépistage auprès des personnes infectées et de leurs partenaires et auprès de groupes de personnes présentant certains facteurs de risque
SP 3		
Prévention des problèmes psychosociaux		
SP 3.1	Prévention des problèmes psychosociaux	Interventions de groupe et counselling en vue de la prévention des problèmes psychosociaux.

* Service comportant à fois un volet de santé publique et un volet clinique et d'aide

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service (suite)

Numéro	Service	Résumé du service
Activités de santé publique		
SP 4	Périnatalité, petite enfance, jeunes en milieu scolaire et leurs parents	
SP 4.1	Service d'information en période prénatale	Service d'information, de conseils et d'échanges pour les couples qui attendent un enfant
SP 4.2	Promotion de l'allaitement maternel (Amis des bébés)	Activités de promotion de l'allaitement maternel par l'entremise de rencontres de groupe ou de campagnes publicitaires auprès des femmes enceintes, des femmes venant d'accoucher et des conjoints
SP 4.3	Rencontre d'éducation parentale (0-4 ans)	Rencontres de groupe pour informer, conseiller et aider les parents du nouveau-né ou du jeune enfant concernant le développement de l'enfant (moteur, langagier, cognitif et social) les soins et l'éducation du jeune enfant
SP 4.4	Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants	Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants et information sur la vaccination
SP 4.5	Promotion et prévention auprès des jeunes en milieu scolaire (5-17 ans)	Activités et services de promotion de la santé et de prévention des problèmes de santé et des problèmes psychosociaux dans le contexte d'une intervention globale et concertée auprès des jeunes en milieu scolaire et de leurs parents
SP 4.6	Vaccination des jeunes en milieu scolaire	Information et vaccination des jeunes en milieu scolaire selon le calendrier prévu par le Programme d'immunisation du Québec
SP 4.7	Prévention en matière de santé dentaire	Dépistage des enfants à risque de carie dentaire, éducation à la santé dentaire et traitement préventif de ces enfants
SP 5		
Prévention et promotion en milieu de travail		
SP 5.1	Programmes spécifiques aux milieux de travail	Élaboration et mise en application des programmes de santé propres au milieu de travail par la détermination et l'évaluation des risques, la surveillance de la santé, l'information et la formation sur les risques et les moyens de se protéger
SP 5.2	Programme « Pour une maternité sans danger »	Application du programme « Pour une maternité sans danger » par la réalisation des études d'hygiène industrielle pour les demandes de retrait préventif, la réponse aux demandes de consultations médicales et le soutien à la mise en oeuvre d'une politique de réaffectation

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service (suite)

Numéro	Service	Résumé du service
Activités de santé publique		
SP 5.3	Études d'hygiène industrielle pour les demandes d'indemnisation pour maladies professionnelles	Réalisation des études d'hygiène industrielle, incluant la rencontre du travailleur pour tracer son histoire professionnelle, l'implantation de mesures d'hygiène industrielle dans les milieux de travail, la rédaction du rapport et sa transmission à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
SP 5.4	Programmes provinciaux d'intervention en milieu de travail	Collaboration à l'application des programmes provinciaux d'intervention par la détermination et l'évaluation des risques, la surveillance de la santé, l'information et la formation sur les risques
SP 5.5	Interventions de promotion et de prévention en matière de problèmes psychosociaux et de maladies chroniques en milieu de travail	Activités de promotion de saines habitudes de vie et de comportements favorables à la santé (saine alimentation, pratique régulière de l'activité physique); et activités de prévention des problèmes psychosociaux (ex. : consommation excessive d'alcool et autres toxicomanies, suicide) et des maladies chroniques
SP 6 Interventions communautaires		
SP 6.1	Interventions communautaires	Mise en évidence des besoins de la population, conception, mise en œuvre et soutien d'actions communautaires, concertation et mobilisation des acteurs, contribution au développement des communautés locales
SP 7 Interventions en matière de santé publique en cas d'urgence et de sinistre*		
SP 7.1	Interventions en matière de santé publique en cas d'urgence et de sinistre*	Lien avec la fiche CA 8.1

* Service comportant à la fois un volet de santé publique et un volet clinique et d'aide

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service

Numéro	Service	Résumé du service
Activités cliniques et d'aide		
CA 1	Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée	
CA 1.1	Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée	Accueil, réponse aux demandes d'information, prise de rendez-vous sur place ou par téléphone et référence personnalisée vers les services ou les ressources appropriés du milieu
CA 2 Soins infirmiers		
CA 2.1	Info-Santé*	Aide, conseils, information et réponse rapide relativement à des problèmes de santé, en tout temps par téléphone, jour et nuit
CA 2.2	Interventions en matière de soins infirmiers	Évaluation de la condition de santé liée au problème présenté, orientation vers les ressources appropriées en lien avec les médecins référants et les services offerts dans le CSSS, tests et analyse, traitements infirmiers nécessaires, consultation et suivi concernant des maladies courantes; information et enseignement donné concernant le problème de santé présenté; service offert avec ou sans rendez-vous, également offert le soir et la fin de semaine
CA 2.3	Garde en soins infirmiers « 24/7 »	Évaluation de la condition et traitements infirmiers, en relation avec un problème de santé préalablement identifié; service offert en dehors des heures d'ouverture du CSSS pour les personnes inscrites à ce service
CA 2.4	Interventions en matière de sexualité, planification des naissances et suivi pré- et post-IVG	Information, conseils, aide et enseignement sur la sexualité et la contraception, tests diagnostiques et traitements; service offert également le soir, avec ou sans rendez-vous Conseils, information pré- et post-IVG; service offert avec rendez-vous
CA 2.5	Enseignement de base auprès des personnes atteintes d'une maladie chronique	Information et enseignement de base donnés, principalement lors de l'annonce du diagnostic, à une personne atteinte d'une maladie chronique pour lui permettre de comprendre sa maladie et de l'autogérer; service individuel ou de groupe offert également certains soirs sur rendez-vous

* Service comportant à fois un volet de santé publique et un volet clinique et d'aide

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service (suite)

Numéro	Service	Résumé du service
Activités cliniques et d'aide		
CA 2.6	Contact à la suite de l'avis de grossesse	Information et conseils d'usage par un contact téléphonique systématique à toutes les femmes enceintes qui y ont consenti, dès la référence par les médecins, les sages-femmes ou les centres hospitaliers
CA 2.7	Soutien à l'allaitement maternel	Conseils et aide assurant le soutien des pratiques favorables à l'allaitement maternel auprès des femmes enceintes, des femmes venant d'accoucher, des femmes qui allaitent, des nourrissons et des conjoints (pères); activités réalisées par l'intermédiaire de rencontres individuelles
CA 2.8	Visite systématique postnatale et post adoption	Conseils, information et évaluation relativement à l'état de santé du nouveau-né ou de l'enfant adopté et de la mère par une visite systématique à domicile, au plus tard trois jours après la sortie du centre hospitalier ou cinq jours après la naissance ou encore quinze jours après l'arrivée de l'enfant adopté
CA 2.9	Service auprès des parents, du nourrisson et du jeune enfant	Information, conseils et aide aux parents; surveillance du développement du nouveau-né et du jeune enfant par des rencontres individuelles
CA 3		
Soutien diagnostique		
CA 3.1	Soutien diagnostique	Prélèvements et examens diagnostiques sur référence; service offert au moins cinq jours par semaine, avec ou sans rendez-vous
CA 4		
Nutrition		
CA 4.1	Nutrition	Information, évaluation de l'alimentation et de l'état nutritionnel, conseil nutritionnel, suivi de diètes particulières et détection de problèmes alimentaires par des rencontres individuelles ou de groupe; service offert sur rendez-vous et sur référence cinq jours par semaine
CA 5		
Physiothérapie		
CA 5.1	Physiothérapie	Évaluation fonctionnelle des capacités musculo-squelettiques (os, muscles et articulations) et traitements à court terme de physiothérapie; service offert sur rendez-vous, sur référence, 5 jours semaine

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service (suite)

Numéro	Service	Résumé du service
Activités cliniques et d'aide		
CA 6	Interventions psychosociales et psychologiques	
CA 6.1	Garde psychosociale « 24/7 »	Aide psychosociale immédiate en situation de crise ou de détresse, par téléphone, dans les locaux du CSSS ou à domicile, en tout temps; référence et accompagnement vers les ressources appropriées
CA 6.2	Consultations psychosociales	Aide individuelle, conjugale ou familiale pour clarifier les problèmes personnels et relationnels, références vers les services appropriés, accompagnement ou soutien dans les démarches à entreprendre par téléphone ou dans les locaux du CSSS; conseils et démarche thérapeutique de nature psychosociale dans les locaux du CSSS ou à domicile; information, conseils, aide et suivi relativement à des problèmes psychosociaux auprès des jeunes en centre de la petite enfance et en milieu scolaire; service offert également le soir et la fin de semaine
CA 6.3	Consultations psychologiques	Aide individuelle, conjugale ou familiale ou de groupe afin de circonscrire les difficultés de nature psychologique motivant la demande de consultation et de traiter celles-ci par des conseils ou d'un suivi thérapeutique approprié; services offert sur référence et sur rendez-vous dans les locaux du CSSS; service offert également certains soirs de semaine
CA 7		
Aide à domicile à court terme		
CA 7.1	Aide à domicile à court terme	Soins d'assistance personnelle et aide domestique offerts au domicile, pendant une courte période, pour soutenir une personne ayant une incapacité temporaire ou ponctuelle, généralement à la suite d'une hospitalisation ou d'une intervention chirurgicale; service offert en réponse à une référence
CA 8		
Interventions en cas d'urgence et de sinistre*		
CA 8.1	Interventions en cas d'urgence et de sinistre*	Aide et soutien psychosocial individuel ou collectif, services de santé physique et de santé publique pour les personnes et les groupes touchés par un sinistre ou une catastrophe accidentelle ou naturelle et service de soutien psychosocial lors de certains événements traumatisants

* Service comportant à fois un volet de santé publique et un volet clinique et d'aide

Tableau 1 : Nomenclature et résumé des services généraux selon la nature du service (suite)

Numéro	Service	Résumé du service
Activités cliniques et d'aide		
CA 9	Suivi complet de maternité par une sage-femme	
CA 9.1	Suivi complet de maternité par une sage-femme	Suivi complet de maternité, par une sage-femme, ce qui comprend le suivi lors de la grossesse et de l'accouchement ainsi que le suivi durant la période postnatale
CA 10		
Consultations médicales		
CA 10.1	Consultations médicales en omnipratique offertes par le CSSS	Consultations médicales offertes en clinique externe par un omnipraticien; elles comprennent entre autres, des consultations médicales pour des problèmes épisodiques ou pour un malaise non précisé, ponctuel, imprévisible, demandant ou non un suivi à long terme; service offert avec ou sans rendez-vous, et parfois dans un contexte d'urgence mineure, également offert le soir et la fin de semaine
CA 10.2	Groupe de médecine de famille (GMF) localisé dans un CSSS	Services médicaux assumés par des omnipraticiens travaillant en groupe, dans un CSSS, avec la collaboration d'infirmières; ces groupes de médecins offrent une gamme de services définis à des citoyens qui les auront choisis; le choix, par chaque citoyen, de son médecin de famille s'exprime par une inscription volontaire, c'est-à-dire une entente entre le patient et le médecin; service offert avec ou sans rendez-vous, également le soir, la fin de semaine et les jours fériés

Tableau 2 SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE SERVICES SELON LES PARAMÈTRES D'ACCESSIBILITÉ, ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE ET ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

No	Service : Activités de santé publique	Accessibilité temporelle					Accessibilité géographique						Accessibilité professionnelle						Accessibilité financière						
		Plage horaire					Lieu de prestation						Plage horaire de prise de RV						Gratuité totale	Coût de certaines fournitures	Coût de location				
		"24/7"	Jours de la semaine	Certains soirs de la semaine	Tous les soirs de la semaine	Fin de semaine	Dans les locaux du CSSS	À domicile	Dans d'autres lieux	Dans plusieurs installations	Dans une seule installation	Organisation locale	Organisation régionale recommandée	Sans rendez-vous exclusivement	Avec rendez-vous exclusivement	Avec ou sans rendez-vous	Avec référence	Sans référence				Délai maximal	7 jours	5 jours	Tous les soirs durant 5 jours
SP 4	Périnatalité, petite enfance, jeunes en milieu scolaire et leurs parents																								
SP 4.1	Service d'information en période prénatale		X		X		X			X				X			X	30 jours		X	X		X		
SP 4.2	Promotion de l'allaitement maternel (Amis des bébés)		X		X	X	X		X		X			X			X						X		
SP 4.3	Rencontre d'éducation parentale (0-4 ans)		X		X		X		X				X			X	De quelques heures à quelques jours, selon la situation		X	X		X			
SP 4.4	Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants		X		X		X		X				X			X	En vertu du Programme d'immunisation du Québec		X	X		X*			
SP 4.5	Promotion et prévention auprès des jeunes en milieu scolaire (5-17 ans)		X		X		X		X			X				X							X		
SP 4.6	Vaccination des jeunes en milieu scolaire		X						X				X			X	En vertu du Programme d'immunisation du Québec					X			
SP 4.7	Prévention en matière de santé dentaire		X						X				X			X	30 jours					X			

* Cette condition s'applique sauf pour certaines particularités.

** Cette condition s'applique lorsque cela est nécessaire.

Tableau 2

SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE SERVICES SELON LES PARAMÈTRES D'ACCESSIBILITÉ, ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE ET ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

No	Service : Activités de clinique et d'aide	Accessibilité temporelle					Accessibilité géographique					Accessibilité professionnelle							Accessibilité financière						
		Plage horaire					Lieu de prestation					Sans rendez-vous exclusivement	Avec rendez-vous exclusivement	Avec ou sans rendez-vous	Avec référence	Sans référence	Délai maximal	Plage horaire de prise de RV				Gratuité totale	Coût de certaines fournitures	Coût de location	
		"24/7"	Jours de la semaine	Certains soirs de la semaine	Tous les soirs de la semaine	Fin de semaine	Dans les locaux du CSSS	À domicile	Dans d'autres lieux	Dans plusieurs installations	Dans une seule installation							Organisation locale	Organisation régionale recommandée	7 jours	5 jours				Tous les soirs durant 5 jours
CA 1	Accueil, information, accompagnement et référence personnalisés																								
CA 1.1	Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée		X		X	X	X			X		X		X			X	2 heures					X		
CA 2	Soins infirmiers																								
CA 2.1	Info-Santé	X	X		X	X	X					X	X			X	X	Moins de 4 minutes					X		
CA 2.2	Interventions en matière de soins infirmiers		X		X	X	X	X	X		X				X	X	X	Sans rendez-vous : aucun Rendez-vous : 24 heures Milieu scolaire : 5 jours	X	X	X		X		
CA 2.3	Garde en soins infirmiers "24/7"	X			X	X		X			X				X			Aucun					X	X	
CA 2.4	Interventions en matière de sexualité, planification des naissances et suivi pré- et post-IVG		X		X**		X			X		X			X		X	48 heures	X				X	X	
CA 2.5	Enseignement de base auprès des personnes atteintes d'une maladie chronique		X	X			X			X	X			X				30 jours		X			X		
CA 2.6	Contact à la suite de l'avis de grossesse		X	X						X	X				X			7 jours					X		
CA 2.7	Soutien à l'allaitement maternel		X		X	X	X		X		X			X		X		De quelques heures à quelques jours, selon la situation		X	X		X		

* Cette condition s'applique sauf pour certaines particularités.

** Cette condition s'applique lorsque cela est nécessaire.

Tableau 2

SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE SERVICES SELON LES PARAMÈTRES D'ACCESSIBILITÉ, ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE ET ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

No	Service : Activités de clinique et d'aide	Accessibilité temporelle				Accessibilité géographique						Accessibilité professionnelle						Accessibilité financière						
		Plage horaire				Lieu de prestation						Sans rendez-vous exclusivement	Avec rendez-vous exclusivement	Avec ou sans rendez-vous	Avec référence	Sans référence	Délai maximal	Plage horaire de prise de RV				Gratuité totale	Coût de certaines fournitures	Coût de location
		"24/7"	Jours de la semaine	Certains soirs de la semaine	Tous les soirs de la semaine	Fin de semaine	Dans les locaux du CSSS	À domicile	Dans d'autres lieux	Dans plusieurs installations	Dans une seule installation							Organisation locale	Organisation régionale recommandée	7 jours	5 jours			
CA 2.8	Visite systématique postnatale et postadoption		X			X		X			X			X			3 jours après la sortie du centre hospitalier 5 jours après la naissance 15 jours après l'arrivée de l'enfant adopté					X		
CA 2.9	Service auprès des parents, du nourrisson et du jeune enfant		X		X		X			X				X		X	7 jours		X	X		X		
CA 3	Soutien diagnostique																							
CA 3.1	Soutien diagnostique		X			X	X	X			X			X	X	X	Sans rendez-vous : 1 heure Rendez-vous 2 : semaines		X			X*		
CA 4	Nutrition																							
CA 4.1	Nutrition		X			X				X	X			X		X	30 jours, sauf si urgence		X			X		
CA 5	Physiothérapie																							
CA 5.1	Physiothérapie		X			X				X	X			X		X	7 jours		X			X		
CA 6	Interventions psychosociales et psychologiques																							
CA 6.1	Garde psychosociale "24/7"	X			X	X	X	X			X	X		X			Aucun					X		
CA 6.2	Consultations psychosociales		X		X	X	X	X		X				X		X	Évaluation et orientation personnalisées : aucun Consultations : 30 jours	X		X		X		
CA 6.3	Consultations psychologiques		X	X			X			X	X			X		X	30 jours		X			X		

* Cette condition s'applique sauf pour certaines particularités.

** Cette condition s'applique lorsque cela est nécessaire.

3. LA DESCRIPTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

3. LA DESCRIPTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

Comme cela a été dit précédemment, les services généraux comprennent des activités de santé publique et des activités cliniques et d'aide. Les pages qui suivent décrivent les services généraux qui constituent l'offre de services minimale que la population devrait trouver dans les CSSS. Les services sont présentés selon la nature du service et selon les rubriques suivantes :

- le résumé du service;
- la description du service;
- les objectifs;
- la clientèle visée;
- les facteurs de qualité;
- l'accessibilité.

Résumé du service

Cette rubrique comprend une brève synthèse des principaux éléments de la fiche descriptive du service.

Description du service

Cette rubrique précise la nature des interventions, les modalités du service offert et les personnes-ressources impliquées.

Objectifs

Cette rubrique précise l'apport du service en réponse aux besoins de la clientèle.

Clientèle visée

Cette rubrique désigne les personnes ou les groupes de personnes visés par le service.

Facteurs de qualité

Cette rubrique précise les conditions propres au service qui sont essentielles pour en assurer la qualité.

Accessibilité

Le tableau d'accessibilité précise les seuils minimaux d'accessibilité par service selon les quatre volets suivants : l'accessibilité temporelle, géographique, professionnelle et financière.

3.1 LES ACTIVITÉS DE SANTÉ PUBLIQUE (SP)

SP 1 Accueil et information

Les services d'accueil et l'information comprennent :

- le volet de santé publique du service Info-Santé;
- les campagnes de communication.

SP 1.1 Info-Santé*

Le volet de santé publique du service Info-Santé est expliqué à la fiche CA 2.1.

SP 1.2 Campagnes de communication

Résumé du service

Information et sensibilisation sur des thèmes relatifs à la santé et au bien-être de la population.

Description du service

Les campagnes nationales ou régionales de promotion de la santé et du bien-être et de prévention nécessitent la mise en place d'activités aux niveaux régional et local pour renforcer leurs messages et pour qu'elles soient efficaces. Ce service s'inscrit donc en continuité et en soutien des activités de communication sociétales portant sur l'un ou l'autre des thèmes suivants :

- la promotion des habiletés personnelles et sociales des jeunes;
- la prévention des problèmes psychosociaux (la violence, les agressions sexuelles, la violence conjugale, les problèmes de santé mentale);
- la promotion de saines habitudes de vie en ce qui concerne l'alimentation, l'activité physique et le non-usage du tabac;
- la promotion de comportements sécuritaires, notamment de comportements sexuels sécuritaires et de comportements favorables à la santé tels que la protection à l'égard des rayons ultraviolets, le port du condom ou le port d'un casque de sécurité;
- la promotion d'environnements favorables à la santé au sein de la communauté locale (ex. : cantines santé dans les milieux de loisir, le transport à l'épicerie pour les personnes âgées, l'aménagement de pistes cyclables sécuritaires, l'organisation de cours d'école sans fumée);
- la promotion de la vaccination;
- la prévention du VIH/sida, du virus de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement.

Ce service consiste à informer la population sur les différents facteurs qui influent sur la santé et le bien-être et sur les moyens mis à la disposition générale pour se maintenir en santé et pour prévenir les problèmes de santé et les problèmes psychosociaux. Les moyens utilisés peuvent être variés, qu'il s'agisse d'activités de communication, d'ateliers d'information ou de toute autre forme de sensibilisation. Ce service met à contribution des professionnels des différents services et du personnel de bureau de la Réception/Information/Orientation.

Objectifs

- Permettre à la population ou à des groupes de la population de disposer d'une information claire et exacte concernant les facteurs qui influent sur la santé et le bien-être et les moyens pour se maintenir en santé.
- Permettre à la population ou à des groupes de la population de mieux connaître les problèmes de santé, les problèmes psychosociaux et les traumatismes ainsi que les moyens les plus efficaces de les prévenir.
- Outiller la population ou des groupes de la population pour qu'ils soient en mesure d'exercer un meilleur contrôle sur leur santé et leur bien-être.

Clientèle visée

Ensemble de la population ou différents sous-groupes

Facteurs de qualité

- Coordination entre les niveaux local, régional et national pour tout ce qui concerne les campagnes de communication.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu scolaire ou en milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	Par exemple pour des ateliers d'information
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 jrs/sem	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	S.O.	

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 2 Santé physique

Les interventions de promotion et de prévention en matière de santé physique comprennent :

- la prévention des traumatismes non intentionnels;
- la prévention des maladies chroniques;
- la vaccination des clientèles à risque;
- la prévention et le contrôle des maladies infectieuses;
- la prévention et le dépistage du VIH/sida, du virus de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement.

SP 2.1 Prévention des traumatismes non intentionnels**Résumé du service**

Information, sensibilisation et interventions liées à la promotion de la sécurité et à la prévention des traumatismes non intentionnels.

Résumé du service

Ce service regroupe différentes interventions concernant la promotion de la sécurité et la prévention des traumatismes routiers, récréatifs et sportifs ainsi que la prévention des blessures à domicile, notamment, les blessures chez les tout jeunes enfants et les chutes chez les personnes âgées.

Plus spécifiquement, ce service inclut :

- dans le cas des traumatismes routiers : l'information, la sensibilisation et l'intervention concernant l'utilisation d'équipements de sécurité, en collaboration avec des partenaires intersectoriels (ex. : l'installation d'un dispositif de retenue pour enfant dans les voitures, le port du casque pour les cyclistes ainsi que pour les conducteurs et les passagers d'une motocyclette ou d'un véhicule tout-terrain, le port de la ceinture de sécurité);
- concernant les traumatismes à domicile : l'information, la sensibilisation et l'intervention afin de prévenir notamment les blessures chez les jeunes enfants et les chutes chez les personnes âgées (ex. : le dépistage des personnes âgées à risque de chute et les interventions pour modifier les variables qui influent sur les chutes);
- en ce qui a trait aux traumatismes récréatifs et sportifs : l'information, la sensibilisation et l'intervention afin de réduire les traumatismes survenant durant les activités récréatives et sportives (ex. : la collaboration aux programmes d'application sélective (PAS) pour encourager le port du vêtement de flottaison individuel et contrer la conduite d'une embarcation avec les facultés affaiblies par l'alcool);
- pour ce qui est de l'ensemble des traumatismes : l'intégration des pratiques cliniques préventives et des activités de promotion de comportements sécuritaires aux activités cliniques courantes des médecins, des infirmières et des autres acteurs visés;
- la sensibilisation et le soutien de partenaires intersectoriels pouvant mettre en place des règlements ou des normes et voir à leur application (ex. : la sécurité des piscines résidentielles, la sécurité des intersections, la conformité des aires de jeu avec les normes dans les cours d'école et des services de garde), notamment pour rendre les environnements favorables à la santé.

Objectifs

- Faire connaître à la population des moyens pour prévenir les traumatismes routiers, les blessures à domicile et les traumatismes récréatifs et sportifs.
- Outiller la population afin de rendre optimal le recours aux dispositifs de sécurité (ex. : l'installation d'un dispositif de retenue pour les enfants dans les automobiles, le port du casque de vélo).
- Faire en sorte d'améliorer la sécurité de la population sur le réseau routier, au domicile et dans les autres milieux de vie et dans les lieux consacrés à la pratique des sports et aux loisirs.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	SO.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	SO.	

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 2.2 Prévention des maladies chroniques

Résumé du service

Services de consultation, d'information, de documentation, d'orientation et de suivi pour prévenir les maladies chroniques.

Description du service

Ces services incluent le counselling sur les habitudes de vie ainsi que des activités d'information, de documentation, d'orientation et de suivi pour soutenir la modification des habitudes de vie de façon à prévenir l'apparition des maladies chroniques. Ils incluent également la promotion du Programme québécois de dépistage du cancer du sein et celle des pratiques cliniques préventives relativement aux habitudes de vie et aux maladies chroniques.

Les activités qui font partie du Programme national de santé publique, pour le premier exercice, sont :

- des services pour soutenir la cessation du tabagisme :
 - des services de consultation brève concernant l'arrêt de la consommation de tabac;
 - des services téléphoniques d'information, de documentation et d'orientation vers d'autres services;
 - des services de dépistage et de consultation intensifs concernant l'arrêt tabagique, sous forme de rencontres individuelles ou de groupe ou par téléphone;
- la promotion du counselling sur les habitudes de vie et du dépistage des maladies chroniques;
- la promotion du Programme québécois de dépistage du cancer du sein.

D'autres activités de prévention des maladies chroniques s'ajouteront à la suite de la révision du Programme et suivant la disponibilité de nouvelles connaissances sur les interventions efficaces en la matière.

Objectifs

- Informer la population sur les saines habitudes de vie et sur les risques pour la santé associés à une alimentation déséquilibrée, à la sédentarité et au tabagisme.
- Soutenir le changement chez les personnes qui ont pris la décision de modifier leurs habitudes de vie.
- Favoriser le dépistage le plus précoce possible des maladies chroniques.

Clientèle visée

Ensemble de la population ou différents sous-groupes.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	Ex. : école ou milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	X	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	2 jours pour une intervention brève; 7 jours pour un soutien intensif

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 2.3 Vaccination des clientèles à risque

Résumé du service

Vaccination annuelle contre l'influenza et, vaccination contre le pneumocoque et les hépatites virales A et B ainsi que d'autres maladies infectieuses auprès des différentes clientèles visées dans chacun des programmes de vaccination.

Description du service

La vaccination se fait selon les indications du Protocole d'immunisation du Québec (PIQ), et ce, auprès des clientèles ciblées à l'intérieur de certains programmes spécifiques de vaccination, des clientèles particulières en raison de facteurs de risque chez certains individus et des populations visées par un programme de vaccination en cas d'éclosion ou de pandémie.

Programmes spécifiques

- Préparation et tenue, chaque année, des séances de vaccination contre l'influenza.
- Counselling et vaccination contre le pneumocoque, contre les hépatites A et B et contre d'autres maladies infectieuses selon les clientèles ciblées par le PIQ.

Vaccination de clientèles particulières

- Counselling, information et vaccination concernant certaines maladies des personnes présentant des facteurs de vulnérabilité particuliers en raison de situations ou de problèmes de santé selon les recommandations du PIQ (ex. : méningocoque pour les splénectomisés, varicelle pour des contacts étroits de personnes ayant certains problèmes immunitaires, rubéole pour les femmes non immunisées en âge d'enfanter).

Vaccination de masse en urgence

- Vaccination de masse de populations visées dans un programme de vaccination en cas d'éclosion ou de pandémie (ex. : méningocoque du type C).

Les vaccinateurs sont tenus par la Loi sur la santé publique de déclarer au directeur de santé publique les manifestations cliniques inhabituelles à la suite d'un vaccin.

Ce service inclut : l'accessibilité des services aux clientèles visées, l'évaluation des critères pour l'identification des personnes pouvant bénéficier d'une séance de vaccination, l'information, le counselling, la vaccination, l'inscription des données de vaccination au système d'information vaccinale, la conservation des dossiers de vaccination de la population qui relève de l'établissement local, l'accessibilité au dossier vaccinal des individus de même que l'information à la population sur l'accessibilité et l'utilité de ces vaccinations.

Ce service inclut également un travail important touchant la gestion des produits immunisants selon les normes et standards de qualité :

- la gestion des inventaires, la rotation selon la date de péremption et le contrôle des pertes;
- la procédure de retour des produits périmés;
- la lecture des moniteurs de T° à la réception des vaccins, le suivi et le monitoring des réfrigérateurs, la grille de température;
- le signalement des bris de la chaîne de froid.

Objectifs

- Informer les personnes qui pourraient bénéficier d'une séance de vaccination et la rendre accessible.
- Prévenir les maladies évitables par la vaccination chez les personnes présentant des facteurs de vulnérabilité et diminuer les complications de certaines maladies infectieuses.

Clientèle visée

Personnes présentant une vulnérabilité particulière à une ou certaines maladies évitables par la vaccination selon les critères reconnus dans le Programme d'immunisation du Québec.

Facteurs de qualité

Gestion des produits immunisants selon les standards de qualité reconnus.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	Pour les programmes s'appliquant dans des milieux
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	Possibilité de séances de vaccination sans rendez-vous
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	Pour les programmes gratuits du MSSS (voir remarque)
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		
<p>Les vaccinations gratuites sont définies par des programmes provinciaux et selon des programmes propres à certaines régions (situation épidémiologique particulière). Certaines vaccinations ne sont pas gratuites mais tout de même recommandées dans le Protocole d'immunisation du Québec.</p>		

SP 2.4 Prévention et contrôle des maladies infectieuses

Résumé du service

Collaboration aux enquêtes épidémiologiques et aux interventions en vue de diminuer la transmission des maladies infectieuses à déclaration obligatoire et les éclosions de maladies infectieuses transmissibles dans la population et chez les personnes ayant été possiblement exposées.

Description du service

Sous l'encadrement professionnel de la Direction régionale de santé publique (DRSP), l'infirmière et le médecin contribuent à l'application des lignes directrices pour l'investigation des cas, la prévention des cas secondaires et le contrôle des éclosions, tel que cela est prévu dans le chapitre XI de la Loi sur la santé publique :

- soutien à l'application des mesures de contrôle (chimioprophylaxie ou vaccination des contacts, ou les deux à la fois, information dans les milieux touchés, etc.);
- information, conseil et soutien aux milieux touchés (ex. : absentéisme anormalement élevé en milieu scolaire, information aux parents d'enfants en centre de la petite enfance);
- collaboration aux enquêtes épidémiologiques et autres mesures d'investigation (ex. : test à la tuberculine pour les contacts étroits de tuberculose ou auprès des stagiaires en établissement de santé);
- vaccination en préexposition des personnes désignées dans le Programme d'immunisation du Québec et immunisation ou prophylaxie postexposition (immunoglobuline ou vaccin) – pour les personnes potentiellement exposées à certains éléments pathogènes (ex. : rage, hépatite B, VIH, rubéole pour les femmes enceintes). Ce service inclut : l'accessibilité des services aux clientèles visées, l'inscription des données de vaccination au système d'information vaccinale et la conservation des dossiers de vaccination de la population qui relève de l'établissement;
- application des mesures recommandées en cas d'éclosion, d'épidémie ou de pandémie ou encore de mesures d'urgence en cas de maladies infectieuses;
- suivi périodique pour soutenir la prise en charge des contacts étroits des personnes atteintes d'une tuberculose contagieuse;
- suivi infirmier de contrôle pour des traitements en observation directe dans certains cas de tuberculose contagieuse;
- collaboration à la surveillance des situations pouvant mettre en danger la santé de la population.

L'établissement est tenu de signaler au directeur de santé publique toute situation où il a un motif de croire qu'il existe une menace à la santé de la population selon les articles 93 et 95 de la Loi sur la santé publique et lorsqu'une personne ne respecte pas les mesures de prophylaxie prévues dans le règlement.

Objectifs

- Prévenir l'apparition, contrôler la transmission et éviter les éclosions des maladies infectieuses à déclaration obligatoire ou d'une maladie en émergence menaçant la santé de la population.
- Diminuer les risques de contracter une maladie infectieuse transmissible à la suite d'un contact possible avec une personne infectée ou une autre source potentielle de contamination (seringue contaminée, morsure animale, nourriture contaminée).

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Gestion appropriée des produits immunisants.
- Respect des règles de confidentialité.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Pour les urgences, sur appel

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	Pour certaines activités seulement et certaines clientèles
Service accessible dans d'autres lieux	X	Pour certaines activités seulement
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne	X	À la suite d'une déclaration de la DRSP
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	SO.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	SO.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	SO.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	SO.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	De quelques heures à quelques jours selon la maladie ou la situation en cause. (voir remarque)

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		
Certaines situations doivent être traitées d'urgence étant donné que l'intervention pertinente n'est efficace que si elle est appliquée dans un délai très court. Pour les interventions à domicile, seule la population résidant sur le territoire local est visée.		

SP 2.5 Prévention et dépistage du VIH/sida, du virus de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement

Résumé du service

Information et activités de prévention et de sensibilisation auprès de la population ou de groupes de personnes présentant des facteurs de risque; counselling et dépistage auprès des personnes infectées et de leurs partenaires et auprès de groupes de personnes présentant certains facteurs de risque.

Description du service

Les activités de prévention et de sensibilisation comprennent :

- des activités d'information et de sensibilisation auprès de la population générale et dans certains milieux plus propices pour joindre des clientèles vulnérables en vue de favoriser l'adoption de comportements sécuritaires;
- des services intégrés de prévention et de dépistage incluant :
 - le dépistage;
 - la vaccination contre les hépatites;
 - du counselling : information, sensibilisation et éducation aux comportements sexuels préventifs;
 - des démarches d'interventions préventives auprès des partenaires de personnes atteintes d'une infection transmissible sexuellement ou par le sang (ITSS);
 - des activités d'information, de sensibilisation, de counselling et de dépistage auprès des groupes à risque dans des milieux propices pour rejoindre les clientèles visées (ex. : les maisons de jeunes);
- des enquêtes épidémiologiques pour les hépatites virales et certaines infections transmissibles sexuellement (ITS);
- des interventions ayant pour objet la distribution et la récupération de matériel pour injection sécuritaire auprès des personnes qui font usage de drogues par injection et la récupération de seringues usagées trouvées ou utilisées par la population.

Objectifs

- Informer la population et les groupes vulnérables des moyens les plus efficaces de prévenir le VIH/sida, le virus de l'hépatite C et les infections transmissibles sexuellement.
- Mettre à la disposition de la population des services intégrés de dépistage et de prévention du VIH/sida, du virus de l'hépatite C et des infections transmissibles sexuellement.
- Mettre en place des moyens de prévenir le virus l'hépatite B, le virus de l'hépatite C et le VIH chez les groupes vulnérables, notamment les personnes qui font usage de drogues par injection.

Clientèle visée

- Ensemble de la population et clientèles présentant des facteurs de risque indiqués dans les protocoles et programmes de santé publique.

Facteurs de qualité

- Infrastructure appropriée pour soutenir le dépistage des ITSS.
- Respect des règles de confidentialité.
- Gestion appropriée des produits immunisants.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	Dans certaines régions, organisation de séances d'information sur les MTS et de services d'échange et de récupération du matériel d'injection sécuritaire sur une base supralocale

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 3 Prévention des problèmes psychosociaux

SP 3.1 Prévention des problèmes psychosociaux

Résumé du service

Interventions de groupe et counselling en vue de la prévention des problèmes psychosociaux.

Description du service

Ces services ont pour objet de prévenir des problèmes psychosociaux par des interventions de groupe et par le recours à des pratiques cliniques préventives.

À l'heure actuelle, le Programme national de santé publique propose des activités de groupe pour prévenir les problèmes liés à la consommation d'alcool, les troubles anxieux et dépressifs, le suicide ainsi que les agressions sexuelles et la violence conjugale.

Problèmes liés à la consommation d'alcool

- Interventions favorisant la consommation modérée chez les buveurs à risque (ex. : Alco-choix);
- Interventions auprès de certains partenaires pour restreindre l'accessibilité de l'alcool aux jeunes de moins de 18 ans (action sur l'environnement).

Troubles anxieux et dépressifs

- Sensibilisation des professionnels de la santé aux signes avant-coureurs des troubles anxieux et dépressifs.

Suicide

Approche globale qui intègre les interventions suivantes :

- l'information et la sensibilisation sur les risques que représentent les médicaments et les armes à feu gardées à la maison ainsi que sur les mesures pour en limiter l'accès et en faciliter le retrait ou l'entreposage sécuritaire;
- le soutien et l'animation des projets locaux de réseaux sentinelles (personnes formées et soutenues pour reconnaître les personnes suicidaires et les accompagner vers des ressources d'aide);
- le soutien des pratiques cliniques préventives liées à la prévention du suicide;
- la concertation avec les partenaires en vue de diminuer la tolérance au suicide.

D'autres activités de prévention des problèmes psychosociaux, incluant les problèmes de santé mentale, s'ajouteront à la suite de la révision du programme et suivant la diffusion de nouvelles connaissances sur les interventions efficaces en la matière.

Objectifs

- Mettre en place les mesures de soutien nécessaires auprès des personnes vulnérables afin de prévenir différents problèmes psychosociaux.

Clientèle visée

Ensemble de la population ou groupes de population vulnérables à un ou des problèmes psychosociaux.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	X	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4 Périnatalité, petite enfance, jeunes en milieu scolaire et leurs parents

Les interventions de promotion et de prévention concernant la périnatalité et la petite enfance et auprès des jeunes en milieu scolaire et de leurs parents comprennent :

- le service d'information en période prénatale ;
- la promotion de l'allaitement maternel;
- la rencontre d'éducation parentale (0-4 ans);
- la vaccination des nourrissons et des jeunes enfants;
- la promotion et la prévention auprès des jeunes en milieu scolaire (5-17 ans);
- la vaccination des jeunes en milieu scolaire;
- la prévention en matière de santé dentaire.

SP 4.1 Service d'information en période prénatale**Résumé du service**

Service d'information, de conseils et d'échanges pour les couples qui attendent un enfant.

Description du service

Le service d'information en période prénatale fait partie de l'offre de services généraux. L'information peut être transmise sous différentes formes.

Les rencontres prénatales de groupe¹³ sont un moyen souvent privilégié. Le programme est constitué de rencontres de groupe, animées par du personnel infirmier. Ces rencontres, qui portent sur différents thèmes, se déroulent la plupart du temps avec la participation d'autres personnes-ressources (nutritionniste, travailleur social, hygiéniste dentaire, etc.) qui viennent diversifier l'information et les échanges entre les animateurs et les participants. En règle générale, les thèmes abordés sont les habitudes de vie, le rôle de parent, le travail et l'accouchement, l'allaitement, l'alimentation du nourrisson, les soins du nouveau-né et le retour à la maison.

Les rencontres peuvent également être adaptées selon qu'il s'agit de nouveaux parents (clientèle de primipares) ou de personnes ayant déjà des enfants (clientèle de multipares) ou encore des rencontres préadoption pour les parents qui sont à leur première adoption.

Les rencontres offertes individuellement (situations particulières de prescription de repos strict au lit, grossesse à risque élevé (GARE), etc.) ou adaptées à une clientèle précise (adolescentes enceintes, clientèles des services intégrés en périnatalité et petite enfance auprès des familles vivant en contexte de vulnérabilité, etc.) font partie de l'offre de services spécifiques en matière de périnatalité.

Objectifs

- Soutenir les femmes enceintes et les futurs pères dans le déroulement de la grossesse et la préparation à l'accouchement.
- Transmettre aux futurs parents des connaissances de base sur la grossesse, l'accouchement ainsi que sur l'arrivée de l'enfant, son développement et la relation parent-enfant.
- Diriger les femmes enceintes ou les conjoints qui présentent des besoins particuliers vers les ressources qui peuvent les soutenir de façon appropriée.

Clientèle visée

Futurs parents.

Facteurs de qualité

- Évaluation du programme de rencontres prénatales de groupe quant à son efficacité.

¹³. Les rencontres prénatales de groupe n'ont pas été retenues dans le Programme national de santé publique, car l'efficacité de cette mesure n'est pas établie scientifiquement. Par ailleurs, puisque de telles rencontres sont offertes dans plusieurs territoires de CLSC, la description de ce service est incluse dans le présent document.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	Lorsque la distance entre le siège social et les points de service est considérable
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4.2 Promotion de l'allaitement maternel

Résumé du service

Activités de promotion de l'allaitement maternel par l'entremise de rencontres de groupe ou de campagnes publicitaires auprès des femmes enceintes, des femmes venant d'accoucher et des conjoints.

Description du service

Conformément aux lignes directrices en matière d'allaitement (MSSS 2001), les activités proposées ont pour objet de favoriser l'allaitement maternel. En premier lieu, ces pratiques permettent d'assurer la mise en place de mesures sociales essentielles pour faciliter l'allaitement maternel. En second lieu, la promotion de l'allaitement maternel se fait principalement par la mise en oeuvre de l'Initiative Amis des bébés; le titre « Amis des bébés » est attribué aux établissements qui réussissent une évaluation externe suivant différents critères à respecter pour encourager l'allaitement maternel.

Les activités qui en découlent sont les suivantes :

- informer les femmes enceintes et leur conjoint des avantages de l'allaitement et de ses réalités pour leur permettre de prendre une décision éclairée concernant l'alimentation de leur enfant;
- informer les femmes enceintes et leur conjoint des pratiques de soins qui favorisent l'allaitement à l'hôpital ou à la maison de naissance (ex. : cohabitation) et lors du retour à la maison (ex. : l'allaitement à la demande);
- diriger les femmes qui allaitent et leur conjoint vers les groupes ou les organismes de soutien à l'allaitement maternel;
- mettre en place un environnement qui favorise l'allaitement maternel.

Objectifs

- Informer les femmes enceintes et leur conjoint des avantages de l'allaitement maternel.
- Faciliter l'allaitement et la poursuite de l'allaitement chez les mères qui ont fait ce choix.

Clientèle visée

Femmes enceintes, femmes venant d'accoucher, femmes qui allaitent, conjoints (pères), nourrissons, jeunes enfants.

Facteurs de qualité

- Respect des conditions pour être agréé « Amis des bébés ».
- Application des lignes directrices sur l'allaitement maternel.
- Respect du Code international de commercialisation des substituts de lait maternel.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4.3 Rencontre d'éducation parentale (0-4 ans)**Résumé du service**

Rencontres de groupe pour informer, conseiller et aider les parents du nouveau-né ou du jeune enfant concernant le développement de l'enfant (moteur, langagier, cognitif et social) ainsi que les soins et l'éducation du jeune enfant.

Description du service

Les premières années de vie sont une période importante pour les parents et leur nourrisson ou leur jeune enfant.

Ce service propose des interventions destinées à soutenir les parents dans l'exercice de leur rôle éducatif. Les rencontres peuvent porter sur différents thèmes (dépression postnatale, développement de l'enfant (moteur, langagier, cognitif et social), alimentation, santé bucco-dentaire, discipline, etc.) et sont animées par différentes personnes-ressources (infirmière, nutritionniste, ergothérapeute, psychoéducateur, hygiéniste dentaire, travailleur social, etc.).

Objectifs

- Informer les parents sur le développement de l'enfant ainsi que les soins et l'éducation des jeunes enfants.
- Permettre aux parents de s'informer et d'échanger sur l'éducation des enfants.
- Diriger les parents qui ont des besoins particuliers vers des ressources communautaires ou d'autres services de périnatalité.
- Renforcer le réseau social des parents et leur intégration (aux études, sur le marché du travail).

Clientèle visée

Parents d'un nourrisson ou d'un jeune enfant.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Selon la situation (de quelques heures à quelques jours)

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4.4 Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants

Résumé du service

Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants et information sur la vaccination.

Description du service

Ce service inclut la vaccination de base, la vaccination de clientèles vulnérables et la vaccination de masse d'urgence, au besoin, des nourrissons et des jeunes enfants.

Programme de vaccination de base

- Vaccination des nourrissons et des jeunes enfants d'âge préscolaire telle qu'elle est prévue dans le Programme d'immunisation du Québec (diphtérie, tétanos, coqueluche, poliomyélite, Haemophilus influenzae du type b, rougeole, rubéole, oreillons et méningocoque du type C, varicelle à venir).
- Vérification du dossier de vaccination en vue de compléter les vaccinations en retard lors de l'administration des doses de rappel des enfants avant leur entrée à la maternelle.

Vaccination de clientèles vulnérables

- Vaccination contre certaines maladies pour les enfants présentant des facteurs de vulnérabilité (ex. : le pneumocoque, la varicelle, l'influenza) selon les indications du Programme québécois d'immunisation (PIQ).

Vaccination de masse en urgence

- Vaccination de masse des jeunes en cas d'écllosion ou de pandémie.

Ce service inclut : l'accessibilité des services pour les clientèles visées, l'information des parents sur l'accessibilité et l'utilité de la vaccination, le counselling, la vaccination, l'inscription des données de vaccination au système d'information vaccinale, l'accessibilité des personnes à leur dossier vaccinal et la conservation des dossiers de vaccination de la population qui a reçu le service.

Ce service inclut également un travail important touchant la gestion des produits immunisants tel que cela est décrit dans la section sur les services infirmiers de vaccination auprès des clientèles à risque.

Les vaccinateurs sont tenus de déclarer les manifestations cliniques inhabituelles à la suite d'une vaccination.

Objectifs

- Informer les parents des effets bénéfiques de la vaccination et des effets secondaires possibles.
- Prévenir les maladies évitables par la vaccination et réduire le nombre de séquelles graves à la suite d'une maladie évitable par la vaccination chez les enfants présentant des facteurs de vulnérabilité à l'égard de certaines maladies (ex. : pneumocoque, varicelle, influenza).

Clientèle visée

Enfants âgés de 0 à 5 ans.

Facteurs de qualité

- Gestion appropriée des produits immunisants.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	En vertu du Programme d'immunisation du Québec

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	Voir remarque
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		
Certains vaccins administrés actuellement ne sont pas remboursés par le programme provincial de vaccination de base des enfants. Les CLSC peuvent toutefois offrir ces vaccins aux parents qui désirent faire vacciner leur enfant en exigeant des frais pour payer ces services.		

SP 4.5 Promotion et prévention auprès des jeunes en milieu scolaire (5-17 ans)**Résumé du service**

Activités et services de promotion de la santé et de prévention des problèmes de santé et des problèmes psychosociaux dans le contexte d'une intervention globale et concertée auprès des jeunes en milieu scolaire et de leurs parents.

Description du service

Dans le cadre d'une intervention globale et concertée en matière de promotion de la santé et de prévention en milieu scolaire, les interventions de ce service peuvent être individuelles, de groupe ou collectives (ex. : stand d'information, journée thématique) et sont axées sur :

- le développement des compétences et des habiletés personnelles et sociales des enfants et des adolescents (5-17 ans);
- la prévention de certains problèmes de santé et problèmes psychosociaux qui les affectent (ex. : les grossesses précoces, la prévention des maladies infectieuses, notamment des infections transmissibles sexuellement, les comportements violents, les toxicomanies, les problèmes de santé mentale, le suicide);
- l'acquisition de saines habitudes de vie (ex. : une saine alimentation, la pratique régulière de l'activité physique, le non-usage du tabac, la protection contre l'exposition à la fumée de tabac dans l'environnement et une saine hygiène dentaire);
- l'adoption de comportements sécuritaires;
- l'éducation à la santé et la promotion d'un environnement sain et sécuritaire.

La promotion et la prévention en milieu scolaire incluent les services du type « clinique jeunesse » destinés à prévenir les grossesses à l'adolescence et les infections transmissibles sexuellement et par le sang¹⁴. Ces services incluent des services-conseils et des interventions qui ont trait à l'éducation à la sexualité ainsi qu'à l'action préventive, notamment en matière de VIH/sida, aux autres infections transmissibles sexuellement et par le sang, à la planification des naissances et à la prévention des grossesses à l'adolescence.

Objectifs

- Donner aux enfants et aux adolescents des occasions d'acquérir et de développer des habiletés personnelles et sociales.
- Informer les enfants et les adolescents sur les saines habitudes de vie (saine alimentation, pratique régulière d'activité physique, non-usage du tabac, saine hygiène dentaire), sur les comportements sécuritaires (sexualité, sports, loisirs) et sur les liens entre les saines habitudes de vie, la santé et le bien-être.
- Favoriser le développement d'environnements sains, sécuritaires et stimulants pour les enfants et les adolescents.
- Offrir des programmes préventifs aux enfants et aux adolescents à risque de développer des problèmes d'adaptation sociale (ex. : les grossesses précoces, les comportements violents, les toxicomanies, les problèmes de santé mentale et le suicide).
- Soutenir les parents dans l'éducation des enfants ou des adolescents.

Clientèle visée

Enfants et adolescents de 5 à 17 ans fréquentant les écoles primaires et secondaires et leurs parents.

Facteurs de qualité

- Établissement d'un partenariat à long terme entre le CLSC, les écoles et les organismes communautaires.

¹⁴. Dans certains territoires locaux, les services du type « clinique jeunesse » peuvent être offerts à l'extérieur du milieu scolaire.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu scolaire
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	S.O.	

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4.6 Vaccination des jeunes en milieu scolaire**Résumé du service**

Information et vaccination des jeunes en milieu scolaire selon le calendrier prévu dans le Programme d'immunisation du Québec.

Description du service

Ce service inclut la vaccination des jeunes en milieu scolaire et la vaccination de masse, au besoin. Il regroupe les activités suivantes : l'accessibilité des services pour les clientèles visées, l'information des parents et des jeunes sur l'accessibilité et l'utilité de la vaccination, le counselling, la vaccination, l'inscription des données de vaccination au système d'information vaccinale, l'accessibilité des personnes à leur dossier vaccinal et la conservation des dossiers de vaccination de la population qui a reçu des services de l'établissement.

Ce service inclut également un travail important touchant la gestion des produits immunisants tel que cela est décrit dans les services infirmiers de vaccination auprès des clientèles à risque. De plus, les vaccinateurs sont tenus de déclarer les manifestations cliniques inhabituelles à la suite d'une vaccination.

Vaccination de base des jeunes en milieu scolaire

- Vaccination des élèves de quatrième année du primaire contre l'hépatite B.
- Administration de la dose de rappel contre la diphtérie, le tétanos et la coqueluche à 15 ans : la vaccination de base manquante sera ajoutée.
- Promotion de la vaccination auprès des jeunes.

Vaccination de masse en urgence

- Vaccination de masse des jeunes en cas d'éclosion ou de pandémie.

Objectifs

- Informer les parents et les jeunes d'âge scolaire des avantages de la vaccination et des effets secondaires possibles.
- Prévenir les maladies évitables par la vaccination et éviter les éclosions.

Clientèle visée

Jeunes d'âge scolaire (5-17 ans).

Facteurs de qualité

- Gestion appropriée des produits immunisants.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu scolaire
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Selon le calendrier de vaccination convenu avec le milieu scolaire

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 4.7 Prévention en matière de santé dentaire**Résumé du service**

Dépistage des enfants à risque de carie dentaire, éducation à la santé dentaire et traitement préventif de ces enfants.

Description du service

Les services de prévention en matière de santé dentaire sont offerts en milieu scolaire :

- aux enfants de la maternelle : identification des enfants à risque élevé de carie dentaire, dépistage et orientation vers le dentiste des enfants ayant un besoin évident de traitement;
- aux enfants de la maternelle à la troisième année du primaire : suivi préventif individualisé auprès des enfants à risque élevé de carie dentaire y compris deux applications topiques de fluorure par année, activités d'éducation à la santé dentaire et orientation vers le dentiste des enfants ayant un besoin évident de traitement;
- aux élèves du primaire : application d'agents de scellement sur les faces des molaires permanentes avec fosses et sillons chez les enfants à risque élevé de carie dentaire.

Ces services sont offerts en milieu scolaire.

Objectifs

- Informer les enfants sur les saines habitudes d'hygiène buccodentaire.
- Offrir des services préventifs aux enfants à risque de carie dentaire.

Clientèle visée

Enfants de l'éducation préscolaire et des élèves du primaire.

Facteurs de qualité

- Respect de la procédure concernant le nettoyage, la stérilisation et l'entretien du matériel, les contrôles bactériologiques de routine et la gestion des déchets biomédicaux.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu scolaire
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	Avec rendez-vous : suivi préventif individualisé et application des agents de scellement
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 5 Prévention et promotion en milieu de travail

Les activités de prévention et de promotion en milieu de travail constituent des activités prioritaires déterminées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), et ce, conformément à l'entente conclue entre cette dernière et le MSSS. En vertu de cette entente, les établissements visés concernés fournissent des services de santé préventifs aux travailleurs. Les équipes de santé en milieu de travail sont formées d'infirmières, d'hygiénistes industrielles et de médecins. Ces services comprennent les activités suivantes :

- les programmes spécifiques aux milieux de travail (ou programmes spécifiques aux établissements);
- le programme « Pour une maternité sans danger »;
- les études d'hygiène industrielle pour les demandes d'indemnisation pour maladies professionnelles;
- les programmes provinciaux d'intervention.

Par ailleurs, des interventions de santé publique, dont la responsabilité incombe au MSSS, peuvent également être réalisées en milieu de travail; elle concerne la promotion et la prévention des problèmes psychosociaux et des maladies chroniques.

SP 5.1 Programmes spécifiques aux milieux de travail

Résumé du service

Élaboration et mise en application des programmes de santé propres aux milieux de travail par la détermination et l'évaluation des risques, la surveillance de la santé, l'information et la formation sur les risques et les moyens de se protéger.

Description du service

Ces activités liées aux programmes propres aux milieux de travail incluent :

- la détermination et l'évaluation des risques pour la santé que présentent les éléments d'agression physiques, chimiques et biologiques de même que ceux qui sont liés à l'organisation du travail;
- la surveillance médicale des travailleurs à risque et le dépistage précoce de toute atteinte à la santé pouvant être provoquée ou aggravée par le travail pour les risques déterminés et évalués précédemment;
- l'information et la formation données aux travailleurs et aux employeurs en ce qui concerne les risques présents, leurs effets sur la santé ainsi que les moyens pour les prévenir, les contrôler ou les éliminer.

Objectifs

- Protéger la santé des personnes dans leur milieu de travail en évaluant les risques pour leur santé et appliquant les moyens nécessaires pour les prévenir, les contrôler ou les éliminer.

Clientèle visée

Travailleurs et travailleuses.

Facteurs de qualité

- Procédure de travail clairement établie au regard de la planification et de la réalisation des études d'hygiène industrielle.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	Avec le milieu de travail
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 5.2 Programme « Pour une maternité sans danger »**Résumé du service**

Application du programme « Pour une maternité sans danger » par la réalisation des études d'hygiène industrielle pour les demandes de retrait préventif, la réponse aux demandes de consultations médicales et le soutien à la mise en œuvre d'une politique de réaffectation.

Description du service

La CSST confie au réseau de la santé et des services sociaux des responsabilités particulières dans le contexte de l'application du programme *Pour une maternité sans danger*. Celui-ci permet à la femme enceinte ou qui allaite d'être réaffectée à des tâches ne présentant pas de danger pour elle-même ni pour l'enfant à naître ou allaité, ou d'être retirée du travail si cette affectation n'est pas possible. Ces services incluent :

- la réalisation des études d'hygiène industrielle pour les demandes de retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite. Ces études permettent de documenter la nature des tâches accomplies, les conditions environnementales, le niveau d'exposition à un contaminant, etc.;
- la réponse, par le médecin responsable ou désigné, aux demandes de consultations médicales provenant des médecins traitants;
- la délivrance possible du certificat en vue du retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite;
- le soutien de l'entreprise dans la mise en œuvre d'une politique de réaffectation (si les effectifs le permettent).

Objectifs

- Réaffecter les futures mères ou les mères qui allaitent à d'autres tâches que leur travail habituel, lorsque cela est nécessaire pour prévenir des problèmes de santé chez ces mères et les enfants à naître.

Clientèle visée

Travailleuses enceintes et travailleuses qui allaitent.

Facteurs de qualité

- Harmonisation des recommandations des médecins.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Selon les besoins

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 5.3 Études d'hygiène industrielle pour les demandes d'indemnisation pour maladies professionnelles**Résumé du service**

Réalisation des études d'hygiène industrielle, incluant la rencontre du travailleur pour tracer son histoire professionnelle, l'implantation de mesures d'hygiène industrielle dans les milieux de travail, la rédaction du rapport et sa transmission à la CSST.

Description du service

À la demande de la CSST, des études d'hygiène industrielle sont effectuées dans le but de traiter les demandes d'indemnisation pour maladies professionnelles. Pour la réalisation de ces études, un représentant du milieu de travail visé doit rencontrer le travailleur pour tracer son histoire professionnelle, implanter les mesures d'hygiène industrielle dans les milieux de travail, rédiger le rapport et le transmettre à la CSST.

Les études ont pour objet de documenter la nature des tâches accomplies par le travailleur au cours de sa vie professionnelle, les conditions environnementales qui existaient ainsi que les niveaux d'exposition aux éléments de contamination qu'il a subis au cours de sa vie professionnelle.

Objectifs

- Permettre le traitement juste et équitable de la réclamation du travailleur à la CSST.

Clientèle visée

Travailleurs et travailleuses qui font une demande d'indemnisation pour maladie professionnelle.

Facteurs de qualité

- Procédure de travail clairement établie au regard de la planification et de la réalisation des études d'hygiène industrielle.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	Auprès de l'entreprise
Service exigeant une référence externe ou interne	X	
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 5.4 Programmes provinciaux d'intervention en milieu de travail

Résumé du service

Collaboration à l'application des programmes provinciaux d'intervention par la détermination et l'évaluation des risques, la surveillance de la santé, l'information et la formation sur les risques.

Description du service

Les équipes de santé publique travaillant dans le domaine de la santé en milieu de travail élaborent et mettent en application des « programmes de santé spécifiques aux établissements » dans les établissements désignés par les « programmes provinciaux d'intervention ». Cela concerne notamment : l'amiante dans le secteur de la construction; le bruit dans le secteur des scieries; les risques associés aux fumées de soudage, aux procédés de poudrage électrostatique et aux procédés utilisant des isocyanates dans l'industrie; les risques associés soit à la silice, dans les milieux où l'on fait du sablage par jet d'abrasif siliceux ou au béryllium, dans les secteurs des fonderies et de l'aéronautique. Les intoxications à l'oxyde de carbone et aux solvants, les lésions musculo-squelettiques et certains risques biologiques font aussi l'objet d'activités pour des populations définies.

Les activités relatives à ce service sont les mêmes que celles qui concernent l'élaboration et l'application des programmes de santé spécifiques à l'établissement : détermination et évaluation des risques, surveillance de la santé, information et formation.

Objectifs

- Protéger la santé des personnes dans leur milieu de travail en évaluant les risques pour la santé dans le milieu de travail et en déployant les moyens pour les prévenir, les contrôler ou les éliminer.

Clientèle visée

Travailleurs et travailleuses.

Facteurs de qualité

- Procédure de travail clairement établie au regard de la planification et de la réalisation des études d'hygiène industrielle.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Selon les besoins

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 5.5 Interventions de promotion et de prévention en matière de problèmes psychosociaux et de maladies chroniques en milieu de travail

Résumé du service

Activités de promotion de saines habitudes de vie et de comportements favorables à la santé (saine alimentation, pratique régulière de l'activité physique) et activités de prévention des problèmes psychosociaux (ex. : consommation excessive d'alcool et autres toxicomanies, suicide) et des maladies chroniques.

Description du service

Avec l'accord des milieux de travail, certaines activités se rapportant aux habitudes de vie et aux maladies chroniques ou à l'adaptation et à l'intégration sociale peuvent être organisées en milieu de travail. Il s'agit d'activités de promotion de la santé et de prévention, se réalisant par des ressources autres que celles de la santé au travail à l'occasion de campagnes de communication, ou d'autres activités axées sur l'acquisition de saines habitudes de vie comme la saine alimentation et la pratique régulière de l'activité physique.

À titre d'exemple, des activités portant sur la prévention de la consommation excessive d'alcool, de la toxicomanie et des risques qui y sont associés ou sur la prévention du suicide pourraient être offertes dans les milieux de travail.

Objectifs

- Informer les travailleurs sur les facteurs qui influent sur la santé et le bien-être ainsi que sur les moyens pour se maintenir en santé
- Offrir aux travailleurs un environnement physique et humain favorable à la santé et au bien-être.
- Offrir des programmes préventifs aux personnes à risque de présenter un problème psychosocial ou une maladie chronique.

Clientèle visée

Travailleurs et travailleuses.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	En milieu de travail
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

SP 6 Interventions communautaires

SP 6.1 Interventions communautaires

Résumé du service

Mise en évidence des besoins de la population, conception, mise en œuvre et soutien d'actions communautaires, concertation et mobilisation des acteurs, contribution au développement des communautés locales.

Description du service

L'intervention communautaire s'adresse à des collectivités. Elle s'appuie sur une connaissance globale des paramètres sociaux, culturels, économiques et démographiques d'une communauté. Elle permet, d'une part, de repérer et d'analyser les problématiques de santé et de bien-être qui y sont présentes pour orienter les services offerts par le CSSS et, d'autre part, d'organiser en collaboration avec les acteurs présents les actions de prise en charge de ces problématiques. L'intervention communautaire fait une place prépondérante aux interventions qui portent sur les déterminants sociaux de la santé (inégalité des revenus, exclusion sociale, conditions de travail, éducation, etc.).

L'intervention communautaire rend possible la responsabilisation (empowerment) et l'engagement des personnes et du milieu en recourant à divers moyens, dont le développement local, la concertation et la planification. Elle prend la forme de soutien organisationnel ou professionnel ponctuel ou à plus long terme en vue de sensibiliser, de structurer et d'organiser un milieu pour que celui-ci apporte une solution collective à un problème lui-même perçu comme collectif. Elle consiste aussi à soutenir les communautés locales pour renforcer leurs capacités physiques, psychologiques, comportementales ou sociales et pour prévenir les problèmes psychosociaux ou de santé.

L'intervention communautaire devrait généralement faire partie d'une action planifiée du CSSS et être instaurée par cette dernière. L'intervention communautaire peut aussi être amorcée à partir d'un besoin observé ou d'une demande formulée par un individu ou un groupe d'individus, un organisme ou un regroupement d'organismes communautaires ou, encore, par une organisation ou un organisme responsable d'une démarche de concertation.

L'intervention communautaire s'adresse à toutes les clientèles et porte sur toutes les problématiques reliées à la santé et au bien-être. Les principales interventions qu'on y retrouve sont :

- la contribution à la mise en évidence et à la résolution des problèmes du milieu (repérage des forces d'un milieu);
- la sensibilisation et l'information du milieu (meilleure compréhension des causes et des conséquences des problèmes observés);
- le soutien de projets issus des communautés locales pour améliorer la santé et le bien-être des personnes qui en font partie et pour réduire les inégalités de santé et de bien-être;
- le soutien aux ressources existantes (recherche de financement, animation, structuration) et l'aide à la création de nouvelles ressources (planification et organisation);
- la participation à la concertation ainsi qu'à la mobilisation des ressources du milieu (harmonisation des services).

Objectifs

- Soutenir les communautés et les personnes qui les composent pour agir sur les facteurs qui influent sur leur santé et leur bien-être.
- Soutenir la mise en place de réseaux de soutien et d'entraide en vue de maintenir ou d'améliorer la santé et le bien-être des communautés.

Clientèle visée

Toute personne ou tout groupe de personnes résidant sur le territoire du CSSS, les communautés locales et tout organisme ou toute association dont les activités se déroulent sur le territoire local.

Facteurs de qualité

- Élaboration et application d'un cadre conceptuel de la pratique de l'organisation communautaire à l'échelle locale.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux	X	
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	X	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	NAP

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location	S.O.	

SP 7 Interventions en matière de santé publique en cas d'urgence et de sinistre

SP 7.1 Interventions en matière de santé publique en cas d'urgence et de sinistre

Le volet de la santé publique du service d'interventions en matière de santé publique en cas d'urgence et de sinistre est expliqué à la fiche CA 8.1.

3.2 LES ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE (CA)

CA 1 Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée

CA 1.1 Accueil, information, accompagnement et référence personnalisée

Résumé du service

Accueil, réponse aux demandes d'informations, prise de rendez-vous sur place ou par téléphone, références personnalisées vers les services ou les ressources appropriés du milieu.

Description du service

Ce service constitue souvent le premier contact de la personne avec le CSSS et il consiste à :

- recevoir et à répondre à toute demande d'information ou de service formulée par téléphone, en personne ou par courriel, dans le domaine sociosanitaire et communautaire;
- accueillir la personne, à répondre à ses questions et à lui fournir l'information factuelle nécessaire sur les ressources disponibles au sein du CSSS, dans la communauté ou dans tout autre établissement sociosanitaire;
- orienter la personne vers la ressource la plus appropriée à sa situation et à s'assurer que la personne a la capacité de faire les démarches nécessaires auprès de cette ressource;
- informer la personne du délai dans lequel elle doit consulter et à prendre les rendez-vous (soutien diagnostique, consultations diverses, services et activités), lorsque cela est nécessaire;
- s'assurer auprès des ressources visées, qu'une réponse appropriée sera apportée dans un délai raisonnable.

Objectifs

- Permettre l'accès facile et rapide aux services.
- Assurer une continuité relationnelle, c'est-à-dire une relation suivie personnalisée, constante et de qualité entre la personne et les intervenants.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Information sur les ressources de la communauté et les services du CSSS offerts et mise à jour régulière des renseignements (répertoire informatisé des ressources, équipement informatique approprié).

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour, la semaine	X	
Service accessible de soir, la semaine	X	
Service accessible certains soirs, la semaine		
Service accessible la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	Heures d'ouverture pouvant varier selon le nombre d'installations
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	2 heures

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Accessibilité linguistique	X	Installation désignée
Service également offert par téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes et services d'interprétariat		

CA 2 Soins infirmiers

Les soins infirmiers des services généraux regroupent les activités suivantes :

- Info-Santé;
- les interventions en soins infirmiers;
- la garde en soins infirmiers « 24/7 »;
- les interventions en matière de sexualité, la planification des naissances et le suivi pré- et post-IVG;
- l'enseignement de base auprès des personnes atteintes de maladies chroniques;
- le contact suite à l'avis de grossesse;
- le soutien à l'allaitement maternel;
- la visite systématique postnatale et postadoption;
- le service auprès des parents, du nourrisson et du jeune enfant.

CA 2.1 Info-Santé

Résumé du service

Aide, conseils, information et réponse rapide relativement à des problèmes de santé, en tout temps par téléphone, jour et nuit.

Description du service

Le service consiste à offrir à la population une consultation professionnelle téléphonique par du personnel infirmier, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

Dans le contexte des activités cliniques et d'aide, la consultation permet d'évaluer sommairement la situation biopsychosociale de la personne et d'en déterminer le degré d'urgence. Elle permet de lui procurer de l'information, des conseils et de l'enseignement convenant à sa situation et de la diriger vers les ressources appropriées, s'il y a lieu. Pour ce faire, les interventions s'appuient sur plus de 140 protocoles standardisés matière de soins infirmiers.

Le service Info-Santé assure la continuité d'accès aux services pour les personnes désignées par les groupes de médecine de famille (GMF) ou les CSSS, en dehors de leurs heures d'ouverture. L'infirmière d'Info-Santé dirige au besoin la personne vers un suivi infirmier ou un suivi médical qui peut comprendre une visite à domicile (fiche CA 2.3). Les étapes à suivre pour chaque appel sont les suivantes :

- l'évaluation sommaire et la détermination du degré d'urgence;
- la transmission d'information;
- les conseils et l'enseignement;
- l'orientation vers une ressources appropriée;
- l'orientation vers un suivi ou une visite à domicile.

Conformément au Programme national de santé publique, le service Info-Santé offre les services de santé publique suivants :

- préalerte et alerte à la Direction de la santé publique pour toute situation qui pourrait indiquer une menace à la santé de la population;
- information et conseils à la population lors d'une situation de crise ou d'urgence liée, à un sinistre, un accident ou à une éclosion;
- réponse aux demandes de la population concernant la qualité de l'air intérieur et de l'air extérieur, notamment l'exposition au pollen de l'herbe à poux et la protection contre les rayons ultraviolets;
- conseils concernant la prévention et la réduction des cas secondaires de maladies infectieuses transmissibles, la possibilité de cas d'intoxication ou de problèmes potentiels reliés à l'eau, l'exposition possible d'une personne à du sang ou à un autre liquide biologique possiblement contaminé ou à une maladie à déclaration obligatoire (MADO);
- information relative à la déclaration des manifestations cliniques inhabituelles à la suite d'une vaccination.

Objectifs

- Assurer une réponse téléphonique rapide, pertinente et confidentielle.
- Orienter au besoin les personnes vers les services sociosanitaires les plus appropriés.
- Assurer une meilleure accessibilité des services offerts par les CSSS et les GMF en dehors de leurs heures d'ouverture.
- Contribuer à la réduction de l'asthme allergique et d'autres problèmes de santé pouvant être liés à la salubrité des bâtiments et à la qualité de l'air intérieur, des rhinites allergiques et du cancer de la peau.
- Assurer une surveillance préalerte dans le domaine de la santé.
- Informer et conseiller la population en matière de santé environnementale ou lors de menace à la santé.

Clientèle visée

- Ensemble de la population ou personnes désignées par les CSSS ou les GMF.

Facteurs de qualité

- Application des recommandations et mise en œuvre des moyens présentés dans le document du comité national Info-Santé : Guide pour assurer la qualité des soins infirmiers au service Info-Santé de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec.
- Mise à jour et harmonisation de l'information à transmettre à la population.
- Protocole d'entente entre le service Info-Santé et les GMF.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Accessibilité de nuit

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	Dans le cas de services locaux Info-Santé regroupés à la centrale Info-Santé

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Personnes identifiées par les GMF ou les CSSS
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Moins de 4 minutes

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Service offert par télécopieur pour les personnes sourdes et malentendantes et accès aux services d'un interprète		

CA 2.2 Interventions en matière de soins infirmiers

Résumé du service

Évaluation de la condition de santé de la personne liée au problème présenté, orientation et références vers les ressources appropriées, en lien avec les médecins référents et les services offerts dans le CSSS; tests et analyse, traitements infirmiers nécessaires, consultation et suivi concernant des maladies courantes; information et enseignement donnés concernant le problème de santé présenté; service offert avec ou sans rendez-vous, également offert le soir et la fin de semaine.

Description du service

Ce service comprend : l'évaluation, les mesures diagnostiques, les soins et les traitements, le counselling et l'enseignement. Les soins infirmiers en services généraux sont offerts à toute la population qui nécessite l'expertise du personnel infirmier de première ligne. La population bénéficie ainsi de services-conseils et d'enseignement touchant l'ensemble des problématiques liées à la santé et leurs conséquences dans la vie quotidienne. De plus, le personnel infirmier s'assure des liens avec les partenaires directement visés pour la continuité des soins : centres hospitaliers, groupes de médecine de famille (GMF), etc.

Le service offert permet à toute personne qui se présente d'être évaluée afin de recevoir les soins nécessaires. Cette évaluation se fait par l'étude des antécédents individuels et familiaux, au moyen d'examens physiques, de tests et d'évaluations de risques.

À la suite de cette évaluation, le personnel infirmier peut prendre des mesures diagnostiques et thérapeutiques conformément au projet de loi 90 qui traite de l'élargissement de la pratique infirmière, notamment par la délégation de certains actes médicaux. Il procure des soins et des traitements exigés par la condition de santé ou le problème présenté. Ces services peuvent aussi être donnés au domicile de la personne lorsque cela est nécessaire :

- Il peut s'agir de premiers soins dans une situation d'urgence mineure, tels les soins de plaies traumatiques, l'irrigation de l'œil, l'extraction de corps étranger ou l'immobilisation d'un membre :
- Il peut s'agir aussi de soins et de traitements prodigués de façon ponctuelle, tels que l'injection de vitamines, l'extraction de points de suture, l'administration postcoïtale d'un contraceptif ou encore la vaccination contre l'influenza réalisée en vertu du Programme national de santé publique :
- Le personnel infirmier en soins généraux peut également déterminer le plan de traitement relié aux plaies et aux altérations de la peau et des téguments et de prodiguer les soins et les traitements qui s'y rattachent :
- De plus, le personnel infirmier est appelé à exécuter des ordonnances médicales et il utilise les protocoles en vigueur dans les locaux du CSSS pour toutes les techniques de soins qu'il doit prodiguer :
- Dans le contexte des services généraux, le personnel infirmier donne aussi des soins rattachés aux soins postopératoires et aux traitements particuliers tels que l'antibiothérapie intraveineuse, l'irrigation d'accès veineux, les soins de stomies et l'administration de médicaments antinéoplasiques selon les protocoles en vigueur et en collaboration avec l'équipe d'oncologie.

Des services sont également offerts en milieu scolaire primaire et secondaire (enseignement primaire et secondaire), en centre de la petite enfance :

- Contacts individuels avec les jeunes, les professeurs, les éducateurs et les parents de jeunes qui présentent un problème de santé signalé par la fiche de santé. Sensibilisation du personnel enseignant, des parents et des jeunes aux problèmes de santé détectés chez les élèves :
- Consultations et suivi individuels concernant les maladies courantes des enfants de l'éducation préscolaire et du primaire, tels que des troubles de l'alimentation, des problèmes d'hygiène corporelle, des symptômes de négligence, des troubles de l'attention, et les maladies courantes concernant les adolescents du secondaire, tels que des problèmes de violence dans les relations amoureuses, l'anorexie, des problèmes de contraception :
- Services-conseils auprès du personnel des centres de la petite enfance.

Lors de la prestation des services, le personnel infirmier informe les personnes visées et leur donne un enseignement de base en matière de prévention et sur la pathologie et la façon de mieux gérer sa santé. Dans le contexte de l'enseignement et de l'autogestion, le personnel infirmier utilise diverses stratégies pédagogiques en vue d'accroître les habiletés d'autosoins : démonstration d'administration d'insuline, mesure de la glycémie et interprétation des résultats, connaissance des symptômes d'hypoglycémie, etc.

Au terme de la consultation, le personnel infirmier oriente la personne vers la ressource la plus appropriée à sa situation, le cas échéant. Il lui précise le délai dans lequel elle doit consulter, selon la situation. Le personnel infirmier s'assure que la personne a la capacité de faire les démarches nécessaires auprès de la ressource vers laquelle elle est orientée. Si la personne refuse ou est incapable de donner suite aux recommandations, le personnel infirmier explore avec elle d'autres façons de composer avec la situation. Il assure la continuité de soins et les liens entre la personne, les spécialistes et personnes-ressources à l'interne, les établissements partenaires comme les groupes de médecine de famille (GMF), les centres hospitaliers, les ressources spécialisées et les organismes du milieu.

Objectifs

- Assurer la continuité des soins par des mécanismes de liaison efficaces.
- Assurer les services de consultation, d'information et d'orientation personnalisée vers les ressources appropriées.
- Favoriser la complémentarité des soins.
- Maximiser l'utilisation des ressources en matière de soins infirmiers et éviter le recours inapproprié aux services médicaux.
- Prodiger les soins et les traitements nécessités par la personne.
- Prévenir les complications (les infections).
- Reconnaître précocement et évaluer les problèmes de santé en milieu scolaire et en centre de la petite enfance.
- Sensibiliser le personnel enseignant, les parents et les jeunes, et les informer sur la façon de reconnaître les problèmes donnés en matière d'activités cliniques et d'aide.
- Soutenir le personnel des centres de la petite enfance dans des situations problématiques de santé touchant leur clientèle.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Contrôles périodiques des contrôles appropriés pour s'assurer de la justesse des mesures obtenues par les appareils utilisés.
- Mise en place de processus interdisciplinaires ou d'ordonnance collective pour certaines mesures diagnostiques.
- Adoption de politiques et d'une procédure concernant le nettoyage, la stérilisation et l'entretien du matériel, les contrôles bactériologiques de routine et la gestion des déchets biomédicaux.

Services offerts à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire

- Application des ententes MSSS-MEQ.
- Disponibilité de locaux en milieu scolaire qui favorise la confidentialité et la réalisation de l'offre de service.
- Concertation étroite avec le milieu scolaire et les milieux de garde.
- Protocole d'entente avec les centres de la petite enfance.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Service accessible à domicile	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Service accessible dans d'autres lieux	X	École et centre de la petite enfance
Service accessible dans plusieurs installations	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	Services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	Sauf pour les services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Sans rendez-vous : immédiat Avec rendez-vous : 24 heures Services à l'éducation préscolaire et en milieu scolaire : 5 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 2.3 Garde en soins infirmiers « 24/7 »**Résumé du service**

Évaluation de la condition et traitements infirmiers, en relation avec un problème de santé préalablement identifié; service offert en dehors des heures d'ouverture du CSSS pour les personnes inscrites à ce service.

Description du service

Ce service assure la disponibilité du personnel infirmier pour se rendre dans le milieu de vie d'une personne en difficulté et préalablement inscrite pour avoir accès à ce service. Ce service est offert en dehors des heures d'ouverture du CSSS.

Ce service a pour objet d'assurer la continuité des services infirmiers pour :

- les services à domicile;
- les interventions en matière de soins infirmiers offertes au sein du CSSS;
- les services offerts par les GMF.

Sur le plan fonctionnel, ce service est harmonisé avec le service Info-Santé (fiche CA 2.1).

La professionnelle d'Info-Santé qui, après une évaluation téléphonique, juge nécessaire le déplacement du personnel infirmier de garde transmet ses constatations et le résultat de sa collecte de données au personnel infirmier en disponibilité. Celui-ci prend contact avec la personne inscrite de son territoire et adopte la modalité pertinente relativement à la situation, qui inclura, si cela se révèle nécessaire, une visite à domicile.

Objectifs

- Offrir une intervention directe immédiate par un professionnel, 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, à toute personne inscrite et ayant besoin de services particuliers.
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse donnée rapidement.
- Diminuer le recours évitable aux urgences hospitalières ou aux services sociaux spécialisés.

Clientèle visée

Population résidant sur le territoire du CSSS et qui est inscrite pour recevoir ce service.

Facteurs de qualité

- Modalités techniques efficaces (téléavertisseur, téléphone cellulaire, etc.) pour joindre les infirmières en disponibilité.
- Procédure établissant des normes de sécurité appropriées, pour le déplacement du personnel au domicile des personnes (car les sorties sont font de soir et de nuit).
- Procédure de rétroaction qui assure que la personne est informée des actions prévues par les intervenants pour répondre à ses besoins.
- Politique de gestion des dossiers efficace, afin de vérifier que les notes sont consignées après tout type d'intervention (notes de l'infirmière du service d'Info-Santé sur la fiche d'appel, notes de l'infirmière de garde en disponibilité qui a effectué la visite, etc.), pour assurer la continuité de soins et le transfert interprofessionnel de données.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine		
Service accessible de soir la semaine	X	Après les heures de fermeture du CSSS et la nuit
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne	X	
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Aucun

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures	X	Certains pansements ou du matériel, sauf en cas d'urgence
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Accès aux services d'un interprète, si cela est demandé par les personnes inscrites		

CA 2.4 Interventions en matière de sexualité, planification des naissances, suivi pré- et post-IVG

Résumé du service

Information, conseils, aide et enseignement sur la sexualité et la contraception ; tests diagnostiques et traitements ; service offert le soir avec ou sans rendez-vous; conseils et information pré- et post-IVG; service offert avec rendez-vous.

Description du service

Sexualité et planification des naissances

Ce service consiste à offrir de la consultation individuelle, principalement par du personnel infirmier en collaboration avec les services médicaux et psychosociaux. Les axes d'intervention dans le contexte des activités cliniques et d'aide sont les suivantes :

- Évaluation et orientation : évaluation en fonction de la situation de santé du client (problème de fertilité/infertilité, grossesse non désirée, fonctions sexuelles, etc.);
- Diagnostic : test de grossesse, prélèvements de MTS, cytologie, etc.;
- Counselling : consultation pour l'orientation sexuelle, contraception, grossesse, notification des partenaires, consultation pré- et post-IVG, etc.;
- Traitement : cryogénie, administration de contraceptif oral, etc.;
- Enseignement et information : conformément à l'ensemble des programmes de prévention et de promotion.

Suivi pré- et post-IVG

Les services de planification des naissances au sein des CSSS accueillent toutes les demandes d'IVG. Il y a évaluation de la condition de la cliente et orientation personnalisée selon sa situation. Les axes d'intervention sont :

- la rencontre pré-IVG : entrevue avec une infirmière afin de préciser l'âge de la grossesse et la décision éclairée du choix de l'IVG. Le personnel infirmier explique le déroulement de l'intervention et dirige la cliente vers l'intervenant psychosocial, s'il y a lieu;
- la visite post-IVG : visite ayant lieu de deux à trois semaines après l'IVG avec un médecin (médecin traitant, ou de la clinique d'IVG) afin de vérifier l'évolution de la cliente, de traiter toute complication et de reconfirmer l'utilisation d'un moyen de contraception. Le médecin pourra orienter les femmes, lorsque cela sera nécessaire, vers une évaluation psychologique suivie d'un soutien pour celles (ou les couples) qui vivent difficilement ce deuil.

Objectifs

Sexualité et planification des naissances

- Rendre autonome la personne dans la prise en charge de sa sexualité.
- Développer chez la personne des attitudes et des comportements sécuritaires au regard de sa sexualité.
- Favoriser l'exercice d'un choix éclairé en matière de fécondité.
- Soutenir la personne dans ses choix quant à l'expression de sa sexualité et à celle de ses partenaires.
- Soutenir la personne tout au long des difficultés qu'elle traverse au regard de ses problèmes sexuels.

Suivi pré- et post-IVG

- S'assurer que la décision de la femme quant à l'IVG est claire, et bel et bien sienne.
- S'assurer que l'interruption de la grossesse se réalise dans des conditions sécuritaires.
- S'assurer que la cliente connaît et utilise un moyen de contraception.
- Transmettre l'information sur les signes de complications et les soins post-IVG.

Clientèle visée

- Couples et personnes en âge de procréer; femmes enceintes.

Facteurs de qualité

- Établissement de modalités pour favoriser la consultation et la collaboration professionnelle à l'intérieur du service, du CSSS et avec les autres partenaires du réseau.
- Aménagement des lieux qui favorise le respect de la personne, sa sécurité et son intimité, et ce, conformément à l'application des règles de confidentialité.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	Planification des naissances et sexualité seulement
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	Sauf pour l'IVG
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Suivi pré- et post-IVG : 48 heures

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures	X	Pour certains moyens contraceptifs et traitements
Coût de location		

CA 2.5 Enseignement de base auprès des personnes atteintes d'une maladie chronique

Résumé du service

Information et enseignement de base donné, principalement lors de l'annonce du diagnostic, à une personne atteinte d'une maladie chronique pour lui permettre de comprendre sa maladie et de l'autogérer; service individuel ou de groupe, offert également certains soirs sur rendez-vous.

Description du service

Un service d'information et d'enseignement de base est offert aux personnes atteintes d'une maladie chronique identifiée, et ce, pour favoriser une prise en charge de leur état de santé. Ces maladies sont actuellement l'asthme, la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC), les maladies cardio-vasculaires, le diabète et le cancer. En fonction de l'organisation des services, d'autres maladies chroniques pourraient éventuellement s'ajouter à cette liste. Les conséquences d'une bonne gestion de ces maladies et l'importance de l'engagement de la personne et de ses proches pour autogérer ces maladies ont été documentées et démontrées.

L'enseignement de base fait à l'intérieur des services généraux permet d'outiller la personne atteinte et ses proches, principalement lors de l'annonce du diagnostic.

L'enseignement de base peut se faire individuellement. Cette intervention consiste généralement une ou deux rencontres de quelques heures d'enseignement structuré. Cela permet d'évaluer l'état des connaissances de la personne, d'établir avec elle ses objectifs d'apprentissage et d'évaluer sa volonté de modifier ses comportements.

L'enseignement peut aussi être aussi donné au cours d'une ou deux rencontres de groupe, lorsque le nombre de personnes ou les acquisitions en fait d'apprentissage le justifient. On mise alors sur les interactions entre les participants.

Les services d'enseignement de base aux personnes atteintes d'un cancer portent notamment sur les soins postchimiothérapie ou postchirurgicaux, la prévention des problèmes afférents, tels que la nausée, la perte d'appétit ou la fatigue, et les ressources professionnelles, communautaires ou bénévoles disponibles. Cet enseignement est principalement donné par une infirmière.

L'enseignement de base aux personnes atteintes des autres maladies chroniques traite des thèmes tels que la compréhension de la maladie, les facteurs déclencheurs, la reconnaissance des critères de détérioration et de maîtrise de la maladie, l'utilisation optimale des médicaments et les actions posées en cas de détérioration des conditions de santé. Un contrôle par une relance téléphonique peut aussi être faite pour valider l'acquis des connaissances.

Ces services d'enseignement sont surtout donnés par des infirmières à qui peuvent se joindre d'autres professionnels (inhalothérapeutes, nutritionnistes, pharmaciens, travailleurs sociaux, psychologues) au besoin.

Objectifs

- Permettre aux patients de développer la motivation, les attitudes, les connaissances ainsi que les capacités comportementales et psychologiques pour s'adapter à sa maladie, principalement dès l'annonce du diagnostic.
- Améliorer la prise en charge de la maladie par la personne et ses proches.
- Favoriser une utilisation plus judicieuse des ressources de santé en diminuant les recours évitables aux services d'urgence et à l'hospitalisation.
- Valoriser l'utilisation rationnelle des médicaments chez les personnes atteintes d'une maladie chronique.

Clientèle visée

Toute personne présentant l'une des maladies chroniques mentionnées.

Facteurs de qualité

- Formation des personnes-ressources pour leur permettre de mieux connaître les différentes pathologies, les problématiques qui y sont liées et certaines notions d'andragogie en vue de faciliter leur travail en équipe pluridisciplinaire.
- Ressources matérielles nécessaires à l'enseignement, tels que des programmes d'enseignement, des brochures pour la personne atteinte, des planches anatomiques et du matériel audiovisuel à jour et accessibles aux professionnels qui donnent l'enseignement et assurent le suivi.
- Outils d'enseignement reconnus et uniformes.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine	X	
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Avec un diagnostic confirmé
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 2.6 Contact à la suite de l'avis de grossesse

Résumé du service

Information et conseils d'usage par un contact téléphonique systématique à toutes les femmes enceintes qui y ont consenti dès la référence par les médecins, les sages-femmes ou les centres hospitaliers.

Description du service

La déclaration ou l'avis de grossesse est la référence systématique d'une femme enceinte, que ce soit par le médecin traitant, la sage-femme ou les partenaires, vers le CLSC. Cette modalité assure au CSSS de connaître les femmes enceintes sur son territoire.

Le service offert par le CSSS consiste en un contact téléphonique, d'une vingtaine de minutes, par le personnel infirmier à tous les futurs parents. L'infirmière répond aux questions des parents, leur apporte des solutions pratiques dans le quotidien et les informe des services offerts par le CSSS et des ressources existantes. Ce service est offert seulement si le consentement écrit de la femme enceinte a été obtenu préalablement.

Objectifs

- Échanger avec la femme enceinte au regard de ses besoins spécifiques.
- Encourager la clientèle à participer aux rencontres prénatales de groupe.
- Donner de l'enseignement sur les signes précurseurs pour lesquels une consultation médicale est nécessaire.
- Identifier les femmes enceintes vulnérables et les diriger à l'interne, vers les services spécifiques : Naître égaux – Grandir en santé (NEGS), Programme de soutien aux jeunes parents (PSJP), Œufs-Lait-Orange (OLO), Programme canadien de nutrition prénatale (PCNP); ou vers tout autre programme, lorsque cela est nécessaire.

Clientèle visée

Femmes enceintes résidant sur le territoire du CSSS qui ont consenti à la transmission de l'information.

Facteurs de qualité

- Obtention du consentement de la femme enceinte au transfert de l'information.
- Efficacité de la référence.
- Outil standardisé de collecte de données téléphoniques.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine	X	
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	S.O.	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	S.O.	
Service accessible avec rendez-vous	S.O.	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Réception de l'avis de grossesse servant d'élément déclencheur du service
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	7 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 2.7 Soutien à l'allaitement maternel

Résumé du service

Conseils et aide assurant le soutien des pratiques favorables à l'allaitement maternel auprès des femmes enceintes, des femmes venant d'accoucher, des femmes qui allaitent, des nourrissons et des conjoints (pères); activités réalisées par l'intermédiaire de rencontres individuelles.

Description du service

Conformément aux lignes directrices en matière d'allaitement, le soutien à l'allaitement a pour objet de fournir aux mères qui allaitent les connaissances de même que les ressources personnelles et communautaires nécessaires au succès de l'allaitement; il inclut aussi toute mesure qui permet d'aider les mères et les familles à atteindre leurs objectifs en matière d'allaitement.

Les activités qui en découlent sont les suivantes :

- Informer les femmes enceintes et leur conjoint des pratiques de soins qui facilitent l'allaitement à l'hôpital ou à la maison de naissance et lors du retour à la maison, et ce, conformément aux dix conditions pour le succès de l'allaitement maternel dans les centres hospitaliers et aux sept étapes du plan de protection, de promotion et de soutien à l'allaitement dans le domaine de la santé communautaire;
- Assurer qu'au cours de la visite postnatale systématique un suivi sera fait concernant la conduite et la poursuite de l'allaitement et fournir au besoin les ressources appropriées;
- Diriger durant la période prénatale et postnatale, toutes les femmes et leur conjoint vers les groupes d'entraide à l'allaitement ou aux organismes communautaires offrant des services de soutien à l'allaitement et aider à la création de tels groupes s'ils n'existent pas sur le territoire.

Objectifs

- Augmenter la proportion de femmes qui allaitent et la durée de l'allaitement.
- Faciliter l'allaitement et la poursuite de l'allaitement chez les mères qui ont fait ce choix.
- Assurer les meilleures pratiques de soins possible et le meilleur soutien qui puissent être offerts aux mères et à leur bébé.

Clientèle visée

Femmes enceintes, femmes venant d'accoucher, femmes qui allaitent, conjoints (pères), nourrissons, jeunes enfants.

Facteurs de qualité

- Application des lignes directrices sur l'allaitement maternel (MSSS 2001).
- Mise en place d'un réseau d'établissements « Ami des bébés » (IAB) dans les services de maternité des centres hospitaliers et dans les CLSC.
- Respect du Code international de commercialisation des substituts de lait maternel.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		Selon la situation, de quelques heures à quelques jours Service Info-Santé accessible en dehors des heures d'ouverture

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 2.8 Visite systématique postnatale et post adoption

Résumé du service

Conseils, information et évaluation relativement à l'état de santé du nouveau-né ou de l'enfant adopté et de la mère par une visite systématique à domicile, au plus tard trois jours après la sortie du centre hospitalier ou cinq jours après la naissance ou encore quinze jours après l'arrivée de l'enfant adopté.

Description du service

Le service consiste à offrir aux familles, résidant sur le territoire du CSSS, une visite par du personnel infirmier dans le cas d'un accouchement ou de l'adoption d'un enfant.

Lors de la visite postnatale, le personnel infirmier du CSSS joint la mère par téléphone, pour fixer un rendez-vous et convenir du meilleur moment pour la visiter. D'une durée d'environ 90 minutes, cette visite s'avère une mesure de sécurité importante pour évaluer la santé de l'enfant et de la mère qui a accouché. Elle permet également la mise en place d'un soutien approprié.

La visite postnatale systématique est recommandée entre le troisième et le cinquième jour de vie de l'enfant dans le contexte du congé précoce du centre hospitalier (ou au plus tard la troisième journée suivant le départ du centre hospitalier). La période postnatale est déterminante dans le développement des liens familiaux. Le soutien offert aux parents et aux autres membres de la famille durant cette période doit être à la mesure de leurs besoins. Il doit aussi tenir compte de la durée de séjour au centre où l'accouchement a eu lieu.

La visite postadoption s'effectuera dans un délai de quinze jours suivant l'arrivée à la maison de l'enfant. Ce délai maximal permettra à l'infirmière d'être informée des consultations médicales ou autres que les adoptants pourraient avoir faites depuis l'arrivée de l'enfant. De plus, les parents qui viennent d'adopter un enfant manifestent différents besoins auxquels peut répondre une infirmière lors d'une visite à domicile.

Objectifs

- Informer les femmes et les familles sur les services et le soutien offert, et planifier l'offre de services pouvant répondre à leurs besoins.
- Vérifier l'état de santé du bébé ou de l'enfant adopté.
- Vérifier l'état de santé général de la mère qui a accouché.
- Établir les liens avec le médecin traitant au besoin (nourrisson ou enfant adopté).
- Soutenir et encourager l'allaitement maternel.
- Repérer les familles plus vulnérables, les situations problématiques et faire les démarches d'orientation personnalisée nécessaires.

Clientèle visée

Toutes les familles, les mères, les nouveau-nés et les enfants adoptés demeurant sur le territoire du CSSS.

Facteurs de qualité

- Établissement de mécanismes de collaboration, de communication et de liaison clairs avec les centres hospitaliers où les accouchements ont lieu, les médecins et les CSSS engagés dans le processus d'adoption.
- Garantie de réadmission directe à l'hôpital au cours de la première semaine de vie de l'enfant au besoin.
- Existence d'un protocole ou d'une entente de partenariat entre le CSSS et les organismes communautaires pour le soutien des familles.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	À la suite de l'avis de naissance
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	3 jours après la sortie du centre hospitalier 5 jours après la naissance 15 jours après l'arrivée de l'enfant adopté à domicile

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 2.9 Service auprès des parents, du nourrisson et du jeune enfant**Résumé du service**

Information, conseils et aide aux parents; surveillance du développement du nouveau-né et du jeune enfant par des rencontres individuelles.

Description du service

Ce service consiste en des interventions individuelles pour soutenir les parents au cours des premières années de vie de l'enfant et durant la période préscolaire, c'est-à-dire quand l'enfant est âgé de 2 à 5 ans. Ces interventions correspondent à des consultations individuelles pour l'enseignement individuel aux parents et le suivi du développement du nourrisson ou du jeune enfant. Les interventions individuelles menées par une infirmière peuvent aussi porter sur différents thèmes (les pleurs et les coliques, le massage, l'introduction des aliments solides et l'allaitement maternel. La vaccination des nourrissons et des jeunes enfants est souvent faite au moment des rencontres avec l'infirmière, bien que cette activité relève du domaine de la santé publique.

Objectifs

- Diminuer le nombre de visites médicales.
- Réduire les abus et la négligence.
- Détecter les enfants présentant des retards de développement.
- Développer des compétences parentales.
- Renforcer les liens parents-enfants.
- Favoriser la croissance et le développement optimal de l'enfant.
- Favoriser une saine alimentation chez le nourrisson et diminuer l'incidence de l'anémie infantile.
- Diriger les parents vers des ressources communautaires ou des services spécifiques en matière de périnatalité du CSSS.
- Répondre aux interrogations des parents sur le développement du nourrisson.
- Suivre les paramètres de croissance du nourrisson (poids, taille, périmètre crânien).
- Remettre aux parents de la documentation et de l'information sur les étapes du développement normal du nourrisson et du jeune enfant.
- Élargir le réseau de contact des mères afin de briser leur isolement.

Clientèle visée

Parents de nourrissons et de jeunes enfants, nourrissons et jeunes enfants.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	7 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 3 Soutien diagnostique

CA 3.1 Soutien diagnostique

Résumé du service

Prélèvements et examens diagnostiques sur référence; service offert, au moins cinq jours par semaine, avec ou sans rendez-vous.

Description du service

Les services de soutien diagnostique regroupent des activités qui viennent appuyer un diagnostic médical ou l'évaluation des conditions de santé d'une personne, soit les activités liées aux prélèvements d'échantillons biologiques (sang, urine, selles, expectorations) et divers tests diagnostiques.

L'accessibilité aux services de prélèvements ainsi que la présence des plateaux techniques de laboratoire ou de radiologie varient selon l'organisation régionale de services de chaque région.

Les tests accessibles en laboratoire et en radiologie sont également choisis à partir de critères régionaux. Dans tous les cas où il existe un service de prélèvements biologiques et un plateau technique de biologie médicale, une entente de service doit être signée avec un centre hospitalier désigné. Les analyses hors laboratoire doivent se dérouler dans le respect des Directives québécoises sur les analyses hors laboratoire effectuées dans les établissements de santé.

Les tests diagnostiques comprennent des examens d'imagerie médicale (radiologie), l'électrocardiogramme, la spirométrie, les tests de grossesse, le contrôle de l'anticoagulothérapie, le dosage de gaz sanguin, le dépistage de drogues de rue et d'autres analyses hors laboratoire (bilirubinémie, dosage de glucose sanguin).

Les services de prélèvements et les examens radiologiques sont assurés par des infirmières, des infirmières auxiliaires, des technologistes de laboratoire ou des technologistes à des périodes prédéterminées, avec ou sans rendez-vous.

Objectifs

- Soutenir ou permettre de poser un diagnostic médical.
- Évaluer les conditions de santé des personnes visées.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Compétence du personnel technique (technicien de laboratoire médical ou technologiste ou toute autre personne) et supervision professionnelle appropriée pour les services d'analyse et de radiologie.
- Application des lignes directrices des Directives québécoises sur les analyses hors laboratoires effectuées dans les établissements de santé.
- Respect des normes de qualité et de la procédure technique concernant les prélèvements et les tests diagnostiques.
- Respect des conditions de transport des spécimens de laboratoire.
- Protocoles d'entente avec les centres hospitaliers ou mécanismes de liaison avec les cliniques médicales et les GMF.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	Selon les critères de prélèvements et d'analyse des tests et selon la disponibilité des analyses
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	Selon les critères de prélèvements et d'analyse des tests et selon la disponibilité des analyses
Service accessible à domicile	X	Prélèvements, bilirubinométrie et électrocardiogramme,
Service accessible dans d'autres lieux	X	GMF ou cabinet privé pour la radiographie et centre hospitalier pour les prélèvements
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	Organisation régionale qui met à contribution les différents prestataires de services sur un territoire

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Référence médicale exigée pour tous les prélèvements radiologiques et analyses biomédicales
Service n'exigeant pas de référence	X	Analyses hors laboratoire
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Prélèvements : <ul style="list-style-type: none"> avec rendez-vous : 2 semaines sans rendez-vous : 1 heure

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	Frais exigés pour certains tests (ex. : test de paternité, de fertilité)
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 4 Nutrition**CA 4.1 Nutrition****Résumé du service**

Information, évaluation de l'alimentation et de l'état nutritionnel, conseil nutritionnel, suivi de diètes particulières et détection de problèmes alimentaires par des rencontres individuelles ou de groupe : service offert sur rendez-vous et sur référence, cinq jours par semaine.

Description du service

Les services généraux de nutrition comprennent des activités de groupe et des consultations individuelles. Ces dernières s'adressent notamment à des personnes qui souffrent de dénutrition ou qui sont atteintes de problèmes de santé, souvent chroniques (diabète, hypercholestérolémie), exigeant une alimentation particulière. Les interventions liées à la consultation individuelle sont les suivantes :

- l'évaluation de la demande;
- l'évaluation nutritionnelle;
- le dépistage d'allergies alimentaires, d'intolérances alimentaires, de déficiences nutritionnelles et de troubles alimentaires;
- l'élaboration du plan d'intervention;
- le counselling nutritionnel;
- les recommandations professionnelles;
- l'orientation vers les ressources appropriées.

Objectifs

- Améliorer l'état nutritionnel des personnes atteintes de maladies qui exigent une alimentation particulière.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Problème mis en évidence
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	7 jours, sauf en situation urgente : de quelques heures à quelques jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 5 Physiothérapie

CA 5.1 Physiothérapie

Résumé du service

Évaluation fonctionnelle des capacités musculo-squelettiques (os, muscles et articulations) et traitements à court terme de physiothérapie; service offert sur rendez-vous, sur référence, cinq jours par semaine.

Description du service

Les services de physiothérapie évaluent et traitent principalement les problèmes qui affectent la fonction physique des individus, plus précisément une incapacité ou des difficultés concernant le système musculosquelettique et neurologique. Dans le contexte des services généraux, les traitements de physiothérapie se caractérisent par des interventions à court terme, pour des problèmes moins complexes que les interventions effectuées par les services spécialisés de réadaptation.

Ces services comprennent :

- l'évaluation fonctionnelle des capacités physiques de la personne;
- les interventions diagnostiques en vue d'établir le plan de traitement approprié;
- les traitements de réadaptation, selon les standards de pratiques, pour assurer la récupération des capacités ou la réduction de la douleur. Diverses techniques peuvent être utilisées (ex. : la massothérapie, l'électrothérapie, la thermothérapie);
- les traitements de réadaptation fonctionnelle selon le plan établi;
- l'enseignement et la supervision des programmes d'exercices que l'utilisateur devra faire seul ou avec l'aide de ses proches;
- la réévaluation de l'incapacité et les adaptations des traitements selon le rythme de récupération des fonctions atteintes;
- l'information aux personnes et les conseils de nature préventive pour éviter les cas de récurrence ou pour réduire les risques de blessures;
- l'orientation personnalisée vers les services spécifiques ou les services spécialisés de réadaptation en déficience physique, notamment des services de réadaptation fonctionnelle intensive.

Objectifs

- Optimiser le potentiel de guérison des blessures et de récupération des fonctions atteintes.
- Permettre à la personne de récupérer rapidement ses capacités et son autonomie.
- Prévenir l'aggravation des difficultés et la détérioration de l'état de santé de la personne de manière à éviter une incapacité permanente.
- Prévenir les déformations, les chutes, les blessures, les accidents et les cas de récurrences.

Clientèle visée

Ensemble de la population, plus particulièrement les personnes postopérées en orthopédie.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	7 jours, sauf en situation d'urgence : de quelques heures à quelques jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 6 Interventions psychosociales et psychologiques

Trois composantes font partie des interventions psychosociales et psychologiques :

- La garde psychosociale « 24/7 »
- Les consultations psychosociales
- Les consultations psychologiques

CA 6.1 Garde psychosociale « 24/7 »**Résumé du service**

Aide psychosociale immédiate en situation de crise ou de détresse, par téléphone, dans les locaux du CSSS ou à domicile, en tout temps; référence et accompagnement vers les ressources appropriées.

Description du service

Ce service fait généralement suite à une référence effectuée par téléphone. Il se caractérise par une intervention en situation de crise pour évaluer les risques et la dangerosité de la situation et par une intervention thérapeutique intense et immédiate. Cela permet de diminuer l'intensité de la détresse, de dédramatiser la situation, de prendre les mesures immédiates pour assurer la sécurité de la personne et de ses proches et d'établir les conditions de suivi. Selon la gravité des problèmes présentés, l'orientation peut être immédiate vers les ressources appropriées ou se faire en fonction de l'application de protocoles existants. Cette intervention peut se dérouler dans les locaux du CSSS, à domicile ou dans d'autres lieux.

En dehors des heures d'ouverture du CSSS, le service assure la disponibilité d'un intervenant psychosocial prêt à se rendre dans le milieu de vie d'une personne, qui en a besoin. En règle générale, l'intervention immédiate sur place suit une demande d'un intervenant psychosocial qui a été préalablement en contact téléphonique avec la personne en situation de crise personnelle ou familiale et dont la situation ne peut être stabilisée par une intervention téléphonique et qui juge alors qu'une intervention en présence est nécessaire.

Les intervenants psychosociaux agissent aussi en collaboration avec la police en vertu du projet de loi P-38 et partagent certaines responsabilités conformément à la Loi sur la protection de la jeunesse. Les interventions psychosociales d'urgence peuvent également être assujetties à l'application de différents protocoles sociojudiciaires (ex. : agression sexuelle, contrevenants adultes).

À la suite des interventions effectuées dans le contexte de la garde psychosociale, un suivi est fait auprès des autres services, s'il y a lieu.

Objectifs

- Rendre disponible 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine une intervention directe immédiate à toute personne nécessitant des services psychosociaux.
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse rapide.
- Protéger la personne et ses proches.
- Retrouver un équilibre fonctionnel antérieur à la crise.
- Éviter le recours non justifié aux urgences hospitalières ou aux services sociaux spécialisés.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Modalités et équipements techniques efficaces (téléavertisseurs et téléphones cellulaires).
- Procédure établissant des normes de sécurité appropriées pour le déplacement du personnel, notamment au domicile des personnes.
- Protocoles d'entente avec les autres dispensateurs de services et les ressources de la communauté (centres de crise, centres de prévention du suicide, psychiatrie, ressources d'hébergement pour du dépannage).

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine		
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Accessibilité de nuit

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	Lien avec le service Info-Santé pour la couverture de soir et de nuit

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous		
Service exigeant une référence externe ou interne	X	Référence provenant du service Info-Santé, volet « 24/7 »
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Aucun

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 6.2 Consultations psychosociales

Résumé du service

Aide individuelle, conjugale ou familiale pour clarifier les problèmes personnels et relationnels, orientation vers les services appropriés, accompagnement ou soutien dans les démarches à entreprendre par téléphone ou dans les locaux du CSSS; conseils et démarche thérapeutique de nature psychosociale dans les locaux du CSSS ou à domicile; information, conseils, aide et suivi relativement à des problèmes psychosociaux auprès des jeunes en centre de la petite enfance et en milieu scolaire; service offert également le soir et la fin de semaine.

Description du service

Les interventions psychosociales comprennent des activités d'évaluation et d'orientation personnalisée de même que des activités de conseil et de suivi thérapeutique.

Les activités d'évaluation de la demande de service et l'orientation personnalisée constituent la porte d'entrée aux services psychosociaux pour toute personne, peu importe le problème présenté. L'évaluation de la demande de services a pour objet de circonscrire les besoins d'une personne en difficulté et de tracer, s'il y a lieu, des pistes d'intervention appropriées. Elle consiste essentiellement en une clarification de la demande et une analyse de la situation. Cette analyse sert à préciser les besoins de la personne dans le but de bien l'orienter vers les ressources appropriées. Elle permet également d'indiquer le degré d'urgence. L'orientation sert à établir avec la personne, des stratégies d'aide appropriées et des pistes de solution. L'intervenant doit s'assurer que l'orientation est effective et satisfaisante et qu'une réponse appropriée sera apportée dans un délai raisonnable. L'évaluation et l'orientation doivent également comprendre, le cas échéant, la mise en place immédiate d'un processus d'intervention de crise pour désamorcer celle-ci et stabiliser la situation. Dans le contexte des pratiques cliniques préventives, des activités de détection précoce doivent aussi faire partie de cette fonction, notamment au regard des problématiques liées au suicide, à la dépression, aux problèmes de jeu, de consommation d'alcool et de drogues, de violence sexuelle ou conjugale.

Une intervention du type assistance sociocommunautaire peut également être effectuée lors de l'évaluation de l'orientation. Répondant aux besoins d'information et d'orientation des personnes aux prises avec différents problèmes liés au fonctionnement social, elle comprend l'accompagnement, la représentation et la défense des droits, le dépannage, le conseil et l'aide à la planification budgétaire ou l'orientation vers les ressources du milieu.

Les activités de conseil et de suivi thérapeutique ont pour objet d'assister les personnes et leurs proches dans la résolution de leurs problèmes en les engageant dans une démarche de changement personnel ou en soutenant leurs efforts d'adaptation sociale. Les interventions peuvent prendre différentes formes dont l'intervention thérapeutique, l'intervention concernant la mobilisation du réseau de la personne et l'intervention de soutien :

- L'intervention thérapeutique comprend des fonctions d'encadrement, de conseil et de soutien à des changements de comportements et d'attitudes. Elle s'adresse à des personnes qui présentent des difficultés d'adaptation :
- L'intervention concernant la mobilisation du réseau de la personne a pour objet le développement d'un réseau de soutien, l'intervention auprès d'une personne ou d'une ressource qui connaît la personne en difficulté et la mobilisation d'un service ou la défense des droits :
- L'intervention de soutien est une intervention éducative et de motivation en vue de maintenir un niveau fonctionnel satisfaisant pour la personne et un encadrement permettant le maintien dans la communauté.

L'intervention psychosociale peut être individuelle, conjugale ou familiale. Les problèmes généralement traités regroupent les difficultés relationnelles, les situations de crise personnelle, les difficultés liées à l'entourage de même que les difficultés d'adaptation et d'intégration sociale. Ils peuvent notamment inclure les problèmes de dépression, de dépendance, de divers traumatismes liés à des agressions physiques ou sexuelles, des situations d'abus divers, de violence conjugale ou familiale subie ou exercée, des phobies. Les personnes présentant des problèmes transitoires de santé mentale peuvent également bénéficier de ce service.

La consultation psychosociale individuelle apporte aussi de l'aide aux jeunes en milieu scolaire qui vivent des difficultés d'ordre personnel, familial ou social.

La consultation professionnelle et le suivi offerts dans le contexte des services généraux sont une intervention psychosociale pour prévenir une plus grande détérioration ou désorganisation de la situation personnelle ou familiale, pour arrêter le processus de détérioration ainsi que pour rétablir un équilibre psychologique et social et un mode de fonctionnement plus satisfaisant.

Objectifs

- Permettre à toute personne qui vit des difficultés psychosociales sur le plan personnel, relationnel, familial ou social d'obtenir une réponse appropriée et l'orienter au besoin vers des ressources appropriées.
- Restaurer et maintenir l'équilibre psychologique et social des personnes touchées et de leur entourage.
- Diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes.
- Détecter les personnes victimes d'abus, de négligence ou de troubles du comportement et les personnes aux prises avec des problématiques particulières.
- Soutenir l'enfant et le jeune dans son développement personnel et social.
- Soutenir le développement des compétences parentales.
- Améliorer les relations parents-enfants et parents-adolescents.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

- Élaboration d'outils standardisés et de protocoles pour évaluer et orienter les personnes.
- Élaboration et mise en œuvre d'un cadre de référence de la pratique psychosociale.
- Utilisation systématique d'un plan d'intervention.
- Harmonisation de l'entente-cadre MSSS-MEQ.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	Non accessible en milieu scolaire ou de garde
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Non accessible en milieu scolaire ou de garde

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	Y compris le milieu scolaire
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Évaluation et orientation personnalisées : aucun Consultation : 30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 6.3 Consultations psychologiques

Résumé du service

Aide individuelle, conjugale ou familiale ou de groupe afin de circonscrire les difficultés de nature psychologique motivant la demande de consultation et de traiter celles-ci par des conseils ou un suivi thérapeutique approprié; service sur référence et sur rendez-vous dans les locaux du CSSS; service offert également certains soirs de semaine.

Description du service

Le service de consultation psychologique a pour objet d'amener un changement du fonctionnement psychologique d'une personne dans le but d'accroître son bien-être personnel. Il aide à résoudre les conflits intérieurs, à modifier les habitudes, à réévaluer les schèmes de pensée et à changer les comportements problématiques de la personne en difficulté. Alors que l'intervention psychosociale concerne le développement affectif et relationnel de la personne par rapport à son milieu de vie, la consultation psychologique, quoiqu'elle soit également liée à la réalité sociale de la personne, permet essentiellement de traiter les obstacles d'ordre psychique qui interfèrent avec le développement psychosocial.

Le service de consultation psychologique comprend une évaluation et des interventions psychothérapeutiques individuelles, conjugales, familiales ou de groupe dans plusieurs contextes, dont celui de l'intervention en situation de crise.

L'évaluation sert à déterminer la nature, les causes et les effets potentiels de la détresse personnelle, des dysfonctions personnelles, sociales et professionnelles; et des facteurs psychologiques associés aux troubles physiques, comportementaux, émotionnels, nerveux et mentaux. L'information recherchée lors de l'évaluation comprend notamment :

- la nature, la durée et la fréquence des symptômes;
- l'histoire de la personne (perception et relations entretenues quant à elle-même, à son entourage, au travail, etc.);
- les ressources et le réseau de la personne;
- l'interaction entre les trois premiers énoncés.

Cette évaluation permet au psychologue d'établir des cibles d'intervention. Celui-ci définit alors avec la personne, en fonction des besoins, des ressources et de la motivation de cette dernière, un plan d'intervention comprenant un mandat thérapeutique, des objectifs à atteindre, des étapes à franchir, une façon de travailler, des modalités d'interventions et l'engagement de chacun.

Les interventions psychothérapeutiques individuelles consistent en des rencontres avec le psychologue pour résoudre les difficultés ou les problèmes psychologiques sous-jacents aux problèmes personnels ou comportementaux présentés par la personne et mis en évidence lors de l'évaluation. Le psychologue dispose aussi de plusieurs outils, dont des tests psychologiques reconnus auxquels il peut recourir pour évaluer les capacités intellectuelles, les aptitudes ou différents aspects de la personnalité. Les approches couramment utilisées par un psychologue sont : l'orientation psychodynamique/analytique, l'orientation existentielle/humaniste, l'orientation behavioriste/cognitive, et l'orientation systémique/ interactionnelle. Les interventions psychologiques peuvent être individuelles, conjugales ou familiales. Elles peuvent aussi avoir lieu en groupe. Les personnes engagées dans ces groupes vivent des difficultés semblables telles que : la communication dans le couple, la gestion du stress, le deuil, les problèmes psychosomatiques, les phobies, les relations interpersonnelles, les relations parents-enfants ou parents-adolescents et la violence conjugale.

Dans le contexte des services généraux, les psychologues interviennent notamment auprès des personnes éprouvant des difficultés ou des problèmes d'ordre psychologique comme l'anxiété, la dépression, des difficultés liées à l'image ou à l'estime de soi, des troubles psychosomatiques, des séquelles posttraumatiques récentes ou devenues chroniques, la dépendance affective, les problèmes de développement personnel.

Objectifs

- Restaurer, maintenir et promouvoir l'équilibre psychologique des personnes.
- Diminuer l'incidence des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine	X	
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation	X	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)		

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	Consultation : 30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 7 Aide à domicile à court terme

CA 7.1 Aide à domicile à court terme

Résumé du service

Soins d'assistance personnelle et aide domestique offerts au domicile, pendant une courte période, pour soutenir une personne ayant une incapacité temporaire ou ponctuelle généralement à la suite d'une hospitalisation ou d'une intervention chirurgicale : service offert en réponse à une référence.

Description du service

Dans le contexte des services généraux, les services d'aide à domicile à court terme permettent de compenser une incapacité temporaire de la personne généralement survenue à la suite d'une hospitalisation ou d'une opération chirurgicale. Compte tenu de l'évaluation des besoins de la personne et de la capacité de ses proches pour l'aider, ces services sont offerts pour une période de temps limitée à des personnes qui ne présentent pas d'incapacité persistante ou qui ne sont pas suivies par des services spécifiques offerts par de une instance locale.

Les personnes qui reçoivent déjà des services d'aide à domicile dans le contexte de services spécifiques pourront bénéficier d'un rehaussement temporaire de ces services à l'intérieur des services spécifiques si elles nécessitent, pour une courte période, des services additionnels en raison d'une hospitalisation ou à d'une intervention chirurgicale.

Les services d'aide à domicile à court terme comprennent :

- les services d'assistance personnelle : soins d'hygiène, aide à l'alimentation, mobilisation, transferts, etc.;
- les services d'aide domestique : entretien ménager, préparation des repas, approvisionnement et autres courses, entretien des vêtements, lessive, etc.

Objectifs

- Compenser une incapacité temporaire et de courte durée.

Clientèle visée

Population qui réside sur le territoire; sont exclues les personnes qui reçoivent des services d'aide à domicile dans le contexte de services spécifiques.

Facteurs de qualité

- Formation assurant la sécurité et la gestion des risques et des aspects humains et techniques de l'intervention à domicile.
- Partenariat avec les ressources du milieu.
- Outil de suivi systématique de la clientèle.
- Disponibilité des fournitures et des équipements.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS		
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	S.O.	
Service accessible dans une seule installation	S.O.	
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	S.O.	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne	X	À la suite d'une évaluation professionnelle
Service n'exigeant pas de référence		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	24 heures

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Ce service est offert 7 jours par semaine avec une plage horaire quotidienne de 16 heures.		

CA 8 Interventions en cas d'urgence et de sinistre

CA 8.1 Interventions en cas d'urgence et de sinistre

Résumé du service

Aide et soutien psychosocial individuel ou collectif, services de santé physique et de santé publique pour les personnes et les groupes touchés par un sinistre ou une catastrophe accidentelle ou naturelle et service de soutien psychosocial lors de certains événements traumatisants.

Description du service

Le gouvernement a adopté un plan national de sécurité civile indiquant les missions des différents ministères et organismes gouvernementaux lors d'un sinistre majeur. Dans le contexte de la mission « Santé », le MSSS prévoit que les CSSS ont un rôle d'intervention psychosociale et d'organisation des services de santé de première ligne. À ce titre, le CSSS a la responsabilité :

- de réaliser des interventions psychosociales et de coordonner la réponse psychosociale en cas d'urgence ou de sinistre sur son territoire;
- de réaliser, en collaboration avec les partenaires et autres établissements du réseau de la santé, des interventions en santé physique;
- d'organiser des activités de soutien aux interventions de santé publique.

Ces responsabilités et les interventions qui en découlent doivent s'intégrer, de façon concertée, aux actions des autres partenaires touchés en vue de répondre aux besoins de la population et de s'harmoniser avec le plan des mesures d'urgences, relevant des municipalités et le plan de mobilisation régional, tel que cela est prévu dans la Loi sur la santé publique.

Interventions psychosociales et coordination de la réponse psychosociale

- Évaluation des besoins psychosociaux des sinistrés et des personnes-ressources.
- Prise en charge des personnes dépendantes.
- Interventions psychosociales individuelles.
- Sessions d'information et de verbalisation.
- Programme de retour à la vie normale.
- Consultation postsinistre complémentaire, individuelle ou de groupe.

Outre les circonstances apparentées à une catastrophe ou à un sinistre naturel ou accidentel, le CSSS peut intervenir également dans les cas d'événements sociaux traumatisants ayant un effet sur un groupe de personnes (ex. : suicide dans une école). Des rencontres individuelles et des sessions de postintervention de groupe sont offertes aux personnes touchées.

Interventions de santé physique

- Évaluation des besoins de santé des personnes vulnérables (ex. : disponibilité des médicaments pour les personnes vulnérables).
- Soutien de la municipalité dans l'organisation des services aux sinistrés en offrant des services de santé physique dans les centres de services aux sinistrés.

Interventions de soutien en cas de menace appréhendée ou réelle à la santé publique

En vertu du plan de mobilisation de la région prévu dans la Loi sur la santé publique, les CSSS peuvent, sur demande du directeur de santé publique :

- participer à la vigie sanitaire de l'état de santé de la population;
- signaler les menaces à la santé;
- collaborer aux enquêtes;
- participer aux mesures de santé publique selon le plan de mobilisation des ressources pour suivre l'évolution de la situation qui constitue une menace à la santé (ex. : mesures de dépistage, services aux personnes en quarantaine ou enquêtes sur l'exposition);
- informer, conseiller et orienter la population concernant la situation d'urgence ou de sinistre par l'entremise du service Info-Santé.

Objectifs

Circonstances liées à une catastrophe ou à un sinistre naturel ou accidentel ou encore à certains événements traumatisants

- Soutenir la population et accélérer le retour à la vie normale des personnes affectées.
- Aider la personne sinistrée vivant des difficultés transitoires associées à une détresse psychologique importante.
- Accélérer le retour à l'équilibre fonctionnel des gens qui vivent un stress normal mais pénible à la suite d'un événement traumatisant.
- Prévenir les phénomènes de panique collective et d'anxiété en fournissant l'information et le soutien appropriés.
- Administrer des soins de santé mineurs.
- Soutenir les activités de surveillance, d'enquête et d'intervention en vue de protéger la santé publique et de prévenir la maladie en cas de menace chimique ou biologique à la santé de la population.
- Assurer la protection de la santé de la population advenant une menace à la santé.

Clientèle visée

Population du territoire du CSSS.

Facteurs de qualité

- Désignation d'un coordonnateur des services psychosociaux dans le contexte des mesures d'urgence.
- Mise à jour annuelle du plan d'urgence opérationnel.
- Mise en application du guide intitulé *Implication du CLSC au plan de la santé publique de première ligne dans le cadre de la mise en œuvre du plan de mesures d'urgence municipal lors d'un sinistre* (MSSS, 2002).
- Plan de mobilisation des ressources clairement établi par la direction de santé publique.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Accessible de nuit

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	
Service accessible dans plusieurs installations	X	
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	Selon le plan des mesures d'urgence de chaque municipalité

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	S.O.	
Service accessible avec rendez-vous	S.O.	
Service exigeant une référence externe ou interne	S.O.	
Service n'exigeant pas de référence	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	S.O.	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	S.O.	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		Aucun

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Le déclenchement des opérations revient à la personne responsable du plan des mesures d'urgence de la municipalité ou de l'autorité appropriée.		

CA 9 Suivi complet de maternité par une sage-femme

CA 9.1 Suivi complet de maternité par une sage-femme

Résumé du service

Suivi complet de maternité par une sage-femme, ce qui comprend le suivi lors de la grossesse et de l'accouchement ainsi que le suivi durant la période postnatale.

Description du service

Les CSSS sont responsables d'offrir des services de sages-femmes. Cela concerne le suivi d'une grossesse normale et comprend l'ensemble des services nécessaires tout au long de son déroulement. La sage-femme offre les services suivants :

- la prévention et la promotion de saines habitudes de vie;
- un suivi prénatal individuel;
- des rencontres prénatales de groupe;
- le suivi pendant le travail et l'accouchement (pour tous lieux de naissance);
- un suivi postnatal (jusqu'à six semaines après l'accouchement pour le nouveau-né et la mère).

La spécificité de la pratique sage-femme permet une approche globale et complète, centrée sur la famille, sur la reconnaissance des compétences personnelles des femmes et des couples, par un accompagnement continu et individualisé. Cette approche caractérisée par le soutien, le souci d'informer et de conseiller se reflète à travers tous les services offerts et se veut un élément positif dans le renforcement des compétences parentales. Les sages-femmes, comme actrices de première ligne, assurent les soins nécessaires. Si des complications surviennent, elles voient à la consultation d'un médecin ou au transfert de la mère et du nourrisson au centre hospitalier.

Objectifs

- Soutenir de façon continue les femmes enceintes, les mères, les pères et les bébés.
- Faciliter l'exercice des responsabilités parentales.
- Assurer un environnement favorable qui reconnaisse la place des enfants et l'importance du rôle des parents.
- Diminuer le taux de naissances de poids inférieur à 2 500 g.
- Diminuer le taux d'interventions obstétricales, principalement le taux de césarienne et d'épisiotomie.

Clientèle visée

Femmes enceintes du territoire du CSSS.

Facteurs de qualité

- Intégration plus accentuée des sages-femmes à l'équipe de périnatalité du CSSS.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	Accessibilité la nuit

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux	X	Centre hospitalier et maisons de naissance
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supralocale)	X	Service de sage-femme et maison de naissance : modalité régionale à définir (ex. : regroupement possible de territoires locaux)

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous		
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs		
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service	X	30 jours

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Ce service est offert en tout temps, jour et nuit, 7 jours par semaine.		

CA 10 Consultations médicales

Les consultations médicales des services généraux regroupent les activités suivantes :

- les consultations médicales en omnipratique offertes par le CSSS;
- les groupes de médecine de famille localisés dans un CSSS.

CA 10.1 Consultations médicales en omnipratique offertes par le CSSS

Résumé du service

Consultations médicales offertes en clinique externe par un omnipraticien, comprenant entre autres, des consultations médicales pour des problèmes épisodiques, ou pour un malaise non précisé, ponctuel, imprévisible, demandant ou non un suivi à long terme, service offert avec ou sans rendez-vous, et parfois dans un contexte d'urgence mineure, également offert le soir et la fin de semaine.

Description du service

Les consultations médicales sont des consultations offertes par des omnipraticiens aux services de consultations externes situés dans le CSSS. Elles viennent répondre à des problèmes imprévisibles ou épisodiques tels une grippe, une otite, des maux de ventre, une blessure ou une irritation de la peau. Il peut aussi s'agir de symptômes non encore définis.

Les consultations médicales offertes dans le contexte des services généraux sont ponctuelles. Elles n'entraînent pas un suivi à long terme ni une intégration de différents services. Elles sont limitées dans le temps.

Par ailleurs, lors de ces consultations médicales, l'omnipraticien peut également percevoir certains problèmes de santé qui pourraient demander un suivi à long terme et une certaine intégration des services. Les personnes sont alors dirigées vers le médecin qui les suit habituellement.

Des consultations médicales sont aussi offertes pour répondre à des urgences mineures.

De plus, les cliniques médicales et les GMF travaillent en collaboration avec ce service.

Objectif

- Assurer une plus grande accessibilité des services d'omnipratique.

Clientèle visée

Ensemble de la population.

Facteurs de qualité

Sans objet.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine		
Service accessible certains soirs la semaine	X	
Service accessible de jour la fin de semaine		

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	
Service accessible à domicile		
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations		
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	X	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		Variable selon l'urgence relative

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

CA 10.2 Groupes de médecine de famille localisés dans un CSSS

Résumé du service

Services médicaux assumés par des omnipraticiens travaillant en groupe dans les CSSS, avec la collaboration d'infirmières : ces groupes de médecins offrent une gamme de services définis à des citoyens qui les auront choisis. Le choix, par chaque citoyen, de son médecin de famille s'exprime par une inscription volontaire, c'est-à-dire une entente entre le patient et le médecin; service offert avec ou sans rendez-vous, également le soir, la fin de semaine et les jours fériés.

Description du service

Le groupe de médecine de famille (GMF) offre des services de médecine de famille aux personnes qui se sont inscrites auprès des médecins qui en font partie. Ces services sont rendus par le médecin choisi par la personne, et ce, en collaboration avec les autres médecins, les infirmières du GMF et les autres professionnels liés au GMF.

Accessibilité aux services du GMF

L'accessibilité repose sur la capacité d'obtenir un rendez-vous dans un délai raisonnable et non uniquement sur la capacité de rencontrer un médecin dans une clinique sans rendez-vous. Les services sont offerts à la clientèle inscrite dans un lieu connu des patients et facilement accessible.

La période d'ouverture du GMF est établie après entente avec l'agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux par l'intermédiaire du département régional de médecine générale (DRMG). Le GMF offre des services de médecine de famille sur rendez-vous et sans rendez-vous du lundi au vendredi. Des services sans rendez-vous sont offerts le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Le nombre d'heures d'ouverture et leur répartition durant la semaine sont déterminés en fonction des besoins de la clientèle inscrite, des effectifs médicaux disponibles, compte tenu notamment de leur participation aux activités hospitalières et médicales particulières, et des ressources dont dispose le GMF. Ce dernier doit offrir douze heures de services de médecine de famille par jour en semaine et quatre heures de services sans rendez-vous le samedi, le dimanche et tous les jours fériés. Si les périodes d'ouverture doivent être restreintes, elles sont établies après entente avec l'agence régionale. Pour assurer ce service, le GMF peut alors conclure des ententes avec d'autres médecins, une clinique existant sur le territoire, un autre GMF ou, exceptionnellement, avec le service d'urgence de l'hôpital situé sur le territoire. Une politique claire sera établie à cet égard et la population inscrite sera alors informée.

En dehors des périodes d'ouverture du GMF, une réponse adaptée est assurée aux personnes dont la situation ne peut attendre les heures d'ouverture normale, notamment les patients dont la condition de santé est précaire et les personnes en perte grave d'autonomie à domicile. Cette réponse fait appel à la collaboration du service Info-Santé du territoire (fiche CA 2.1), de la garde infirmière « 24/7 » (fiche CA 2.3) et nécessite une garde médicale en disponibilité « 24/7 » assurée par les membres du GMF. À cet effet, le GMF peut conclure une entente avec d'autres médecins, un réseau déjà existant sur le territoire ou un autre GMF. Les modalités de cette réponse sont établies après entente avec l'agence régionale par l'entremise du département régional de médecine générale (DRMG).

Les médecins du GMF participent de façon équitable, avec l'ensemble des médecins du territoire, aux activités médicales reconnues comme prioritaires par le DRMG.

Prise en charge et suivi de la clientèle

Dans le contexte des services généraux, le GMF offre notamment à sa clientèle inscrite de tout âge des services de médecine de famille, qui comprennent l'évaluation de l'état de santé, le diagnostic et le traitement des problèmes de santé aigus et chroniques, la prise en charge et le

suivi approprié à sa condition de santé, les soins de première ligne en matière de santé mentale ainsi que les soins prénataux et postnataux.

Le GMF intègre dans son approche la prévention de la maladie en proposant des services de promotion de la santé, d'information et d'éducation à la santé pour aider la personne inscrite à prévenir, à détecter et à réduire les risques associés à une maladie ou à une habitude de vie et à se traiter elle-même. Le GMF peut établir des stratégies d'intervention adaptées aux problématiques de santé de sa clientèle.

Afin d'améliorer la coordination, l'accessibilité, la planification, l'intégration et la continuité des différents services de santé, les médecins de famille du GMF collaborent étroitement avec les infirmières du GMF et d'autres professionnels de la santé et des services sociaux dans le cadre d'une approche interprofessionnelle.

Lorsque cela est nécessaire, la personne inscrite à un GMF est :

- orientée pour un suivi commun vers d'autres programmes du CSSS, ce qui inclut les services psychosociaux et les réseaux intégrés de services, vers des médecins spécialistes ou généralistes ou d'autres services du milieu hospitalier avec communication de l'information pertinente;
- prise en charge au moment de son retour à domicile à la suite d'une hospitalisation ou d'un séjour à l'urgence pour assurer le suivi et la coordination des soins, avec la collaboration d'autres professionnels de la santé et des équipes relevant du CSSS.

Prévention, promotion de la santé et détection précoce

Les médecins de première ligne exercent une grande influence sur le comportement préventif de leur clientèle. Les GMF ont ainsi un potentiel considérable pour améliorer la santé de la population en proposant une approche interprofessionnelle et en intégrant les pratiques cliniques préventives efficaces dans leur pratique quotidienne. À titre d'exemple, mentionnons le dépistage du cancer du col utérin et de l'hypertension artérielle.

Objectifs

- Assurer une plus grande accessibilité des services de même que la prise en charge globale et le suivi des patients inscrits auprès d'un médecin membre d'un GMF.
- Permettre à moyen terme à plus de gens d'avoir accès à un médecin de famille.
- Améliorer la prestation et la qualité des soins médicaux de première ligne ainsi que l'organisation des services de première ligne.

Clientèle visée

Population inscrite au GMF; des services peuvent aussi être donnés à des clientèles qui n'acceptent pas de s'inscrire.

Facteurs de qualité

- Suivi de la clientèle assurée par l'inscription au médecin du GMF et le travail en groupe.
- Accessibilité plus grande aux services médicaux.
- Continuité des services favorisée par les rôles de suivi et de liaison de l'infirmière du GMF.
- Stabilité et fidélisation de la clientèle et du médecin de famille.

Accessibilité

Accessibilité temporelle		Commentaires
Service accessible de jour la semaine	X	
Service accessible de soir la semaine	X	
Service accessible certains soirs la semaine		
Service accessible de jour la fin de semaine	X	4 heures le samedi et le dimanche

Accessibilité géographique		Commentaires
Service accessible dans les locaux du CSSS	X	En clinique médicale privée ou dans les locaux du CSSS
Service accessible à domicile	X	
Service accessible dans d'autres lieux		
Service accessible dans plusieurs installations	X	Heures d'ouverture pouvant varier selon le nombre d'installations (en fonction de l'organisation du GMF)
Service accessible dans une seule installation		
Service accessible selon des modalités particulières d'organisation régionale (base supra locale)	X	Heures d'ouverture pouvant être adaptées au contexte sous-régional

Accessibilité professionnelle		Commentaires
Service accessible sans rendez-vous	X	
Service accessible avec rendez-vous	X	
Service exigeant une référence externe ou interne		
Service n'exigeant pas de référence	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 7 j/sem.		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service : 5 j/sem.	X	
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service tous les soirs		
Plage horaire pour prise de rendez-vous au service certains soirs	X	
Délai d'attente maximal avant de recevoir le service		Variable selon l'urgence relative

Accessibilité financière		Commentaires
Gratuité totale du service	X	
Frais d'inscription		
Coût des fournitures		
Coût de location		

Remarque		Commentaires
Le GMF est aussi accessible les jours fériés.		

ANNEXES

Annexe I

Mandat du Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC

Problématique

L'organisation efficiente des services de première ligne est l'une des recommandations fondamentales proposées par la « Commission Clair » pour adapter les services de santé et les services sociaux aux nouvelles réalités. Elle recommande que l'organisation de la première ligne :

*« ...constitue l'assise principale du système de santé et des services sociaux;
...soit formée à partir de la double réalité actuelle des CLSC et des cabinets de médecins ».*¹⁵

Le plan de la santé et des services sociaux *Pour faire les bons choix* annoncé par monsieur François Legault, a notamment comme cible:

*« ...d'offrir des services uniformes et plus complets dans les 147 CLSC du Québec.
...tous les CLSC offriront les mêmes services ».*¹⁶

Or, il existe actuellement des problèmes de disparité de l'offre de services entre les différents CLSC du territoire. La population n'est pas assurée de trouver les mêmes services d'une région à l'autre et d'un territoire de CLSC à un autre. L'Association des CLSC et des CHSLD du Québec a amorcé des travaux pour notamment harmoniser les services généraux offerts par les CLSC. Ces travaux doivent s'accélérer. Ainsi, pour le mois d'avril prochain, l'offre de services généraux disponibles et accessibles en CLSC doit être précisée. Plus tard, d'autres travaux viendront compléter l'harmonisation des services spécifiques pour les personnes dont les besoins particuliers demandent un suivi intensif, souvent à long terme, et dans une perspective d'intégration des différents services.

Mandat

La Direction générale des services à la population (DGSAP) a reçu le mandat de préciser l'offre de services généraux des CLSC. Pour ce faire, la DGSAP a créé un comité dont le mandat est d'établir l'offre de services généraux CLSC, harmonisée en terme de nature du service, de normes d'accessibilité et de qualité, et ce, au plus tard le 28 mars 2003.

Objectifs à atteindre

- Établir la liste des services qui composent l'offre de services généraux en précisant, pour chacun des services retenus, la nature du service, les objectifs poursuivis et la clientèle visée.
- Établir, pour chacun des services généraux retenus, les normes d'accessibilité (temporelles, financières, linguistiques, culturelles et géographiques).
- Préciser, pour chacun des services généraux retenus, les normes de qualité et d'efficience et les paramètres de qualité : les standards de pratique.

Échéancier

- Février et mars 2003 : Selon le calendrier de réalisation adopté par le groupe de travail national.
- Mars 2003 : Un rapport final sera déposé le 28 mars 2003.

¹⁵ Gouvernement du Québec, Les solutions émergentes, Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, 2000. Recommandation 5, p. 43

¹⁶ Ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan de la santé et des services sociaux - Pour faire les bons choix, priorité 1, engagement 1.1.2, p. 10.

Composition du groupe de travail

Les travaux seront assumés par un groupe de travail composé de :

- Trois représentants(es) de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec.
- Trois représentants(es) des régions régionales : région universitaire, région périphérique, région éloignée.
- Sept représentants du Ministère (DGSAP, DGAMU, DGSP).
- À ce groupe de travail, s'ajoutent deux représentants(es) de l'Association des hôpitaux du Québec pour assurer les liens et la continuité des services offerts en première ligne avec les centres hospitaliers.

Les travaux sont coordonnés par le directeur de la Direction de la santé physique, de la Direction générale des services à la population.

Ce groupe de travail sera assisté de sous-groupes qui commenteront et bonifieront les documents soumis aux différentes étapes de réalisation des travaux.

Annexe II

Composition du Comité national sur l'harmonisation des services généraux en CLSC

**Composition du Comité national sur l'harmonisation
des services généraux en CLSC**

Directeur du projet	
André Gariépy	MSSS, Direction générale des services sociaux, Direction des services généraux
Mandataires et rédacteurs	
Marie-Hélène Gagné	MSSS, Direction générale des services sociaux, Direction des services généraux
Ginette Gingras	Conférence des directeurs généraux des CLSC des Laurentides
Laurence Rivet	MSSS, Direction générale des services sociaux, Direction des services généraux
Robert Ste-Marie	Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie
Représentantes du ministère	
Line Bérubé	Direction générale des services à la population, service de l'enfance, de la jeunesse et de la famille
Marthe Hamel	Direction générale de la santé publique
Lyne Jobin	Direction générale de la santé publique
Lina Leblanc	Direction générale des services à la population, Service des personnes handicapées
Marie-Blanche Rémillard	Direction générale des services à la population, Service des personnes âgées en perte d'autonomie
Lina Sévigny	Direction générale des affaires médicales et universitaires,
Représentants de l'Association des CLSC et CHSLD du Québec (ACCQ)	
France Boivin	Directrice générale CLSC-CHSLD Nouvelle-Beauce
Maryse Harrison	Directrice des programmes et services communautaires CLSC de Matane
Denis St Amand	Conseiller aux programmes clientèle, ACCQ
Michelle Vigeoz	Conseillère aux programmes clientèle, ACCQ
Représentants des régies régionales	
Benoît Blanchet	Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Ginette Leblanc	Régie régionale de la santé et des services sociaux des Laurentides
Johanne Turgeon	Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Représentantes de l'Association des hôpitaux du Québec (AHQ)	
Diane Benoît	AHQ
Ghyslaine Dufresne	AHQ
Représentante des directions de la santé publique	
Diane Morin	Direction régionale de la santé publique de Chaudières-Appalaches
Secrétariat	
Lynda Blais	MSSS, Direction générale des services sociaux, Direction des services généraux

Annexe III

Harmonisation des termes à partir du concept de lignes de services

HARMONISATION DES TERMES

À PARTIR DU CONCEPT DE LIGNES DE SERVICES

Rédaction

Direction de la santé physique, Direction générale des services à la population

Collaboration

Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information

Direction générale des affaires médicales et universitaires

Direction générale de la santé publique

Direction générale adjointe aux ententes de gestion

Direction générale des services à la population

26 Janvier 2004

Les travaux ont été réalisés grâce à :

Supervision :

André Gariépy Direction générale des services à la population, Direction de la santé physique

Coordination et rédaction :

Laurence Rivet Direction générale des services à la population, Direction de la santé physique

Collaboration :

Marie-Hélène Gagné Direction générale des services à la population, Direction de la santé physique

Personnes qui ont apporté une contribution dans le cadre de ces travaux :

Diane Bégin Direction générale des services à la population, Service des personnes handicapées
Sylvie Bernier Direction générale des affaires médicales et universitaires, Direction de l'organisation des services médicaux et de l'excellence clinique
Line Bérubé Direction générale des services à la population, Service de l'enfance, de la jeunesse et de la famille
Yvon Brunelle Direction générale des affaires médicales et universitaires, Direction de l'organisation des services médicaux et de l'excellence clinique
Robert Faulkner Direction générale des services à la population, Service des personnes toxicomanes
Nicole Gauthier Direction générale des affaires médicales et universitaires, Direction de l'organisation des services médicaux et de l'excellence clinique
Yolaine Galarneau Direction générale des affaires médicales et universitaires, Direction de l'accessibilité aux services médicaux
Marie-France Hallé Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, Service des politiques et des orientations stratégiques
Marthe Hamel Direction générale de la santé publique
Lyne Jobin Direction générale de la santé publique
Marc Lacour Direction générale des services à la population, Direction de la jeunesse, des personnes toxicomanes
Pierre Laflamme Direction générale adjointe aux ententes de gestion, Direction des ententes de gestion
Marc-André Maranda Direction générale de la santé publique
Louise Montreuil Direction générale adjointe aux ententes de gestion
Andrée Quenneville Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, Service des politiques et des orientations stratégiques
Vital Simard Direction générale des services à la population, Service des personnes âgées

Secrétariat :

Lynda Blais Direction générale des services à la population, Direction de la santé physique

Harmonisation des termes à partir du concept de lignes de services

INTRODUCTION

Au fil des années, et selon les habitudes et le langage des différents groupes de professionnels, la classification et la hiérarchisation des services de santé et des services sociaux ont été identifiées de différentes manières, soit :¹⁷

- sous l'angle de la vocation de l'établissement habituellement responsable de la prestation du service : services en CLSC, services en CH, services en CHSLD, services en centres de réadaptation, services en centres jeunesse;
- sous l'angle de la spécialisation des services offerts par les professionnels : services de base, généraux ou courants, spécialisés et surspécialisés;
- sous l'angle de l'intensité des services requis et des ressources investies : niveau 1, niveau 2 et niveau 3;
- sous l'angle de l'organisation territoriale, qui précise l'endroit de prestation et d'intégration des services : locaux, régionaux, nationaux ou suprarégionaux;
- sous l'angle de l'organisation des services, qui permet de considérer le cheminement de l'usager, selon la nature et l'intensité de ses besoins : services de première ligne ou primaires, services de deuxième ligne ou secondaires, et services de troisième ligne ou tertiaires.

Les travaux sur l'organisation des services produits tout récemment¹⁸ véhiculent aussi différentes dénominations pour circonscrire la hiérarchisation des services : mission locale, régionale, suprarégionale; services primaires, secondaires, tertiaires; services généraux et spécifiques, spécialisés, surspécialisés; services généraux ou première ligne, deuxième ligne, troisième ligne.

¹⁷ Conseil médical du Québec : *Vue d'ensemble des propositions du Conseil médical du Québec pour l'édification d'un système efficient de soins de santé et de services sociaux*.

Conseil médical du Québec : *La réorganisation des services de 1^{re} ligne*.

Gouvernement du Québec : *Les solutions émergentes*, Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux, 2000.

Fédération des CLSC : *Cadre de référence des CLSC, la première ligne publique au Québec*, Fédération des CLSC, mai 1994.

Harvey, Pierre : *Plan d'organisation des services courants et ambulatoires des CLSC de la région de Chaudière-Appalaches* : Rapport final, décembre 2000.

¹⁸ On dénombre actuellement 15 textes faits par les différentes directions générales du Ministère depuis le début de 2003.

Harmonisation des termes à partir du concept de lignes de services

Là encore, il y a des recoupements dans ces différentes façons de classifier les services de santé et les services sociaux offerts à la population. Devant l'importance de rendre un message clair au réseau de la santé et des services sociaux, il devient nécessaire que les termes utilisés au Ministère soient uniformes. Ainsi, suite à plusieurs discussions avec des gestionnaires et des professionnels de différentes directions générales du Ministère, un consensus s'est établi autour de la classification de services suivante : les services de première ligne, de deuxième ligne et de troisième ligne. Ce consensus permettra également à l'ensemble des unités administratives du Ministère de s'exprimer par le biais de concepts communs et compréhensibles par tous.

Cette classification fait référence à l'organisation des services de santé et des services sociaux dans une perspective d'accessibilité, de continuité et de disponibilité, peu importe le lieu de prestation de ces services. Pour chacun des paliers de la classification, vous trouverez une définition générale, la nature des services qui les composent ainsi que des exemples illustrant chacune des catégories. Nous vous convions à considérer ces définitions comme s'appliquant à une majorité de situations car ces définitions ne peuvent être totalement hermétiques : il existera toujours des exceptions à la règle. Il est à noter également que la gamme des services de première ligne peut se modifier dans le temps en raison, notamment, de l'évolution de l'état de santé de la population, des changements dans les modes de pratique, de l'évolution des expertises et des progrès technologiques et pharmacologiques.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
1. Définition			
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visent à répondre à des problématiques de santé ou des problématiques sociales usuelles et variées. ❖ De plus, en santé publique, visent à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ prévenir les problèmes de santé et les problèmes psychosociaux; ▪ protéger la santé de la population. ❖ Correspondent aux services généraux et spécifiques et sont des services de proximité. <p>Services généraux : S'adressent à toute la population. Ils répondent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à un besoin de maintien ou d'amélioration de la santé et du bien-être, ▪ ou encore, à des problèmes généralement ponctuels, qui peuvent aussi être de nature aiguë et réversible. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visent à répondre à des problématiques de santé ou des problématiques sociales complexes. ❖ De plus, en santé publique, visent à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ prévenir des problèmes de santé ou des problèmes psychosociaux; ▪ faire face aux menaces réelles, ou appréhendées, à la santé de la population; ▪ assurer la surveillance continue de l'état de la santé de la population. ❖ Correspondent aux services spécialisés et peuvent être des services de proximité. <p>Sauf exception, s'adressent à des personnes qui y ont été référées. Ils répondent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à des problématiques de santé ou sociales, complexes mais répandues, exigeant une expertise spécialisée, regroupée en masses critiques optimales ou minimales et souvent une infrastructure coûteuse, ou ils s'adressent : ▪ à des groupes ou à toute la population dans le cadre du mandat de promotion, de prévention, de protection et de surveillance de la santé. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visent à répondre à des problématiques de santé ou des problématiques sociales très complexes dont la prévalence est très faible. ❖ Il n'y a pas d'activité de santé publique en troisième ligne. ❖ Correspondent aux services surspécialisés et, sauf exception, ne sont pas des services de proximité. <p>Sauf exception s'adressent à des personnes qui y ont été référées. Ils répondent :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ à des problématiques de santé ou sociales très complexes et/ou peu répandues, exigeant généralement des compétences très spécialisées et des équipements surspécialisés ou très coûteux.

¹⁹ C'est-à-dire des personnes ou des groupes de personnes présentant un ou plusieurs facteurs qui pourraient conduire à un problème de santé ou un problème psychosocial.

²⁰ Ce sont les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes atteintes d'une maladie chronique, les personnes en fin de vie, les jeunes en difficulté et leurs familles, les femmes et les hommes victimes de violence conjugale ou sexuelle et les enfants y étant exposés, les conjoints violents, les personnes suicidaires ou qui ont des problèmes sévères et persistants de santé mentale, les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, une déficience physique, les personnes ayant une ou plusieurs dépendances (toxicomanie, alcoolisme, les joueurs pathologiques, etc.) et les personnes itinérantes.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
2. Caractéristiques			
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requièrent des conditions d'accès faciles, prévisibles, clairement identifiées et connues des usagers et offrent généralement un accès direct aux services. ❖ Requièrent des intervenants ou des équipes d'intervenants ayant des compétences professionnelles générales et diversifiées qui font appel à des outils d'intervention courants. ❖ Requièrent une infrastructure et des technologies légères. ❖ Requièrent des intervenants une prise en charge, souvent continue, de la personne. ❖ Requièrent une continuité informationnelle, c'est-à-dire l'accès pour les intervenants à l'information et aux connaissances pertinentes sur la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sauf exception, requièrent une référence pour avoir accès aux services. ❖ Requièrent généralement des intervenants ou des équipes d'intervenants spécialisés dans leur domaine d'expertise, ou ayant une expertise pointue dans un champ d'intervention qui demeure répandu. ❖ Requièrent souvent une infrastructure particulière et une technologie diagnostique ou thérapeutique lourde mais répandue. ❖ Peuvent requérir des intervenants une prise en charge de la personne. ❖ Requièrent que la personne soit retournée vers les services de première ligne, sauf lorsque le service reçu en deuxième ligne assure l'ensemble des interventions requises par la personne <li style="text-align: center;">Et ❖ tiennent les intervenants de première ligne informés sur les services offerts aux personnes à l'intérieur de l'épisode de soins ou de l'événement qui a suscité le recours aux services de deuxième ligne. ❖ Requièrent une réponse aux besoins dans un délai cliniquement acceptable. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Sauf exception, requièrent une référence pour avoir accès aux services. ❖ Requièrent généralement des intervenants ou des équipes d'intervenants très spécialisés ayant des compétences rares dans un champ d'intervention de pointe. ❖ Requièrent généralement des équipements surspécialisés ou très coûteux et des infrastructures de pointe. ❖ Sauf exception, ne requièrent pas des intervenants une prise en charge de la personne. ❖ Requièrent que la personne soit retournée vers les services de première ligne ou de deuxième ligne, sauf lorsque le service reçu en troisième ligne assure l'ensemble des interventions requises par la personne et ❖ tiennent les intervenants de première ligne ou de deuxième ligne informés sur les services offerts aux personnes à l'intérieur de l'épisode de soins ou de l'événement qui a suscité le recours aux services de troisième ligne. ❖ Requièrent une réponse aux besoins dans un délai cliniquement acceptable.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
2. Caractéristiques			
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Requièrent une continuité relationnelle, c'est-à-dire une relation suivie, constante et de qualité, entre la personne et les intervenants. ❖ Se manifestent par une dispensation directe de services aux personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Peuvent requérir une continuité relationnelle qui implique une relation suivie, constante et de qualité entre la personne et les intervenants. ❖ Se manifestent par une dispensation directe de services aux personnes et par un rôle de soutien, à distance ou sur place, auprès des intervenants en première ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se manifestent par une dispensation directe de services aux personnes et un rôle de soutien, à distance ou sur place, auprès des intervenants en première ou deuxième ligne.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE	
3. Nature des services				
	<p style="text-align: center;">Services généraux</p> <p>Ils comprennent les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique sont des interventions de promotion, de prévention et de protection afin : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'agir sur les facteurs qui favorisent la santé; ▪ de diminuer les facteurs de risque qui menacent la santé ou de diminuer les conséquences; ▪ de dépister²¹ précocement les maladies et les problèmes psychosociaux à un stade préclinique et de protéger la santé de la population. 	<p style="text-align: center;">Services spécifiques</p> <p>Ils comprennent les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique sont des interventions de promotion, de prévention et de protection qui s'adressent à des clientèles vulnérables. C'est-à-dire des personnes ou des groupes de personnes présentant un ou plusieurs facteurs qui pourraient conduire à un problème de santé ou un problème psychosocial. 	<p>Ils comprennent les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique sont des interventions de promotion et de prévention, <ul style="list-style-type: none"> et des interventions d'autorité en protection réalisées auprès d'individus, de groupes ou de toute la population, en cas de menaces réelles ou appréhendées pour la santé, et des interventions faites dans le cadre de la fonction de surveillance continue de l'état de santé de la population. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique Il n'y a pas d'activité de santé publique en troisième ligne.

²¹ Le dépistage d'un problème psychosocial ou d'une maladie nécessite le recours à un instrument éprouvé. Cet instrument doit être à la fois sensible, c'est-à-dire capable de déceler un problème asymptomatique chez une personne; et spécifique, c'est-à-dire capable de ne pas attribuer, par erreur, un problème à une personne qui n'en est pas affectée. Le dépistage peut être populationnel, comme le Programme québécois de prévention du cancer du sein ou opportuniste, comme le test de Papanicolaou (PAP). Tout comme pour la détection précoce, le dépistage doit conduire à une offre de services dont l'impact influence positivement l'évolution du problème ou de la pathologie dépistée.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
3. Nature des services			
	<p>❖ Activités cliniques et d'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ répondent à un ensemble de besoins des personnes vivant une situation particulière momentanée ou présentant la plupart du temps des problèmes ponctuels, ou des problèmes de nature aiguë et réversible. 	<p>❖ Activités cliniques et d'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ découlent d'un plan d'interventions²² ou d'un plan de services individualisés²³ pour les personnes et leurs proches qui vivent dans leur communauté et qui doivent recevoir à moyen ou à long terme, de façon continue et souvent intensive, des services qui leurs sont propres. 	<p>❖ Activités cliniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ répondent à des problématiques complexes, mais répandues; ▪ sont réalisées à l'intérieur d'un plan d'interventions; ▪ se limitent généralement dans le temps, car en continuité informationnelle et d'approche avec la première ligne responsable du suivi s'il y a lieu; ▪ nécessitent une expertise spécialisée, regroupée en masses critiques optimales ou minimales.

²² Loi sur la santé et services sociaux L.R.Q., C.S-4.2 art. 102.

²³ Loi sur la santé et services sociaux L.R.Q., C.S-4.2 art. 103.

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
4. Exemples de continuum			
	Services généraux	Services spécifiques	
Traumatologie : blessé médullaire	<p>Promotion de la sécurité et prévention des traumatismes routiers, survenant à domicile ou durant des activités récréatives ou sportives.</p> <p>Prise en charge pré-hospitalière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ un blessé comateux est suspect de lésion rachidienne (protocole à suivre pour prise en charge en première ligne); ▪ règles à suivre si besoin de transfert en deuxième ligne : assurer le conditionnement ventilatoire et circulatoire et l'immobilisation axiale conservatrice non invasive du rachis; ▪ le transfert sécuritaire du patient doit être assuré et se fait d'urgentiste à urgentiste vers les services de deuxième ou de troisième ligne en fonction des protocoles. 	<p>Le transfert en deuxième ligne se fait parce que le centre initial ne possède pas l'appareillage radiologique ou les ressources médicales pour objectiver la lésion rachidienne soupçonnée ou appréhendée lors du bilan lésionnel à la réception primaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ si aucune lésion rachidienne n'est objectivée et selon le niveau de soins requis par le patient : soit rétention à ce centre receveur, soit retour au centre initial si le niveau de prestation de soins permet ce retour; ▪ si lésion rachidienne est objectivée : transfert immédiat vers un centre de trauma désigné avec expertise clinique appropriée, si la condition hémodynamique du patient ne contre-indique pas le transport; ▪ transfert immédiat au centre d'expertise; ▪ protocole à suivre pour le transfert au centre d'expertise. <p>Plusieurs autres activités spécialisées en vue d'un retour dans le milieu de vie et en première ligne.</p>	<p>Le transfert en troisième ligne au centre d'expertise se fait, s'il y a évidence clinique d'atteinte neurologique.</p> <p>Le centre référant doit communiquer avec le centre d'expertise désigné pour que les dispositions nécessaires soient prises.</p> <p>Prise en charge précoce en réadaptation suite à l'acte chirurgical initial de stabilisation.</p> <p>Plusieurs autres activités spécialisées en vue d'un retour dans le milieu de vie et en première ligne.</p>

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE		DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
4. Exemples de continuum				
	Services généraux	Services spécifiques		
Personne atteinte d'une MPOC (maladie pulmonaire obstructive chronique)	Suivi d'un omnipraticien.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service d'arrêt tabagique. ▪ Suivi, enseignement et autogestion de la maladie. ▪ Vaccination contre l'influenza et le pneumocoque. ▪ Suivi régulier par un omnipraticien pour la MPOC. ▪ Services d'un pharmacien communautaire pour un suivi de la médication et des prescriptions d'urgence. ▪ Participation à des groupes d'entraide. ▪ Services d'inhalothérapie à domicile. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendez-vous de contrôle auprès d'un pneumologue. ▪ Hospitalisation pour une pneumonie ou lors d'une exacerbation avec atteinte de l'état général. ▪ Retour en première ligne. 	
Personne toxicomane	<p>Détection avec un outil reconnu ou validé (ex. : DEP-ADO ou DÉBA-ADULTE).</p> <p>Selon le résultat de la détection :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventions précoces par les professionnels du CLSC (ex. : Alco-choix) <li style="text-align: center;">ou ▪ Références possibles pour une évaluation plus approfondie par une ressource spécialisée de 2e ligne ou pour des services spécifiques de 1ère ligne (ex » : programme méthadone) 	Interventions et services (ex. : programme « Maintien à la méthadone »)	<p>Évaluation approfondie du degré de gravité de la toxicomanie (IGT-ado ou adulte).</p> <p>Traitement de l'intoxication aiguë en CH puis référence à des ressources spécialisées en toxicomanie selon critères d'appariement établis.</p> <p>Services de réadaptation et de traitement.</p> <p>Retour ou maintien dans le milieu de vie avec possibilités de services spécifiques de première ligne.</p>	

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE
4. Exemples de continuum			
Santé mentale	Suivi par un omnipraticien et contrôle du lithium.		
		Hospitalisation en phase de décompensation aiguë. Hébergement en ressources intermédiaires adaptées.	
	Suite à un séjour au CH, la personne est retournée auprès de son médecin.		
	Elle décompense à nouveau et pose des gestes violents, ce qui amène son arrestation.		
			Elle est admise en psychiatrie légale à l'Institut Philippe Pinel.
		Suite à un séjour en troisième ligne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi par un groupe d'entraide et son médecin. ▪ Enseignement sur la maladie et sur la médication. ▪ Suivi régulier conjoint par un « case manager » ▪ Référence à des organismes communautaires en santé mentale. 	

SERVICES	PREMIÈRE LIGNE	DEUXIÈME LIGNE	TROISIÈME LIGNE	
5. Quelques exemples*				
	Services généraux	Services spécifiques		
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaccination. ▪ Prévention des problèmes associés à la consommation d'alcool (Alco-choix). 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programme NEGS (Naître égaux et grandir en santé), soutien éducatif précoce. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités de santé publique <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enquête épidémiologique en cas de déclaration d'une intoxication, d'une infection ou d'une maladie à déclaration obligatoire. ▪ Mise en place d'un registre de vaccination à des fins de vigie sanitaire. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités cliniques et d'aide <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation professionnelle auprès d'une infirmière pour un changement de pansement suite à une opération. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités cliniques et d'aide <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutien et suivi à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie, personnes atteintes d'une maladie chronique ou d'une déficience physique, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités cliniques <ul style="list-style-type: none"> ▪ Placements faits dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Activités cliniques et d'aide <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réadaptation fonctionnelle post implant cochléaire.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation auprès d'un omnipraticien pour un état grippal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi d'un enfant ayant un retard de langage. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventions comportementales intensives pour les enfants de 2-5 ans atteints d'un TED (troubles envahissants du développement). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation pour l'adaptation des véhicules automobiles et réalisation de certaines adaptations, ex. : volant aux pieds, aide télescopique biotique.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultation psychosociale pour clarifier un problème personnel et familial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventions psychosociales auprès des mères toxicomanes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi d'un jeune enfant leucémique par un pédiatre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transplantation cardiaque.
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programme de soutien aux jeunes parents (PSJP). 		

* Chacun des exemples est indépendant l'un de l'autre. Il n'y a pas de continuité entre les exemples de première ligne, de deuxième ligne et de troisième ligne.

