

**DESTINATAIRES : Tous les médecins, les professionnels et les gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches**

**DATE : Le 28 février 2022**

**OBJET : Déploiement du service 24/7 au CISSS de Chaudière-Appalaches**

---

Afin de répondre à certains besoins cliniques de la population plus vulnérable de Chaudière-Appalaches, il sera possible pour l'ensemble des professionnels travaillant dans le réseau de la santé de référer des usagers au nouveau service 24/7, dès le 1<sup>er</sup> mars 2022. Ce service permettra à du personnel infirmier de répondre aux besoins de nos usagers, par l'entremise d'une ligne téléphonique dédiée, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il sera complémentaire à Info-Santé 811.

Vous trouverez en pièce jointe le formulaire de référencement, les critères d'admissibilités ainsi que les trajectoires de cette nouvelle offre de service. Ces documents sont disponibles sur l'Intranet dans l'onglet [Directions/Soins infirmiers/Service 24/7](#) et dans l'onglet Service 24/7 dans la section [médecins, partenaires et professionnels du site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches](#).

Ce service étant une nouveauté pour notre organisation, la responsable du projet est disponible pour offrir une séance d'information d'une quinzaine de minutes aux équipes afin qu'elles se familiarisent avec le nouveau service. Les gestionnaires sont invités à communiquer directement avec madame Josée Vachon aux coordonnées figurant au bas de cette note afin de planifier une séance d'information.

p.j.      Formulaire de référencement 24/7  
            Trajectoires et critères de référence

« Signatures autorisées »

Lisa Mathieu,  
directrice adjointe  
Direction des soins infirmiers  
Gestion des opérations en  
santé physique  
Secteurs Beauce, Thetford et  
Etchemins

Marie-Hélène Bélanger,  
Coordonnatrice clinico-administrative  
Direction des soins infirmiers  
Gestion des opérations en santé  
physique  
Secteurs Beauce, Thetford et  
Etchemins

Josée Vachon,  
Chef de Service Info-Santé et 24/7  
Direction des soins infirmiers  
Gestion des opérations en santé physique  
Secteurs Beauce, Thetford et Etchemins  
(418) 397-4600, poste 38115  
[josee.vachon.ciassca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:josee.vachon.ciassca@ssss.gouv.qc.ca)

## FORMULAIRE DE RÉFÉRENCEMENT 24/7

RENSEIGNEMENTS SUR L'USAGER	
Nom :	Prénom :
Date de naissance :	Sexe :
Adresse résidentielle :	# RAMQ :
Code postal :	Ville :
# de téléphone (   ) -	Autre # de téléphone (   ) -
Type d'habitation	
<input type="checkbox"/> Maison unifamiliale	<input type="checkbox"/> RPA <input type="checkbox"/> Autre, veuillez spécifier :
<input type="checkbox"/> Vit seul(e)	<input type="checkbox"/> Vit avec :
<input type="checkbox"/> Reçoit suivi du CLSC	Type de suivi : _____ Intervenant dans le dossier :

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS POUR L'ÉQUIPE 24/7 (MOTIFS DE RÉFÉRENCEMENT)	
MEMBRE DE LA FAMILLE OU PERSONNE SIGNIFICATIVE À CONTACTER	

Nom :		Numéro à appeler pour assistance (Respecter l'ordre)	
Prénom :	#1 (   ) -	<input type="checkbox"/> Maison	<input type="checkbox"/> Cellulaire <input type="checkbox"/> Travail
	#2 (   ) -	<input type="checkbox"/> Maison	<input type="checkbox"/> Cellulaire <input type="checkbox"/> Travail
Lien avec l'utilisateur :	#3 (   ) -	<input type="checkbox"/> Maison	<input type="checkbox"/> Cellulaire <input type="checkbox"/> Travail
MÉDICATION			
Pharmacie communautaire	Nom :	Téléphone : (   ) -	
* Médication particulière : <input type="checkbox"/> Anti-HTA <input type="checkbox"/> Nitro S/L <input type="checkbox"/> Anticoagulants <input type="checkbox"/> Insuline <input type="checkbox"/> Hypoglycémifiants oraux <input type="checkbox"/> Pompes inhalations <input type="checkbox"/> Épipen <input type="checkbox"/> Glucagon S/C ou intra-nasal <input type="checkbox"/> Narcan <input type="checkbox"/> Autre : _____			
RÉFÉRENT			
Nom et prénom :		Téléphone : (   ) - / (   ) -	
<input type="checkbox"/> Titre d'emploi : _____ <input type="checkbox"/> Si une intervention est réalisée par l'équipe du 24/7, faire le suivi à : Nom : _____ Titre d'emploi : _____ Numéro de téléphone : _____			
MÉDECIN DE FAMILLE / SPÉCIALISTE / IPSPL			
Nom et prénom:		Clinique :	
Téléphone : (   ) - / (   ) -			
Patient orphelin :			

**N.B. : Une fois le formulaire dûment rempli, l'acheminer par courriel : [24h7.ciassca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:24h7.ciassca@ssss.gouv.qc.ca)**

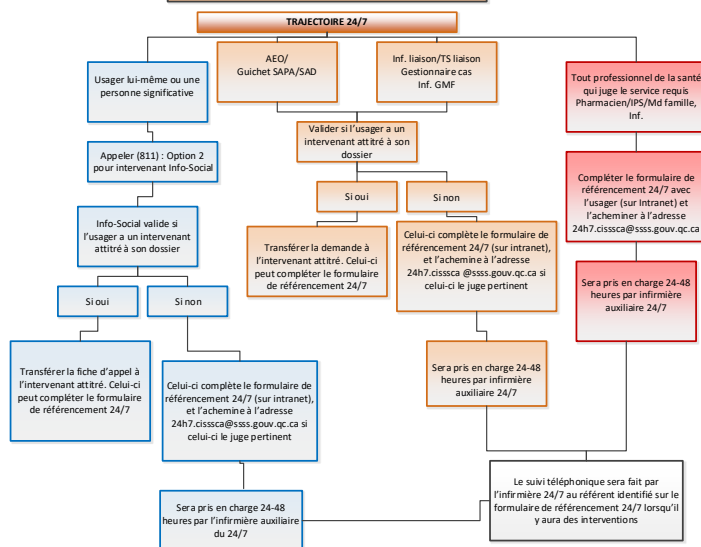
**Signature de l'intervenant :**

**Date :**

---

## CRITÈRES DE RÉFÉRENCE 24/7

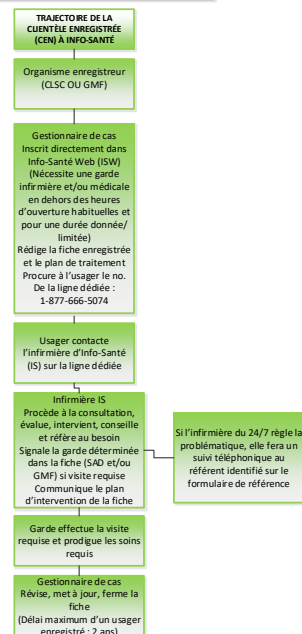
- Instabilité médicale : Soins palliatifs et de fin de vie/maladies chroniques
- Usager vivant de l'insécurité/anciété à domicile en lien avec sa santé physique/déni/painmalat compliqué
- Risque d'abus ou négligence
- Risque lié à la prise de médication relance pour oubli de prendre Rx en lien avec P ou pour surveiller la détérioration de l'état de santé
- Risque important de chute
- Risque élevé de réhospitalisation (jeunesse/adulte)
- Post-hospitalisation avec risque de complications anticipées (incluant clientèle DP et UCDS)
- Retour à domicile avec certains appareils ou surveillance particulière
- Blessures médullaires
- Patient ambulatoire jeunesse avec problématiques à risque idéologiques
- Soutien aux proches aidants qui doivent assumer des actes délégués



Toute intervention significative réalisée par l'équipe 24/7 sera communiquée à la personne inscrite dans le formulaire de référence

## CRITÈRES DE RÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE ENREGISTRÉE

- Usager vulnérable avec une condition physique ou psychologique à risque de décompensation recevant déjà des services soit du SAD soit du GMF avec un dossier actif et un plan d'intervention ou de traitement.
- Obligatoirement associé à un service de garde assuré par l'organisme enregistreur (CLSC ou GMF)
- Fiche d'enregistrement obligatoirement remplie par le gestionnaire de cas.
- Usager peut faire le no de la ligne enregistrée seulement en dehors des heures d'ouvertures régulières du CLSC et/ou GMF
- Date de fin déjà prévue des l'ouverture de la fiche et doit obligatoirement être fermée par l'organisme enregistreur à la date prévue et maximum après 2 ans.



[Trajectoire régionale 24-7.pdf](#)