

## ORIENTATION DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

7400

*Définition : aide et information à un patient pour qu'il se retrouve parmi les divers services de santé disponibles et qu'il puisse les utiliser adéquatement.*

### ► Activités

- Expliquer les rouages du réseau de la santé et de la sécurité sociale, son fonctionnement ainsi que les services généralement disponibles.
- Indiquer au patient quels services sont offerts par les différents professionnels du réseau de la santé (ex. : spécialistes en soins infirmiers, diététiciennes, infirmières diplômées, aides soignantes, kinésithérapeutes, cardiologues, internistes, optométristes, psychologues).
- Renseigner le patient sur les différents établissements de santé (ex. : centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés, hôpitaux universitaires, cliniques d'urgence et cliniques externes affiliées aux centres hospitaliers) si nécessaire.
- Renseigner le patient sur l'accréditation et autres permis requis par le ministère de la Santé.
- Renseigner le patient sur les ressources communautaires et sur les personnes à contacter.
- Recommander de demander un deuxième avis.
- Informer le patient sur la signification du consentement écrit.
- Remettre au patient la charte des droits de l'utilisateur si elle existe.
- Renseigner le patient sur l'accès aux services d'urgence par téléphone ou par véhicule si nécessaire.
- Établir et assurer la communication entre les divers professionnels et le patient et sa famille si nécessaire.
- Coordonner les interventions des différents professionnels si nécessaire.
- Planifier et coordonner le temps nécessaire à chaque dispensateur de soins si nécessaire.
- Renseigner le patient sur le coût et la durée de certains tests ou interventions, des différentes possibilités ainsi que des risques inhérents.
- Transmettre des informations écrites sur les services posthospitaliers ou externes si nécessaire.
- Transmettre des informations écrites sur l'endroit et l'utilisation des différents services de santé si nécessaire.
- Assurer un contact avec le patient après sa sortie de l'établissement si nécessaire.
- Transmettre le dossier aux personnes qui assureront le suivi après le départ de l'établissement si nécessaire.
- Conseiller au patient et à la famille de s'informer sur les services disponibles et sur leur coût.
- S'occuper des formalités afin d'assurer le remboursement par un tiers.
- Aider à remplir les formulaires visant à demander l'aide nécessaire (ménagère ou financière) si nécessaire.

### Bibliographie

- Arnold, E., & Boggs, K. (1989). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses*. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Westra, B.L. (1987). Distinguishing counseling and discharge planning from patient teaching for the chronically ill. In C.E. Smith (Ed.), *Patient Education: Nurses in Partnership with Other Health Professionals*, Orlando: Grune & Stratton.