

Points importants

- Les refus de transport ou les services doivent être bien documentés.
- Le téléchargement des données liées à l'intervention, en plus d'être exigé, est nécessaire pour la révision de l'appel, de même que pour votre protection.
- Tout type de refus exprimé par le patient doit être documenté, et celui-ci doit signer votre formulaire. Dans l'éventualité où le formulaire ne peut être signé, la raison doit être indiquée dans la case appropriée ou sur une autre partie du formulaire.

Le téléchargement des données des appels dans le cadre des interventions avec refus de transport: une nécessité afin de vous protéger!

Suite à deux événements problématiques survenus en Montérégie dans les dernières semaines, nous devons effectuer un rappel important et demander votre entière collaboration quant au téléchargement des interventions demandées par l'Agence via les terminaux situés dans les hôpitaux de notre région, spécialement dans les cas de refus exprimés par les patients. Pour certaines entreprises, des terminaux se trouvent également sur place, dans la caserne.

Problématiques

Les deux événements survenus concernent des interventions où les patients ont refusé le transport vers un hôpital après avoir été évalués par les techniciens ambulanciers paramédics (TAP). Malheureusement, lors de ces deux cas précis, les patients ont été retrouvés en ACR dans les heures qui ont suivi la visite des TAP.

Dans un premier cas, aucune particularité n'a été observée, car la mort était de cause naturelle, et la documentation ainsi que l'enregistrement audio de l'appel ont permis de valider la conformité du refus de soins par le coroner enquêtant sur le dossier.

Dans le deuxième cas, la cause de la mort n'étant pas naturelle, une analyse des informations concernant l'intervention des TAP a été faite. Malheureusement, lors de l'évaluation de la documentation reliée à l'appel, plusieurs informations étaient manquantes sur les formulaires et, pour certaines raisons, l'évènement n'a pas été téléchargé à l'Agence, ce qui n'a pas permis de bien évaluer le refus et pouvoir, par le fait même, porter assistance au coroner dans son enquête. Différents autres scénarios auraient pu survenir dans un cas semblable : rencontre avec un enquêteur policier pour remplir une déclaration sur l'appel en question, rencontre avec le coroner pour déclaration sur l'appel, etc. Ces procédures peuvent être longues et s'avérer non indispensables si une rédaction complète des détails de l'intervention et le téléchargement de l'intervention ont été effectués.

Autres types de refus

Pour les interventions où le patient refuse un service plus spécifique, il est d'autant plus important de bien documenter les circonstances reliées à ce refus et bien les identifier dans la section « Refus » du formulaire AS-803.

SERVICE(S) REFUSÉ(S)

Remplir section PARTICULARITÉS au besoin

- Traitement _____
- Civière, civière-chaise
- Transport
- Prise en charge par les policiers

Remplir section ASSISTANCE POLICIÈRE

RAISON(S), CIRCONSTANCE(S)

- CH proposé _____
- Refus de tout conseil d'usage
- Refus de signer ce formulaire
- Refus d'être évalué
- Refus à risque n° _____

Nous avons remarqué, dans les derniers mois, que ces refus ont souvent été négligés ou non documentés lors de la rédaction des rapports et avons dû, à plusieurs reprises, communiquer avec les intervenants pour avoir plus de détails sur le, ou les refus. En cas de plainte d'utilisateur ou d'ambiguïté, ces informations pourraient être vitales afin de vous protéger.

Il est donc impératif pour vous de documenter les interventions avec refus de soins avec le plus de détails possible et de télécharger les données obtenues avec le MDSA aussitôt que possible. Dans l'impossibilité de le faire avant la fin de votre quart de travail, nous vous recommandons de vérifier avec un officier de votre entreprise ambulancière les possibilités s'offrant à vous afin que le téléchargement soit fait. N'oubliez pas qu'avec ces informations, il sera possible pour nous de bien comprendre la séquence d'intervention auprès du patient, de s'assurer d'une rétroaction avec vous dans le cas d'une intervention problématique, en plus de pouvoir assister des partenaires du réseau en cas de besoin. Cela est donc bien plus qu'une question de protection pour vous.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à ce rappel visant votre protection et l'assurance de soins de qualité aux habitants de notre grande région.



Dave Ross, M.D.