

5. Pistes d'intervention en l'absence de consentement au partage de renseignements de santé et de services sociaux

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

- Établir clairement avec les proches qu'on **ne peut pas** partager des renseignements de santé et de services sociaux (voir la [Figure 3 : Distinguer l'information générale d'un renseignement de santé et de services sociaux](#)), mais qu'on peut en recevoir de leur part. Ainsi, s'ils ont des inquiétudes sur le comportement de la personne, démontrez une ouverture à recevoir leurs observations, sans les questionner. **Il importe cependant de ne pas divulguer (ni confirmer ni infirmer) si une personne est bel et bien usagère dans votre service et de rester dans les généralités.**
- Expliquer que la décision de partager des renseignements vient toujours de la personne, que nous devons respecter son choix et que celle-ci aura l'occasion de consentir au partage ou de revenir sur sa décision au besoin.
- Expliquer que le temps que les proches consacrent à respecter le rythme de la personne, sans outrepasser sa volonté, peut être bénéfique pour son rétablissement et le maintien du lien entre tous.
- Outiller les proches pour qu'ils expliquent à la personne pourquoi ils souhaitent échanger avec l'intervenant et quelle est la nature des échanges qu'ils espèrent.
- Éviter de demander aux proches quelles informations ils connaissent déjà sur la situation de la personne et de confirmer celles qui sont véridiques.
- Si les proches sont inquiets d'une situation, adopter une attitude rassurante et les aider à verbaliser leurs sentiments.
- Centrer les échanges avec les proches sur leurs besoins ou sur leurs perceptions de la situation : demander s'ils ont des questions plus générales ou des besoins pour mieux composer avec ce qu'ils vivent actuellement.
- Offrir de diriger les proches vers des ressources et leur fournir 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 de renseignements de santé et de services sociaux ?

Non. Il y a atteinte à la vie privée d'une personne lorsqu'un intervenant cherche à obtenir de l'information 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 manifeste, libre et éclairé au partage de renseignements (110,146). L'intervenant peut toutefois utiliser l'information que les proches lui ont transmise volontairement, sans qu'il les questionne et sans qu'il insiste. En tout temps, si la personne n'a pas consenti à un partage de renseignements l'initiative de donner l'information devra venir des proches. Le proche peut transmettre l'information par une lettre, un message ou un appel téléphonique.