

LE DON DE TISSUS HUMAINS

Communication avec la famille



BIBIANE ET EUGÈNE
PARENTS DE RACHELLE ET ÉMILIE,
DÉCÉDÉES DANS UN ACCIDENT
DE LA ROUTE

La prise de contact avec les membres de la famille d'un donneur potentiel constitue une étape essentielle du processus de don. Vous tenez le premier rôle dans la chaîne de vie : vous êtes le lien entre les donneurs potentiels et les receveurs éventuels.



Après avoir recommandé un donneur potentiel à Héma-Québec, un coordonnateur vous informera de la présence ou non d'un consentement aux registres de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et de la Chambre des notaires du Québec (CNQ).

PRÉSENCE D'UN CONSENTEMENT

Informez la famille de la présence d'un consentement aux registres ou que la carte d'assurance maladie est signée et qu'un coordonnateur d'Héma-Québec communiquera avec elle dans les prochaines heures pour répondre à ses questions. Obtenez le nom et les numéros de téléphone du membre de la famille à contacter.

ABSENCE D'UN CONSENTEMENT

Présentez à la famille endeuillée l'option du don de tissus et offrez-lui le soutien d'un coordonnateur d'Héma-Québec qui pourra répondre à ses questions. Obtenez le nom et les numéros de téléphone du membre de la famille à contacter.

C'est une approche importante. Ne pas offrir l'option du don à la famille équivaut à prendre la décision à sa place. Sous le choc des émotions, elle a besoin du professionnel de la santé pour être guidée dans sa démarche. Vous pouvez faire la différence.

Rien ne peut remplacer la perte d'un proche. Toutefois, très souvent, les familles témoignent du fait que le don de tissus leur a permis de donner un sens au décès de l'être cher, en donnant la vie en héritage!



L'OFFRE DE L'OPTION DU DON DE TISSUS

Déroulement d'une approche réussie

Au moment de l'approche, assurez-vous que les membres de la famille ont bien reçu et compris toute l'information donnée par l'équipe médicale concernant le décès de l'être cher.

1 LE BON MOMENT

L'option du don de tissus ne doit pas être présentée à la famille en même temps que l'annonce du décès. Laissez du temps à la famille pour se recueillir et informez-la de la possibilité du don de tissus humains seulement lorsque le choc initial est passé.

2 LA BONNE PERSONNE

Toute personne de l'équipe soignante peut effectuer cette démarche auprès de la famille. Il est important d'identifier, au préalable, la personne qui rencontrera la famille. Celle-ci s'attend à ce que vous fassiez la démarche le moment venu. La confiance qu'elle éprouve généralement envers les professionnels de la santé lui permet d'être rassurée.

3 LA BONNE FAÇON

- Faites preuve d'empathie et de compassion tout en étant à l'écoute des besoins de la famille.
- Utilisez des mots simples et un vocabulaire accessible.
- Respectez la culture et les croyances de la famille.
- Abordez l'option du don avec un des membres de la famille, par exemple :

«Comme professionnel de la santé, je dois aborder un sujet important avec vous. Avez-vous déjà parlé de don d'organes et de tissus avec votre proche ? Connaissez-vous les volontés de celui-ci à ce sujet ?

Il serait possible de procéder, si vous y consentez, à un prélèvement de tissus. Le don de tissus permet de répondre aux besoins des personnes malades ou accidentées ayant besoin d'une greffe. Acceptez-vous qu'un coordonnateur d'Héma-Québec communique avec vous dans les prochaines heures afin de vous donner de plus amples informations et répondre à vos questions ?»

Si nécessaire, laissez un temps de réflexion à la personne endeuillée et remettez-lui le guide préparé à l'intention des familles et des proches intitulé «**Un héritage pour la vie**». Revenez plus tard valider l'intention de la famille de consentir au don de tissus ou non tout en faisant preuve de respect envers sa décision.

SI LA FAMILLE EST FAVORABLE AU DON DE TISSUS,

confirmez-lui qu'un coordonnateur d'Héma-Québec communiquera avec elle dans les prochaines heures. Vous devrez également transmettre à Héma-Québec les coordonnées (nom et un ou deux numéros de téléphone) du membre de la famille à joindre. La suite du processus sera prise en charge par Héma-Québec, dont l'enregistrement du consentement de la famille.

SI LA FAMILLE REFUSE LE DON,

le processus prend fin ; vous devez noter l'information dans le dossier du défunt.

LE DON DE TISSUS HUMAINS

MERCI DE VOTRE ENGAGEMENT!

**Pour toute question, communiquez avec
le coordonnateur d'Héma-Québec:**

1888 366-7338, option 2
(24 heures sur 24, 7 jours sur 7).

