



Ce centre regroupe les activités reliées à la réponse téléphonique du service Info-Santé accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour toute la population, incluant la clientèle enregistrée en donnant accès à des infirmières ou infirmiers. Ce service de consultation téléphonique vise à répondre à toute demande relative à la santé et au bien-être, quelle que soit sa nature, et à orienter les citoyens vers les ressources sociosanitaires appropriées. Il assure la continuité de services pour leur clientèle enregistrée (voir note 3).

### **ACTIVITÉS**

- Prise de contact
- Recueillir l'information visant à identifier le besoin et clarifier la demande
- Évaluer l'urgence de la situation et effectuer au besoin les démarches auprès des services d'urgence (ex. : unité d'urgence du CH, ambulance, urgence sociale et centre de crise)
- Informer/conseiller
- Orienter/référencer
- Assurer la liaison avec la Direction de la santé publique

### **COÛTS**

#### **MAIN-D'OEUVRE**

- Salaires
- Avantages sociaux généraux
- Avantages sociaux particuliers
- Charges sociales

#### **AUTRES CHARGES DIRECTES**

- Services achetés
- Fournitures et autres charges :
  - imprimés et documentation spécifiques à ce centre d'activités
  - frais d'utilisation d'un service cellulaire et de téléavertisseurs
  - frais de « bascule » téléphonique (renvoi d'appel) et de lignes par lesquelles le service est rendu
  - frais de déplacement, de séjour et d'inscription du personnel affecté à ce centre d'activités
  - frais de congrès et colloques
  - location d'équipement
  - mobilier et équipement jusqu'à un maximum de 1 000 \$ selon la limite fixée par l'établissement
  - fournitures et charges diverses



-----  
**Notes :**

- 1) *Appels transférés : lorsque le personnel infirmier d'Info-Santé transfère un appel à Info-Social ou à un autre service téléphonique après avoir complété son intervention, les charges liées aux interventions de cet autre service sont imputées au centre d'activités approprié, par l'établissement qui prend en charge la suite de l'intervention.*
  - 2) *Références vers les intervenants de garde : les charges liées aux interventions des infirmières, médecins ou intervenants psychosociaux de garde vers lesquels la centrale réfère un usager sont imputées au centre d'activités approprié par l'établissement qui prend en charge la suite de l'intervention.*
  - 3) *Usagers enregistrés à la centrale : tous les appels traités par une centrale et provenant d'usagers enregistrés à la centrale comme clientèle vulnérable du soutien à domicile, d'un GMF ou d'un autre programme spécifique pour lesquels la centrale assure la réponse téléphonique 24/7.*
  - 4) *Les charges liées à la gestion de ce service sont imputées au s-c/a 7154 - Gestion et soutien d'une centrale.*
- 

**UNITÉ DE MESURE** B) *Les appels traités (fiches d'appels complétées)*

**Définition et relevé**

*Ce sont les appels provenant de la population qui donnent lieu à une intervention infirmière et dont les données sont saisies à l'aide de la fiche d'appel Info-Santé.*

(Pour plus de précisions sur la définition des appels traités, vous devez vous référer à la fiche technique de l'indicateur « nombre d'appels traités » présentée à l'Annexe 1 du document « Suivi annuel de la performance des services d'interventions téléphoniques », MSSS, janvier 2006, et dans les versions subséquentes de ce rapport.)

Le nombre total d'appels est établi pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.