

Politique accueillante favorisant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs

Capsules d'animation

#	Titre de la capsule	Contextes
1	La Politique accueillante en un clin d'œil	Questions générales
2	L'arrivée de Mme Bouchard à l'urgence	Bénéfices du partenariat avec les personnes proches aidantes (PPA)
3	Une nuit auprès de son père en unité de soins	Cohabitation de nuit
4	Une grande visite familiale au CHSLD	Nombre de PPA/visiteurs
5	Quand la collaboration devient difficile en réadaptation	Comportement perturbateur
6	Rendez-vous à l'hôpital	Jeune proche aidance
7	Une situation sensible lors d'une hospitalisation en santé mentale	Maltraitance

Capsule #1 : La politique accueillante - en un clin d'œil

(Questions générales, p.1 de 4)

Question	Réponse
Qui suis-je ? Je suis une personne connue de l'usager, 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.	Un visiteur.
Qui pourrait être considéré comme une personne proche aidante (PPA) ? A) Une amie qui accompagne occasionnellement son voisin à ses rendez-vous médicaux et lui offre un soutien moral. B) Une fille qui téléphone régulièrement à sa mère pour la soutenir émotionnellement. C) Un infirmier qui prodigue des soins dans le cadre de son emploi. D) Un petit-fils de 15 ans qui aide sa grand-mère dans certaines activités du quotidien. E) Une bénévole qui visite un usager dans le cadre d'un programme organisé par l'établissement.	A, B, D Une PPA est une 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 révoable, ainsi que de façon continue, occasionnelle ou ponctuelle.
VRAI ou FAUX Pour être considérée comme PPA, une personne doit participer aux soins physiques.	FAUX. La proche aidance ne signifie pas seulement de contribuer aux soins : à elle seule, la présence d'une PPA représente un soutien émotionnel à l'usager, une forme de proche aidance très précieuse.
Quels éléments doivent guider le personnel dans l'application de la politique ? A) Le jugement clinique B) L'intimité et la sécurité des usagers C) Les préférences du visiteur D) La situation clinique	A, B et D
Phrase à compléter : La politique accueillante s'applique à _____ de Santé Québec Montérégie-Ouest.	La politique accueillante s'applique à toutes les installations de Santé Québec Montérégie-Ouest. Les modalités et principes entourant la présence des proches doivent être connus et respectés de tous – employés, usagers, proches, visiteurs.

Capsule #1 : La politique accueillante – en un clin d’œil (suite)

(Questions générales, p. 2 de 4)

Question	Réponse
Quels sont les principaux objectifs de la politique accueillante? A) Permettre la présence et la participation d’une PPA auprès de l’usager qui le souhaite en dehors des heures de visite. B) Améliorer la qualité de l’expérience de l’usager et de ses PPA tout au long de son séjour. C) Favoriser une culture de collaboration et de partenariat avec les usagers et leurs proches. D) Encourager la participation des PPA à la hauteur de leurs capacités et de leurs volontés respectives.	TOUTES CES RÉPONSES. La politique a aussi pour objectif d’harmoniser les pratiques dans l’ensemble des installations de Santé Québec Montérégie-Ouest afin d’offrir une expérience plus cohérente aux usagers et à leurs proches.
VRAI ou FAUX La politique accueillante change complètement toutes nos pratiques concernant la présence des proches dans nos installations.	FAUX. La politique accueillante ne vient pas transformer complètement nos pratiques, mais plutôt les harmoniser, les clarifier et les officialiser. Elle s’appuie sur des pratiques déjà bien implantées dans plusieurs secteurs de Santé Québec Montérégie-Ouest, où la présence des proches est déjà favorisée. Elle renforce et précise la reconnaissance des PPA comme de véritables partenaires de soins et de services, tout en offrant un cadre commun pour l’ensemble des installations.
VRAI ou FAUX La politique accueillante est un guide clinique détaillé qui prévoit une réponse précise pour chaque situation impliquant la présence des PPA.	FAUX. La politique établit plutôt des principes, des balises et des orientations pour favoriser la présence et la participation des PPA et des visiteurs. Son application repose notamment sur le jugement clinique, les volontés de l’usager, sa sécurité, son intimité ainsi que le contexte clinique et organisationnel.
Où peut-on trouver les heures de visite applicables à son secteur d’activité? A) Nulle part, puisqu’il n’existe plus d’heures de visites B) Dans le plan d’intervention de l’usager. C) Dans l’annexe 2 de la politique accueillante. D) Dans le code d’éthique. E) Dans le guide PCI.	C. L’annexe B de la politique accueillante précise les heures de visites pour les proches, visiteurs, bénévoles et accompagnateurs, selon les milieux. On y précise aussi que les PPA peuvent être présentes en tout temps selon les conditions établies préalablement.

Capsule #1 : La politique accueillante – en un clin d’œil (suite)

(Questions générales, p. 3 de 4)

Question	Réponse
Une PPA ne se sent pas à l’aise de participer à un soin de son proche. Que doit faire l’équipe ?	Ne pas insister : son implication est volontaire, selon ses capacités - elle peut donc refuser.
Le partenariat avec les PPA peut permettre quoi ? A) D’améliorer la qualité, la sécurité et l’humanité des services B) De soutenir le travail des équipes en apportant une meilleure compréhension de l’usager en facilitant la continuité des soins C) D’aider l’usager à se sentir en sécurité, rassuré et soutenu	TOUTES CES RÉPONSES.
Phrase à compléter : Une PPA peut être présente hors des heures de visites, selon les _____ et le _____ de l’usager.	Une PPA peut être présente hors des heures de visites, selon les volontés et le consentement de l’usager.
VRAI ou FAUX Il n'existe aucune situation où le personnel peut demander à une PPA ou à un visiteur de quitter.	FAUX. Bien que la présence des PPA et des visiteurs soit favorisée, certaines situations peuvent nécessiter qu’ils quittent temporairement ou définitivement les lieux, notamment : • Pour des raisons cliniques • De sécurité • De repos de l’usager • Lors d’une situation de crise Ou • Lorsqu’un comportement perturbe les soins, les services ou le bon fonctionnement de l’installation. Toute décision doit être documentée au dossier de l’usager.
VRAI ou FAUX Les règles de civilité s’appliquent à tout le monde : usagers, proches, visiteurs et employés.	VRAI. Santé Québec Montérégie-Ouest 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)

Capsule #1 : La politique accueillante – en un clin d’œil (fin)

(Questions générales, p. 4 de 4)

Question	Réponse
VRAI ou FAUX Les enfants peuvent accompagner un usager sans restriction.	FAUX. Les enfants de 12 ans et moins doivent être accompagnés, sauf exception pour les jeunes PPA.
Phrase à compléter : Une _____ est un enfant, adolescent ou jeune adulte, âgé entre 5 et 25 ans, qui fournit du soutien à une personne avec qui elle partage un lien affectif.	Une jeune personne proche aidante est un enfant, adolescent ou jeune adulte, âgé entre 5 et 25 ans, qui fournit du soutien à une personne avec qui elle partage un lien affectif.
Il y a des motifs raisonnables de croire que la présence d’une PPA auprès de son proche peut porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique. Que doit-on faire ?	Il faut se référer rapidement à son gestionnaire.
Phrase à compléter : Le personnel doit toujours utiliser son _____ clinique.	Le personnel doit toujours utiliser son jugement clinique.
Une PPA avise l’équipe qu’elle souhaite rester auprès de son proche toute la nuit. Qu’est-ce qui doit être considéré ?	La cohabitation de nuit devrait être favorisée 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 autres 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.
Si l’état de l’usager est stable, qu’il souhaite la présence de sa PPA toute la nuit et qu’aucun enjeu clinique n’est identifié. Que devrait faire l’équipe ?	L’équipe devrait favoriser la cohabitation de nuit.
Une PPA présente des symptômes de toux et de fièvre. Quelle est la règle à suivre ?	La PPA doit éviter de venir pour prévenir les infections.
En cas d’éclosion ou de situation d’urgence, qui peut modifier les heures de visite ? A) Un usager B) Un visiteur C) Le PDG	C. Parmi les rôles et responsabilités du PDG, on retrouve : « Modifier ou restreindre les heures de visite pour un secteur en particulier ou pour toute une installation lorsque la situation le nécessite (ex. : éclosion de certaines pathologies, grande affluence à l’urgence, etc.). »

Capsule #2 : Mme Bouchard et son conjoint

(Bénéfices du partenariat avec les PPA, p.1 de 1)

Mme Bouchard, 78 ans, est admise à l'urgence à la suite d'une chute. Son conjoint, Jean, souhaite demeurer auprès d'elle pour la rassurer.

Question	Réponse
VRAI ou FAUX Jean doit être considéré comme un visiteur.	FAUX. Jean est une PPA et les PPA sont reconnues comme des partenaires de soins, et, contrairement aux visiteurs, peuvent être présentes en dehors des heures de visites.
Parmi les rôles possibles de Jean en tant que PPA, on retrouve : A) Apporter du soutien émotionnel B) Aider selon ses capacités C) Remplacer le personnel en cas de pénurie D) Partager des observations sur l'état de l'usager	A, B, D. La politique accueillante inclut 8 rôles et responsabilités pour les PPA, à la hauteur de leurs volontés et capacités d'engagement . La contribution des PPA ne remplace jamais les responsabilités de l'équipe clinique .
VRAI ou FAUX La politique accueillante ne s'applique pas, puisque Mme Bouchard est à l'urgence d'un hôpital.	FAUX. La politique s'applique à toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Ouest.
Phrase à compléter Peu importe l'installation où se trouve l'usager, la politique accueillante reconnaît les PPA comme des _____ de soins.	Peu importe l'installation où se trouve l'usager, la politique accueillante reconnaît les PPA comme des partenaires de soins.
Discussion Quels bénéfices Jean peut-il apporter à l'équipe dans cette situation ?	Voici quelques éléments de réponses suggérés : • Il peut rassurer Mme Bouchard et lui offrir un soutien émotionnel dans un contexte stressant. • Il peut partager de l'information sur ses habitudes, ses besoins et ses préférences, ce qui aide l'équipe à personnaliser les soins. • Il peut signaler des changements dans son état ou son comportement, puisqu'il la connaît bien. • Il peut contribuer à ce que Mme Bouchard se sente en sécurité, comprise et soutenue pendant son séjour. • Il peut favoriser une meilleure communication entre l'usagère et l'équipe de soins. • Sa présence permet d'offrir des soins et services plus humains et davantage centrés sur les besoins de l'usagère.

À retenir :

Les PPA sont des partenaires de soins et non simplement des visiteurs – elles sont les bienvenus en dehors des heures de visites.

Capsule #3 : Une nuit auprès de son père

(Cohabitation de nuit, p. 1 de 1)

M. Gagnon est hospitalisé depuis plusieurs jours. Sa fille, Julie, souhaite demeurer auprès de lui pendant la nuit.

Question	Réponse
VRAI ou FAUX Julie peut être présente auprès de son père à l'extérieur des heures de visites, selon les volontés de celui-ci.	VRAI. En tant que PPA, Julie peut être présente à l'extérieur des heures de visites. À noter qu'elle pourrait être invitée à quitter temporairement selon la situation clinique, par exemple lors d'un traitement, pour permettre à son père de se reposer, ou lors d'une intervention en situation de crise.
Que doit faire Julie si elle souhaite rester toute la nuit (cohabitation de nuit) ? A) Signer un contrat B) En aviser un intervenant ou un gestionnaire C) Respecter les mesures PCI en place D) Apporter ses repas	B, C. La politique accueillante spécifie que lorsqu'une PPA comme Julie désire demeurer auprès de son proche durant la nuit (cohabitation de nuit), elle doit en aviser un intervenant ou un gestionnaire, et respecter les mesures PCI en place.
Si l'état de M. Gagnon est stable, qu'il souhaite la présence de sa fille et qu'aucun enjeu clinique n'est identifié. Que devrait faire l'équipe ?	L'équipe devrait favoriser la cohabitation de nuit.
S'il y a plutôt des enjeux significatifs en lien avec la sécurité, la qualité des soins, l'environnement ou la quiétude de la clientèle, que devrait faire l'équipe ? A) Permettre à Julie de rester, puisqu'une PPA a toujours le droit de demeurer auprès de son proche, peu importe les circonstances. B) Ignorer la demande de Julie. C) Refuser la demande de Julie sans explication. D) Motiver la décision de refuser la demande et l'expliquer à la PPA.	D. En cas de refus, la politique accueillante précise que la décision devra être motivée et expliquée auprès de la PPA par le gestionnaire ou son remplaçant.

À retenir :

La présence des PPA est favorisée, même de nuit, mais certaines limites peuvent s'appliquer selon le contexte.

Capsule #4 : Une grande visite familiale

(Nombre de PPA/visiteurs, p. 1 de 1)

Mme Renaud réside en CHSLD. À l'occasion de son anniversaire, plusieurs membres de sa famille souhaitent être présents dans sa chambre.

Question	Réponse
VRAI ou FAUX La capacité d'accueil de l'environnement peut limiter le nombre de personnes présentes auprès de Mme Renaud.	VRAI.
VRAI ou FAUX Tous les membres de la famille sont des PPA de Mme Renaud	FAUX. Les membres de la famille qui visitent de façon ponctuelle pour l'anniversaire de Mme Renaud sont considérés comme des visiteurs et doivent respecter les heures de visite.
Quels symptômes devraient amener un membre de la famille de Mme Renaud à reporter sa visite afin de prévenir la transmission d'infections ? A) Fièvre B) Toux C) Bonne humeur contagieuse D) Diarrhée	A, B, D. Toute personne présentant des symptômes tels que fièvre, toux, diarrhée doit s'abstenir de visiter Mme Renaud afin de prévenir la contamination.
Mme Renaud partage sa chambre avec une autre personne qui souhaite se reposer. Que doit faire l'équipe ?	La situation doit être discutée avec Mme Renaud et ses proches afin de déterminer ensemble le nombre de personnes pouvant être présentes dans sa chambre au même moment 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, incluant la cochambreuse de Mme Renaud. L'équipe pourrait aussi proposer d'autres options à Mme Renaud et ses proches, par exemple si un salon des familles ou une salle commune peut être utilisé pour la fête.

À retenir :

La présence des PPA et des visiteurs doit être conciliée avec les besoins et le bien-être des usagers partageant l'espace, dans une approche de partenariat.

Capsule #5 : Quand la collaboration devient difficile

(Comportements perturbateurs, p. 1 de 1)

M. Pelletier est en réadaptation après un AVC. Son ami Claude est très présent pour lui, mais il intervient constamment auprès de l'équipe et perturbe les interventions.

Question	Réponse
VRAI ou FAUX Claude n'est pas la PPA de M. Pelletier, puisqu'il ne fait pas partie de sa famille.	FAUX. Claude partage un lien affectif avec M. Pelletier : même si ce lien n'est pas familial, puisqu'il offre du soutien à M. Pelletier, il est considéré comme son proche aidant.
VRAI ou FAUX Puisque Claude est la PPA de M. Pelletier, il n'existe aucune situation où le personnel pourrait lui demander de quitter.	FAUX. Bien que la présence des PPA (et des visiteurs) soit favorisée, certaines situations peuvent nécessiter qu'ils quittent temporairement ou définitivement les lieux, notamment : • Pour des raisons cliniques • De sécurité • De repos de l'utilisateur • Lors d'une situation de crise Ou • Lorsqu'un comportement perturbe les soins, les services ou le bon fonctionnement de l'installation. Cela dit, en considérant l'approche de partenariat dans cette situation, il serait important de d'abord discuter avec M. Pelletier et Claude afin de tenter de régler la situation sans que ce dernier ne doive quitter. Si les comportements perturbateurs perdurent malgré la discussion, l'équipe pourrait demander à Claude de quitter, et la décision devra être documentée au dossier de M. Pelletier.
VRAI ou FAUX Les règles de civilité ne s'appliquent pas à Claude, puisqu'il est encore très secoué de l'ACV de son ami.	FAUX. Les règles de civilité s'appliquent à tous en tout temps – usager, PPA, visiteurs et employés.

À retenir :

La présence des PPA est favorisée, mais jamais au détriment des exigences de respect et de qualité des soins.

Capsule #6 : Rendez-vous à l'hôpital

(Jeune proche aidance, p. 1 de 1)

Une équipe de soutien à domicile accompagne Mme Côté, qui est en perte d'autonomie. Son petit-fils, Jacob, qui a 11 ans, participe régulièrement à son soutien et l'accompagne parfois lors de rendez-vous à l'hôpital.

Question	Réponse
VRAI ou FAUX Jacob est une jeune personne proche aidante.	VRAI. Il fournit du soutien à sa grand-mère, une personne avec qui il partage un lien affectif.
VRAI ou FAUX Jacob doit être accompagné s'il va à l'hôpital avec sa grand-mère.	FAUX. Selon la politique, les enfants de 12 ans et moins doivent être accompagnés, sauf exception pour les jeunes PPA. Jacob devra s'identifier comme jeune proche aidant de sa grand-mère auprès du personnel et faire preuve de maturité pour que soit considérée une mesure d'exception et de souplesse quant à sa présence non accompagnée.
La politique accueillante encourage la sensibilisation des enfants comme Jacob... A) À l'exploration de la salle d'employés B) Au fonctionnement du milieu de soins, de vie ou de réadaptation (pour Jacob : l'hôpital) C) À la condition de sa grand-mère (pour Jacob : sa grand-mère)	B, C.
Discussion De quelles façons Jacob contribue-t-il au bien-être de sa grand-mère?	- Il peut lui offrir une présence rassurante et du soutien émotionnel, ce qui contribue à diminuer l'anxiété et à favoriser son bien-être. - Il peut l'aider à mieux comprendre les informations ou les consignes qui lui sont transmises. - Il peut partager avec l'équipe des informations utiles sur ses habitudes de vie, ses préférences, ses capacités ou les changements observés dans sa condition. - Il peut aider à maintenir les liens sociaux et familiaux, un élément important du bien-être global de la personne. - Il peut apporter un soutien dans certaines activités du quotidien selon ses capacités et son désir de s'impliquer. - Il peut contribuer à ce que les soins et services soient mieux adaptés aux besoins et aux préférences de sa grand-mère grâce à sa connaissance de celle-ci.

À retenir :

Certains enfants peuvent être jeunes personnes proches aidantes et il est important de les reconnaître comme nos partenaires.

Capsule #7 : Une situation sensible

(Maltraitance, p. 1 de 1)

Simon est un usager hospitalisé en santé mentale, et il reçoit régulièrement la visite de son père.

Question	Réponse
Des motifs raisonnables permettent à l'équipe de croire que la présence de son père pourrait porter atteinte à l'intégrité psychologique de Simon. Que doit faire l'équipe ?	L'équipe doit se référer rapidement à son gestionnaire. Si la présence du proche risque de compromettre l'intégrité physique ou psychologique de Simon, des mesures pourraient devoir être prises pour encadrer, limiter ou suspendre sa présence, selon le contexte.
Simon affirme vouloir voir son père, mais l'équipe a des inquiétudes importantes. Qui doit être impliqué dans l'analyse de la situation ?	• L'équipe de soins concernée, afin d'évaluer la situation à la lumière des observations, du contexte clinique et du bien-être de Simon. • Le gestionnaire, qui a comme responsabilité de soutenir leur personnel dans la gestion des situations particulières comme celles-ci. • Simon, dans la mesure de ses capacités, afin de comprendre ses volontés, son vécu et sa perception de la situation. • Au besoin, les autres professionnels impliqués dans les soins et services (travailleur social, infirmière, médecin, psychologue, etc.) de Simon, pour obtenir une appréciation complète des risques et des impacts potentiels.
VRAI ou FAUX Une décision de refuser la présence du père de Simon pourrait être nécessaire pour le protéger.	VRAI. Toute décision de refus ou de limitation devra être documentée au dossier de Simon. 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, l'équipe doit se référer au gestionnaire ou à son remplaçant.

À retenir :

Le partenariat avec les PPA est important, mais la protection de l'intégrité et de la sécurité de l'usager reste prioritaire.

Document pertinent à l'animation :

- Politique accueillante favorisant la présence des PPA et des visiteurs
