Santé Québec Montérégie-Ouest



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

Présentation clé en main pour les gestionnaires

Santé Québec

Plan de présentation

- Résumé du contenu de la **Politique accueillante favorisant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs**
- Avantages et impacts organisationnels
- Étapes franchies et prochaines étapes

Rappel : principaux motifs ayant justifié la révision de la politique

Version de 2019 : adoptée, mais non déployée en raison de la pandémie de COVID-19

Adoption en 2020 de la Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes (PPA)

Élaboration d'une nouvelle version

- Conforme aux exigences d'Agrément Canada et aux orientations ministérielles (ex. : AAPA, désignation « urgence gériatrique », etc.)
- **Adoptée en février 2026**

« Les gestionnaires de l'établissement collaborent avec les usagers et les personnes proches aidantes pour appliquer une politique d'ouverture et de souplesse concernant la présence des proches. »
(Agrément Canada)

Testez vos connaissances!

Questions en rafale

VRAI

FAUX

Pour être considérée comme PPA, une personne doit participer aux soins physiques.

VRAI

FAUX

C'est **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.

Il n'existe aucune situation où le personnel peut demander à une PPA de quitter.

VRAI **FAUX**

C'est **faux**!

Leur présence est favorisée, mais certaines situations peuvent nécessiter qu'elles 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.

Julie est auprès de son père, hospitalisé depuis plusieurs jours.

S’il est d’accord, Julie peut rester toute la nuit à ses côtés.

VRAI

FAUX

C’est **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.

Jacob a 11 ans.

Il participe régulièrement au soutien de sa grand-mère, et l'accompagne parfois lors de rendez-vous à l'hôpital.

Jacob doit être accompagné s'il va à l'hôpital avec sa grand-mère.

VRAI **FAUX**

C'est **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.

Résumé du contenu de la politique accueillante

Principaux objectifs

- Permettre en tout temps la présence et la participation d'une **personne proche aidante (PPA)** auprès de l'usager qui le souhaite.

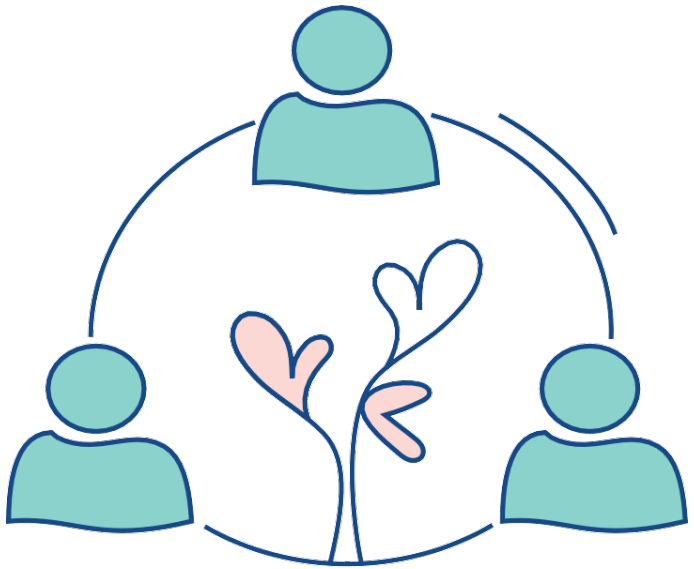
- Améliorer la qualité de l'expérience de l'usager et de ses PPA tout au long de son séjour.

- Favoriser une culture de collaboration et de partenariat avec les usagers et leurs proches.

- Encourager la participation des PPA à la hauteur de leurs capacités et de leurs volontés respectives.

Résumé de la politique accueillante - Intervenants concernés

Toutes les personnes
contribuant
à la réalisation
de la mission de
Santé Québec
Montérégie-Ouest



Résumé de la politique accueillante

Définitions clés proposées

Personne proche aidante

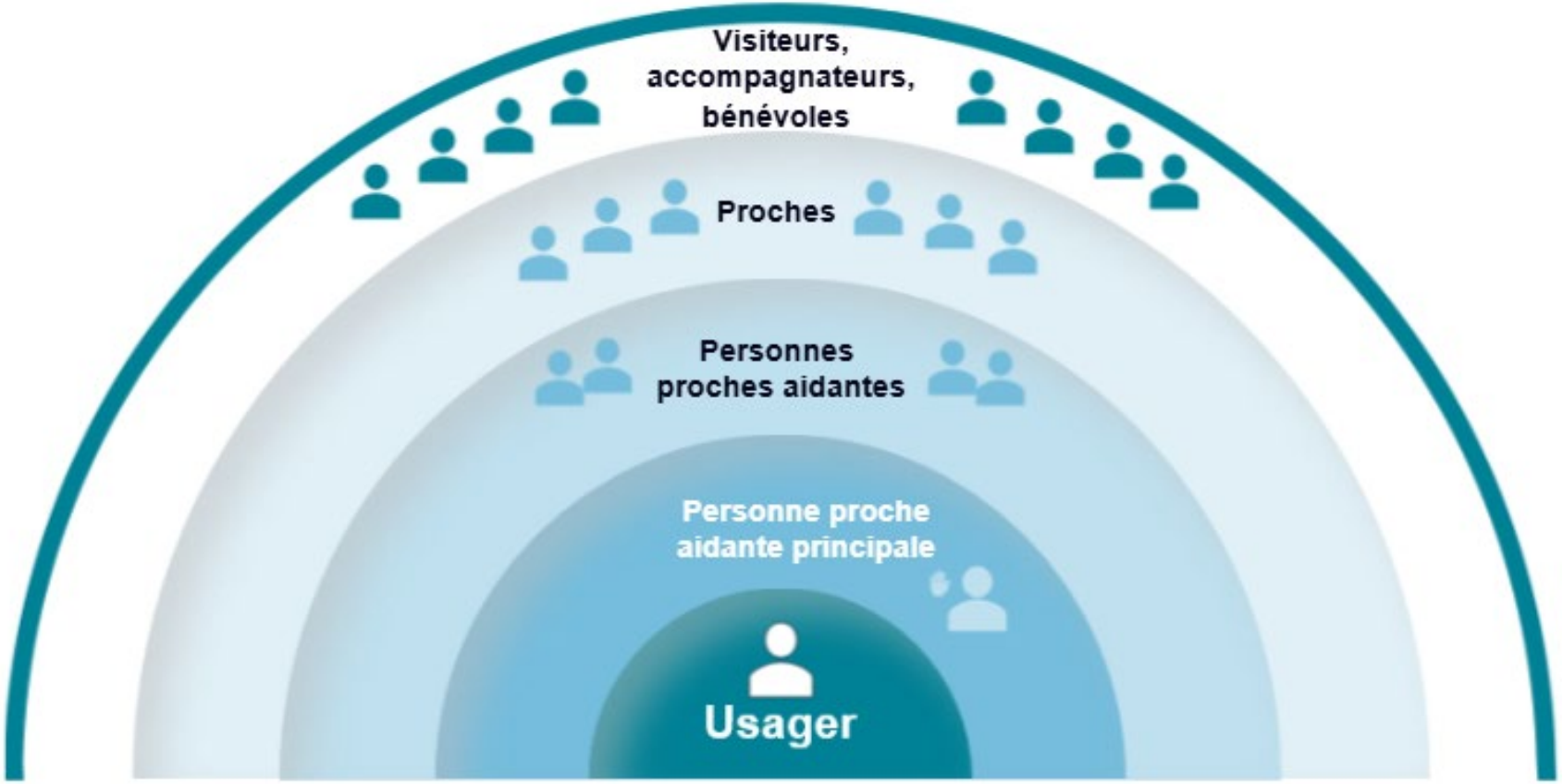
Toute personne qui offre du **soutien sans rémunération à** une personne avec qui elle a un **lien affectif** (familial ou non), peu importe le **soutien offert**, la **condition** ou le **milieu de vie de la** personne aidée peut être considérée comme **proche aidante**.

Visiteur

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

Résumé de la politique accueillante

Visiteurs, proches ou personne proche aidante?



Résumé de la politique accueillante

Rôles et responsabilités

Gestionnaires

- Promotion de la politique et soutien de leurs équipes dans son application
- Respect de la politique dans les installations sous leur responsabilité
- Gestion des situations particulières

Personnel, équipes de soins, médecins, stagiaires

- Promotion et application de la politique
- Accompagnement des usagers et de leurs proches
- Favorisation de l'implication des PPA de façon sécuritaire

Résumé de la politique accueillante

Rôles et responsabilités *(Suite)*

Personnes proches aidantes

- Identification et collaboration selon leurs volontés et capacités
- Soutien de leur proche en respectant ses besoins et volontés
- Respect des consignes

Visiteurs

- Respect des heures de visite et des règles de conduite

Usager

- Participe à ses soins selon ses capacités.
- Respecte les principes de la politique
- Désigne une PPA, s'il le souhaite

Résumé de la politique accueillante

Rôles et responsabilités *(Suite)*

Surveillants en établissement

- Vigie sur les allées et venues de toute personne après 21h
- Accompagnement hors de l'installation de toute personne ayant un comportement perturbateur, imprudent, violent, menaçant ou agressif à la demande du personnel soignant

Bénévoles et accompagnateurs

- Respect des modalités de la politique
- Soutien des usagers selon les consignes reçues

Résumé de la politique accueillante

Principes directeurs

- **Reconnaissance des PPA** comme partenaires essentiels des soins.
- **Accès sans limites d'heures** aux installations pour les PPA, contrairement aux visiteurs.
- **Respect de la diversité** des croyances et des préférences des usagers.
- **Primauté de la personne** : prise en compte de ses besoins, capacités et choix.
- **Promotion de la bientraitance** et de l'autonomie des usagers et de leurs proches.
- **Respect des droits**, de l'intimité et de la tranquillité des usagers.
- **Encadrement de la civilité** et de la confidentialité dans tous les milieux.

« Les PPA ne sont pas des visiteurs,
mais des partenaires de soins »

Résumé de la politique accueillante

Présence auprès de l'usager

PPA : permise en tout temps, selon les **volontés de l'usager.**

Visiteurs : généralement permise de 12 h à 21 h
(selon le contexte clinique, certaines modalités spécifiques peuvent s'appliquer).

Nombre de personnes accueillies : déterminé selon la capacité d'accueil
et le contexte clinique ou social.

Cohabitation de nuit :

Définition : pratique consistant à permettre à une personne désignée par l'usager de demeurer à son chevet pendant la nuit.

Possible pour la PPA : avec l'accord du personnel et en respect des mesures de prévention et contrôle des infections, lorsque le contexte présente peu d'enjeux significatifs.

Résumé de la politique accueillante

Présence des enfants

- **Encouragée :** bénéfique pour l'usager

- **Accompagnement requis :** pour les enfants de 12 ans et moins, sauf exception pour les jeunes PPA jugées suffisamment matures.

- **Jeune PPA – définition :** enfant, adolescent ou jeune adulte, âgé de 5 à 25 ans, qui fournit des soins à une personne avec qui elle partage un lien affectif.

- **Respect des règles :** les enfants doivent suivre les mêmes modalités que les adultes.

- **Sensibilisation :** encourager la compréhension du milieu et de la condition de l'usager.

Résumé de la politique accueillante

Sécurité

Comportement attendu :
civilité, respect de la confidentialité et du bon fonctionnement.

Comportements inacceptables :
bruit excessif, gestes menaçants, pratiques dangereuses.

Accompagnement hors de l'installation :
dans le cas d'un comportement inacceptable à l'égard du personnel, d'un autre visiteur ou d'un usager.

Expulsion possible en cas de **perturbation** ou **non-respect**

Doivent être gérés immédiatement par la personne responsable

Par le **personnel,** en collaboration avec les **surveillants** ou les **services policiers**

Résumé de la politique accueillante

Prévention et contrôle des infections

- **Respect des mesures :** pour éviter la transmission des infections

- **Hygiène des mains :** obligatoire à l'entrée et à la sortie de l'installation

- **Abstention de visite :** demandée en cas de symptômes, tels que fièvre, toux, diarrhée

- **Restriction possible des visites :**
  en cas d'éclosions d'infections nosocomiales, par décision de la Direction générale

- **Usagers en précautions additionnelles**
  - ✓Équipement de protection et hygiène des mains : obligatoire
  - ✓Limite stricte : maximum de 2 personnes par usager, sauf exception

Déploiement de la Politique accueillante

Les avantages et les impacts

Les avantages pour…

Les usagers

- Amélioration de l'expérience de soins
- Meilleure continuité des soins
- Respect des préférences et de la dignité

Les PPA

- Reconnaissance officielle de leur rôle et leur expertise
- Accès facilité (suppression des horaires de visites)
- Participation active, selon volontés et capacités

Les avantages pour…

Le personnel et l'organisation

- Harmonisation des pratiques
- Renforcement de la culture de partenariat
- Amélioration de la communication
- Réduction des tensions (liées aux heures de visites)

Qualité et sécurité des soins

- Meilleure prise en charge globale
- Respect des normes et orientations ministérielles
- Prévention des risques (encadrement clair pour PCI et sécurité)

Les impacts anticipés

- Transformation de la culture organisationnelle
- Adaptation et harmonisation des pratiques cliniques et de gestion
- Mobilisation des équipes et gestion du changement

Déploiement et prochaines étapes

Stratégie de communication en 2 volets :

Déploiement à l'interne cet automne

Boite à outils pour les gestionnaires incluant:

- Affiche pour les employés
- Foire aux questions
- Capsule d'animation employés/gestionnaires
- Présentation clé en main

Page Intranet Politique accueillante

Déploiement à l'externe à l'hiver 2027

- Affiche pour les usagers et leurs proches
- Foire aux questions
- Article Portail Santé Montérégie



Messages clés à retenir

Les PPA ne sont pas des visiteurs, mais des partenaires de soins.

Ensemble, on assure des soins plus sûrs et plus humains.

Un milieu qui accueille bien les proches aidants est un milieu où l'usager se sent plus soutenu et moins isolé.

Des alliés pour les intervenants

PÉRIODE DE QUESTIONS ET COMMENTAIRES

Santé Québec