



Ce centre regroupe les activités reliées au service Info-Santé 8-1-1 accessible à l'ensemble de la population 24 heures par jour, 365 jours par année. Il permet de joindre une infirmière par le numéro unique provincial 8-1-1. Ce service de consultation téléphonique vise à répondre à toute demande non urgente relative à la santé, et au besoin, à orienter les citoyens vers les ressources appropriées.

Il assure aussi la continuité de services pour leur clientèle enregistrée dont le besoin d'assistance ne peut attendre l'ouverture de leur organisme. Elle utilise alors un numéro de téléphone qui leur est spécialement dédié (voir notes 2 et 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
- Effectuer une demande de suivi auprès de 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
 - achat ou location de mobilier et d'équipement non capitalisables et non financés par les enveloppes décentralisées
 - fournitures et charges diverses



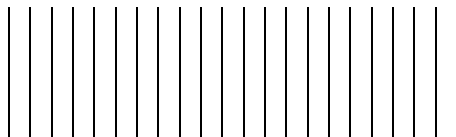
Notes :

- 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, dans le cas d'un 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 dans le cas d'un 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 en dehors des heures d'ouverture de l'organisme enregistreur.*
 - 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 répondus

Définition et relevé

C'est le nombre total d'appels répondus, du numéro 8-1-1 (comprend les réponses par Relais Bell pour les malentendants) peu importe sa provenance et du numéro exclusif à la clientèle enregistrée, par le service, pour l'exercice allant du 1^{er} avril au 31 mars.



6090

INFO-SANTÉ 8-1-1

Sont exclus du relevé :

- *Les appels Info-Santé provenant d'intervenants et de partenaires du réseau;*
- *Les appels effectués par les infirmières d'Info-Santé auprès d'autres intervenants;*
- *Tout autre appel non relié au numéro unique 8-1-1 ou déclaré au c/a 5960 – Autres services téléphoniques régionaux.*

Cette unité de mesure est compilée à l'aide du système de gestion des appels provincial.

SG

CLSC

Mise en vigueur le :
94-04-01

Révisé le :
15-04-01

Volume
01

Chapitre
04

Page
03