

Catégorie de document : Procédure	Numéro : PP-10-08
Titre : Non-réponse d'un usager à son domicile lors de la visite planifiée et attendue d'un intervenant	
Date d'adoption au comité de régie : 20 décembre 2010	Statut : Valide
Date d'adoption au conseil d'administration : N/A	Date de mise à jour :
Source : Direction générale adjointe à la qualité et à la performance	Autre(s) source(s) : <ul style="list-style-type: none">▪ Direction des services de l'hébergement, du soutien à domicile et de la santé physique▪ Direction des services aux clientèles spécifiques

PRÉAMBULE

Le Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral (CSSSGL) se doit d'offrir, dans le cadre de sa mission, des soins et des services au domicile de plusieurs usagers. Les intervenants se rendent régulièrement au domicile des usagers après entente avec ces derniers concernant la date et l'heure de la visite à domicile.

Au fil du temps, grâce aux différentes mesures de soutien mises en œuvre pour assurer un maintien à domicile le plus longtemps possible, nous constatons que dans certains programmes cliniques, les usagers sont de plus en plus âgés, isolés, multipathologiques et vulnérables de par leur état de santé et qu'ils sont donc considérés comme des usagers à risques élevés. Pour d'autres programmes, c'est davantage leur santé mentale ou leur situation psychosociale qui fait qu'ils sont considérés comme des usagers à risques élevés.

Le CSSS du Grand Littoral veut assurer la sécurité de ces usagers considérés vulnérables sur le plan physique et/ou psychologique et dont une non-réponse à une visite à domicile convenue et planifiée pourrait signifier une situation potentielle de danger pour leur santé et leur sécurité. Il est important de mettre en place tous les moyens requis pour s'assurer notamment que des démarches adéquates et diligentes soient réalisées par les intervenants du CSSS du Grand Littoral en de telles situations afin d'assurer la sécurité de ces usagers, et ce, dans le respect de leurs droits.

Date : 20 décembre 2010

Signature : Original signé par Michel Boulanger

Titre : Directeur général adjointe à la qualité et à la performance

OBJECTIFS

- Préciser les actions à réaliser par les intervenants en situation de non-réponse d'un usager lors d'une visite planifiée à son domicile et pouvant se trouver en situation potentielle de danger pour sa santé ou sa sécurité;
- Assurer la prestation de soins et services aux usagers dans un cadre sécuritaire;
- Assurer le respect du droit à la vie privée de l'usager;
- Assurer le signalement de toute situation jugée à risque pour la clientèle et qui pourrait lui causer préjudice.

PRINCIPES DE BASE

Il est utile de rappeler qu'une procédure en cas de non-réponse doit se faire dans le respect des droits et libertés de la personne et de certaines lois notamment la *Charte des droits et libertés de la personne* et le *Code civil du Québec*. Voici quelques articles pertinents à considérer au regard d'une procédure à suivre dans un cas de non-réponse d'un usager à son domicile lors d'une visite planifiée et attendue d'un intervenant :

La Charte québécoise des droits et libertés de la personne nous rappelle entre autres :

« *Toute personne a droit à sa vie privée* » (art.5).

« *La demeure est inviolable* » (art.7).

« *Nul ne peut pénétrer chez autrui, ni y prendre quoi que ce soit sans son consentement exprès ou tacite* » (art.8).

Il y est mentionné également :

« *Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours* » (art.2).

« *Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable* » (art.2).

Le Code civil du Québec :

« *Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tel le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée* » (art.3).

« *Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité* » (art.10).

DÉFINITIONS

L'obligation de porter secours est un élément central de la présente procédure et à partir de laquelle il peut être justifié, dans certaines situations de non-réponse à domicile, de

passer outre d'autres droits fondamentaux comme le droit à la vie privée, le droit à l'inviolabilité de sa demeure et le droit à l'inviolabilité de sa personne par exemple. Il est toutefois important de bien circonscrire ces types de situations. Ainsi, une condition essentielle pour permettre de passer outre certains droits précédemment identifiés est que la non-réponse d'un usager à domicile peut signifier la possibilité d'un danger grave pour la santé et la sécurité de la personne. Ensuite, il s'agit de déterminer si ce danger grave est immédiat ou bien s'il est non immédiat.

Voici quelques définitions :

Danger grave : Situation qui menace ou compromet de façon sérieuse la santé, l'intégrité physique ou même l'existence d'une personne;

Non immédiat : Situation dont le danger, la menace à la santé ou la sécurité n'est pas immédiat;

Immédiat : Situation qui présente un danger tel qu'elle commande une action immédiate, car un délai pourrait causer un préjudice majeur au regard de sa santé et/ou de sa sécurité.

Les actions attendues et permises par rapport au respect des droits et libertés de la personne ne seront pas les mêmes selon que l'on fait face à une situation qui présente un potentiel de danger grave, mais non immédiat pour l'usager que celle qui présente un danger grave et immédiat.

CLIENTÈLE VISÉE

La présente procédure vise particulièrement les usagers considérés comme étant vulnérables et à risque de danger grave sur le plan physique, psychologique ou les deux.

Ainsi, sans être exhaustives, nous pouvons considérer les situations suivantes comme présentant un potentiel de risque pour la santé ou la sécurité de la personne advenant une non-réponse de l'usager à un rendez-vous à domicile planifié et convenu :

- Au regard de la vulnérabilité en lien avec leur état mental ou leur situation psychosociale :
 - ⇒ Usager pouvant être victime d'une agression physique par un tiers (ex. : violence conjugale), un usager ayant des intentions suicidaires et/ou homicidaires, un usager ayant des déficits cognitifs, un jugement inadéquat, une personne isolée et sans réseau social, la non-prise de certains médicaments essentiels ou encore, la présence de jeunes enfants laissés sans surveillance.
- Au regard de la vulnérabilité en lien avec l'état physique de la personne :
 - ⇒ Usager ayant des problématiques multipathologiques (ex. : MPOC et diabète, insuffisance rénale et diabète, MPOC et mobilité réduite), problèmes de santé pouvant entraîner des atteintes à l'intégrité physique ou la mort si absence de soins à brève échéance, usager devant recevoir absolument une médication

essentielle pour sa survie (ex. insuline), personne vivant seule et à risque élevé de chutes.

CADRE D'APPLICATION

Dans le cadre de l'application de la présente politique, différents moyens sont mis en place afin d'assurer la sécurité de la clientèle et de nos intervenants.

En ce sens, la meilleure sécurité est de prévoir dès le départ des mesures alternatives qui pourront être utilisées si l'intervenant est confronté à une situation de non-réponse à domicile. Ainsi, une pratique préventive pour la sécurité de l'usager est de :

- Demander à l'usager s'il y a un deuxième numéro de téléphone où on peut le rejoindre (ex. : cellulaire);
- Demander l'identification de deux personnes significatives pouvant être contactées si urgence;
- Procéder à la mise à jour de ces renseignements de façon régulière;
- S'assurer que la prise de rendez-vous est inscrite sur une carte ou que l'usager a bel et bien inscrit son rendez-vous si donné par téléphone;
- Demander à l'usager d'informer le CLSC s'il doit s'absenter alors qu'une visite d'un intervenant du CLSC est planifiée.

Dans un premier temps, les conditions suivantes doivent s'appliquer pour considérer une non-réponse d'un usager à domicile comme inquiétante:

- Un rendez-vous a été planifié et convenu;
- L'usager est identifié comme une personne vulnérable et à risque de danger grave en lien avec son état physique et /ou état psychologique ou sa situation psychosociale;
- Usager toujours présent et ponctuel à ses rendez-vous et connu depuis un certain temps dont la non-réponse n'est pas habituelle;
- L'intervenant a évalué que la non-réponse de l'usager représente une situation où il y a minimalement un potentiel de danger grave et non immédiat pour l'usager.

Dans une situation jugée à potentiel de danger grave, mais non immédiat ou bien impossibilité d'évaluer si ce danger grave est immédiat ou non, les intervenants doivent :

1. Tenter de joindre l'usager par téléphone à son domicile le jour même et laisser un message téléphonique demandant à être rappelé le plus tôt possible. Noter au dossier de l'usager l'appel téléphonique fait en indiquant s'il y a eu message téléphonique laissé ou s'il a été impossible de laisser un message (ex. : absence de répondeur), la date ainsi que l'heure de la relance;

2. Si non retour d'appel ou si un message téléphonique n'a pu être laissé, faire une relance téléphonique après 24 heures (demander à un collègue de le faire si l'intervenant doit être absent). Si non-réponse téléphonique après ce 24 heures, laisser à nouveau un message (si possible de le faire) demandant à être rappelé. Noter cette relance téléphonique au dossier de l'utilisateur en indiquant la date et l'heure de la relance et informer immédiatement le supérieur immédiat ou le cadre de garde afin d'échanger sur la suite de l'intervention.

N.B. : Veuillez prendre note que l'intervenant peut envisager de faire une relance et, si non réponse, contacter une personne significative de l'utilisateur avant la fin de la période de 24 heures (étape 3). Toutefois, pour ce faire, il doit d'abord discuter avec son supérieur immédiat de cette possibilité et l'échange avec le supérieur doit faire ressortir que la situation clinique de l'utilisateur justifie de le faire.

3. Après validation avec le supérieur immédiat ou le cadre de garde, communiquer avec l'une des deux personnes significatives identifiées au dossier pour l'informer de la situation et lui demander si elle peut entrer en contact avec l'utilisateur ou si elle est au courant d'un déplacement. Lui demander de nous informer du résultat de ses démarches le plus tôt possible;
4. Informer la personne significative que nous contacterons les services d'urgence si le retour qu'elle nous fait permet de suspecter un danger grave et immédiat pour la santé et la sécurité de l'utilisateur;
5. Si impossibilité de rejoindre dans un bref délai les deux personnes significatives, en informer rapidement le supérieur immédiat ou le cadre de garde pour décider des suites à donner dont la possibilité de contacter les services d'urgence;
6. Incrire au dossier de l'utilisateur toutes les démarches effectuées.

Dans une situation jugée à potentiel de danger grave et immédiat, les intervenants doivent :

1. Tenter de joindre l'utilisateur par téléphone à son domicile;
2. Contacter les services d'urgence (policiers et/ou ambulanciers) afin de permettre une intervention immédiate sur la base que la situation présente un danger grave et immédiat pour la santé et la sécurité de l'utilisateur ou ses proches;
3. Informer, dans les meilleurs délais, le supérieur immédiat ou le cadre de garde de l'intervention en cours. Informer également une personne significative de l'utilisateur;
4. Incrire au dossier la date et l'heure de l'intervention, le motif de l'appel aux services d'urgence et toute autre information jugée pertinente.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- La direction générale adjointe à la qualité et à la performance est responsable de la révision de la présente procédure;
- La direction des services de l'hébergement, soutien à domicile et santé physique ainsi que la direction des services aux clientèles spécifiques sont responsables de la diffusion et de l'application de la présente procédure dans leur direction respective;
- Les chefs de programmes sont responsables d'assurer le suivi de son application dans leurs secteurs respectifs;
- Les intervenants se rendant à domicile sont responsables de réaliser les mesures prévues à la présente procédure.

Procédure en cas de non-réponse d'un usager à son domicile lors de la visite planifiée et attendue d'un intervenant

1. Un rendez-vous a été planifié :

- L'utilisateur est identifié comme une clientèle vulnérable en lien avec son état physique et/ou état psychologique ou sa situation psychosociale;
- Usager toujours présent et ponctuel à ses rendez-vous et connu depuis un certain temps dont la non-réponse n'est pas habituelle;
- Avoir évalué que cette non-réponse de l'utilisateur représente une situation où il y a minimalement un potentiel de danger grave et non immédiat pour l'utilisateur.

2. Évaluation de l'immédiateté du danger :

- Vérifier si des éléments de la situation de l'utilisateur présents à l'étape 1 confirment les appréhensions de danger grave et immédiat. D'autres éléments peuvent s'ajouter à l'évaluation, si jugés pertinents.

3. Danger grave, mais non immédiat ou impossibilité d'évaluer l'immédiateté :

- Tenter de joindre l'utilisateur par téléphone à son domicile le jour même et laisser un message téléphonique (si possible de le faire) demandant à être rappelé. Noter au dossier de l'utilisateur l'appel téléphonique fait en indiquant la date et l'heure.

4. Attendre 24 heures :

- Veuillez prendre note que l'intervenant peut envisager de faire une relance et, si non-réponse, contacter une personne significative de l'utilisateur avant la fin de la période de 24 heures (étapes 5 et 6). Pour ce faire, il doit d'abord discuter avec son supérieur immédiat de cette possibilité et l'échange avec le supérieur doit faire ressortir que la situation clinique de l'utilisateur justifie de le faire.

5. Si non retour d'appel après 24 heures :

- Refaire une relance téléphonique (demander à un collègue de le faire si l'intervenant doit être absent).

6. Si non-réponse téléphonique :

- Laisser à nouveau un message (si possible) demandant à être rappelé. Noter cette relance téléphonique au dossier de l'utilisateur en indiquant la date et l'heure et informer le supérieur immédiat ou le cadre de garde afin d'échanger sur la situation.

7. Après validation avec le supérieur immédiat ou cadre de garde, communiquer avec une ou, si nécessaire, les deux personnes significatives identifiées au dossier pour l'informer de la situation et lui demander si elle peut entrer en contact avec l'utilisateur ou si elle est au courant d'un déplacement. Lui demander de nous informer du résultat de ses démarches le plus tôt possible.

9. Danger immédiat :

- Contacter les services d'urgence afin de permettre une intervention immédiate sur la base que la situation présente un danger grave et immédiat pour l'intégrité et la sécurité de l'utilisateur ou ses proches. Informer dans les meilleurs délais le supérieur immédiat ou le cadre de garde de l'intervention en cours, si non déjà informé. Informer également une personne significative.

8. Si le contact téléphonique aux personnes significatives permet de suspecter un danger grave et immédiat, procédez à l'étape 9. Si impossibilité de rejoindre dans un bref délai les deux personnes significatives, informer rapidement le supérieur immédiat ou le cadre de garde et échanger sur la possibilité de procéder à l'étape 9.