

CONSIGNES AUX INTERVENANTS

L'objectif de la présente démarche s'inscrit dans un contexte où la pandémie se perpétue depuis plusieurs mois. Les buts poursuivis par cette démarche :

- Assurer une vigie à la clientèle pouvant vivre des difficultés liées au prolongement des mesures actuelles en place
- Repérer la clientèle pouvant se retrouver en situation de vulnérabilité si des mesures de confinement plus robustes surviendraient, notamment dans une optique de prévention du déconditionnement
- Répondre à la [directive ministérielle](#) concernant les appels téléphoniques aux usagers actifs et en attente

La finalité de cet exercice nous permettra de déterminer les priorités d'action en vue de soutenir notre clientèle dans un optique de repérage du niveau de vulnérabilité s'il y avait confinement et d'action préventive du déconditionnement. Il est à noter qu'elle ne vise pas une analyse exhaustive de la situation psychosociale des usagers.

Ci-joint, vous trouverez l'information nécessaire afin de mener à bien cette démarche, ces outils se veulent en soutien dans l'estimation des zones de vulnérabilité.

À noter que le processus sera effectué de manière différente que lors du repérage en contexte d'urgence de la première vague. Pourquoi? Parce que le contexte est différent autant en lien avec les ressources humaines (délestage moins important) que dans le confinement (confinement moins important et moins de services fermés ou cessés).

La prévention du déconditionnement vise à diminuer les impacts vécus de la pandémie lors de la première vague afin d'éviter des impacts physiques, psychologiques et sociaux, notamment en lien avec l'isolement (ex. : fermeture de services ou d'activités, interdiction de rassemblement). Pour de plus amples détails : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/directives-covid/dgppfc-008-rev1.pdf>

Il est important de rester dans un exercice de repérage et non de faire des interventions psychosociales lors de cet exercice.

La présente démarche nous permettra d'obtenir deux informations :

- 1- Quels sont les usagers vulnérables, dans une perspective davantage psychosociale? Il s'agit du même type de repérage que celui effectué lors de la première vague de la pandémie. À cette étape-ci, il s'agit d'identifier les usagers pour lesquels nous devons porter une attention particulière et possiblement poser des actions si la pandémie se poursuit ou s'il y a confinement plus important.
- 2- Quels sont les usagers vulnérables à la fermeture des services (école, centre d'activité, plateaux de travail, etc)? L'identification de ces usagers permettra notamment d'analyser la capacité du

milieu de vie à répondre aux besoins si la pandémie se poursuit ou s'il y a confinement plus important

Informations sur la démarche

1- Pour les usager connus : *Grille de réflexion des usagers connus*

- Si l'utilisateur est connu de l'intervenant (dossiers actifs ou indéterminés), il devra utiliser la *Grille de réflexion des usagers connus* afin de faire l'analyse clinique.
- Cette grille présente des informations décrivant des degrés de vulnérabilité selon divers facteurs. À noter qu'un intervenant pivot devrait être en mesure de répondre à une majorité de question lui-même, sinon il peut contacter l'utilisateur ou la famille pour compléter le tout.
- Il n'est pas nécessaire de remplir la grille Excel, celle-ci doit être utilisée pour la réflexion clinique seulement.
- L'ensemble des informations est nécessaire afin d'avoir un portrait juste de la situation et une cohérence dans la démarche.
- L'intervenant ayant effectué la démarche auprès de son usager devra inscrire les informations suivantes :

R : Prioriser le **Repérage** si confinement parce que vulnérabilités présentes (en lien avec la section A)

D : Mise en place d'actions spécifiques liées à la prévention du **Déconditionnement** si confinement (en lien avec la section B)

RD : Prioriser le **Repérage** et mise en places d'actions **Déconditionnement** (si la section A et B démontrent des vulnérabilités)

A : Aucun repérage (si la situation de la section A et B ne font pas ressortir de vulnérabilités majeures).

2- Pour les usagers non-connus : *Questionnaire pour les usagers non connus*

- Si l'utilisateur n'est pas connu de l'intervenant, il doit alors utiliser le *Questionnaire pour usagers non-connus*.
- Pour pouvoir déterminer quelle cotation inscrire au SIPAD ou ICLSC, il faut remplir le fichier Excel. À la fin du fichier, le score se calcule automatiquement et indique les informations à indiquer :

R : Prioriser le **Repérage** si confinement parce que vulnérabilités présentes

D : Mise en place d'actions spécifiques liées à la prévention du **Déconditionnement** si confinement

RD : Prioriser le **Repérage** et mise en places d'actions **Déconditionnement**

A : Aucun repérage (si la situation de la section A et B ne font pas ressortir de vulnérabilités majeures).

3- Pour la clientèle en attente d'un premier service

La démarche de repérage pour les usagers en attente de premier service se fera via des intervenants dédiés (ex. : employé immunosupprimé, en travaux légers ou autre). L'objectif est de diminuer au maximum l'impact sur les services tout en répondant aux directives ministérielles.

4- Pour tous les usagers

- L'intervenant doit faire une note et entrer les statistiques associées au SIPAD ou ICLSC.

L'identification du niveau de priorisation dans notre système d'information clientèle nous permettra de générer des rapports SIPAD ou ICLSC. Ce rapport sera produit mensuellement et communiqué à chaque gestionnaire. Ainsi, en cas de confinement plus important, la clientèle identifiée comme étant hautement à risque de vulnérabilité pourra être rapidement identifiée.

En résumé

Première vague	Deuxième vague
Un seul outil pour toutes les situations	Deux outils selon la situation
Un tableau pour compiler les données	Saisie des informations dans SIPAD/ICLSC
Priorité 1-2-3	R : Prioriser le Repérage si confinement parce que vulnérabilités présentes D : Mise en place d'actions spécifiques liées à la prévention du Déconditionnement si confinement RD : Prioriser le Repérage et mise en places d'actions Déconditionnement

Messages d'introduction :

- L'objectif de l'appel est de s'assurer que notre clientèle et leur proche vont bien dans le contexte de la COVID-19, plus précisément à l'approche du temps des fêtes.
- Il s'agit d'une demande du MSSS dans un souci de la population en ces temps pas toujours évidents
- Nous faisons un appel à tous nos usagers, qu'ils soient en services ou en attente, il ne doit pas y avoir d'inquiétude suite à notre appel;
- L'appel n'est pas en lien avec le plan d'intervention.
- Si l'utilisateur est en attente, l'appel et les réponses ne changeront rien à son attente.

Si besoin, rappelez les sources d'informations fiables :

- Site gouvernement du Qc : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>, Site Internet CISSSMO : <https://santemonteregie.qc.ca/covid-19>)
- Document [****Vous avez besoin d'un soutien psychosocial.****](#)
- Des fiches d'activités ont été réalisées prévenir le déconditionnement et elles sont disponibles sur <https://santemonteregie.qc.ca/ouest/prevenir-le-deconditionnement-moteur-social-et-psychologique>

Afin que cette exercice soit le plus efficace possible, voici quelques précisions :

- 1- Nous savons qu'il y a possiblement des erreurs sur les listes fournies. Nous avons fait du mieux que nous pouvions dans le temps imparti;
- 2- Le repérage des usagers en attente premier service ne doit pas être fait par les équipes cliniques, des personnes dédiées y travaillent actuellement. Nous avons vécu quelques situations où deux personnes ont rejoint la même famille. Merci d'attendre que l'on vous envoie une liste afin d'appeler des usagers en attente premier service;
- 3- Si l'usager ou le proche n'est pas présent, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale. Vous pouvez, par exemple, demander à la personne de vous laisser un message sur votre boîte vocale professionnelle. Vous devez faire une note au SIPAD et indiquer dans le fichier Excel les noms d'usagers que vous avez laissé un message. Vous n'avez pas à rappeler plusieurs fois la personne;
- 4- Beaucoup de réponses aux questions que vous vous posez se retrouve dans les différents documents se trouvant sur Intranet ou sur le N. Si vous n'avez pas accès au N, vous avez toujours accès à l'intranet, même à partir de la maison.
- 5- Nous avons ajouté N/A pour toutes les questions, sans pointage associé. Par exemple, il est possible de l'utiliser lorsqu'il est question de l'utilisation du téléphone pour un enfant de 3 ans.
- 6- Pour la codification de la paie, nous vous référons à la page Intranet : <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/page/covid-19-informations-liees-la-codification-et-approbation-des-relevés-de-presence-ainsi-qu-la-remuneration>

Voici quelques petits rappels SIPAD :

- De ce fait, **AUCUNE assignation** ne doit être créée pour le repérage, car l'intervenant a accès à tous les dossiers avec son nouvel accès élargi;
- L'intervenant devra rédiger une **note d'évolution** suite à son repérage fait avec l'usager en utilisant la **catégorie Covid-19**;
- L'intervenant devra stater dans les **HAP 1300.2** selon son UA3 habituel dans son condo habituel.