

Fiche 31		Communications avec les proches	
Direction responsable DIRECTION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT POUR LES AINÉS ET LES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE		Émis	2021-04-22
Expéditeur Nathalie Beaupré		Entrée en vigueur	2021-04-22
Destinataires Tout le personnel du CISSMO – Hébergement - Réadaptation		Révisé	2022-10-21

1. Énoncé

- Utilisation de différents moyens de communication pour contacter les proches
- Énoncé qui concerne aussi les unités de lits de soins post-aigus, URFI DP et COVID+

2. Objectifs

- Prévenir l'isolement et permettre aux usagers de communiquer régulièrement avec leurs proches

3. Instructions

- Permettre aux usagers l'utilisation de différents moyens de communication :
 - Téléphone
 - Courriels
 - Messages textes
 - Appels vidéo
- Fournir l'assistance aux usagers qui le nécessitent
- Offrir une fréquence qui répond aux besoins psychologiques des usagers, minimalement une communication aux 2 semaines
- Prioriser les communications pour les usagers qui ont peu de visiteurs

4. Intervenants concernés : rôles et responsabilités

Gestionnaire

- Fournir le matériel requis : tablettes, accès à un ordinateur...

Technicien en loisir, technicien en éducation spécialisée

- Faire la liste des usagers qui souhaitent ou qui bénéficieraient d'une communication avec leurs proches
- Établir un horaire hebdomadaire des communications en concertation avec les proches concernés en spécifiant le nom de l'utilisateur et sa chambre, le nom de la personne à contacter et identifier dans le menu déroulant le type de communication retenue
- Fournir l'assistance aux usagers qui le nécessitent lors des plages horaires réservées pour les communications

Préposé aux bénéficiaires, aide de service, étudiants, stagiaires, bénévole...

- Fournir l'assistance aux usagers qui le nécessitent lors des plages horaires réservées pour les communications

5. Documents de référence

- Document de référence 1 : [Horaire : Communication des usagers avec leurs proches](#)