

INFO SANTÉ 8-1-1

Description

Info-Santé 811 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel qui permet de joindre rapidement une infirmière en cas de problème de santé **non urgent**. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année. Toute personne résidant au Québec peut appeler Info-Santé 811 pour elle-même ou pour un proche.

Les infirmières d'Info-Santé 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions concernant la santé. Elles peuvent aussi, au besoin, vous diriger vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé. Appeler Info-Santé 811 permet souvent d'éviter de se rendre inutilement à la clinique ou à l'urgence. Toutefois, en cas de problème grave ou de besoin urgent, il est important de composer le 9-1-1 ou de se rendre à l'urgence.

Voici des exemples de situations où vous pouvez appeler Info-Santé 811 :

- Vous souffrez d'une grippe qui dure depuis plusieurs jours et vous vous demandez si vous devriez voir un médecin.
- Vous voulez savoir quoi faire pour soulager la démangeaison et l'enflure causées par une piquûre d'insecte.
- Vous avez des questions concernant les ressources du réseau de la santé.

Déroulement d'un appel

Un appel à Info-Santé 811 dure en moyenne de 12 à 16 minutes. Il se déroule en 3 ou 4 étapes. L'infirmière :

- recueille certains renseignements personnels;
- évalue votre besoin;
- répond à votre besoin;
- vous oriente vers une ressource appropriée, si nécessaire.

L'infirmière vous écoute et vous pose des questions sur votre situation. Elle recueille les renseignements nécessaires pour bien comprendre votre besoin et clarifier votre demande. L'infirmière évalue ensuite la situation afin de déterminer le ou les problèmes immédiats, l'urgence de la situation et l'intervention adéquate. L'infirmière vous renseigne sur votre problème de santé. Elle peut aussi vous conseiller des mesures à prendre pour surveiller l'évolution de votre situation et améliorer votre état de santé. Si nécessaire, l'infirmière vous dirige vers une ressource (une clinique médicale, par exemple) où vous pourrez recevoir les soins ou obtenir les services requis.

Personnes ayant des besoins particuliers

Le service Info-Santé 811 est adapté aux besoins particuliers de certains groupes de personnes. Les personnes malentendantes peuvent utiliser un service de relais téléphonique pour accéder à Info-Santé 811.

INFO SOCIAL 8-1-1

Description

Info-Social 811 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel qui permet de joindre rapidement un professionnel en intervention psychosociale en cas de problème psychosocial. Le service est offert 24 heures par jour, 365 jours par année. Toute personne résidant au Québec peut appeler Info-Social 811 pour elle-même ou pour un proche.

Les professionnels du service Info-Social 811 donnent des conseils et peuvent répondre aux questions d'ordre psychosocial. Ils peuvent aussi, au besoin, vous référer vers une ressource dans le réseau de la santé et des services sociaux ou une ressource communautaire.

Voici des exemples de situations où vous pouvez appeler Info-Social 811 :

- Vous traversez une situation qui vous fait vivre de l'anxiété.
- Vous avez des inquiétudes pour un proche.
- Vous vivez des difficultés dans votre famille ou votre couple.
- Vous vivez un deuil.
- Vous avez des questions concernant d'autres situations ou comportements qui vous inquiètent.

Déroulement d'un appel

Un appel à Info-Social 811 dure en moyenne de 20 à 25 minutes et se déroule en 3 ou 4 étapes. Le professionnel en intervention psychosociale :

- recueille certains renseignements personnels;
- évalue votre besoin;
- répond à votre besoin;
- vous oriente vers une ressource appropriée, si nécessaire.

Le professionnel en intervention psychosociale vous écoute et vous pose des questions sur votre situation. Il recueille les renseignements nécessaires pour bien comprendre votre besoin et clarifier votre demande. Il évalue ensuite la situation afin de déterminer le ou les problèmes immédiats, l'urgence de la situation et l'intervention adéquate. Le professionnel en intervention psychosociale peut vous renseigner et vous conseiller des mesures à prendre pour surveiller l'évolution de votre situation et améliorer votre état. Si vous êtes en situation de crise, il est possible que le professionnel en intervention psychosociale décide d'envoyer un intervenant à l'endroit où vous vous trouvez, afin que vous puissiez obtenir l'aide nécessaire immédiatement. Si nécessaire, le professionnel en intervention psychosociale vous dirige vers une ressource (un hébergement de crise, par exemple) où vous pourrez obtenir les services requis.