

Cette présentation a été effectuée le 23 novembre 2007, au cours de la journée « Vigie en santé publique : s'outiller pour aller au-delà des maladies à déclaration obligatoire » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2007. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.

Centre de santé et de services sociaux de la Montagne

Centre affilié universitaire Affilié à l'Université McGill

Ensanté

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE

1

**11e JOURNÉES ANNUELLES DE SANTÉ PUBLIQUE**

**Table ronde sur la nouvelle surveillance et vigie: point de vue du Service régional Info-Santé/Info-Social de Montréal (SRIS)**

*Marcelle Raymond, coordonnatrice à la qualité et aux partenariats*  
*marcelle.raymond.dlm@ssss.gouv.qc.ca*

Le 23 novembre 2007

Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE

2

**Info-Santé/Info-Social, service de première ligne**

- Service téléphonique 24/7;
- S'adresse aux personnes qui ont un besoin ponctuel d'information, de référence/orientation, d'avis professionnel ou de conseils en matière de santé et de services sociaux;
- Dispensé par des professionnels:
  - Info-Santé: infirmières
  - Info-Social: intervenants sociaux
- Service public, intégré au Réseau de Santé et de services sociaux, fait partie des services généraux / activités cliniques et d'aide;
- À Montréal, géré par le CSSS de la Montagne.



## Info-Santé/Info-Social, service de première ligne

- De 2002 à 2006, plus de 2 250 000 appels traités annuellement, au Québec;
- Depuis le printemps 2007, consolidation de l'offre de service par la centralisation régionale: 15 sites régionaux mis en réseau;
- Appels Info-Santé traités en priorité dans la région d'origine du client, susceptibles d'être traités hors-région en cas de débordement.

> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



3



## Info-Santé/Info-Social: rôles en santé publique

- Contribution à la vigie sanitaire:
  - Par la transmission de données des systèmes d'information;
  - Par la référence;
- Participation aux systèmes de surveillance continue de problèmes spécifiques, tels les indicateurs du syndrome de l'influenza;
- Relayeur des messages de santé publique vers la population.

> Centre de santé et de services sociaux

DE LA MONTAGNE



4

## SRIS de Montréal: contribution quotidienne à la vigie sanitaire régionale

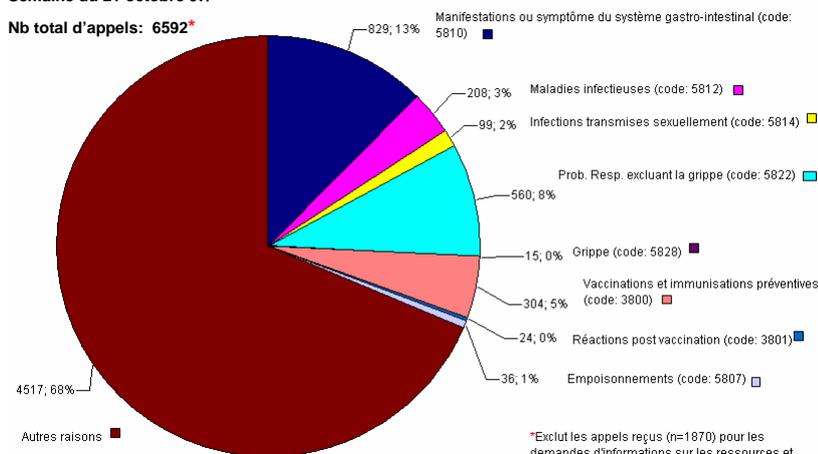
- À chaque appel traité sont associées une *raison* et une *suite d'appel*, figurant au cadre normatif;
- Envoi quotidien du rapport à la Direction régionale de santé publique;
- Traitement des données par la DRSP.
- Ces données permettent d'observer la fluctuation des préoccupations de la population quant à une problématique de santé, que des symptômes soient présents ou non.



## SRIS de Montréal: contribution quotidienne à la vigie sanitaire régionale

Semaine du 21 octobre 07/

Nb total d'appels: 6592\*



\*Exclut les appels reçus (n=1870) pour les demandes d'informations sur les ressources et services.



## Optimisation de la contribution d'Info-Santé/Info-Social à la vigie

L'infrastructure en place doit être développée pour permettre:

- d'augmenter la précision des raisons d'appels figurant au cadre normatif;
- la production de rapports précisant le lieu d'origine des appels par raison(s);
- de formaliser la transmission électronique des données;
- de formaliser les travaux en amont des événements majeurs relatifs à la santé publique.

7



## Info-Santé/Info-Social, partenaire à part entière de la vigie

L'intégration optimale des Services Info-Santé/Info-Social au système de vigie et le positionnement des données transmises parmi celles des autres partenaires peut permettre:

- Une conscience plus aiguisée, chez nos intervenants, de l'importance de la précision des données saisies à la source;
- Une efficacité accrue de la réponse à la population;

Les moyens utilisés doivent s'appuyer sur une circulation d'information formalisée et fluide.

8





## Références

- DIRECTION RÉGIONALE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DE MONTRÉAL, *Graphiques produits au moyen des données transmises par le Service régional Info-Santé/Info-Social de Montréal*, 2007.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. Direction de l'évaluation. *Info-Santé, Suivi annuel de la performance des services d'interventions téléphoniques: Accessibilité aux services et suites d'intervention (2002-2003 à 2005-2006*, Mai 2007, 103 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Service INFO-SANTÉ et INFO-SOCIAL, CADRE DE RÉFÉRENCE sur les aspects cliniques des volets santé et social des services de consultation téléphonique 24 heures, 7 jours à l'échelle du Québec*, décembre 2006, 40 p.

