



# Service 24/7

Ce service permet à des usagers vulnérables en perte d'autonomie ou avec des besoins particuliers d'être répondus 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par du personnel infirmier du CISSS de Chaudière-Appalaches, par l'entremise d'une ligne téléphonique qui leur est exclusivement dédiée. Il contribue au maintien de notre clientèle vulnérable dans son milieu de vie, et ce, en toute sécurité. Il est complémentaire aux services déjà offerts par notre organisation que sont Info-Santé (811) et la ligne enregistrée (CEN).

## Ses objectifs

- Prise en charge de l'utilisateur au bon endroit, au bon moment et par le bon intervenant selon son besoin.
- Maintenir les usagers vulnérables dans leur milieu de vie.

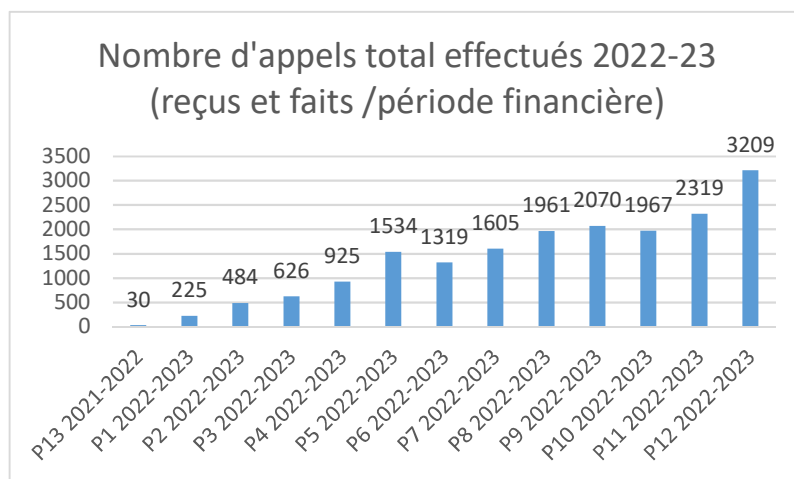
## Son fonctionnement

L'utilisateur est dirigé au service par des professionnels et des intervenants selon des critères déterminés et des trajectoires préétablies. Ceux-ci doivent se référer aux critères et à la trajectoire les concernant et, par la suite, remplir et acheminer le formulaire de référencement. Un suivi est assuré dans les 24 à 48 h suivant la réception du document. Pour consulter les critères, les trajectoires à suivre et obtenir le formulaire de référencement, visitez le [cissca.com/service247](https://cissca.com/service247).

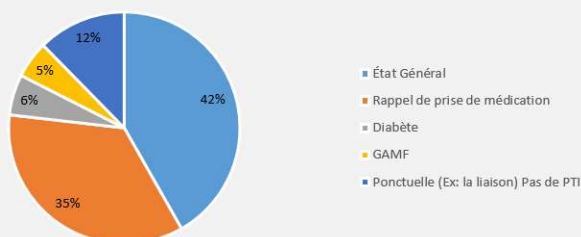
## Faits saillants de la première année- Des résultats plus que satisfaisants !

### Après 11 mois d'activités :

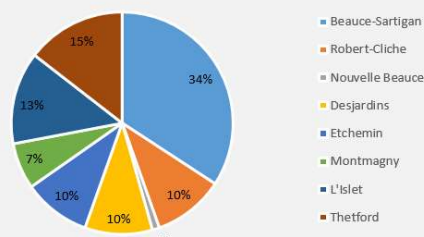
- 148 usagers
- 75 actifs (avec des relances régulières quotidiennes et/ou hebdomadaires)
- 24 occasionnels (appels de courtoisie)
- 49 non actifs, mais toujours ouverts si besoin



Motif des demandes/références



Provenance par territoire



## Résultats

- Entre deux à six visites/semaine à l'urgence évitées : 160/année.
- Les usagers obtiennent leur congé précocement en raison du soutien post-hospitalisation offert par le personnel du service.
- Diminution marquée des épisodes de décompensation/anxiété chez la clientèle de santé mentale.

## À venir

- Références d'une cinquantaine d'usagers des quatre urgences du CISSS de Chaudière-Appalaches avec plus de dix visites/an sans pertinence médicale au service. Cette référence d'usagers est en lien avec le projet des « Super-Consommateurs » des urgences et du 911.
- Collaboration au dossier régulation des transports en tant qu'intrants.

## Merci de votre implication !

Des gens de cœur unis pour votre mieux-être! Telle est la vision du CISSS de Chaudière-Appalaches qui nous rappelle que les usagers sont au cœur de nos actions. Nous saluons toutes les personnes qui ont participé à la mise en place et au développement de ce nouveau service. Merci pour votre temps, votre implication, votre professionnalisme, vos idées et suggestions. Nous allons poursuivre le développement du service au cours de la prochaine année avec vous, pour le mieux-être de nos usagers.

## Nouveau nom du service

Le service va changer de nom dans les prochaines semaines pour **Service Vigie Téléphonique 24/7**. Nos prochaines communications seront faites avec ce nouveau nom. Malgré ce changement, l'adresse de la page Web pour obtenir de l'information sur le service va rester la même.

Pour plus d'information sur le Service 24/7, visitez le [www.cisssca.com/service247](http://www.cisssca.com/service247)

## Pour informations, commentaires et suggestions

- Téléphone : 418 397-4600, poste 7122074 ou courriel : [bianca.lacroix.csssbeauce@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bianca.lacroix.csssbeauce@ssss.gouv.qc.ca)
- Section web : [cisssca.com/service247](http://cisssca.com/service247)