

# Coronavirus COVID-19

2020-03-20

En raison de la progression de la maladie à coronavirus (COVID-19) dans le monde et de l'apparition graduelle de cas d'infection au Québec, nous souhaitons vous transmettre 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**

---

### **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 la contracter;
- Mobiliser les différents partenaires, notamment les popotes roulantes et les entreprises d'économie sociale en aide à domicile pouvant assurer la continuité de services essentiels, 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;
- Rassurer les usagers sur la continuité des services et quant au fait qu'aucun intervenant présentant des symptômes d'allure grippale ne se présentera à leur domicile.

#### **Avant de se rendre à domicile :**

- Communiquer avec l'utilisateur 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 d'allure grippale ou un contact étroit avec un cas probable ou confirmé de COVID-19 :
  - Dans l'affirmative, référer l'utilisateur aux différentes modalités d'information, dont la ligne d'information 1 877 644-4545;
  - Si vous déterminez que l'utilisateur est à haut risque d'avoir contracté la COVID-19 OU si l'utilisateur a été dépisté positif à la COVID-19 et qu'il doit demeurer à son domicile, suivre les orientations précisées à la section 1 de la présente fiche.
- S'assurer que si plusieurs intervenants sont impliqués dans le suivi de l'utilisateur, un seul contacte l'utilisateur.

## Section 1 - Orientations pour la dispensation des services de soutien à domicile par les établissements du RSSS à l'utilisateur qui a contracté la COVID-19 ou qui est à haut risque d'avoir contracté la COVID-19

### **Pour l'ensemble des services dispensés auprès de ces usagers :**

- Rendre disponible ou transmettre à l'utilisateur le document *Consignes à suivre pour l'isolement à la maison - Personne sous investigation* :  
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2019/19-210-08F.pdf>;
- Appliquer, pour tous les travailleurs, les mesures de prévention et de protection recommandées par les équipes de prévention et de contrôle des infections (PCI) des établissements;
- Privilégier une équipe dédiée pour cette clientèle;
- Réserver les équipements de protection individuelle aux équipes dédiées.

### **Pour les soins et services professionnels :**

- Réévaluer la pertinence de chaque intervention et :
  - Reporter celles qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'utilisateur;
  - Dispenser les services essentiels requis par la situation clinique de l'utilisateur :
    - Au besoin, augmenter les suivis professionnels requis (ex. : suivi infirmier et médical);
    - Privilégier le suivi téléphonique ou par un autre moyen technologique plutôt qu'une visite à 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 (anxiété, déprime, etc.).

### **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'utilisateur et de ses proches, évaluer la possibilité que l'utilisateur ou une personne proche aidante vivant sous le même toit que celui-ci 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;
  - Réduire au minimum la fréquence des services ne compromettant pas l'intégrité ou la sécurité de l'utilisateur;
  - Si requis pour certains usagers, intensifier la prestation de certains services, selon les besoins et la condition de l'utilisateur.
- Services d'aide aux activités de la vie domestique (AVD) :
  - Prioriser l'aide pour la préparation de repas, les courses pour la nourriture et les biens de première nécessité et, dans certains cas, la lessive;
  - Suspendre tout autre service d'aide aux AVD non essentiel.
- Appui aux tâches familiales :
  - Poursuivre les services essentiels (ex. : soins aux enfants);
  - Suspendre les services ne compromettant pas l'intégrité ou la sécurité.
- Autre type de services d'aide à domicile :
  - Suspendre tous les services non essentiels.

**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. 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 :**

- Fournir tout équipement ou aide technique requise pour assurer le soutien à domicile de l'utilisateur sans lequel son maintien à domicile serait compromis;
- Lors de la livraison de ceux-ci, s'assurer du respect rigoureux des mesures de PCI requises pour éviter la contamination d'un domicile à un autre lors de la livraison;
- Reporter les interventions qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'utilisateur.

**\*Il est à noter que les prestataires de services externes de soutien à domicile ne dispenseront pas de services pour les usagers qui doivent être en isolement en raison de la présence de symptômes d'allure grippale ou d'un retour de voyage depuis moins de quatorze jours. Ces derniers seront référés aux établissements du réseau.**

**Section 2 – Orientations pour la dispensation des services de soutien à domicile par les établissements du réseau à tous les autres usagers****Pour les soins et services professionnels :**

- Réévaluer la pertinence de chaque intervention et reporter celles qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de l'utilisateur;
  - 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'utilisateur;
    - S'en tenir à une tenue de dossier comprenant les informations essentielles requises pour assurer le suivi de l'utilisateur.
  - S'assurer de la prise en charge rapide des dossiers jugés 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'utilisateur;
  - Privilégier le suivi téléphonique plutôt qu'une visite à domicile lors de situations cliniquement stables ou si l'intervention peut se faire par téléphone ou autre moyen technologique;
  - Suspendre les demandes non urgentes de prélèvements;
  - Assurer un soutien psychosocial aux usagers et aux personnes proches aidantes que vous identifiez comme étant susceptibles d'être fragilisées par la pandémie (anxiété, déprime, etc.).
-

**Pour les services d'aide à domicile :**

- Services d'assistance personnelle, incluant l'aide aux AVQ :
  - Fournir les services essentiels;
  - Réduire au minimum la fréquence des services ne compromettant pas 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 activités domestiques AVD :
  - Prioriser l'aide pour la préparation de repas, les courses pour la nourriture et les biens de première nécessité et, dans certains cas, la lessive. Envisager la livraison pour les repas et les courses, lorsque possible.;
  - Suspendre tout autre service d'aide au AVD non essentiel.
- Appui aux tâches familiales :
  - Poursuivre les services essentiels (ex. : soins aux enfants);
  - Suspendre ou réduire au minimum les services ne compromettant pas l'intégrité ou la sécurité du proche.
- Autre type de services d'aide à domicile :
  - Suspendre tous les services non essentiels.

**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 essentiels par les partenaires, dans le respect des consignes de prévention et de contrôle des infections applicables aux organismes communautaires.

**Pour le soutien technique :**

- Fournir tout équipement ou aide technique requise pour assurer le soutien à domicile de l'usager sans lequel son maintien à domicile serait compromis.
- Reporter les situations qui peuvent attendre sans compromettre l'intégrité ou la sécurité de 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 allocation directe/chèque emploi-service 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 le COVID-19 en date du 20 mars 2020. Une mise à jour de ce document sera faite au besoin.

---