

Accès aux services de santé et aux services sociaux en Côte-Nord

	AAOR	Guichet d'accès spécifiques
Principes directeurs	<ul style="list-style-type: none"> • Mécanisme souple et fluide • Culture de collaboration • Discernement clinique • Respect des délais • Approche globale et personnalisée • Ajustement de la gestion des demandes selon la disponibilité • Innovation 	
Lieu	<ul style="list-style-type: none"> • En présence <ul style="list-style-type: none"> ○ AAOR (endroit désigné) ○ Où l'utilisateur se présente (autres points de service) • Au téléphone • Par les partenaires identifiés par les différents programmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Guichets d'accès spécifiques
Composition	<ul style="list-style-type: none"> • Technicien : <ul style="list-style-type: none"> ○ Cueillette de données • Professionnels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Aptes à analyser les besoins généraux de la clientèle ○ Connaissant les ressources ○ Connaissant les mécanismes d'accès 	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Aptes à évaluer les besoins d'une clientèle spécifique ○ Connaissant les ressources ○ Connaissant les mécanismes d'accès • Cas complexes <ul style="list-style-type: none"> ○ Seront considérés à l'intérieur du <i>Cadre de référence sur l'accessibilité, la continuité et la coordination</i>.
Rôles	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les personnes (en présence ou par téléphone) • Analyser les demandes de services (collecte standardisée) • Orienter la personne et les proches vers les ressources répondant à leur besoins • Référer la personne vers les programmes selon ses besoins et transmettre la cueillette d'information effectuée 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les demandes de services (collecte standardisée) <ul style="list-style-type: none"> ○ Rencontre avec l'utilisateur ○ Consultation des proches ○ Échanges avec le référent ○ Visite à domicile ○ Contacts téléphoniques ○ Consultation du dossier médical • Amorcer des protocoles d'évaluation, de soins et de traitement • Repérer et dépister des besoins de services • Orienter la personne et ses proches vers les ressources répondant à leurs besoins et assurer la liaison • Soutenir les partenaires impliqués auprès de la personne • Informer le référent (médecin, organisme autorisé) sur la nature des services, le délai du début des services, les intervenants
Référents	<ul style="list-style-type: none"> • Personne ayant des besoins de services psychosociaux • Divers organismes (avec autorisation) • Tout autre intervenant du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> • AAOR • Médecin de famille • Milieu scolaire • Autres programmes du CISSS-CN • Organismes communautaires spécialisés (avec entente)

Facteurs de succès

- Clarté des rôles
- Dossier traité dès le premier contact avec l'utilisateur
- Harmonisation des mécanismes entre les programmes
- Continuité dans le transfert d'information
- Information disponible et accessible à toute la population sur les mécanismes d'accès
- Développer une culture de collaboration
- Mécanismes souples et fluides
- Approche globale et personnalisée
- Ajustement de la gestion des demandes selon la disponibilité