

5. Pistes d'intervention en l'absence de consentement au partage d'informations

Si la personne refuse d'impliquer ses proches, il ne faut pas pour autant les écarter du processus. Ici, la nuance se fera sur le type d'informations qui sera partagé dans le respect de ses droits. Voici quelques pratiques à adopter dans ces circonstances auprès des proches :

- Établir clairement avec les proches qu'on **ne peut pas** partager de l'information confidentielle (voir la Figure 2 : *Distinguer l'information générale de l'information confidentielle*), mais qu'on peut en recevoir de leur part . Ainsi, s'ils ont des inquiétudes sur le comportement de la personne, démontrer une ouverture à recevoir leurs observations, sans les questionner. **Il importe cependant de ne pas divulguer (ni confirmer ni infirmer) si une personne est bien servie dans votre service et de rester dans l'information générale.**
- Expliquer que la décision de partager l'information vient toujours de la personne, que nous devons respecter son choix et que celle-ci aura l'occasion de consentir ou de revenir sur sa décision éventuellement.
- Expliquer que le temps consacré à respecter le rythme de la personne, sans outre passer sa volonté, peut être bénéfique pour son rétablissement et le maintien du lien entre tous.
- Outiller les proches pour qu'ils nomment à la personne pourquoi ils souhaitent échanger avec l'intervenant et la nature des échanges espérés.
- Éviter de demander aux proches les informations qu'ils connaissent déjà sur la situation de la personne et de confirmer celles qui s'avèrent véridiques.
- Si les proches sont inquiets d'une situation, user d'une attitude rassurante et les aider à verbaliser.
- Centrer les échanges avec les proches sur leurs besoins ou leurs perceptions de la situation : demander s'ils ont des questionnements plus généraux ou des besoins pour mieux composer avec ce qu'ils vivent actuellement.
- Offrir des références et du soutien selon les besoins.

Encadré 21 : L'intervenant peut-il prendre l'initiative de contacter les proches pour recueillir de l'information en l'absence de consentement au partage d'information?

Non. Il y a atteinte à la vie privée d'une personne lorsqu'un intervenant recherche des informations la concernant sans son consentement. La collecte de données permettant d'établir un diagnostic ou d'orienter les interventions doit être faite avec le consentement de la personne. L'intervenant doit s'assurer que la personne est en mesure d'exprimer un consentement libre et éclairé au partage d'informations (109, 144). L'intervenant peut toutefois user de l'information transmise volontairement par les proches, sans questionner, sans insister. En tout temps, l'initiative de donner l'information devra venir des proches si la personne n'a pas consenti à un partage d'informations avec ces derniers. Ce partage peut se faire par une lettre, un message ou un appel téléphonique.