

PO-20-004	Politique concernant la présence du proche aidant sur toutes les unités de soins de courte durée et les urgences	
Version n° 1	Entrée en vigueur : 2018-02-13	Révisée le : S. O.
<input checked="" type="checkbox"/> Politique organisationnelle <input type="checkbox"/> Politique de gestion interne <input type="checkbox"/> Politique spécifique		
Champ d'application : Aux visiteurs, aux usagers et leurs proches aidants, aux intervenants œuvrant sur toutes les unités de soins de courte durée et les urgences du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)		
Installations : Toutes les installations du CIUSSS MCQ ayant des unités de soins de courte durée et les urgences		
Territoires visés : <input checked="" type="checkbox"/> Tous les territoires		
Services visés : Toutes les unités de soins de courte durée et les urgences		
Document associé : PRO-20-007 : Procédure concernant la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte durée et les urgences		

1. PRÉAMBULE

Plusieurs organisations de santé aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada ont amené progressivement l'utilisateur à participer activement à ses soins et à ses services. La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) a documenté et a établi les lignes directrices régissant la présence et la participation aux soins et aux services des proches en milieu hospitalier. Plus de 50 hôpitaux au Canada, dont la totalité des établissements en Saskatchewan et à l'Île-du-Prince-Édouard, ont déjà adopté des politiques sur la présence des proches en tout temps. Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) s'est engagé à offrir des soins et des services axés sur les besoins de l'utilisateur et de ceux de ses proches. La participation de l'utilisateur, qui inclut l'approche de partenariat de soins et de services, s'avère une opportunité exceptionnelle qui permet l'émergence de solutions novatrices parmi lesquelles l'utilisateur occupe une place privilégiée dans l'actualisation de son projet de vie.

Les heures de visite traditionnelles limitent la présence des proches aidants et font obstacle à la culture de partenariat de soins et services. Ceci a des conséquences directes sur la qualité des soins et des services, sur les coûts ainsi que sur les résultats des épisodes visés.

L'élaboration, la mise en œuvre et la communication de la politique concernant la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte durée et à l'urgence, de concert avec l'utilisateur et les intervenants, représentent un pas concret vers un plus grand partenariat dans un contexte de soins et de services performants.

Cette pratique vient soutenir un partenariat efficace avec les usagers et les proches aidants et assure notamment une meilleure planification de la transition entre le séjour en milieu hospitalier et le retour dans le milieu de vie.

2. OBJECTIF GÉNÉRAL

Baliser la présence du proche aidant auprès de l'utilisateur qui le désire, dans les unités de soins de courte durée et à l'urgence. Ainsi, encourager cette pratique tout en respectant les plans de soins ou de traitements des usagers présents sur les unités ainsi que les règles établies en fonction des réalités structurelles des différentes unités de soins.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Permettre, en tout temps, la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte durée et à l'urgence ;
- Assurer un milieu sécuritaire et favorable aux usagers, aux proches aidants et aux intervenants ;
- Améliorer l'expérience des usagers, des proches aidants et des intervenants ;
- Appuyer le déploiement du modèle de participation de l'utilisateur ;
- Définir les rôles des proches aidants les différenciant ainsi des visiteurs ;
- Faire respecter les droits des usagers, notamment en ce qui a trait à l'intimité et à la confidentialité.

4. DÉFINITIONS

Usager

Toute personne physique à qui l'établissement offre des soins ou des services de santé ou sociaux dans le cadre de ses missions qui, dans le contexte de cette politique, séjourne à l'une des unités de soins de courte durée ou à l'urgence.

Proche aidant

Personne que l'utilisateur identifie comme étant celle qui l'accompagne dans son parcours de soins et de services, c'est-à-dire la personne qui peut lui offrir différents types de soutien : affectif, accompagnement, etc. Cette personne peut être un membre de la famille ou un membre de l'entourage identifié par l'utilisateur. Son engagement est volontaire et non rémunéré.

Intervenant

Toute personne, salariée ou non, qui exerce des fonctions pour l'établissement, ce qui comprend le personnel d'encadrement, les employés, les médecins, les résidents en médecine, les étudiants et stagiaires, les bénévoles et les personnes à contrat, incluant les responsables et les employés des ressources non institutionnelles ainsi que les chercheurs, les partenaires et les groupes communautaires en lien avec l'établissement.

Proche

Toute personne de l'entourage de l'utilisateur qui apporte un soutien significatif, continu ou occasionnel à titre de non-professionnel ; il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami.

Visiteur

Désigne toute personne connue de l'usager. Il peut s'agir de personne de l'entourage, notamment d'amis, de collègues ou de proches qui souhaitent visiter l'usager durant son séjour en milieu hospitalier pendant les heures régulières de visite de l'établissement.

5. CONTEXTE LÉGAL OU CONTRACTUEL

La présente politique est adoptée en conformité avec :

- Les Chartes des droits et libertés de la personne ;
- Le Code civil du Québec ;
- La Loi sur les services de santé et de services sociaux (LSSSS) ;
- Les normes d'agrément ;
- Le code d'éthique du CIUSSS MCQ.

6. MODALITÉS

Toute participation des proches aidants aux soins et aux services doit être réalisée dans l'intérêt de l'usager. Les modalités d'application permettant la présence du proche aidant doivent être suffisamment souples pour répondre à des besoins multiples et individuels, pour :

- tenir compte des préférences de l'usager ;
- être en cohérence avec le plan d'intervention ou de traitement de l'usager ;
- s'ajuster aux différentes réalités vécues sur les unités de soins ;
- s'adapter à des circonstances particulières ou imprévues ;
- assurer la sécurité des usagers, des proches aidants et des intervenants.

Les proches aidants sont encouragés à prendre une part active à l'expérience de soins et de services vécus par l'usager sur les unités de soins. L'expérience de soins et de services peut se définir par de l'accompagnement du soutien moral et affectif de façon complémentaire, selon le désir de l'usager et la capacité du proche aidant. Par exemple : assistance à l'hygiène, lever ou baisser la tête de lit, accompagner pour un examen, accompagner à l'extérieur pour une promenade, etc.

Les proches aidants collaborent avec les équipes de soins pour coordonner leur présence lorsque nécessaire afin d'assurer des soins et des services sécuritaires.

Le temps de présence des proches aidants est laissé à la discrétion de l'usager et la décision est prise en collaboration avec l'équipe de soins en respect des droits de chacun dont notamment des autres usagers.

La participation des proches aidants aux soins et aux services n'implique pas automatiquement que ceux-ci peuvent consentir aux soins et services à la place de l'usager qui n'est pas en mesure de le faire. À ce sujet se référer à la Politique de consentement aux soins de santé et aux services sociaux PO-10-013.

Les proches aidants et les visiteurs doivent se conformer aux règles de prévention des infections en vigueur sur les unités.

Les usagers, les proches aidants et les intervenants doivent respecter les modalités énoncées dans la procédure PRO-20-007 : Procédure concernant la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte durée incluant les urgences.

Les proches aidants et les visiteurs peuvent être invités à reporter leur visite ou à quitter temporairement les lieux dans les circonstances suivantes :

- a) lorsqu'ils démontrent un comportement difficile ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité d'autrui ;
- b) lorsque leur présence est contre-indiquée pour l'utilisateur pour une période donnée, sur le plan physique ou psychologique afin d'assurer la sécurité de l'utilisateur ;
- c) lorsqu'ils présentent des signes ou des symptômes de maladie transmissible ou risquant de transmettre la maladie ;
- d) lorsqu'ils refusent de se conformer aux différentes politiques et procédures applicables dans l'établissement ;
- e) lorsque leur présence dans la chambre ou dans un autre lieu compromet la confidentialité ou l'intimité de l'utilisateur ou celles d'autres usagers occupant les mêmes lieux.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Conseil d'administration

- Adopter la présente politique.

Comité de direction

- Adopter les procédures découlant de la politique.
- Promouvoir la culture de participation de l'utilisateur.

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

- Assurer la révision de la politique concernant la présence du proche aidant.
- Effectuer le suivi de l'application de la politique.
- Fournir l'accompagnement requis lorsque nécessaire.
- Agir à titre d'expert conseil dans l'application de la présente politique.

Gestionnaires incluant les coordonnateurs d'activités 24/7

- S'assurer, auprès des intervenants, de la promotion et de l'intégration des proches aidants sur les unités de soins courte durée et à l'urgence.
- S'assurer du respect de la politique et des procédures qui en découlent dans toutes les unités de soins courte durée et à l'urgence sous leur responsabilité.
- Diffuser la politique et les procédures auprès des intervenants et des partenaires de soins et services concernés.

Intervenants

- Appliquer et respecter la présente politique et la procédure sur la présence des proches aidants.
- Informer l'utilisateur, dès son arrivée, de l'existence de la politique et de la procédure permettant la présence des proches aidants sur les unités de soins de courte durée et à l'urgence.

- Convenir avec l'usager des informations qui pourront être transmises au proche aidant désigné pour assurer la confidentialité et le secret professionnel et faire signer le formulaire : « Identification du ou des proche(s) aidant(s) ».
- Informer son supérieur immédiat de toute problématique ne pouvant pas être résolue par l'équipe.
- Communiquer régulièrement avec l'usager et le proche aidant désigné sur l'évolution de l'état de santé et la planification des soins et services, dont la prévision du congé ou d'un transfert, dans le respect des limites du consentement à la divulgation d'informations données par l'usager.

Proche aidant

- Respecter les désirs et les besoins de l'usager pendant le séjour.
- Collaborer avec les intervenants pendant le séjour de l'usager.
- Assurer la communication avec les autres membres de la famille.
- Faire part de ses préoccupations à l'équipe de soins concernant l'état de santé ou un risque pour la sécurité de l'usager.
- Collaborer, dès l'arrivée en établissement, à la planification du congé vers le domicile ou le milieu de vie de l'usager.
- Respecter les consignes de prévention des infections affichées aux entrées principales ainsi qu'à l'entrée des chambres.
- Respecter l'hygiène des mains selon « Les 4 moments pour l'hygiène des mains ».
- Éviter de visiter l'usager en présence de symptômes de grippe, de gastro-entérite ou toute autre problématique de santé pouvant se transmettre.
- Informer l'usager et les intervenants des limites de sa participation, le cas échéant.

Visiteur

- Respecter les heures de visite en vigueur dans l'installation ainsi que toutes consignes spécifiques émises par le personnel soignant lors de situation particulière.
- Respecter l'accès aux lieux autorisés seulement.
- Respecter les consignes de prévention des infections affichées aux entrées principales ainsi qu'à l'entrée des chambres.
- Respecter l'hygiène des mains selon « Les 4 moments pour l'hygiène des mains ».
- Éviter de visiter l'usager en présence de symptômes de grippe, de gastro-entérite ou toute autre problématique de santé pouvant se transmettre.

Usager

- Participer, selon ses capacités, à ses soins et à ses services.
- Désigner, s'il le souhaite, un proche aidant qui prendra une part active dans l'expérience de soins et de services.
- Informer le plus tôt possible l'intervenant de tout changement quant au choix du proche aidant désigné.
- Participer le plus tôt possible à la planification de son congé avec le proche aidant.

8. ANNEXES

S. O.

9. BIBLIOGRAPHIE

Manuel des politiques de gestion CPT3100 : Présence de la famille (Visites)

Providence Health Care Pratique professionnelle et soins infirmiers CPT3100 Page 2 de 3 V.-P. Qualité des soins, sécurité des patients et gestion des risques ; infirmière-chef – adoptée le 4 décembre 2013.

Politique encadrant les visiteurs aux usagers admis dans les unités de courte durée et à l'unité de courte durée gériatrique du CSSS de Trois-Rivières – Adoptée le 15 octobre 2013.

Université de Montréal : Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public CEPPP – 2 novembre 2016.

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé : Prospectus de la cybercollaboration Meilleurs ensemble : Main dans la main avec les familles.

Institute for Patient-and-Family-Centered Care. (n.d), « Données sur la présence et la participation des familles » : <http://www.cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/patient-engagement/better-together-facts-and-figure>.

10. SIGNATURES

ÉLABORATION :	<p>Élaboration initiale : Annie Walsh, conseillère cadre à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager, DQEPE, Karine Boulé, chef d'unité de médecine générale, de l'électrophysiologie médicale et de la trajectoire locale de cardiologie, Denise Doré, chef d'unité de médecine générale et de la trajectoire locale AVC – AIT et Maryse Poliquin, chef de service – Sécurité – zone sud.</p> <p>Révision : Chantal Carignan, chef de service à la qualité, à la démarche d'agrément et à l'expérience usager, DQEPE</p>																											
COLLABORATION :	<p>Membres du comité directeur du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martin D'Amour, directeur adjoint DQEPE • Guy Bouvette, usager-ressource • Christine Douville, conseillère en communication, DRHCAJ • Nancy Gilbert, adjointe à la directrice de la DQEPE • Annie Robitaille, directrice adjointe DSM • Nicole St-Pierre, chef de service – évaluation des pratiques et des programmes, DQEPE • Marie-Josée Tremblay, Directrice adjointe Programmes des soins médicaux, chirurgicaux et de cardiologie, DSI • Dr Christian Vinette, directeur des services professionnels et de la pertinence clinique – volet stratégique 																											
ANNULE ET REMPLACE :	<table border="1"> <tr><td>CSSSAE</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CSSSBNY</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CSSSD</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CSSSÉ</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CSSSHSM</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CSSSM</td><td>S. O.</td></tr> </table>	CSSSAE	S. O.	CSSSBNY	S. O.	CSSSD	S. O.	CSSSÉ	S. O.	CSSSHSM	S. O.	CSSSM	S. O.	<table border="1"> <tr><td>CSSSTR</td><td>CSS-100 Politique encadrant les visites aux usagers admis dans les unités de courte durée et à l'unité de courte durée gériatrique du CSSS de Trois-Rivières – Adoptée le 15 octobre 2013.</td></tr> <tr><td>CSSSVB</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>Agence</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CJMCQ</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>CRDITED</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>Domrémy</td><td>S. O.</td></tr> <tr><td>InterVal</td><td>S. O.</td></tr> </table>	CSSSTR	CSS-100 Politique encadrant les visites aux usagers admis dans les unités de courte durée et à l'unité de courte durée gériatrique du CSSS de Trois-Rivières – Adoptée le 15 octobre 2013.	CSSSVB	S. O.	Agence	S. O.	CJMCQ	S. O.	CRDITED	S. O.	Domrémy	S. O.	InterVal	S. O.
CSSSAE	S. O.																											
CSSSBNY	S. O.																											
CSSSD	S. O.																											
CSSSÉ	S. O.																											
CSSSHSM	S. O.																											
CSSSM	S. O.																											
CSSSTR	CSS-100 Politique encadrant les visites aux usagers admis dans les unités de courte durée et à l'unité de courte durée gériatrique du CSSS de Trois-Rivières – Adoptée le 15 octobre 2013.																											
CSSSVB	S. O.																											
Agence	S. O.																											
CJMCQ	S. O.																											
CRDITED	S. O.																											
Domrémy	S. O.																											
InterVal	S. O.																											
ADOPTÉ PAR :	<p>Le conseil d'administration</p> <p style="text-align: center;"><i>Original signé par</i></p> <hr style="width: 30%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p style="text-align: center;">Richard Desrochers, président</p> <p style="text-align: center;">2018-02-13</p>																											
RÉVISION :	<p>2021</p>																											

