

PRO-20-007	Procédure concernant la présence du proche aidant sur 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"/> Procédure organisationnelle <input type="checkbox"/> Procédure de gestion interne <input type="checkbox"/> Procédure spécifique		
Champ d'application : Aux visiteurs, aux usagers et leurs proches aidants, aux intervenants œuvrant sur toutes les unités de soins de courte durée 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 : Tous les territoires		
Services visés : Toutes les unités de soins de courte durée et les urgences		
Document associé : PO-20-004 : Politique concernant la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte et les urgences		

1. PRÉAMBULE

S'étant doté d'un modèle de participation des usagers qui favorise toute forme de participation de l'utilisateur incluant le partenariat de soins et services, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) considère l'utilisateur et son proche aidant comme des membres à part entière de l'équipe. S'appuyant sur les bonnes pratiques, l'établissement établit une distinction entre les personnes qui « visitent » l'utilisateur, ci-après appelés « les visiteurs », et celles qui soutiennent l'utilisateur et l'accompagnent dans son parcours de soins et services, ci-après appelés « les proches aidants ».

2. OBJECTIF GÉNÉRAL

Établir le processus favorisant la présence des proches aidants auprès des usagers dans les unités de soins de courte durée et les urgences. Ainsi, encourager cette pratique, tout en respectant les plans de soins ou de traitements de tous les usagers et les règles établies en fonction des réalités cliniques et structurelles des différentes unités de soins.

3. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Établir les modalités permettant la présence du proche aidant en tout temps sur les unités de soins de courte durée et les urgences.
- Faire connaître les rôles, comportements attendus et responsabilités des différents acteurs impliqués dans cette procédure.

- Encourager la participation active de l'utilisateur et du proche aidant dans les soins et services.
- Assurer une communication efficace entre l'utilisateur, le proche aidant, la famille et l'équipe de soins.
- Respecter les droits des usagers, notamment en ce qui a trait à l'intimité, à la confidentialité et au consentement.
- Assurer un milieu sécuritaire et favorable aux usagers, aux proches aidants, aux visiteurs et aux intervenants.
- Respecter le code d'éthique de l'établissement.

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 procédure, séjourne dans une unité 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.

Visiteur

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

5. CONTEXTE LÉGAL OU CONTRACTUEL

La présente procédure 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

Usager

- L'usager désigne sur le formulaire « Identification du ou des proches aidants » (Annexe 1) dès son arrivée ou en cours de séjour, le ou les proche(s) aidant(s) pouvant demeurer à son chevet en tout temps, et ce, pour la durée de son séjour.
- Sur demande de l'usager, le(s) proche(s) aidant(s) identifié(s) pourra(ont) être remplacé(s) au cours du séjour.
- Lorsque possible, l'usager, en collaboration avec l'équipe, peut choisir la procédure, le traitement ou l'examen pour lequel il souhaite être accompagné d'un proche aidant.
- Si l'usager le désire, une cohabitation peut être établie avec le proche aidant, en collaboration avec l'équipe dans le respect des plans de soins ou de traitement des usagers présents sur l'unité, ainsi que les règles établies en fonction des réalités structurelles des différentes unités de soins.
- L'usager précise aux intervenants si le proche aidant peut assister à la visite des médecins, des intervenants et aux différents examens et traitements qu'il reçoit.
- L'usager peut identifier un maximum de trois (3) proches aidants. Cependant un (1) seul proche aidant à la fois pourra demeurer à son chevet en dehors des heures régulières de visite.
- L'usager prend connaissance du dépliant « Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps » pour connaître le rôle attendu du proche aidant.

Proche aidant

- Le proche aidant est désigné par l'usager dès son arrivée ou en cours de séjour.
- Le proche aidant doit se présenter à l'équipe et décrire sa relation avec l'usager et la façon qu'il souhaite participer.
- Sur une unité de soins critiques, le proche aidant, accompagné d'un intervenant désigné peut demeurer aux côtés de l'usager en tout temps lors d'une intervention d'urgence.
- En dehors des heures régulières de visite, le proche aidant doit emprunter l'entrée identifiée par le service de sécurité.
- Le proche aidant doit consulter le dépliant « Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps pour l'usager » pour mieux comprendre son rôle.

Cohabitation

- Le proche aidant peut passer la nuit en compagnie de l'usager si la condition de santé et l'environnement physique le permettent, mais sous réserve des droits des autres usagers et de leur condition de santé.
- Le proche aidant doit être en mesure de demeurer seul, en toute sécurité, et de s'occuper de ses propres soins, le cas échéant.
- Le proche aidant est responsable de sa nourriture et de ses produits de soins personnels ; il ne partage pas de nourriture avec d'autres usagers et il est également tenu de maintenir propre et en ordre l'endroit qu'il occupe.
- L'équipe fournira au proche aidant l'information telle que : l'utilisation de la salle de bain, l'accès à la literie, aux aires de restauration à l'intention des familles et aux autres commodités ou services favorisant la présence du proche aidant qui sont disponibles selon l'unité de soins et l'installation.
- La cohabitation avec des enfants de moins de 14 ans peut être permise, selon les règles établies spécifiquement dans l'unité de soins. Elle doit cependant faire l'objet de discussion entre l'usager, les parents et l'équipe.

Bruit et comportement perturbateur

- Le proche aidant doit être attentif aux besoins des autres usagers et de leurs proches en évitant de faire du bruit et de déranger.
- Les comportements inappropriés et les pratiques non sécuritaires ne seront pas tolérés.
- Toute personne qui ne respecte pas le code d'éthique de l'établissement, fait preuve d'un comportement inapproprié, dérange un usager, les proches, les visiteurs ou les intervenants sera avisée, par l'équipe ou le service de sécurité, de quitter l'établissement.
- Toute personne qui porte atteinte au confort général, aux soins, à la planification des soins d'un usager ou à la prise de décision à son sujet, sera avisée par l'équipe dans un premier temps ou le service de sécurité si nécessaire, de quitter l'établissement.

Communication

- L'usager et le proche aidant seront incités à trouver un moyen de favoriser des communications efficaces, sûres et complètes avec l'équipe et avec les proches de l'usager.
- L'usager et le proche aidant seront encouragés à documenter les questions ou préoccupations concernant les besoins quotidiens, les objectifs des soins et la préparation au départ de l'établissement.

Prévention et contrôle des infections

- Le proche aidant doit éviter de visiter un usager ou cohabiter avec lui s'il éprouve un des symptômes suivants qui pourraient être potentiellement dangereux : toux, écoulement nasal, mal de gorge, fièvre, éruption cutanée, diarrhée, nausée ou vomissement.
- Le proche aidant doit éviter de se présenter sur les lieux s'il a été exposé à une maladie transmissible à laquelle il n'est pas immunisé.
- Le proche aidant doit se laver les mains selon « Les 4 moments pour l'hygiène des mains » soit : avant de toucher un usager ou son environnement, avant une intervention aseptique, après un risque de contact avec un liquide organique et après un contact avec l'usager et son environnement.
- Si des mesures particulières sont nécessaires, le proche aidant doit respecter les directives pour revêtir et retirer l'équipement de protection individuelle (EPI), sur les pratiques d'hygiène des mains ainsi que sur les restrictions relatives à l'utilisation des lieux partagés.
- Lors de mesures d'isolement, une consultation avec un représentant de l'équipe de prévention des infections peut avoir lieu afin de préciser les mesures à mettre en œuvre selon la situation.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Usager

- Participer selon ses capacités à ses soins et à ses services.
- Compléter le formulaire « Identification du ou des proches aidants », s'il souhaite la présence d'un proche(s) aidant qui prendra une part active dans l'expérience de soins et services.
- Remettre au proche aidant le dépliant « Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps, pour l'usager » pour connaître le rôle attendu du proche aidant au proche désigné.
- Informer le plus tôt possible son intervenant de tout changement quant à son choix de désigner un ou des proche(s) aidant(s) et signer un nouveau formulaire « Identification du ou des proche(s) aidant(s) ».
- Réunir les renseignements utiles et les transmettre à l'équipe de soins.
- Participer le plus tôt possible à la planification de son congé avec le proche aidant.

Gestionnaires

- Diffuser la procédure aux intervenants, s'assurer de leur compréhension et de leur adhésion.
- S'assurer de l'application de la procédure auprès de leurs équipes.
- Supporter les intervenants, l'utilisateur et le proche aidant dans l'application de la procédure.
- Intervenir lorsque la présente procédure n'est pas respectée en cas de litige ou conflit.
- Accorder les dérogations à la procédure pour motifs humanitaires ou situations d'exception telles que litige ou conflit.

Intervenant

- S'assurer que l'utilisateur, dès son arrivée, est informé de l'existence de la procédure permettant en tout temps la présence du proche aidant sur les unités de soins de courte durée et à l'urgence.
- Remettre et expliquer à l'utilisateur, au besoin, le dépliant « Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps, pour l'utilisateur » pour faire le rôle attendu du proche aidant.
- Planifier, si la situation l'exige, avec l'utilisateur et le proche aidant désigné, un horaire où sa présence peut être utile ou nécessaire, et ce, tout en respectant les besoins de l'utilisateur et la capacité du proche aidant et dans le respect des droits des autres usagers et de leur condition de santé.
- Informer les autres usagers partageant la même chambre de la présence d'un proche aidant désigné.
- Convenir avec l'utilisateur 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 le gestionnaire ou le coordonnateur d'activités de toute problématique ne pouvant pas être résolue par l'équipe et qui nécessite une intervention.
- S'assurer que la procédure est respectée par le proche aidant et aviser le gestionnaire ou le coordonnateur d'activités en cas de problème.
- Communiquer régulièrement avec l'utilisateur 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, en respectant les limites du consentement à la divulgation d'informations donné par l'utilisateur.
- Expliquer au proche aidant les directives pour revêtir et retirer l'équipement de protection individuelle (EPI), sur les pratiques d'hygiène des mains ainsi que sur les restrictions relatives à l'utilisation des lieux partagés.
- S'assurer que le formulaire de désignation complété par l'utilisateur soit inséré au dossier.

Proche aidant

- Lire le dépliant « Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps, pour l'utilisateur » pour connaître le rôle attendu du proche aidant.
- Respecter les désirs et les besoins de l'utilisateur pendant le séjour.
- Collaborer avec le personnel pendant le séjour de l'utilisateur.
- Assurer la communication avec les autres proches de l'utilisateur.
- Ne pas intervenir auprès des autres usagers de la même chambre ou de l'unité.
- Informer rapidement les intervenants de tout changement observé dans l'état de l'utilisateur.
- Réunir les renseignements utiles concernant l'utilisateur et les transmettre à l'équipe de soins.
- Faire part de ses préoccupations à l'équipe de soins concernant l'état de santé ou un risque pour la sécurité de l'utilisateur.
- Collaborer à la planification du départ vers le domicile ou le milieu de vie dès l'admission.
- Respecter les consignes de prévention des infections affichées aux entrées principales ainsi qu'à l'entrée des chambres et en appliquer les mesures.

Visiteur

- Respecter l'intimité de l'utilisateur lors des interventions du personnel à moins que sa collaboration soit nécessaire ou à la demande de l'utilisateur.

- Respecter les heures de visite en vigueur dans l'installation ainsi que toutes consignes spécifiques émises par le personnel 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'utilisateur en présence de symptômes de grippe, de gastro-entérite ou toute autre problématique de santé pouvant se transmettre.

8. ANNEXES

Annexe 1 Formulaire « Identification du ou des proches aidants »

Annexe 2 Les 4 moments pour l'hygiène des mains

9. BIBLIOGRAPHIE

Accréditation Agrément Canada Qmentum : cahier de normes « Soins critiques » pour les visites qui commencent après le 1 janvier 2017, versions 11, critère 10.7.

Practice support document guideline : présence de la famille au South Health Campus services de santé Alberta : pratiques de soutien, lignes directrices, 30 juin 2012. Alberta Health Services.

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

10. SIGNATURES

<p>ÉLABORATION :</p>	<p>Élaboration initiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Maryse Poliquin, chef de service – Sécurité – zone sud <p>Révision :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chantal Carignan, chef de service de la qualité, de la démarche d'agrément et de l'expérience usager, DQEPE 	
<p>COLLABORATION :</p>	<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 • D^r Christian Vinette, directeur des services professionnels et de la pertinence clinique – volet stratégique 	
<p>ANNULE ET REMPLACE :</p>	<p>CSSSAE</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSBNY</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSD</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSE</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSHSM</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSM</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CSSSTR</p>	<p>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.</p>
	<p>CSSSVB</p>	<p>S. O.</p>
	<p>Agence</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CJMCQ</p>	<p>S. O.</p>
	<p>CRDITED</p>	<p>S. O.</p>
	<p>Domrémy</p>	<p>S. O.</p>
	<p>InterVal</p>	<p>S. O.</p>

ADOPTÉ PAR :	Comité de direction <i>Original signé par</i> <hr/> Martin Beaumont, président-directeur général 2017-12-11
RÉVISION :	2020

Adressographe

IDENTIFICATION DU OU DES PROCHES AIDANTS

Le proche aidant est une personne désignée par l'utilisateur afin de l'accompagner dans son parcours de santé. Cette personne offre différents types de soutien (affectif, accompagnement, etc.) à l'utilisateur. Elle collabore avec les intervenants pendant le séjour de l'utilisateur et lors de la planification du congé. Le proche aidant assure aussi la communication avec les autres membres de la famille.

Dès votre admission ou pendant votre séjour, vous pouvez identifier un maximum de trois (3) proches aidants pouvant demeurer à votre chevet en tout temps, et ce, pour la durée de votre séjour. Cependant, un seul proche aidant à la fois pourra y demeurer en dehors des heures régulières de visite.

Le ou les proches aidants que vous avez désigné (s) seront informés de votre état de santé. Les intervenants leur communiqueront les informations qui sont nécessaires et pertinentes afin que votre ou vos proches aidants puisse (nt) bien vous accompagner et vous soutenir. Vous pouvez, en tout temps, retirer votre autorisation pour un ou des proches aidants que vous aviez désignés en informant votre intervenant.

Pour bien comprendre le rôle du proche aidant le feuillet « *Le proche aidant : un apport bénéfique, en tout temps, pour l'utilisateur* » peut vous aider. Pour plus d'informations ou pour compléter ce formulaire, vous pouvez demander l'aide du personnel.

Proches aidants désignés :

Noms	Lien avec l'utilisateur	Téléphone no 1	Téléphone no 2

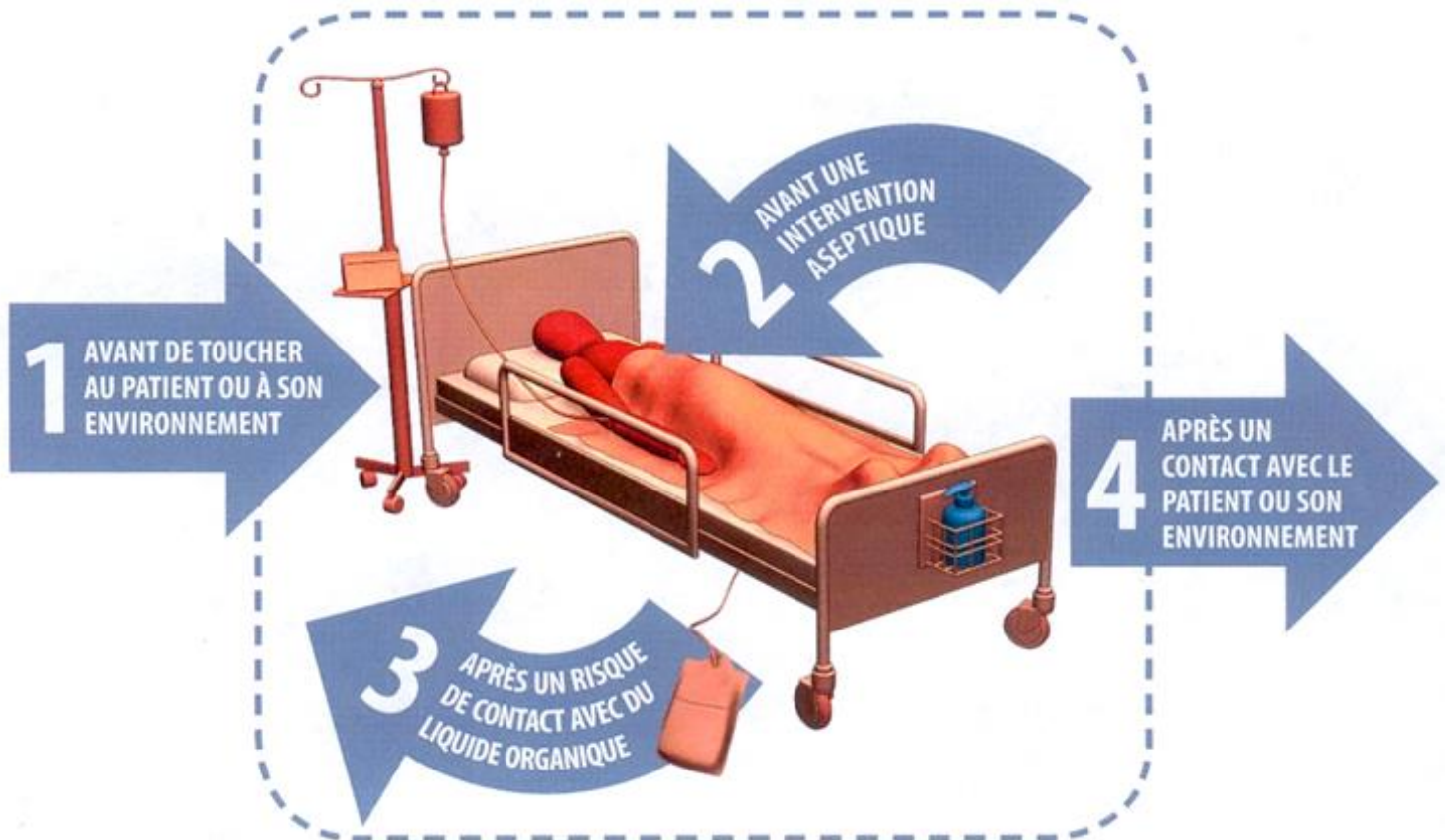
(lieu et date)

(Signature de l'utilisateur)

(Signature du témoin)



Les 4 moments pour l'hygiène des mains



1 AVANT de toucher au patient ou à son environnement

QUAND? Nettoyez-vous les mains en entrant :

- avant de toucher le patient ou
- avant de toucher tout objet ou meuble dans l'environnement immédiat du patient

POURQUOI? Pour protéger le patient et son environnement des germes nuisibles que vous pourriez avoir sur les mains.

2 AVANT une intervention aseptique

QUAND? Lavez-vous les mains immédiatement avant une intervention aseptique.

POURQUOI? Pour protéger le patient contre les germes, y compris ses propres germes, pouvant envahir son organisme.

3 APRÈS un risque de contact avec du liquide organique

QUAND? Lavez-vous les mains immédiatement après un risque de contact avec du liquide organique (et après avoir enlevé les gants).

POURQUOI? Pour vous protéger et protéger l'environnement des germes du patient.

4 APRÈS un contact avec le patient ou son environnement

QUAND? Nettoyez-vous les mains en sortant :

- après avoir touché le patient ou
- après avoir touché tout objet ou meuble dans l'environnement immédiat du patient

POURQUOI? Pour vous protéger et protéger l'environnement des germes du patient.