

## LIGNES DIRECTRICES

### Personnes de soutien désignées pendant la pandémie

La pandémie de la COVID-19 a transformé les pratiques et les politiques en santé, notamment par l'application de restrictions des visites limitant considérablement l'accès des personnes de soutien désignées (PSD) dans les établissements et le soutien offert aux patients par celles-ci. Des études ont démontré que ces restrictions, lorsqu'elles sont prolongées, ont un impact négatif sur la santé mentale et physique des patients.

Afin de remédier à cet impact, des lignes directrices ont été élaborées afin d'offrir une approche équilibrée pour gérer la présence des personnes de soutien désignées et le soutien qu'elles offrent de manière sécuritaire. Ces lignes directrices respectent la nécessité et le droit des patients vulnérables à ce que leur famille, telle qu'elle est définie par eux, soit impliquée dans leurs soins, tout en reconnaissant les risques existants.

Ces lignes directrices et l'approche en lien avec les personnes de soutien désignées s'alignent avec les principes directeurs de la Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé et le Guide stratégique de l'Institut canadien pour la sécurité des patients pour la réintégration des partenaires de soins essentiels ([Réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels pendant la pandémie de COVID-19](#)).

Dans les réseaux de santé, la famille et les proches qui soutiennent les patients seront définis comme des personnes de soutien désignées (PSD). Ce terme souligne que ces personnes sont reconnues en tant que membre essentiel de l'équipe de soins et qu'elles sont « plus qu'un visiteur social ». Les PSD sont des partenaires actifs dans la prestation des soins et peuvent fournir un soutien physique, psychologique et émotionnel. Ces soins peuvent comprendre le soutien à la prise de décisions, la coordination des soins et la continuité des soins. Ce terme s'aligne également avec la terminologie et les responsabilités des PSD dans les foyers de soins au Nouveau-Brunswick.

Les PSD seront fournies de l'information en lien avec la prévention et le contrôle des infections afin d'assurer la sécurité du patient, des membres de l'équipe de soins et d'eux-mêmes. Cela comprendra des directives sur l'hygiène des mains, l'utilisation continue de masques et la distanciation physique lorsqu'en contact avec d'autres patients/ personnel / visiteurs. En tant que membre actif de l'équipe de soins, la PSD n'est pas tenue de maintenir une distance de 2 mètres par rapport au patient.

La présence des PSD n'est pas limitée aux heures de visite applicables aux visites générales/sociales. Les heures et la fréquence des visites, ainsi que le soutien que la PSD fournira au patient seront déterminés en collaboration avec le patient, la PSD et les membres de l'équipe de soins.

#### Principes directeurs

**Patient** – Le patient dans ce document est défini comme une personne recevant des services dans les établissements du Réseau et qui n'est pas un cas confirmé ou suspect de COVID-19.

### **Personne de soutien désignée (PSD):**

- Une PSD est un partenaire actif dans la prestation des soins et un membre essentiel de l'équipe de soins qui peut fournir un soutien physique, psychologique et émotionnel, tel que jugé important par le patient.
- La PSD contribue à une expérience et à des résultats positifs pour les patients.
- Les PSD sont identifiées par le patient ou le mandataire spécial et peuvent inclure des membres de sa famille, des amis proches ou des proches aidants.
- Les PSD doivent être âgées de 18 ans ou plus.

### **Visiteurs sociaux :**

- Les visiteurs sociaux ont un rôle social important, mais ne participent pas en tant que PSD qui ont un rôle de soutien actif auprès des patients.
- Les visiteurs sociaux sont seulement autorisés à rendre visite dans la phase orange ou jaune et pendant des heures de visite spécifiques.
- Ils doivent porter un masque, pratiquer l'hygiène des mains et maintenir une distance de 2 mètres par rapport au patient et au personnel.

### **Services d'urgence/Soins ambulatoires**

- Une personne de soutien sera permise pour tous les patients.
- Il peut y avoir des situations particulières ou des circonstances où la distanciation physique avec d'autres patients ne permettra pas à la personne de soutien d'être présente. Dans ce cas, le personnel en informera le patient et sa personne de soutien et discutera des options en fonction des besoins du patient.

### **Nombres de PSD désignés**

- Les patients ou leur mandataire spécial désigneront jusqu'à 2 PSD à la fois. Les exceptions au nombre de PSD sont identifiées dans [l'aide-mémoire sur le Boulevard](#).
- Les patients peuvent modifier leur PSD si la personne n'est pas en mesure de répondre aux attentes du patient ou de l'unité.
- Chaque unité de soins aura un processus pour identifier et documenter la PSD de chaque patient admissible.

### **Exigences en matière de prévention et contrôle des infections**

- Toutes les PSD seront tenues de respecter et adhérer à toutes les pratiques de prévention et contrôle des infections COVID-19, y compris l'auto-évaluation, l'hygiène des mains, l'utilisation continue d'un masque médical, la distanciation physique des autres patients, du personnel et des visiteurs, le port de l'équipement de protection individuelle, si nécessaire.
- Les PSD devront recevoir des informations sur les pratiques de PCI et recevront des directives sur l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle (ÉPI), les pratiques d'hygiène des mains et les restrictions/directives à l'unité.

### Détails des visites

- Les détails des visites seront définis par l'équipe de soins en collaboration avec le patient et la PSD. Cela comprendra les heures, la fréquence des visites et les soins qui peuvent être fournis au patient.

### Restrictions

- La PSD doit se laver les mains et changer son masque avant d'entrer dans l'établissement.
- Le Réseau peut rétablir toutes restrictions en raison d'un risque accru pour les patients et le personnel en l'absence d'un changement de niveau d'alerte provincial en fonction des circonstances provinciales, régionales ou locales. Les établissements qui désirent restreindre l'accès aux PSD devront faire une demande au Centre d'opérations d'urgence.
- Dans ces circonstances, des arrangements seront pris pour établir des partenariats virtuels de soins (ex. moyens virtuels tels que le téléphone, la vidéoconférence ou les tablettes) avec les PSD afin qu'elles puissent participer activement avec l'équipe de soins.
- Les enfants ne sont pas autorisés de rendre visite, sauf en phase jaune. Par contre, pour les patients en fin de vie ou en état critique, les demandes d'exception doivent être examinées et approuvées au cas par cas. Si une permission de visite est accordée, les enfants de 12 ans et moins doivent être accompagnés de la PSD et des mesures prises pour assurer le respect des exigences en matière de prévention et contrôle des infections (hygiène des mains, port du masque, etc.).

### Conduite et comportement

- Les PSD doivent suivre les directives de l'établissement et être attentives et sensibles aux besoins des autres. Cela comprend le respect des exigences en matière de prévention et contrôle des infections, du plan de visites, de tous les travailleurs de la santé et des autres patients et de maintenir le bruit au minimum.
- Les travailleurs de la santé adresseront les non-conformités en fonction de leur gravité et des risques pour les autres. Cela peut inclure une simple discussion sur les attentes en lien avec la conduite de la PSD et peut aller jusqu'au retrait de la désignation de PSD.

## PROCESSUS À L'UNITÉ DE SOINS

- Le personnel infirmier ou le patient communique avec les personnes pour les aviser de la désignation de PSD. Elles doivent être informées de leur rôle comme PSD et du plan des visites. Le plan des visites sera documenté au dossier.
- Le personnel infirmier doit informer le patient et la PSD des restrictions en place en raison de la COVID-19:
  - a. La PSD doit faire une auto-évaluation à domicile avant chaque visite et ne sera pas autorisée à visiter si elle :
    - a des symptômes de la COVID
    - est confirmée COVID positif
    - a eu des contacts avec un cas confirmé au cours **des 7 derniers jours**
    - a eu des contacts étroits avec une personne atteinte d'une maladie respiratoire aiguë
    - a demeuré sous le même toit qu'une personne en auto-isolément
    - est en attente de résultat d'un test de COVID-19
- Le personnel infirmier invite la PSD à prendre connaissance de l'information sur le Site Web du Réseau et lui fournit une copie du [guide d'information](#) à sa première visite.
- Une fois sur l'unité, la PSD s'identifie auprès du personnel, les informe de sa présence et au besoin discute avec l'équipe de soins du soutien à fournir au patient.
- Lorsque la PSD quitte l'unité de soins, elle doit communiquer son départ au personnel ainsi que toute information supplémentaire concernant le statut du patient, ses préoccupations, ses questions, etc.
- Le personnel infirmier fournira à la PSD des instructions sur l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle (ÉPI), les pratiques d'hygiène des mains et les restrictions/directives (voir ci-dessous).

## RESTRICTIONS / DIRECTIVES POUR LES PERSONNES DE SOUTIEN DÉSIGNÉES

### Les PSD doivent :

- faire une auto-évaluation à domicile avant chaque visite et ne pas visiter si elles ont des symptômes ou facteurs de risques (contact avec cas positif, etc.);
- porter un masque médical correctement en tout temps;
- faire l'hygiène des mains en entrant et en sortant de l'établissement et en entrant et en sortant de la chambre du patient;
- maintenir une distance physique de 2 mètres (6 pieds) des autres patients/ personnel / visiteurs. En tant que membre actif de l'équipe de soins, elle n'est pas tenue de maintenir une distance de 2 mètres par rapport au patient;
- aller directement à la chambre du patient et y rester pendant toute la durée de la visite;
- sortir de la chambre lorsque le personnel doit effectuer une procédure et à tout moment jugé nécessaire par l'équipe de soins;
- s'informer auprès du personnel infirmier sur le port d'ÉPI si le patient est en isolation;
- aviser l'unité de soins s'il a un reçu un résultat positif d'un test de la COVID 19 dans les **7 jours** suivant sa présence à l'hôpital.

### Les PSD ne sont pas permises :

- de rendre visite si elles sont confirmées COVID positif, ou s'elles ont eu un test COVID positif dans les **7 jours** précédant la visite.
- d'entrer dans l'établissement si elles ont des symptômes de la COVID-19 ou de toute autre infection aiguë, tels la grippe, le rhume ou autre;
- d'utiliser les toilettes des patients (ils doivent utiliser les toilettes désignées pour les visiteurs);
- d'utiliser les espaces partagés (salons de télévision, cuisinette, etc.). Certaines exceptions peuvent être faites pour les PSD qui sont présents pour de longues durées (ex. pédiatrie, soins palliatifs).

## References:

Bélanger, Lynda, Sylvain Bussièrès, François Rainville, Martin Coulombe, and Marie Desmartis. "Hospital visiting policies-impacts on patients, families and staff: A review of the literature to inform decision making." *J Hosp Adm* 6, no. 6 (2017): 51-62.

Canadian Agency for Drugs and Technologies in Health. "COVID-19 Infection Risk Related to Visitors in Long-Term Care." (2020). Internal document. Policy Guidance for the Reintegration of Caregivers as Essential Care Partners: Report 18

Canadian Foundation for Healthcare Improvement and Canadian Patient Safety Institute. (2020). Policy Guidance for the Reintegration of Caregivers as Essential Care Partners: Report

Canadian Foundation for Healthcare Improvement. (2020) Re-Integration of Family Caregivers as Essential Partners in Care in a Time of COVID-19

Comas-Herrera Adelina, Salcher-Konrad Maximillan, Baumbusch Jennifer, Farina Nicolas, Goodman Claire, Lorenz-Dant Klara, Low Lee-Fay." Rapid review of the evidence on impacts of visiting policies in care homes during the COVID-19 pandemic." Pre-print published in LTCcovid.org. (2020) <https://ltccovid.org/2020/11/01/pre-print-rapid-review-of-the-evidence-on-impacts-of-visiting-policies-in-care-homes-during-the-covid-19-pandemic/>.

Goldman, Brian. "No Visitors Please: Families grapple with new COVID-19 policies that leave them cut off from vulnerable loved ones in hospital." CBC LISTEN> Audio file (April 18, 2020). <https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-75/-white-coat-black-art/clip/15771656-n0-visitors-please-families-grapple>.

Horizon Health Network. (2019). Family Presence Policy. HHN-PC-016

Hwang, Tzung-Jeng, Kiran Rabheru, Carmelle Peisah, William Reichman, and Manabu Ikeda. "Loneliness and Social Isolation during the COVID-19 Pandemic." *International Psychogeriatrics* (2020): 1-15.

Nova Scotia Health Authority. Staff Guidance on Visitor Restrictions during COVID-19, (2020)

Ontario's Long-Term Care COVID-19 Commission. (2020), [http://www.ltccommission-commissionsld.ca/ir/pdf/20201023\\_First%20Interim%20Letter\\_English.pdf](http://www.ltccommission-commissionsld.ca/ir/pdf/20201023_First%20Interim%20Letter_English.pdf).

Re-Opening of Canadian Nursing Homes to Family Caregivers and Visitors during the Coronavirus Disease 2019 Pandemic." *Journal of the American Medical Directors Association* 21, no. 10 (2020): 1365-1370.

Stall, Nathan M., Jennie Johnstone, Allison J. McGeer, Misha Dhuper, Julie Dunning, and Samir K. Sinha. "Finding the Right Balance: An Evidence-Informed Guidance Document to Support the Re-Opening of Canadian Nursing Homes to Family Caregivers and Visitors during the Coronavirus Disease 2019 Pandemic." *Journal of the American Medical Directors Association* 21, no. 10 (2020): 1365-1370.

Vitalité Health Network. (2020). Quick Reference for COVID-19 Alert Levels.