Guide de saisie du cadre normatif I-CLSC portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale en contexte de pandémie

2 AVRIL 2020

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction générale des aînés et des proches aidants

PRÉSENTATION DU GUIDE DE SAISIE

Le Cadre normatif du système d'information Intégration CLSC (I-CLSC) est un document de référence supportant la saisie d'une information normalisée et servant à alimenter les banques de données locales et la banque de données commune I-CLSC. À cet effet, on y précise la nature de leur codification, les procédures de validation et de transmission de données recueillies. Le cadre normatif I-CLSC vise ainsi à favoriser chez l'ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, une compréhension commune et une collecte uniforme de l'information.

Ce système étant évolutif, il est important de réviser périodiquement le cadre normatif afin de l'adapter aux réalités vécues par le milieu. C'est dans ce contexte que le présent guide vise à préciser les règles d'application retenues en lien avec le repérage des besoins psychosociaux en contexte de pandémie. Le présent guide de saisie I-CLSC s'appuie sur les orientations énoncées dans le document *Pandémie - COVID-19 Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale (Mars 2020)*. Ce guide s'adresse aux répondants et pilotes I-CLSC des établissements de santé et de services sociaux qui pourront en assurer l'application auprès des programmes concernés.

Une pandémie a des répercussions sur le bien-être de la population québécoise. Les individus, les familles, les groupes et les communautés sont également affectés sur le plan psychologique, social et familial, de même que sur le plan de la santé et des besoins essentiels, économiques et organisationnels. Une pandémie a comme effets de hausser le niveau d'anxiété de la population, d'augmenter les cas de dépression et d'épuisement ainsi que de susciter des troubles résultant d'un stress post-traumatique.

Le véritable défi consiste à responsabiliser et à outiller les organisations et l'ensemble des acteurs du domaine de la santé et des services sociaux pour les inciter à agir collectivement, afin d'offrir des services accessibles et adaptés aux besoins des groupes cibles particuliers en situation de pandémie. De plus, afin d'assurer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services, les établissements de santé et de services sociaux devront identifier et repérer les groupes cibles qui nécessiteront des services.

Différents groupes de la population peuvent se révéler vulnérables en ce qui a trait à divers problèmes psychosociaux et de santé. En effet, les groupes défavorisés sur les plans économique et social ainsi que certaines communautés culturelles, dont les communautés autochtones, accumulent des facteurs de risque par rapport à un ensemble de problèmes exigeant une action en amont.

La vulnérabilité, qui peut limiter, entre autres, la capacité de demander ou obtenir de l'aide en raison de contraintes socioéconomiques, de difficultés de santé physique, cognitive ou psychologique ou en fonction de leur exposition à la pandémie. La vulnérabilité est comprise selon trois dimensions : la fragilisation, la défavorisation et l'exposition.

Sur le plan de l'identification des groupes cibles, deux stratégies sont mentionnées. Elles tiennent compte du fait que les usagers consultent déjà ou non une personne exerçant un rôle d'intervention dans le domaine psychosocial.

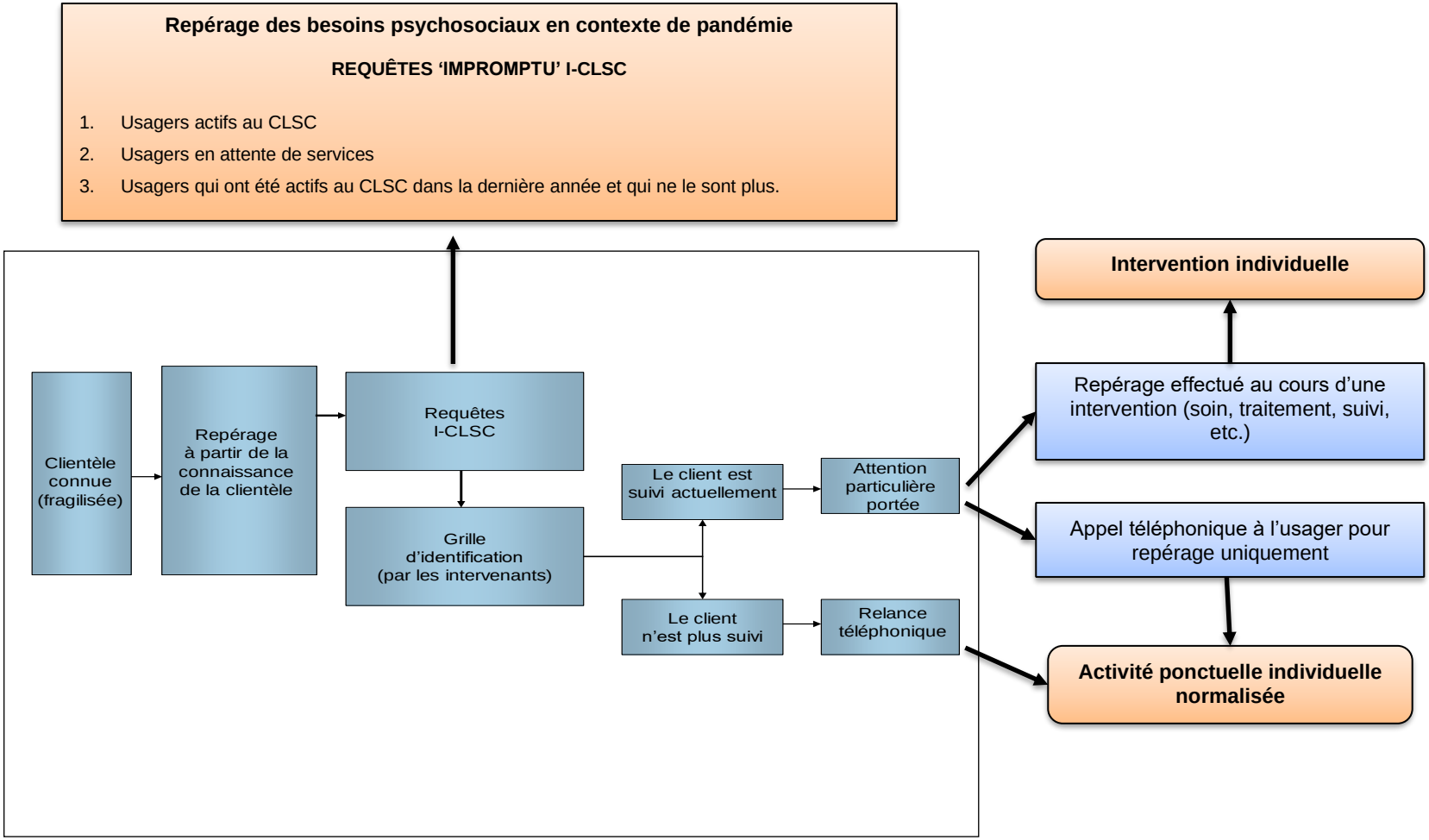
Une partie des groupes cibles vulnérables sur le plan psychosocial consulte. Par conséquent, elle est déjà connue. Pour l'identifier, il s'agit de demander aux professionnels impliqués de porter une attention particulière aux personnes qu'ils connaissent déjà. Cette démarche demande

notamment l'utilisation de I-CLSC pour la création de requêtes spécifiques. L'objectif est de permettre d'inventorier rapidement qui, parmi les usagers des établissements, présente des caractéristiques de fragilisation. Par la suite, la liste de l'ensemble de ces personnes sera soumise aux professionnels concernés afin qu'ils puissent recenser, les personnes qui devraient faire l'objet d'une attention particulière. Ce travail devra être accompli en phase de préparation, au tout début de la phase d'intervention. Un contact téléphonique ou une évaluation psychosociale pourront alors être faits. Cette première stratégie de repérage est décrite plus en détails dans le l'outil 1 - *Guide de mise en priorité de la clientèle vulnérable en temps de pandémie à l'usage des gestionnaires, professionnels et des intervenants travaillant auprès des clientèles*, de la trousse. Le cheminement des usagers connus est illustré à la Figure 1.

Une seconde stratégie de repérage consiste à permettre à des usagers qui ne recourent pas déjà à des services psychosociaux (par conséquent, qui ne sont pas connus des établissement) et qui vivent des répercussions psychosociales de la pandémie de prendre facilement contact avec ces services. L'expérience des situations d'urgence liées à des sinistres montrant que ces usagers consultent peu, une action proactive est nécessaire. Au fil du temps, ces personnes risquent de subir des atteintes. Le cheminement des usagers non connus est illustré à la Figure 2. Cette seconde stratégie de repérage est décrite plus en détails dans le l'outil 2 - *Guide de référence destiné aux partenaires des établissements de santé et de services sociaux à l'égard de la clientèle ayant besoin de services psychosociaux* de la trousse.

RÉSUMÉ DES ACTIONS ET CODIFICATION I-CLSC

FIGURE 1 : CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE CONNUE



RÉSUMÉ DES ACTIONS ET CODIFICATION I-CLSC

FIGURE 2 : CHEMINEMENT DE LA CLIENTÈLE NON CONNUE

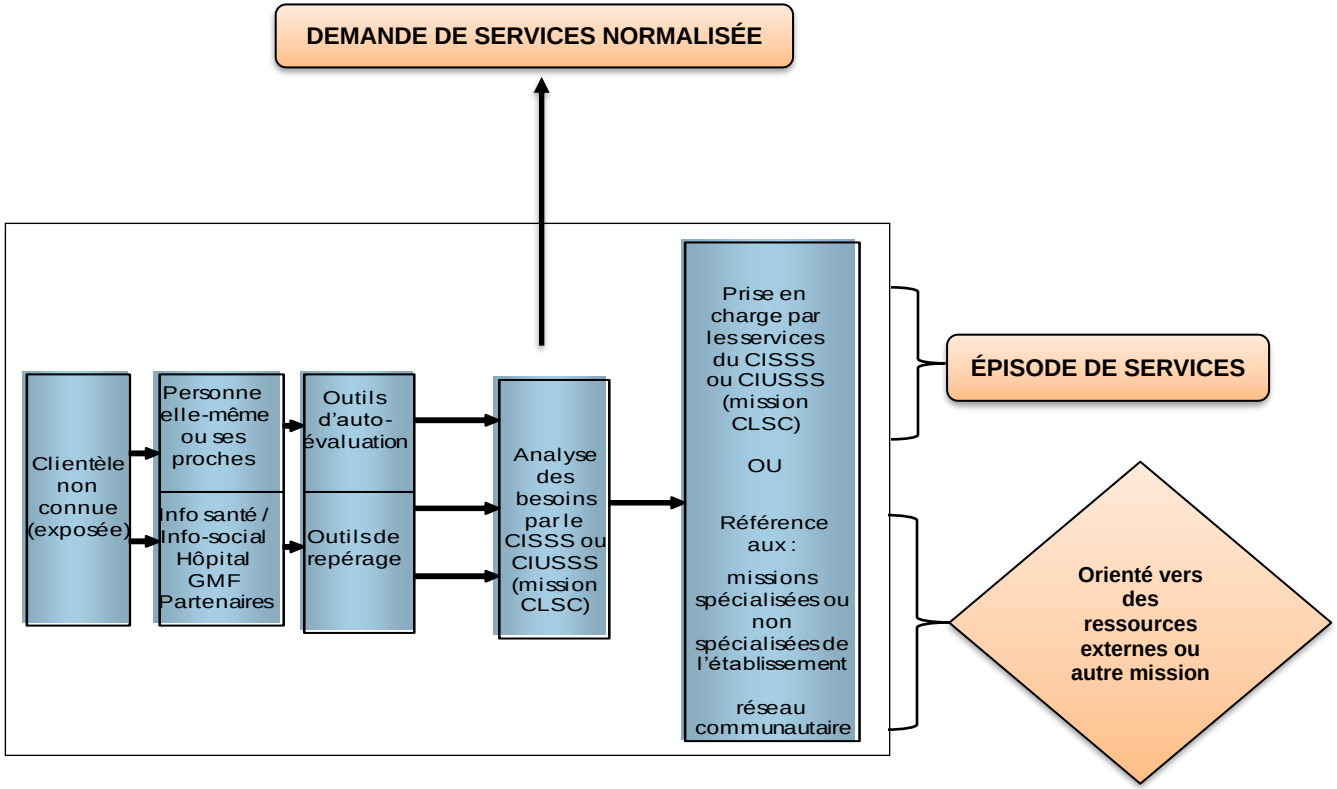


TABLEAU SYNTHÈSE

APPLICATION DU CADRE NORMATIF DANS LE REPÉRAGE DES BESOINS PSYCHOSOCAUX EN CONTEXTE DE PANDÉMIE, LORSQUE CES SERVICES SONT RENDUS PAR DES INTERVENANTS DU CISSS OU CIUSSS (MISSION CLSC).

		Définition/Particularité	**Cadre normatif I-CLSC**	**Codification spécifique**
CLIENTÈLE CONNUE	Active	Les intervenants portent une attention particulière aux usagers qu'ils suivent présentement.	**Interventions individualisées**	• Raison de l'intervention : **Raison 1 : Selon la majeure de l'intervention** **Raison 2 ou 3 (si requis): *5851 Pandémie–COVID-19** • Acte de l'intervention : **Acte 1 : Selon la nature de l'intervention** **Acte 2 ou 3 (si requis) : *8961 Actions de repérage des besoins psychosociaux en contexte de pandémie** • Profil de l'intervention : **Selon le service rendu** • Centre d'activité de l'intervention : **Selon l'imputation salariale de l'intervenant en conformité au Manuel de gestion financière**
	Inactive identifiée fragile	Parmi les usagers rencontrés dans l'année précédant la production du rapport, identifier les personnes qui devraient faire l'objet d'une attention particulière. Parmi la clientèle devant faire l'objet d'une attention particulière contacter cet usager.	Repérage par les intervenants à l'aide d'une liste provenant de I-CLSC **Activité ponctuelle individuelle normalisée**	• Raison de l'Activité ponctuelle : **Raison 1 : 5500 Prévention – éducation (activité ponctuelle normalisée)** **Raison 2 : *5851 Pandémie–COVID-19** • Acte de l'activité ponctuelle : ***8961 Actions de repérage des besoins psychosociaux en contexte de pandémie (en acte 1 seulement)** • Profil de l'activité ponctuelle : **420 Services psychosociaux généraux (programme Services généraux)** • Centre d'activité de l'activité ponctuelle : **Selon l'imputation salariale de l'intervenant en conformité au Manuel de gestion financière**

<table>
<tr><th></th><th></th><th>Définition/Particularité</th><th>Cadre normatif I-CLSC</th><th>Codification spécifique</th></tr>
<tr><td rowspan="3">CLIENTÈLE NON CONNUE</td><td>Référée par des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ou des partenaires</td><td>Rejoindre les personnes avant que leurs ressources personnelles s’épuisent.</td><td>Demande de services normalisée</td><td rowspan="2">• Objet de la demande de services :
950 Pandémie
• Niveau de priorisation :
100 Urgent
150 Prioritaire
200 Élevé
300 Modéré</td></tr>
<tr><td rowspan="2">La personne se présente elle-même</td><td>L’usager se présente au service d’accueil, d’analyse, d’orientation et de référence (AAOR) du CISSS ou CIUSSS pour demander des services au CLSC.</td><td>Demande de services normalisée</td></tr>
<tr><td>L’usager se présente ou appelle pour de l’info-conseil.</td><td>Activité ponctuelle individuelle normalisée</td><td>• Raison de l’Activité ponctuelle :
Raison 1 : 5500 Prévention – éducation (activité ponctuelle normalisée)
Raison 2 : *5851 Pandémie–COVID-19
• Acte de l’activité ponctuelle :
*8962 Actions éducatives et préventives en contexte de pandémie
• Profil de l’activité ponctuelle :
420 Services psychosociaux généraux (programme Services généraux)
• Centre d’activité de l’activité ponctuelle :
Selon l’imputation salariale de l’intervenant en conformité au Manuel de gestion financière</td></tr>
</table>

RÉFÉRENCES

Gouvernement du Québec. *Pandémie - COVID-19 Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale*. Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, mars 2020, 54 p.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. Cadre normatif du Système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), janvier 2020, 472 p.

Gouvernement du Québec. Guide d'opérationnalisation de la mission santé du Plan national de sécurité civile, Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, octobre 2019, 65 p.