



# Grille de soutien de mise en priorité de la clientèle vulnérable en contexte de pandémie

## Aide-mémoire

### Mise en contexte

La pandémie a des répercussions importantes sur la santé physique et le bien-être de la population québécoise. Il est important d'assurer aux personnes vulnérables un accès aux services essentiels et adaptés à leurs besoins.

### Objectif de la grille

Cette grille permet le repérage de la clientèle vulnérable et la mise en priorité de celle-ci. L'objectif est d'identifier qui, parmi les usagers, devrait recevoir des services de manière prioritaire pendant la pandémie. Cette action favorisera une meilleure organisation de services et permettra de s'assurer que les personnes qui doivent faire l'objet d'une attention particulière en raison des impacts occasionnés par la pandémie, auront réponse à leurs besoins prioritaires ajustés. Par ailleurs, les établissements doivent aussi porter une attention aux personnes qui ont fait une demande de services et qui sont présentement en attente.

### Précision d'utilisation

- ▶ Chaque usager possède d'emblée une cote de priorisation qui a été établie par la direction-programme. Toutefois, dans un contexte de pandémie, les niveaux de stress ressentis augmentent et certaines personnes seront davantage touchées sur les plans physiologique et psychologique. Il s'avère donc primordial de revoir les besoins des usagers et d'adapter les services selon la réévaluation du niveau de priorité associé à leur situation.
- ▶ La liste des facteurs de risque et de protection suggérés est à titre indicatif. Sans être exhaustive, cette liste soutient la réflexion de l'intervenant afin de déterminer la mise en priorité en contexte de pandémie.
- ▶ À partir du profil actuel de l'utilisateur, l'essentiel est de faire la lumière sur les changements aux plans des facteurs de risque, des facteurs de protection et des types de vulnérabilité associés au contexte de la pandémie – COVID-19. La question à se poser est de savoir si ces facteurs et type de vulnérabilité ont augmenté, s'ils se sont maintenus ou s'ils ont diminué en raison du contexte actuel de la pandémie – COVID-19.

### Procédure

- ▶ Pour chaque « section », il est suggéré de dresser un bilan des éléments les plus significatifs soutenant le jugement clinique. Le jugement clinique de l'intervenant est essentiel dans cette analyse.
  - **Facteurs de risque** Ne pas confondre avec les facteurs de risque de contracter la maladie à coronavirus COVID-19. Il est également important, tout en considérant les facteurs de risque déjà présents, d'être sensible à l'apparition des nouveaux facteurs de risque liés à la pandémie.
  - **Facteurs de protection** L'identification des facteurs actuels de protection est tout aussi importante, car ceux-ci peuvent influencer le niveau de priorisation à la hausse comme à la baisse et même devenir des leviers d'intervention dans certaines situations.

- **Types de vulnérabilité (fragilisation, défavorisation, exposition)** Cette étape vise à procéder à une analyse des usagers touchés par la pandémie en fonction de leurs vulnérabilités. Les vulnérabilités limitent entre autres la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide en raison de contraintes socio-économiques, de difficultés de santé physique, cognitive ou psychologique ou en fonction de l'exposition à la pandémie.
- Déterminer le **niveau de priorité** des services que requiert l'utilisateur selon l'analyse que vous venez de réaliser.
- Pour **les actions à poser par profil d'utilisateur**, il s'agit d'identifier celles qui sont à poser en considérant les facteurs de risque et protection et les vulnérabilités qui viennent d'être identifiés. Par ailleurs, cette information devrait être considérée dans l'élaboration et /ou la révision du plan d'intervention de l'utilisateur.
- Dater et signer le document.

## Niveau de priorité

Une fois l'identification et l'évaluation de la clientèle vulnérable faite, il est nécessaire de déterminer le niveau de priorité des services que requiert l'utilisateur. Il y a cinq niveaux de priorité.

### ► **Priorité 1**

- Situation de crise;
- Danger imminent pour la santé et la sécurité de l'utilisateur ou des proches;
- Risque d'hospitalisation ou d'hébergement imminent si le service est absent.

### ► **Priorité 2**

- Situation de crise potentielle, danger pour la sécurité de l'utilisateur ou des proches;
- Risque de détérioration (biopsychosociale) à très court terme;
- Risque d'hospitalisation ou d'hébergement à très court terme si le service est absent;
- Besoin d'une intervention psychosociale, de santé, ou autre à très court terme.

### ► **Priorité 3**

- Pas de crise ou de danger appréhendé;
- Pas de risque de détérioration (biopsychosociale) à court terme;
- Peu de risque d'hospitalisation ou d'hébergement prématuré;
- Milieu en voie d'épuisement;
- Besoin d'une intervention psychosociale, de santé, ou autre à très court terme.

### ► **Priorité 4**

- Usager en sécurité;
- Faible risque de détérioration prévisible;
- Compensation temporaire par le milieu.

### ► **Priorité 5**

- Tous les usagers qui ne répondent pas aux critères précédents.

Intensification  
des services

