

202

Politique accueillante favorisant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs			
Direction(s) responsable(s)	Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire	Approuvé	2019-06-13
		Révisé	2026-02-26
Personne(s) concernée(s)	Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur tous ses lieux, notamment les usagers, les personnes proches aidantes, les visiteurs, les bénévoles et les stagiaires.		
Outils cliniques associés	POL 10013 : Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail PRO-10366 : Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail PRO-10367 : Procédure visant le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence en milieu de travail PRO-10053 : Procédure administrative : Gestion des visiteurs lors éclosions d'infection nosocomiale PRO-10052 : Procédure administrative : Gestion d'une éclosion d'infection nosocomiale Ajout de la norme harmonisée pour situation évacuation		

1. Énoncé

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest préconise une approche humaniste et bienveillante axée sur les besoins changeants de la population qu'il dessert. Nos valeurs d'engagement et de collaboration visent à mettre l'utilisateur au cœur de nos actions par le biais d'une relation basée sur une approche de partenariat. En ce sens, nous reconnaissons que les personnes proches aidantes (PPA) sont plus que des visiteurs et agissent en tant que partenaires de soins et services.

Dans le respect des orientations ministérielles, cette perspective nous incite à repenser notre approche en ce qui concerne les heures de visite afin de favoriser la présence des PPA et leur participation aux soins et services.

Par conséquent, le CISSS de la Montérégie-Ouest soutient que les PPA devraient être autorisées, voire encouragées à accompagner et soutenir l'utilisateur accueilli dans l'une de ses installations. Par la présente politique, nous désirons mettre en lumière le droit légitime des PPA de participer à l'épisode de soins et services, dans le respect de la volonté de l'utilisateur. Aucune obligation de participation aux soins n'est cependant sous-entendue dans cette politique, les PPA peuvent s'impliquer, selon leur volonté et de leurs capacités d'engagement.

En outre, cette politique s'inscrit dans une approche d'ouverture et de souplesse quant à la présence des PPA au sein de l'établissement, telle que promue par les normes d'Agrément Canada. Ainsi, les PPA contribuent activement au bien-être, au soutien physique, technique, psychologique, psychosocial, moral et spirituel de l'utilisateur (lorsque souhaité), et permettent de réduire le sentiment de solitude. À ce titre, elles ne sont pas considérées comme étant des visiteurs, mais bien comme des partenaires actifs, qui contribuent à l'amélioration de la qualité de l'expérience vécue et des résultats cliniques qui en découlent.

2. Champ d'application/Contexte légal

Cette politique s'applique à toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest, sous réserve de certaines distinctions en raison de la diversité de clientèle desservie et des services offerts dans les différentes missions. Les modalités et principes entourant la présence des proches et des visiteurs de l'utilisateur dans les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest doivent être connus et respectés de tous. Ils seront affichés aux endroits prévus à cette fin.

Par ailleurs, l'information destinée aux usagers, aux PPA et aux visiteurs sera disponible à l'entrée des installations ainsi qu'aux points d'accès des divers services.

Plusieurs lois et documents encadrent la présence des PPA et des visiteurs, notamment :

- *La Charte des droits et libertés de la personne*, ch C-12, art. 1, 4, 5, 9, 10, 48.
- *Le Code civil du Québec*, ch CCQ-1991, art. 11, 12, 17, 18.
- *Loi visant à reconnaître et soutenir les PPA*, chapitre R-1.1, art. 1, 2, 4, 5, 6, 9.
- *Loi concernant les soins de fin de vie*, ch S-32.0001, art. 2, 4, 8, 29.6.
- *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, ch 34, art. 8, 14, 15.
- *Agrément Canada - Manuel sur la gouvernance, le leadership, la santé publique et les normes transversales*, (Norme 2.3.5).
- *Code d'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest*.

3. Définitions

Accompagnateur : Personne qui accompagne un usager lors d'un rendez-vous ou lors d'une activité ponctuelle (ex. : clinique externe, chirurgie d'un jour et centre de jour).

Approche de partenariat : Approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Plus précisément, cette approche favorise le développement d'un lien de confiance, la reconnaissance de la valeur et de l'importance des savoirs de chacun, incluant le savoir expérientiel des usagers et de leurs proches.

Bénévole : Personne qui donne volontairement de son temps afin d'accueillir, d'orienter, d'accompagner un usager lors d'un rendez-vous, une visite d'amitié ou lors d'un besoin ponctuel.

Bientraitance : Approche valorisant le respect de chaque personne, de ses besoins, de ses demandes et de ses choix et de ses refus. Elle se manifeste par des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes. Elle s'exerce par des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations. Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

Cohabitation de nuit : Pratique consistant à permettre à une personne, désignée par l'utilisateur de demeurer auprès de lui pendant la nuit.

Intervenant : Personne qui, dans le cadre de son rôle ou de ses fonctions, planifie, coordonne, dispense ou fait dispenser des soins ou des services de santé et sociaux auprès de l'utilisateur (incluant les soins et services médicaux). Ce terme inclut, par exemple, le professionnel, le clinicien, le médecin, le résident (en médecine et en pharmacie), la sage-femme et le stagiaire.

Jeune personne proche aidante : Enfant, adolescent ou jeune adulte, âgé entre 5 et 25 ans qui fournit des soins à une personne avec qui elle partage un lien affectif.

Personne proche aidante (PPA) : Personne qui offre du soutien (physique, technique, psychologique, psychosocial, moral et spirituel) à une personne avec qui elle partage un lien affectif (familiale ou non), et ce peu importe l'âge, la condition et le milieu de vie de la personne aidée. Ce soutien est offert à titre non professionnel, de manière libre, éclairée et révocable ainsi que de façon continue, occasionnelle ou ponctuelle.

PPA principale : Personne qui est choisie par l'utilisateur apte, ou par la personne habilitée à consentir en son nom, pour le soutenir dans le cadre d'un épisode de soins ou de services s'il tel est son souhait.

Proche : Terme générique regroupant les PPA ainsi que toute autre personne significative dans l'entourage de l'utilisateur.

Usager : Personne recevant des soins ou services du CISSS. L'utilisateur est partenaire de ses soins. Afin d'alléger le texte, ce terme inclut également le terme « personne hébergée » qui désigne les usagers vivant en permanence dans une installation du CISSS ou la personne habilitée à consentir, le cas échéant.

Visiteur : Personne connue de l'utilisateur, pouvant faire partie de son entourage (amis, collègues ou proches), qui souhaite lui rendre visite de manière ponctuelle durant les heures régulières de visite de l'établissement.

Pour avoir une représentation graphique de chacun des acteurs gravitant à proximité de l'utilisateur, veuillez consulter l'annexe A.

4. Objectifs

- Permettre en tout temps la présence et la participation d'une PPA auprès de l'utilisateur qui le souhaite, dans le respect des exigences légales et impératifs cliniques.
- Améliorer la qualité de l'expérience de l'utilisateur et ses PPA tout au long de son séjour.
- Favoriser une culture de collaboration et de partenariat avec les usagers et leurs proches permettant d'assurer la sécurité et le bien-être de toutes les personnes présentes dans les installations.
- Encourager les participations des PPA dans les enseignements et les soins à prodiguer, à la hauteur de leurs capacités et de leurs volontés respectives.
- Respecter le besoin d'intimité et de quiétude des usagers.
- Prévenir et contrôler les risques de transmission d'infections à l'égard de toutes les personnes présentes dans les installations.
- Contrôler l'accès des visiteurs dans les secteurs d'activités lorsque requis.

5. Intervenants concernés

Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest.

6. Rôles et responsabilités

Président-directeur général

- Adopter la présente politique.
- Modifier ou restreindre les heures de visite pour un secteur en particulier ou pour toute une installation (PRO- 10052) lorsque la situation le nécessite (ex. : éclosion de certaines pathologies, grande affluence à l'urgence, etc.).

Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire (DSIEU)

- Procéder à la révision de la politique en temps opportun.
- Exercer un leadership en vue d'assurer l'implantation et la pérennité de la politique, en collaboration avec la DQEPE.
- Soutenir les directions concernées dans la mise en application de cette politique.
- Agir à titre d'expert-conseil dans l'application de la présente politique.

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

- Collaborer avec la DSIEU à la révision de la politique.
- Soutenir l'implantation et la pérennisation de la politique, en collaboration avec la DSIEU.
- Fournir l'accompagnement requis lorsque nécessaire.
- Promouvoir l'approche de partenariat et valoriser le rôle de la PPA dans notre organisation et auprès des partenaires.

Direction des services multidisciplinaires, de la recherche et de l'enseignement universitaire (DSMREU)

- Promouvoir et appliquer les modalités de la politique auprès des membres du conseil multidisciplinaire (CM).
- Agir à titre d'expert-conseil dans l'application de la présente politique auprès des membres du CM.

Gestionnaires ou son remplaçant

- Promouvoir et appliquer les modalités de la politique.
- Soutenir l'équipe dans l'application de la politique.
- Soutenir leur personnel dans la gestion des situations particulières liées à leurs secteurs respectifs.
- S'assurer du respect de la politique dans tous les milieux de soins et/ou installations sous leur responsabilité.
- S'assurer du respect du nombre de personnes requises pour l'évacuation d'urgence, particulièrement lors de situations accueillant des PPA pour la cohabitation de nuit.
- Accorder des dérogations à la politique pour des motifs humanitaires ou situations d'exception après analyse de la situation et concertation avec les acteurs concernés.

Membres du personnel, intervenants stagiaires, médecins et sages-femmes

- Promouvoir et appliquer les modalités de la politique.
- Valider le consentement de l'usager à partager de l'information sur sa santé et ses soins en présence d'une personne non connue de l'équipe de soins.
- Informer les usagers, les proches et les visiteurs des modalités et principes entourant leur présence, incluant la cohabitation de nuit (pour les PPA) et les normes à respecter en cas d'évacuation d'urgence.
- Favoriser l'implication des PPA durant le séjour ou l'hébergement par des explications et un enseignement adapté.
- Outiller les PPA et visiteurs quant aux mesures de prévention et contrôle des infections (PCI) ainsi qu'au port des équipements de protection individuelle lorsque la situation le requiert.
- En l'absence de surveillants d'établissement, accompagner lorsque requis toute personne ayant un comportement perturbateur, imprudent, violent, menaçant ou agressif à l'extérieur de l'installation.

Bénévoles

- Connaître et appliquer les modalités de la politique.
- Renseigner les usagers et leurs proches sur les différentes modalités de la politique.

Accompagnateurs

- Respecter des modalités de la politique qui leur seront transmises par le personnel dans le cadre de leur visite dans une installation.

Surveillants en établissement (dans les installations bénéficiant d'un service de sécurité)

- Assurer une vigie sur les allées et venues de toute personne après 21 h 00 afin de préserver la sécurité et la tranquillité des lieux.
- Accompagner hors de l'installation toute personne ayant un comportement perturbateur, imprudent, violent, menaçant ou agressif à la demande d'un membre du personnel ou d'un intervenant.

Usager

- Participer à ses soins et services à la hauteur de ses capacités.
- Se conformer aux principes et modalités de la présente politique dans un esprit de cohabitation harmonieuse avec les autres usagers, les membres du personnel et des intervenants.
- Désigner, s'il le souhaite, une PPA 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 de la PPA principale.

Personnes proches aidantes (incluant les jeunes PPA)

À la hauteur de leurs volontés et capacités d'engagement, elles sont invitées à :

- S'identifier, se présenter à l'équipe et décrire sa relation avec l'utilisateur et la façon dont elle souhaite participer.
- Être présentes pour offrir du soutien et du réconfort à l'utilisateur dans le respect des principes et modalités de la présente politique.
- Participer aux soins et services en partenariat avec les membres du personnel, et uniquement auprès de son proche.
- Informer un intervenant de tout changement observé dans l'état de l'utilisateur.
- Éviter de circuler inutilement dans l'installation entre 22 h 00 et 6 h 00.
- Respecter les volontés et les besoins de l'utilisateur.
- Respecter rigoureusement les consignes de prévention des infections affichées aux entrées principales des installations de l'établissement ainsi qu'à la porte des chambres.
- Agir à titre de porte-parole auprès des proches, lorsqu'une PPA principale est désignée, afin de faciliter la communication avec les membres du personnel et intervenants.

Visiteurs

- Se conformer aux principes et modalités de la présente politique.
- Respecter les heures de visite, ainsi que les besoins de repos et de quiétude des usagers. À la demande de l'utilisateur, d'un gestionnaire, d'un médecin ou d'un membre du personnel, les visiteurs peuvent être invités à se retirer au besoin afin de permettre l'administration de certains soins, traitements ou thérapies.
- Respecter rigoureusement les consignes de prévention des infections affichées aux entrées principales des installations de l'établissement ainsi qu'à la porte des chambres.
- Respecter les règles habituelles de civilité et bienfaisance, le fonctionnement de l'unité, des soins ou des traitements de l'utilisateur, à défaut de quoi le visiteur pourrait être accompagné hors de l'installation par le service de sécurité ou un autre intervenant.

7. Principes directeurs

Le CISSS de la Montérégie-Ouest

- Reconnais que les PPA sont des partenaires importants, qui connaissent l'utilisateur et détiennent une vue d'ensemble de sa trajectoire. Elles peuvent ainsi contribuer à la qualité des soins et des services ainsi qu'au confort, au bien-être physique et psychologique et à la sécurité de l'utilisateur.
- Postule qu'il n'existe aucune limite d'heures de visite pour les PPA dans ses installations, tandis que les visiteurs doivent respecter les heures de visite.
- Reconnais l'importance d'offrir des soins et des services de manière respectueuse, sécurisante, accessible et adaptée, conformément aux principes de diversité, d'équité et d'inclusion. En ce sens, le CISSS de la Montérégie-Ouest respecte au meilleur de sa capacité la diversité culturelle et les préférences exprimées par les usagers en ce qui concerne leurs habitudes, leurs coutumes et leurs croyances.
- Soutiens le principe de primauté de la personne, c'est-à-dire le respect de la personnalité, de la façon de vivre et des différences de chaque usager, de la prise en compte de l'ensemble de ses besoins, de sa situation, de son point de vue et de ses capacités.
- Reconnais l'importance d'une culture de bientraitance favorisant l'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur et ses proches.
- S'engage à respecter les droits des usagers.
- Reconnais que le respect de l'intimité et du besoin de tranquillité des autres usagers doit être préservé.
- S'engage à faire respecter les règles de civilité qui s'appliquent à tous (se référer à la Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail).

- Reconnais l'importance du respect de la confidentialité selon les dispositions légales applicables.

MODALITÉS GÉNÉRALES

La politique précise les modalités de visites **des PPA, des proches ainsi que des visiteurs** d'un usager lors d'une prestation de soins et services au sein des différentes installations du CISSS.

Auprès de l'usager :

- De façon générale, une PPA peut être présente auprès de l'usager en tout temps, dans le respect des volontés de ce dernier.
- Toutefois, les dispositions qui régissent la présence et la participation des PPA pour un usager peuvent être réévaluées ou modifiées par les intervenants selon le contexte de la situation et des procédures administratives en vigueur. Toute décision devra être documentée au dossier de l'usager.
- Pour les visiteurs, bien que la majorité des heures de visites sont de 12 h 00 à 21 h 00, certaines exceptions s'appliquent selon les milieux. Voir Annexe B.
- Tout visiteur et toute PPA peuvent être invités à quitter temporairement selon la situation clinique, par exemple lors d'un traitement, pour permettre à l'usager de se reposer, ou lors d'une intervention en situation de crise.
- Lorsqu'une PPA désire demeurer auprès d'un usager durant la nuit (cohabitation de nuit), elle doit en aviser un intervenant ou un gestionnaire, et respecter les mesures PCI en place. La demande devrait être reçue positivement s'il n'y a pas d'enjeux significatifs (ex. : en lien avec la sécurité, la qualité des soins, l'environnement ou la quiétude de la clientèle) ou tout autre motif jugé raisonnable par l'intervenant ou le gestionnaire. En cas de refus, la décision devra être motivée et expliquée auprès de la PPA par le gestionnaire ou son remplaçant.
- Le nombre de personnes présentes auprès d'un usager au même moment sera déterminé avec l'usager et ses proches en fonction de la capacité d'accueil de l'environnement et du contexte clinique et/ou social. Dans les situations où les espaces sont communs, cette décision doit tenir compte des besoins et du bien-être de tous les usagers partageant cet espace. Ces espaces incluent les chambres partagées, les corridors, les salons de repos, etc.
- Le discernement et le jugement clinique doivent dicter les actions des membres du personnel et des intervenants comme de celles des usagers et de leurs proches.

Présence des enfants

- La présence d'enfants auprès de l'usager, même brève, peut lui être particulièrement bénéfique et est souhaitable.
- L'accompagnement par un adulte d'un enfant de 12 ans et moins est obligatoire. Toutefois, une jeune PPA de moins de 12 ans qui s'identifie comme telle auprès du personnel et qui fait preuve de maturité pourrait donner lieu à une mesure d'exception et de souplesse quant à sa présence non accompagnée.
- La sensibilisation des enfants au fonctionnement du milieu de soins, de vie ou de réadaptation ainsi qu'à la condition de l'usager concerné doit être encouragée.

Sécurité

- Les proches comme les visiteurs doivent faire preuve de civilité lors des visites afin d'assurer un milieu propice au travail des membres du personnel et des intervenants, à la guérison, au rétablissement, de même qu'au respect de la confidentialité et de la vie privée des autres usagers.
- Toute personne qui contrevient à la politique ou qui perturbe le fonctionnement de l'installation ou les soins et services offerts aux usagers devra quitter les lieux.
- Les comportements perturbateurs (ex. : bruit excessif, empiètement de l'espace du voisin, cochambreur, etc.) et les pratiques dangereuses sont inacceptables. De telles situations, bien que très rares, doivent être gérées immédiatement par l'équipe de soins et services, l'intervenant responsable ou le gestionnaire.

- Les membres du personnel, en collaboration avec les surveillants en établissement, lorsque présents, se réservent le droit d'accompagner hors de l'installation toute personne ayant un comportement agressif, imprudent, perturbateur, violent, menaçant ou inapproprié dans ses gestes et paroles, que ce soit à l'égard du personnel, d'un autre visiteur ou d'un usager. Lorsqu'aucun surveillant n'est présent, l'appel aux services policiers peut être indiqué selon la situation.
- Lorsque des motifs raisonnables de croire que la présence d'une personne auprès d'un usager ou au sein de l'installation peut porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique, se référer au gestionnaire ou à son remplaçant.

Prévention et contrôle des infections (PCI)

- Toute personne se présentant dans une des installations du CISSS doit se conformer aux mesures mises en place afin d'éviter la transmission des infections.
- Toute personne se rendant dans une des installations du CISSS doit procéder à l'hygiène des mains en entrant et en sortant de l'installation.
- Toute personne présentant des symptômes tels que fièvre, toux, diarrhée doit s'abstenir de visiter un usager afin de prévenir la contamination.
- Lors d'éclosion d'infections nosocomiales, des heures de visite modifiées pourraient être imposées et certains droits de visite suspendus par une décision de la direction générale afin de protéger les usagers et les visiteurs (référer à PRO-10053).

Usagers en précautions additionnelles en milieu hospitalier, réadaptation physique et hébergement (référer à PRO-10052).

- Les proches et visiteurs doivent revêtir les équipements de protection individuelle indiqués sur l'affichette et les enlever en sortant de la chambre.
- L'hygiène des mains est obligatoire en entrant et en sortant de la chambre ou après avoir donné des soins à l'usager.
- Les proches comme les visiteurs doivent respecter une limite stricte de deux (2) personnes par usager à moins de circonstances exceptionnelles.

Modalités spécifiques

Certaines exceptions s'appliquent selon les spécificités du contexte clinique. Pour plus de détails sur toutes les installations et départements, voir Annexe B.

8. Annexe(s)

Annexe A : Hiérarchisation des acteurs gravitant à proximité de l'usager

Annexe B : Visites acceptées selon les milieux (liste non exhaustive)

9. Références

- Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (RNSO). (2012). Lignes directrices sur les pratiques cliniques exemplaires - Facilitation de l'apprentissage axé sur les besoins du client. Repéré à : http://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/BPG_CCL_2012_FA-FRE_Lowres.pdf
- Centre Hospitalier de l'Université de Montréal. (2016). *Rapport sur la présence de la famille dans le nouveau CHUM*.
- Centre Hospitalier de l'Université de Montréal. (2017). *Politique sur la présence de la famille/partenaire de soins* (Politique # 31122).
- Centre Hospitalier de l'Université de Montréal. (2017). *Politique sur la présence de la famille/partenaire de soins* (Procédure # 31122-01).
- Centre de santé et de services sociaux du Suroît, Direction de la qualité et des soins infirmiers. (2015). *Heures de visite* (Politique 033).
- Centre de santé et de services sociaux du Haut-St-Laurent. (2011). *Règlement concernant les heures de visites et règles de conduite des visiteurs* (No DSIQRA-GIQ-05R).
- Centre de santé et de services sociaux Jardins-Roussillon. (2018). *Heures de visite Hôpital Anna-Laberge*.
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, Direction des soins infirmiers et de l'enseignement universitaire. (2018). *Philosophie des soins infirmiers – document d'information*.
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest. (2017). *Gestion des visiteurs lors d'une éclosion d'infection nosocomiale, procédure administrative* (Procédure PRO-10053)
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest. (2016). *Philosophie de gestion – document d'information*.
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (2016), *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail*.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2018). Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé en services sociaux. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002061/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2023), Cadre de référence – Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux, dans tous les contextes repérés à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-830-42W.pdf>.
- Organisation de normes en santé (HSO). (2023). *Gouvernance, leadership, santé publique et normes transversales: Manuel d'évaluation Qmentum Québec MC* (Version 2). Organisation de normes en santé (HSO). <https://healthstandards.org/fr/normes/termes/individuel-jan-2018/>

Processus de révision		
Rédigé par	Émilie Bouchard, conseillère cadre au développement de la pratique, DSIEU	2018-05-01
	Chantal Careau, directrice adjointe des soins infirmiers volet qualité et évolution de la pratique, DSIEU	2018-05-01
	Geneviève Leboeuf, coordonnatrice des activités cliniques et des pratiques professionnelles en soins infirmiers, intérim, DSIEU	2025-02-18
	Audrey-Maude Mercier, conseillère cadre partenariat avec les usagers et éthique clinique, DQEPE	2025-02-18
	Michèle Mercier, Agente de planification, de programmation et de recherche, spécialiste en matière de proche aidance	2025-02-18
Consultations	Isabelle David, Commissaire adjointe aux plaintes et à la qualité des services	2025-04-03
	Marie-Ève Sévigny, Directrice, DSIEU	2025-07-04
	Conseillères cadres, équipe Qualité et évolution de la pratique en soins infirmiers, DSIEU	2025-07-04
	Victorine Leunga Ndjondjou, Directrice adjointe, DSHAPPA	2025-07-07
	Gestionnaires des milieux de vie, DSHAPPA	2025-07-07
	Josée Ferland, Conseillère cadre spécialisée volet DSHAPPA	2025-07-04
	Julie Miserere, Conseillère cadre, DSHAPPA	2025-07-07
	Marie-Claude Chenail, Gestionnaire responsable du milieu de vie, DSHAPPA	2025-07-18
	Marie-Hélène Francoeur, Directrice adjointe, DQEPE	2025-08-22
	Mathieu Allaire, Coordonnateur des mesures d'urgence et de la sécurité civile, DQEPE	2025-07-31
	Emmanuelle Richard, Adjointe au directeur général adjoint, DGAGSPA volet PCI	2025-05-09
	Joanie Carrier, Conseillère cadre PCI VS/Suroît, DG et DACJP	2025-05-09
	Marie-Hélène Collette, Conseillère cadre PCI JR/HSL, DG et DACJP	2025-05-09
	Laurence Bellerose-Roy, Conseillère PCI JR, DG et DACJP	2025-05-09
	Gabrielle Paquette, Conseillère PCI Suroît, DG et DACJP	2025-05-09
	Éric St-Onge, Directeur, DAH-HAL	2025-07-07
	Gilles Vigneault, Directeur adjoint, DAH-HAL	2025-07-07
	Hugo Loiselle, Coordonnateur, services de santé généraux, DAH-HAL	2025-07-07
	Carole Ducharme, Directrice adjointe des activités hospitalières - Hôpital du Suroît et Hôpital Barrie Memorial, DAH-HDS-HBM	2025-07-07
	Laurence Pérusse-Tardif, Directrice adjointe, programme DI-TSA et de l'hébergement, DPD	2025-07-03
	Céline Lévesque, Directrice adjointe, DPJASP	2025-07-07
	Lucette Robert, Directrice par intérim, DPSCS	2025-06-18
	Martin Turcotte, Directeur adjoint, DPSMD	2025-06-19
	Chantale Boulay, Directrice par intérim, DSMREU	2025-07-07
	Isabelle Legault, Directrice adjointe, DSPERM	2025-07-07

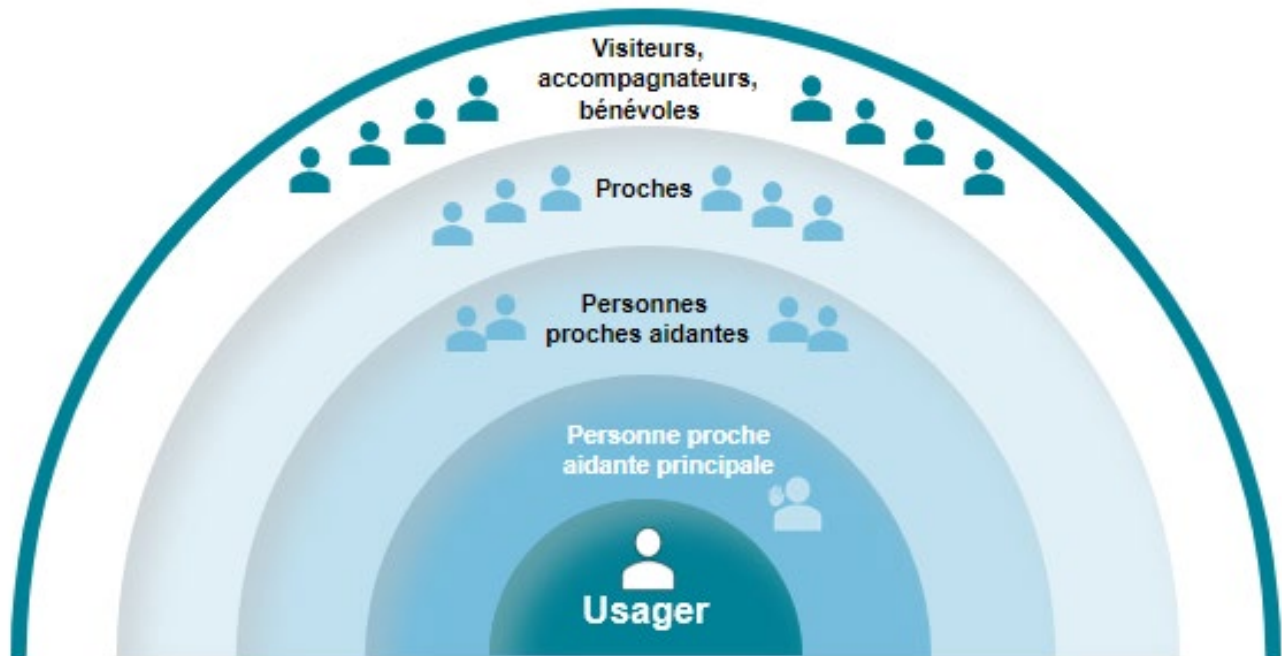
Consultations (suite)	Dominique Lécuyer, Directrice adjointe, DSSADG	2025-06-27
	Dre Caroline Bourassa-Fulop, Directrice, DMSP	2025-08-28
	Marie-Claude Guilbault, Chef de service, bénévolat, DSMREU	2025-04-22
	Jade St-Jean, Conseillère cadre aux communications externes, relations médias et ministérielles, Serv. Comm.	2025-07-07
	Stéphane Bougie, Coordonnateur des installations matérielles, fonctionnement des installations, terrain et stationnement, DST	2025-07-07
	Lorraine Barbeau, usagère partenaire	2025-07-29
	Lyne Deslières, usagère partenaire	2025-07-29
	Claudia Matteau, partenaire d'affaires, DRHDOA	2025-10-28
	Valérie Duvernay, Directrice adjointe intérimaire, DPSCS	2025-10-21
	Jennifer Mascitto, Directrice adjointe par intérim-qualité et évolution de la pratique, DSMREU	2025-10-22
	Catherine Besner, Chef de service – développement et évolution des pratiques, DSMREU	2025-10-22
	Catherine St-Jean, Chef de service, qualité de la pratique clinique, DSMREU	2025-10-22
	Marie-Krystine Laplante B. inf. B.Sc., Coordonnatrice des soins infirmiers - services santé généraux, DAH-HAL	2025-10-28
	Josée Prud'homme, Chef de service Formation et développement professionnel, DSMREU	2025-10-22

Historique de révision du document		
Recommandé par	Comité de concertation des directeurs adjoints	2025-10-29
Recommandé par	Comité de direction	2026-02-03
Recommandé par	Comité exécutif de gouvernance	2026-02-26
Adopté par	Dominique Pilon, président-directeur général	2026-02-26
Commentaires	Numéro de l'acte d'adoption : PDG_SQ-CISSMO_20260226-09	

Annulation d'outils cliniques existants	
En date d'entrée en vigueur mentionnée, cette directive clinique vient annuler les outils cliniques suivants :	
Installation(s)	Annulation

ANNEXE A :

Les personnes gravitant autour de l'utilisateur



Heures de visites acceptées selon les milieux (liste non exhaustive)**Pour les proches, visiteurs, bénévoles et accompagnateurs****RAPPEL : les PPA peuvent être présentes en tout temps selon les conditions établies préalablement**

Installations/ Conditions	Moments/heures de visites permis*	Particularités
Centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), Maisons des aînées et alternatives (MDAMA)	En tout temps	Lorsque les portes sont verrouillées, les accès seront autorisés par le personnel en place, en respectant les volontés de la personne hébergée.
Centre de jour	Selon les heures ouvrables	Usager peut être accompagné lorsque précisé au plan d'intervention.
Centres de réadaptation en dépendances (service résidentiel en désintoxication)	Aucune, sauf exception	En cas d'exception : des balises personnalisées peuvent se retrouver au plan d'intervention.
Centres hospitaliers	12h à 21h	Pour raisons humanitaires, certaines visites pourraient être acceptées en dehors des moments permis, dans le respect des volontés de l'usager.
Gériatrie active	12h à 21h	
Maternité	En tout temps	La PPA est encouragée à assurer la gestion des visites pour assurer des périodes de repos à la mère et au nouveau-né.
Médecine - Chirurgie	12h à 21h	
Pédiatrie	12h à 21h	
Psychiatrie	12h à 21h	Des balises personnalisées peuvent se retrouver au plan d'intervention.
Unité intervention brève en psychiatrie (UIBP)	12h à 21h	Des balises personnalisées peuvent se retrouver au plan d'intervention.
Soins intensifs	12h à 21h	Espace d'accueil limité: le discernement et le jugement clinique doivent guider les décisions à l'égard des visites.
Urgence	12h à 21h	Espace d'accueil limité: le discernement et le jugement clinique doivent guider les décisions à l'égard des visites.
Centre d'activités (CA)	Selon les heures ouvrables	Usager peut être accompagné lorsque précisé au plan d'intervention.
Résidence à assistance continue (RAC) et unité St-Charles	8h à 20h	Des balises personnalisées peuvent se retrouver au plan d'intervention.
Unité de réadaptation fonctionnelle intensive (URFI)	7 h à 21h	
Soins palliatifs et de fin de vie	12h à 21h	Pour raisons humanitaires, certaines visites pourraient être acceptées en dehors des moments permis, dans le respect des volontés de l'usager.
Unité de réadaptation fonctionnelle transitoire (UTRF)	12h à 21h	

* Heures sujettes à changement