

MANUEL DE GESTION

TITRE : DÉCÈS D'UN CLIENT

TYPE DE DOCUMENT : DIRECTIVE ET PROCÉDURE

Expéditeur	:	Directeur des services à la clientèle
Destinataires	:	Tout le personnel et les responsables de ressources intermédiaires et de type familial
Responsable de sa mise en application	:	Le directeur des services à la clientèle
Lieu ou champ de sa mise en application	:	Tous les services de l'établissement

Directeur général

Approuvée le 10 octobre 2000

Révisée le 24 février 2010

DIRECTIVE

1. RAISON D'ÊTRE

Comme établissement, nous devons nous assurer que tout est mis en œuvre pour assurer la santé et le bien-être des usagers que l'on dessert et que l'on confie aux ressources de type familial (RTF) et intermédiaires (RI) ou qui sont hébergées dans des ressources sous notre responsabilité.

Malgré les mesures préventives, il arrive que des personnes que l'on dessert ou qui sont hébergées dans ces ressources décèdent des suites d'une cause naturelle ou accidentelle.

Compte tenu de nos responsabilités à l'égard du client, de sa famille ou de son représentant légal, nous devons nous assurer d'agir promptement pour informer et supporter si nécessaire le ou les personnes endeuillées. La direction de l'établissement doit être informée dans les meilleurs délais possibles de la chronologie et des événements qui ont entouré le décès. Nous devons finalement nous assurer que la famille ou le représentant légal du client (curateur public ou privé) sont adéquatement et promptement informés et que les dispositions nécessaires sont prises.

La présente directive et procédure vise à identifier les conduites attendues lors du décès d'un usager en RTF ou RI.

2. BUTS

- 2.1 Éviter les décès qui pourraient survenir faute de soins ou d'attention requis;
- 2.2 Identifier les conduites attendues lors du décès d'un client hébergé dans des ressources sous notre responsabilité;
- 2.3 Identifier les rôles et responsabilités des différents intervenants;
- 2.4 Assurer un traitement diligent de l'information entourant le décès du client.

3. PERSONNES VISÉES PAR CETTE DIRECTIVE

- 3.1 Le personnel de l'établissement et celui des autres établissements utilisateurs de RTF ;
- 3.2 Les ressources de type familial (RTF);
- 3.3 Les ressources intermédiaires (RI);
- 3.4 Les clients hébergés dans les RTF et RI qui relèvent de notre établissement et ceux des autres établissements utilisateurs de RTF, leur famille ou leurs représentants légaux (curateur public ou privé);
- 3.5 Autres clients en services (communautaire, professionnel).

4. PRINCIPES DIRECTEURS

- 4.1 Nous avons certaines responsabilités envers les clients que l'on confie aux RTF-RI dont celle de mettre en œuvre des mesures préventives pour éviter leur décès, que la cause soit naturelle ou accidentelle;

- 4.2 La famille ou le représentant légal (curateur public ou privé) du client doivent être informés promptement et adéquatement;
- 4.3 La direction de l'établissement doit être informée dès que l'événement est connu et un rapport détaillé doit être produit à l'intérieur d'un délai maximal de quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) des circonstances entourant le décès d'un client.

5. RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

5.1 Le responsable de la RTF ou de la RI :

- Agit de façon préventive pour préserver la santé, la sécurité et le bien-être du ou des clients qui lui sont confiés ;
- Met en application les procédures prévues à la présente directive.

5.2 L'intervenant au suivi dans le cas où l'événement se produit en RTF ou en RI :

- Donne le support nécessaire à la RTF ou la RI en vue de préserver la santé, la sécurité et le bien-être du ou des clients qui lui sont confiés;
- Met en application les procédures prévues à la présente directive.

5.3 L'intervenant ressources dans le cas où l'événement se produit en RTF ou en RI :

- Assure le respect par les RTF et les RI des normes de sécurité et de bien-être établies au contrat;
- Encourage les RTF et les RI à recevoir une formation sur les premiers soins et la réanimation cardio-respiratoire (RCR) et crée les conditions nécessaires à cette fin;
- Fait connaître la présente directive et procédure aux RTF-RI et les assiste dans sa mise en application;
- Met en application les procédures prévues à la présente directive.

5.4 Les autres intervenants dans le cas où l'événement se produit dans nos services autres que d'hébergement :

- Agit de façon préventive pour préserver la santé, la sécurité et le bien-être du ou des clients qui lui sont confiés;
- Met en application les procédures prévues à la présente directive.

5.5 Le supérieur immédiat :

- Respecte et fait respecter la présente directive et procédure;
- Fait en sorte que les intervenants de son équipe se questionnent sur les mesures préventives à développer, tant pour les clients en RTF ou RI que pour les autres clients dans nos services.

5.6 Le DSC :

- Répond de l'application de la présente directive et procédure.

PROCÉDURE

6. LORSQUE LA VIE DU CLIENT EST EN DANGER

6.1 Le responsable RTF ou RI :

- ◆ Appelle sans délai le 9-1-1;
- ◆ Applique les premiers soins en attendant les services ambulanciers;
- ◆ Avise sans délai l'intervenant au suivi ou, à défaut, son supérieur immédiat ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement;
- ◆ Complète, s'il n'y a pas décès, un rapport d'incident/accident conformément à la directive prévue à cette fin (SCECR-DIR-04-09).

6.2 L'intervenant au suivi dans le cas où l'événement se produit en RTF ou en RI :

- ◆ Avise sans délai son supérieur immédiat ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement;
- ◆ Avise sans délai la famille ou le représentant légal du client (curateur public ou privé);
- ◆ Prend connaissance, s'il n'y a pas décès, du rapport d'incident/accident que lui a transmis le responsable de la RTF ou de la RI et l'achemine à son supérieur immédiat.

6.3 Le chef de programme du secteur concerné :

- ◆ Avise sans délai le DSC ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement ;
- ◆ Fait le suivi prévu, s'il n'y a pas décès, à la directive sur les rapports d'incident/accident (SCECR-DIR-04-09);
- ◆ Précise les mesures préventives à mettre en place si besoin est.

6.4 Pour tous les autres intervenants :

- ◆ Appelle sans délai le 9-1-1;
- ◆ Applique les premiers soins en attendant les services ambulanciers.

7. **LORSQUE LE CLIENT DÉCÈDE ALORS QU'IL EST EN RTF OU RI**

7.1 Le responsable de la RTF ou de la RI :

- Contacte sans délai les services ambulanciers pour faire constater le décès par le centre hospitalier;
- Avise sans délai l'intervenant au suivi ou, à défaut, son supérieur immédiat ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement et s'entend avec l'une ou l'autre de ces personnes pour déterminer qui en informe la famille;
- Avise le plus tôt possible l'intervenant ressources et collabore à la rédaction du rapport, ci-annexé, sur les circonstances et les événements qui ont précédé et suivi le décès;
- Prend en charge les funérailles de la personne si et seulement si elle le souhaite et que le corps n'est pas réclamé par la famille ou un proche parent du défunt et, ce, conformément aux dispositions et conditions décrites à l'Annexe 2 de la présente directive.

7.2 L'intervenant au suivi :

- Prend connaissance des circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès;
- Avise sans délai son supérieur immédiat ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement ;
- Informe sans délai la famille selon l'entente convenue avec la RTF ou RI de même que le représentant légal du client s'il y a lieu;
- Collabore avec l'intervenant ressources pour la production du rapport prévu à cette fin en Annexe 1 (rapport disponible sur intranet, section *Guide et formulaires*, DIR-DSC-00-01), sur les circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès;
- Assiste la ressource advenant qu'elle fasse le choix de prendre en charge les funérailles du défunt, conformément aux dispositions et conditions décrites à l'Annexe 2 de la présente directive;
- Lorsque le corps du défunt n'est réclamé de personne s'assure qu'une messe soit offerte à son intention ou tout autre geste de civilité de cette nature et, ce, dans le respect des croyances religieuses de la personne;
- Complète le formulaire de « facturation » pour confirmer la fin de l'hébergement dans la ressource;
- Complète, si la personne était en RI, le formulaire « d'inscription ou de modification de la contribution des usagers pris en charge en RI » afin d'aviser la RAMQ que la personne n'est plus en RI.

7.3 L'intervenant ressources :

- Complète avec la ressource et en collaboration avec l'intervenant au suivi le rapport sur les circonstances et les événements qui ont précédé et suivi le décès et, ce, dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant le décès;
- Achemine le rapport à son supérieur immédiat;
- Donne du support à la ressource.

7.4 Le chef du service des ressources :

- Prend connaissance des circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès;
- Signe le rapport et l'achemine au DSC dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant le décès.

7.5 Le chef de programme du secteur concerné :

- Prend connaissance des circonstances qui ont précédé et suivi le décès;
- S'assure qu'une lettre de condoléances est acheminée à la famille;
- S'assure qu'un représentant de son secteur est présent lors des funérailles;
- Autorise les dépenses relatives aux gestes de civilité convenus pour le client dont le corps n'a pas été réclamé de personne.

7.6 Le DSC :

- Informe sans délai le directeur général et lui fait rapport sur les circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès et, ce, dans un délai maximal de 48 heures suivant le décès.

8. LORSQUE LE CLIENT DÉCÈDE DANS UN DE NOS SERVICES AUTRES QUE CELUI D'HÉBERGEMENT

8.1 Le personnel en place :

- Contacte sans délai les services ambulanciers pour faire constater le décès par le centre hospitalier;
- Avise sans délai le chef de programme de son secteur ou, à défaut, le cadre en disponibilité de l'établissement ;
- Informe sans délai la famille du client ou son représentant légal (curateur public ou privé);
- Produit dans les 48 heures du décès le rapport prévu à cette fin en Annexe 1, sur les circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès en complétant le formulaire ci-annexé;
- Achemine le rapport à son chef de programme;

- Assiste la famille à travers cette épreuve;
- Lorsque le corps du défunt n'est réclamé de personne, s'assure qu'une messe soit offerte à son intention ou tout autre geste de civilité de cette nature et, ce, dans le respect des croyances religieuses de la personne.

8.2 Le chef de programme du secteur concerné :

- Prend connaissance du rapport sur les circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès;
- Signe le rapport et l'achemine au DSC dans un délai maximal de 48 heures suivant le décès;
- S'assure qu'une lettre de condoléances est acheminée à la famille;
- S'assure qu'un représentant de son secteur est présent lors des funérailles;
- Autorise les dépenses relatives aux gestes de civilité convenus pour le client dont le corps n'a pas été réclamé de personne.

8.3 Le DSC :

- Informe sans délai le directeur général et lui fait rapport sur les circonstances et événements qui ont précédé et suivi le décès et, ce, dans un délai maximal de 48 heures suivant le décès.

**RAPPORT SUR LES CIRCONSTANCES ET ÉVÉNEMENTS
QUI ONT PRÉCÉDÉ ET SUIVI LE DÉCÈS D'UN CLIENT QUE L'ON DESSERT
OU QUI EST HÉBERGÉ EN RTF OU EN RI**

1. Identification des personnes concernées

Nom du client : _____

Nom de son représentant : _____ Tél. : _____

Nom de la RTF-RI: _____ Secteur : _____ Tél. : _____

Nom de la résidence ou du foyer de groupe : _____

Intervenant au suivi : _____ Tél. : _____

Intervenant ressources : _____ Tél. : _____

Personne ou établissement qui a constaté le décès : _____

Tél. : _____

2. Description des événements :

Prendre soin de rapporter ici de façon succincte la chronologie des événements qui ont précédé et suivi le décès. Il s'agit d'identifier les dates et heures de chacun des événements de même que d'en faire une description et d'indiquer le nom des personnes qui sont en cause.

Règles applicables à l'inhumation ou à l'incinération du défunt

*Tiré du communiqué No. 3, Automne 1994, Le mot de la Curatrice publique.

1. Pour pouvoir prendre en charge les funérailles, il faut que le corps du défunt soit réclamé.
2. La famille ou un proche parent du défunt (jusqu'au degré de cousin germain) peut réclamer le corps du défunt.

D'autres personnes significatives peuvent aussi réclamer le corps du défunt, soit :

- ami
- représentant d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux
- résidence d'accueil
- ministre du culte
- groupe social intéressé

Mais ces personnes doivent obtenir au préalable l'autorisation du médecin responsable de l'application de la section IX de la Loi sur la Protection de la Santé Publique de la Régie Régionale de la Santé et des Services Sociaux de Québec.

3. La personne qui réclame le corps du défunt **s'engage à couvrir les frais d'inhumation ou d'incinération.**
4. Ces frais peuvent être remboursés :
 - 4.1 Jusqu'à concurrence de 3 440 \$ si le défunt a déjà cotisé au Régime des rentes ;
 - 4.2 À même le patrimoine du défunt, jusqu'à concurrence de 6 000 \$;
 - 4.3 Par une compensation financière du Ministère de la Solidarité Sociale et, ce, jusqu'à concurrence de 2 500 \$, si et seulement si :
 - 4.3.1 le patrimoine du défunt ne peut acquitter ces frais ;
 - 4.3.2 si le corps est réclamé par :
 - la famille ou un proche parent
 - la résidence d'accueil
 - un ministre du culte

5. Les personnes qui réclament le corps du défunt doivent faire preuve d'une grande prudence et **demander l'autorisation des organismes concernés avant de s'engager dans des dépenses trop élevées.**
6. Le Curateur public a la responsabilité d'administrer provisoirement les biens dont les propriétaires ou les héritiers sont inconnus ou introuvables (biens délaissés).
7. Lorsque le corps n'est pas réclamé, il est alors confié au médecin responsable de l'application de la section IX de la Loi sur la Protection de la Santé Publique de la Régie Régionale de Québec.