Coronavirus COVID-19

2020-04-03
Mise à jour : 2020-04-12

En raison de la progression de la maladie à coronavirus (COVID-19) dans le monde et de l'augmentation des cas d'infection au Québec, nous vous transmettons une mise à jour des directives pour les travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) qui dispensent des soins ou des services à domicile.

CONSIGNES POUR LE SOUTIEN À DOMICILE

Objectifs

- Réduire les contacts avec les usagers (distanciation) pour éviter la propagation du virus.
- S'assurer que les équipes de soutien à domicile (SAD) seront disponibles pour répondre aux besoins requis par l'état de santé de la population dans le contexte actuel de pandémie.

Équipes de soutien à domicile

Assurez-vous de mettre en place les consignes suivantes :

- Tenter de limiter la mobilité du personnel entre les différents services dans la mesure du possible.
- Privilégier une équipe dédiée pour desservir les usagers ayant contracté la COVID-19 ou étant à haut risque de l'avoir contracté, qui sera mandatée pour travailler en collaboration avec la direction de la santé publique.
- Dans le contexte où il y a maintenant transmission communautaire du virus dans l'ensemble du Québec, tous les intervenants qui dispensent des services à moins de 2 mètres d'un usager doivent dorénavant porter un masque de procédure lors de la prestation de services auprès des usagers n'étant pas identifiés comme à risque de COVID-19. https://www.inspq.qc.ca/publications/2968-port-masque-procedure-milieux-soins-transmission-communautaire-soutenue-covid-19. Ainsi, il est nécessaire de s'assurer que ces masques soient accessibles, portés et retirés selon les meilleures pratiques par tous les intervenants (équipes de SAD, prestataires externes, travailleurs engagés dans le cadre de la modalité allocation directe / chèque emploi-service [AD/CES]) qui œuvrent à domicile, en RPA et en RI-RTF.
- Réévaluer le requis de services en continu en fonction des orientations des sections 1 ou 2, selon le cas, pour s'assurer que seuls les services requis par l'état de santé soient maintenus. Les services de SAD non essentiels suspendus par l'établissement pour réduire les risques de propagation du virus ne doivent pas être pris en charge par un autre prestataire.
- Appliquer les orientations du présent document à toutes les clientèles du SAD, incluant celle recevant des services de soins palliatifs et de fin de vie (SPFV).
- S'assurer de prendre en compte l'intégrité, la sécurité et la situation globale de l'usager et des personnes proches aidantes lors de l'évaluation permettant de juger si la poursuite d'un service est requise par l'état de santé ou non.

- Revoir l'organisation du travail de manière à :
    - **Diminuer le nombre d'intervenants distincts qui dispensent des services à chaque usager;**
    - Dédier des intervenants des équipes SAD à chacun des milieux de vie collectifs (RPA et RI-RTF), par secteurs géographiques pour les interventions à domicile;
- Collaborer avec les partenaires (EÉSAD, organismes communautaires, RPA, etc.) afin que les soins et services soit dispensés par le moins d'intervenants différents possible.
- S'assurer d'une concertation avec les différents partenaires et d'une mobilisation de ces derniers, notamment les organismes communautaires (exemple : ceux offrant des services de popotes roulantes) et les entreprises d'économie sociale en aide à domicile afin d'assurer la continuité des services déjà offerts par ceux-ci et qui sont considérés requis par l'état de santé, comme certains services d'assistance personnelle, les services de répit, la préparation des repas, les courses pour la nourriture et les biens de première nécessité et, dans certains cas, la lessive.
- Référer les travailleurs engagés dans le cadre de la modalité AD/CES au site Internet suivant: https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/aide-et-soutien/allocation-directe-cheque-emploi-service-une-modalite-de-dispensation-des-services-de-soutien-a-domicile .
- Rassurer les usagers sur la continuité des services requis par leur état de santé et quant au fait qu'aucun intervenant présentant des symptômes d'allure grippale ne se présentera à leur domicile.
- S'assurer de dispenser les services requis par leur état de santé aux usagers qui doivent respecter les mesures d'isolement à domicile ou qui présentent une condition de santé précaire (70 ans et plus, immunosupprimés, malades chroniques), et ce, même s'ils auraient la capacité de se déplacer vers l'établissement et qu'ils ne seraient usuellement pas admissibles au SAD.
- Accroître la collaboration avec les experts de la santé publique, notamment pour assurer la diffusion et le respect des recommandations de l'INSPQ en continu.
- Évaluer les situations où un proche souhaite accueillir chez lui une personne qui est hébergée en CHSLD ou qui réside dans une RPA et pour laquelle des services à domicile sont nécessaires. Prendre en considération la capacité actuelle du SAD à répondre l'ensemble des besoins des usagers dans le contexte de pandémie, le niveau de besoin de services de la personne et la hauteur des services que peut offrir le SAD comparativement à ceux habituellement offerts dans son milieu de vie. Si des besoins importants de services étaient nécessaires, l'établissement pourrait refuser la sortie de la personne dans l'intérêt de sa sécurité, compte tenu de la limite de capacité du soutien à domicile. Se référer à la lettre 20-MS-02502-40 pour des précisions supplémentaires.
- Particularités pour les usagers en SPFV à domicile :
    - Un niveau de soins à jour et signé par un médecin doit être obtenu. Le formulaire de niveau de soins doit suivre l'usager ;
    - Les usagers à domicile qui sont en fin de vie ont un accès prioritaire aux maisons de soins palliatifs ;
    - Se référer à la fiche Consignes pour les soins palliatifs et fin de vie pour plus de précisions concernant les transferts vers d'autres milieux de soins.

Avant de se rendre à domicile :

- Communiquer avec l'usager pour vérifier s'il y a présence de conditions requérant la mise en place de mesures particulières, notamment un retour de voyage depuis moins de quatorze jours, la présence de symptômes, tels toux, fièvre, difficulté respiratoire, perte soudaine de goût ou d'odorat sans congestion nasale, ou un contact étroit avec un cas probable ou confirmé de COVID-19.
  - S'il est déterminé que l'usager est à haut risque d'avoir contracté la COVID-19 OU si l'usager a été dépisté positif à la COVID-19 et que la situation lui permet de demeurer à domicile, suivre les orientations précisées à la section 1 de la présente fiche.
  - S'il y a présence d'une autre personne au domicile de l'usager qui est sous investigation ou qui est un cas probable ou confirmé de la COVID-19, appliquer les mesures spécifiques à cet effet qui sont disponibles sur le site Web de l'INSPQ à l'adresse suivante :https://www.inspq.qc.ca/publications/2917-mesures-soins-domicile-covid19.
  - Référez-vous à la section 2 de la présente fiche si l'usager ne présente pas de risque.
- S'assurer qu'un seul intervenant soit désigné pour contacter l'usager si plusieurs intervenants sont impliqués dans son suivi.

SECTION 1 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à l'usager qui a contracté la COVID-19 ou qui est à haut risque de l'avoir contracté

Pour l'ensemble des services dispensés auprès de ces usagers

- Rendre disponible ou transmettre à l'usager les documents « Personne atteinte de la COVID-19 en isolement à la maison » et « Personne malade en attente d'un test ou du résultat d'un test pour la COVID-19 » pouvant être téléchargés sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec à : **https://www.inspq.qc.ca/covid-19/outils**.
- Appliquer, pour tous les travailleurs, les mesures de prévention et de protection recommandées par les équipes de prévention et de contrôle des infections (PCI) de votre établissement. Se référer également aux recommandations de l'INSPQ qui sont disponibles à l'adresse suivante : https://www.inspq.qc.ca/publications/2917-mesures-soins-domicile-covid19.
  - De plus, pour la dispensation de services par les prestataires externes (RPA et EÉSAD), s'assurer :
    - que ces derniers aient accès au matériel de protection requis ;
    - qu'une mise à jour des connaissances des travailleurs sur les techniques de port et de retrait du matériel soit effectuée. À cet effet, un vidéo est disponible à l'adresse suivante : https://vimeo.com/399025696 ;
    - de la bonne compréhension de ces techniques par chacun les travailleurs qui œuvrent auprès des cas probables ou confirmés de COVID-19.
- Pour les prestataires externes, tel que les EÉSAD, privilégier que des personnes soient dédiées pour dispenser les services auprès de ces usagers.
- Privilégier une équipe de SAD dédiée pour cette clientèle.
- Réserver les équipements de protection individuelle aux équipes ou personnes dédiées.

SECTION 1 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à l'usager qui a contracté la COVID-19 ou qui est à haut risque de l'avoir contracté
• S'assurer que l'usager est en mesure de demeurer dans son domicile de façon sécuritaire pour lui-même, ses proches et pour les intervenants.

Pour les soins et services professionnels
• Réévaluer la pertinence de chaque intervention et :
  ○ Suspendre celles qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
  ○ Dispenser les services requis par la situation clinique de l'usager :
  - Au besoin, augmenter les suivis professionnels requis (exemple : suivi infirmier et médical).
  - Effectuer un suivi téléphonique ou utiliser un autre moyen technologique plutôt que de se rendre au domicile, lorsque possible.
  - Assurer un soutien psychosocial aux usagers et aux personnes proches aidantes que vous identifiez comme étant susceptibles d'être fragilisées par la pandémie (exemple : anxiété, déprime).

Pour les services d'aide à domicile
• *Services d'assistance personnelle, incluant l'aide aux activités de la vie quotidienne (AVQ)*
  ○ En fonction de la situation de l'usager et de ses proches, évaluer la possibilité que l'usager participe aux soins et l'accompagner dans la prise en charge de ceux-ci afin de limiter les visites à domicile.
  ○ Réduire au minimum la fréquence des services sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
  ○ Si requis, intensifier la prestation de certains services, selon les besoins et la condition de l'usager.
• *Services d'aide aux activités de la vie domestique (AVD)*
  ○ Suspendre, de façon générale, les services d'entretien ménager, excepté si l'interruption de ce service compromet l'intégrité ou la sécurité de l'usager, notamment en raison d'un risque d'insalubrité. Par exemple, par l'accumulation d'ordures, de vaisselle souillée, la présence d'animaux, une mauvaise hygiène de la salle de bain (toilette, lavabo).
  ○ Suspendre, dans la mesure du possible, l'aide pour la préparation de repas et privilégier la livraison de repas déjà préparés (épicerie, restaurants, popote roulante) ou des repas demandant peu de préparation.
  ○ Poursuivre l'assistance pour les courses pour la nourriture et les biens de première nécessité et la lessive pour les usagers ayant des besoins spécifiques (exemple : usager présentant de l'incontinence ou peu de vêtements). Lorsque possible, effectuer les courses par téléphone et privilégier la livraison des biens de première nécessité (exemple : pharmacie).

SECTION 1 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à l'usager qui a contracté la COVID-19 ou qui est à haut risque de l'avoir contracté
○ Suspendre tout autre service d'aide aux AVD non requis par l'état de santé (exemple : entretien ménager lourd, entretien des vêtements et, dans certains cas, la lessive). • *Appui aux tâches familiales* ○ Poursuivre les services requis par l'état de santé (exemple : soins aux enfants). ○ Suspendre les services dont l'interruption ne compromet pas l'intégrité ou la sécurité de l'usager et de ses proches. • *Autre type de services d'aide à domicile* ○ Suspendre tous les services non requis par l'état de santé.
Pour les services aux personnes proches aidantes • Les services de répit rendus à domicile et dispensés par l'établissement ou par les organismes partenaires sont suspendus. Le cas échéant, évaluer la pertinence de mettre en place un suivi téléphonique ou d'utiliser un autre moyen technologique pour soutenir la personne proche aidante. • Évaluer la pertinence de rehausser les services d'aide à domicile pour soutenir les personnes proches aidantes. La dispensation de ces services doit être effectuée par les établissements.
Pour le soutien technique • Poursuivre l'attribution de tout équipement ou aide technique requis pour assurer le soutien à domicile de l'usager sans lequel son maintien à domicile serait compromis. • Lors de la livraison des équipements ou aides techniques, s'assurer du respect rigoureux des mesures de PCI requises pour éviter la contamination d'un domicile à un autre. • Reporter les interventions ou l'attribution d'aide technique qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager.

À noter : Les travailleurs engagés par la modalité AD/CES ne pourront dispenser des services pour les usagers qui présentent des symptômes associés à la COVID-19 ou qui sont à risque de l'avoir contractée. Ces derniers seront référés aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

SECTION 2 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à tous les autres usagers (pas de facteurs de risque COVID-19)

Pour les soins et services professionnels

- Réévaluer la pertinence de chaque intervention et considérer la possibilité d'en réduire la fréquence ou de la suspendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager et de la personne proche aidante (évaluer les bénéfices versus les préjudices).

  Par exemple, pour un service d'aide à l'hygiène :

  - Maintien du service selon la fréquence usuelle en raison d'incontinence ou afin de préserver l'intégrité de la peau d'un usager ayant des rougeurs cutanées;
  - Suspendre ou réduire la fréquence du service compte tenu de la présence d'un proche vivant sous le même toit, ne présentant pas de signe d'épuisement et qui est d'accord pour apporter temporairement de l'aide à un usager présentant une condition clinique requérant une certaine surveillance (ex. : rougeurs cutanées récurrentes);
  - Le cas échéant, évaluer la pertinence de mettre en place un suivi téléphonique ou d'utiliser un autre moyen technologique pour soutenir la personne proche aidante.

  À noter : Il s'agit d'exemples et non d'orientation à appliquer à l'ensemble des usagers. Dans tous les cas, le jugement clinique de l'intervenant est essentiel.

- Évaluer la possibilité que l'usager ou la personne proche aidante participe aux soins et l'accompagner dans la prise en charge de ceux-ci, afin de limiter au minimum le besoin de visites à domicile.
- Maximiser le temps direct aux usagers :
  - Reporter les évaluations de l'autonomie ou leur révision (outil d'évaluation multiclientèle) lorsque le report ne compromet pas l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
  - S'en tenir à une tenue de dossier comprenant les informations essentielles requises pour assurer le suivi de l'usager.
- Poursuivre la prise en charge des dossiers prioritaires.
- Suspendre toute nouvelle demande d'un usager déjà connu qui nécessite l'ajout de services, dans la mesure où ces reports ne compromettent pas l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
- Effectuer un suivi téléphonique ou utiliser un autre moyen technologique plutôt que d'effectuer une visite à domicile, pour toutes les interventions le permettant, par exemple pour un suivi psychosocial, un suivi nutritionnel ou lors d'une situation cliniquement stable, par exemple pour un suivi de maladie pulmonaire obstructive chronique.
- Suspendre les demandes de prélèvements non urgentes et celles demandées à intervalles réguliers (exemple : à chaque trois mois) dont l'interruption ne compromet pas l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
- Assurer un soutien psychosocial aux usagers et aux personnes proches aidantes que vous identifiez comme étant susceptibles d'être fragilisées par la pandémie (exemple : anxiété, déprime).

SECTION 2 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à tous les autres usagers (pas de facteurs de risque COVID-19)

Pour les services d'aide à domicile

Les directives suivantes s'appliquent également aux services dispensés pour le compte de l'établissement par des prestataires externes (EÉSAD, RPA, etc.) ou par un travailleur engagé par la modalité de l'AD/CES.

- *Services d'assistance personnelle, incluant l'aide aux AVQ*
  - Fournir les services requis par l'état de santé en fonction de la réévaluation professionnelle.
  - Réduire au minimum la fréquence des services sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager.
  - Évaluer la possibilité que l'usager ou la personne proche aidante participe aux soins et l'accompagner dans la prise en charge de certains soins afin de limiter au minimum le besoin de visites à domicile.
- *Services d'aide aux AVD*
  - Prioriser l'aide pour la préparation de repas, les courses pour la nourriture et les biens de première nécessité et la lessive pour les usagers ayant des besoins spécifiques (exemple : usager en situation d'incontinence ou ayant peu de vêtements). Envisager la livraison pour les repas et les courses, lorsque possible.
  - Suspendre de façon générale les services d'entretien ménager, excepté si l'interruption de ce service compromet l'intégrité ou la sécurité de l'usager, notamment en raison d'un risque d'insalubrité. Par exemple, par l'accumulation d'ordures, de vaisselle souillée, la présence d'animaux, une mauvaise hygiène de la salle de bain (toilette, lavabo).
  - Suspendre tout autre service d'aide aux AVD non requis par l'état de santé.
- *Appui aux tâches familiales*
  - Poursuivre les services requis par l'état de santé (ex. : soins aux enfants).
  - Suspendre ou réduire au minimum les services dont l'interruption ne compromet pas l'intégrité ou la sécurité de l'usager et de ses proches.
- *Autre type de services d'aide à domicile*
  - Suspendre tous les services non requis par l'état de santé.

Pour les services aux personnes proches aidantes

- Pour les services de répit rendus à domicile et habituellement dispensés par l'établissement, évaluer la possibilité pour les partenaires du réseau d'en assurer la poursuite. Si requis, évaluer la nécessité de poursuivre certains services par l'établissement.
- Pour les services dispensés par les partenaires, encourager la poursuite des services requis par l'état de santé, dans le respect des consignes de prévention et de contrôle des infections applicables aux organismes communautaires.
- Se référer à la fiche COVID-19 : Directives de santé publique à l'intention des personnes offrant un service de répit à domicile aux familles d'enfants atteints de déficience physique (DP), de déficience intellectuelle (DI) ou de trouble du spectre de l'autisme (TSA), pour les

SECTION 2 – Orientations pour la dispensation des services de SAD par les établissements du RSSS à tous les autres usagers (pas de facteurs de risque COVID-19)
consignes relatives à cette clientèle spécifique. **https://www.inspq.qc.ca/publications/2974-repit-domicile-enfants-covid19**
Pour le soutien technique • Poursuivre l'attribution de tout équipement ou aide technique requis pour assurer le soutien à domicile de l'usager sans lequel son maintien à domicile serait compromis. • Reporter les interventions ou l'attribution d'aide technique qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'usager.

À noter : En l'absence de facteurs de risques de la COVID-19 chez l'usager ou chez le travailleur engagé dans le cadre de la modalité de prestation de service AD/CES, ce travailleur doit poursuivre la prestation des services de SAD à l'usager. Au besoin, l'établissement pourra intervenir pour encourager leur poursuite et rassurer le travailleur. Dans l'éventualité où ce dernier refuserait tout de même de poursuivre la prestation de services, l'établissement devra mettre en place les moyens pertinents pour assurer la continuité des services essentiels pour l'usager.

Services de garde d'urgence

Les équipes de soutien à domicile, les employés des entreprises d'économie sociale en aide à domicile, de même que les employés engagés de gré à gré, dans le contexte de la modalité de dispensation de services AD/CES, peuvent bénéficier du service de garde d'urgence mis en place pour les travailleurs ayant un travail jugé prioritaire. Consulter la page suivante pour plus de renseignements :**https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/services-de-garde-durgence/**.

À noter : Ce document a été produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les éléments mentionnés dans ce document s'appuient sur la connaissance actuelle en lien avec la COVID-19 en date du 10 avril 2020. Une mise à jour de ce document sera faite au besoin.