



DÉFIER LA CHRONICITÉ : PAR L'ÉVALUATION INFIRMIÈRE ET L'ENSEIGNEMENT FAIT AU SERVICE INFO-SANTÉ!

Résumé

Le service Info-Santé joue-t-il un rôle dans la prévention ou dans la prise en charge des individus par rapport à leurs comportements de santé? Combien de fois avons-nous entendu nos partenaires de soins dire : « il ne sert à rien de contacter le service Info-Santé, car de toute façon, ils envoient tout le monde à l'urgence »? Pourtant, dans ses fonctions au service Info-Santé, l'infirmière reconnaît le potentiel de l'individu et favorise sa propre prise en charge. Elle transmet des connaissances qui peuvent certainement contribuer à diminuer la chronicité chez les usagers. Une évaluation clinique rigoureuse conduit dans certains cas à une orientation vers une ressource médicale ou autre. Cependant, les statistiques confirment que les interventions réalisées au service Info-Santé sont majoritairement des interventions de prévention, de conseils, d'enseignement et de réassurance. L'atelier permet de mettre en lumière le rôle de l'infirmière comme partenaire en prévention et comme collaboratrice dans la prise de décision favorisant le passage à l'action chez les usagers. Il contribue également à défaire le mythe que tous les appelants sont dirigés vers un service d'urgence suite à un appel effectué.

Biographies

Manon Bilodeau, inf., B. Sc.

ICASI Formation du Service Info-Santé – Info-Santé des Laurentides

Au service du CISSS des Laurentides -point de service Thérèse-De Blainville depuis 24 ans. A travaillé pendant 18 ans au sein de l'équipe du Soutien à l'autonomie des personnes adultes (SAPA). Au service Info-Santé des Laurentides depuis 6 ans où elle a débuté à la réponse téléphonique. A, par la suite, occupé le poste d'assistante au supérieur immédiat (ASI) de soir et depuis 1 an, est responsable de l'orientation, formation et mise à jour des infirmières au service Info-Santé des Laurentides.

Annie Chartier, inf.

Infirmière – Info-Santé des Laurentides

Au service du CISSS des Laurentides -point de service Thérèse-De Blainville depuis 16 ans. Durant les six premières années, a occupé divers postes au sein du CLSC. Depuis 10 ans, est à la réponse téléphonique au service Info-Santé des Laurentides.