

Foire aux questions concernant les personnes de soutien désignées (PSD)

Que faire si plusieurs membres de la famille veulent devenir personnes de soutien désignées (PSD)?

En raison de la COVID-19, il est important de limiter le nombre de personnes dans les hôpitaux. Pour concilier les avantages que peuvent offrir les PSD en matière de soins aux patients avec le risque de transmission de la COVID-19, le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives actuelles d'Horizon relatives aux PSD et aux visiteurs](#).

Que faire si un patient souhaite bénéficier d'une PSD, mais qu'il n'a pas de membre de la famille ou d'ami en mesure de le faire?

Une demande peut être présentée aux Ressources bénévoles pour qu'un bénévole disponible rende visite au patient dans le cadre du Programme de visites amicales.

Les patients peuvent-ils changer leurs PSD?

Oui, les patients peuvent changer leurs PSD. Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives actuelles d'Horizon relatives aux PSD et aux visiteurs](#).

Qu'entend-on par « soutien affectif ou psychologique »?

Le simple fait d'être présent peut constituer une forme de soutien affectif ou psychologique. La présence d'un membre de la famille peut souvent calmer et rassurer un patient qui se sent agité ou effrayé.

Qu'est-ce qui distingue une PSD d'un visiteur social?

- Les PSD sont des partenaires actifs dans les soins de santé d'un patient et peuvent lui fournir un soutien supplémentaire (soutien physique ou affectif) adapté à ses besoins particuliers.
- Les PSD peuvent également fournir des renseignements clés sur le patient et aider à la prise de décisions.
- Une PSD **peut** rendre visite à un patient en dehors des heures de visite ordinaires et n'est **pas** tenue de maintenir une distance de 2 mètres entre elle et le patient.
- Bien que les visiteurs sociaux jouent un rôle important, ils ne sont pas des partenaires actifs dans les soins de santé d'un patient comme le sont les PSD.
- Contrairement à une PSD, un visiteur social n'est pas un membre essentiel de l'équipe soignante et n'offre pas de soutien physique ou affectif, de soins ou d'aide à la prise de décisions.
- Les visiteurs sociaux peuvent rendre visite à un patient uniquement pendant les heures de visite ordinaires. Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la

COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives actuelles d'Horizon relatives aux PSD et aux visiteurs](#).

- Les visiteurs sociaux doivent porter un masque, pratiquer l'hygiène des mains et **maintenir une distance de 2 mètres (6 pieds)** du patient et du personnel.

Après avoir suivi la formation requise, est-ce qu'une PSD peut commencer à remplir son rôle avant qu'un plan de soutien (plan de visite) soit finalisé?

Toute PSD doit attendre qu'un plan de soutien (plan de visite) ait été élaboré avant de commencer à remplir son rôle. Le plan sera établi en collaboration avec la PSD, le personnel soignant et le patient ou son mandataire.

Qu'est-ce qu'un plan de soutien (plan de visite)?

Un plan de soutien (plan de visite) présente divers renseignements concernant la PSD, comme la preuve de réussite de la formation obligatoire, les heures et la fréquence des visites ainsi que les types de soins ou de soutien qu'elle pourra offrir au patient. Les précisions concernant les visites et les soins feront l'objet d'une prise de décision collaborative entre l'équipe de soins de santé, le patient ou son mandataire ainsi que la PSD.

Y a-t-il une limite quant au nombre de PSD ou de visiteurs sociaux pouvant se trouver dans une unité de soins de santé en même temps?

Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives en vigueur d'Horizon relatives aux visiteurs](#).

Est-ce que les PSD et les visiteurs sociaux sont permis durant les diverses phases du plan de rétablissement de la pandémie?

Oui, les PSD sont autorisées à visiter un patient durant les diverses phases du plan de rétablissement de la pandémie. Les visiteurs sociaux sont permis quand le niveau de transmission de la COVID-19 est faible dans nos établissements et nos collectivités. Advenant un niveau de risque élevé de transmission de la COVID-19 dans l'un de ses établissements de santé, Horizon pourrait imposer des restrictions aux visites sociales et limiter le nombre de PSD permises en raison du risque accru d'infection pour les patients et les travailleurs de la santé. En de telles circonstances, des dispositions pourront être prises avec l'équipe de soins de santé pour que la PSD participe aux soins du patient de façon virtuelle, que ce soit par téléphone, par vidéoconférence ou par courriel. Ces mesures seront seulement employées comme solutions intérimaires ou à court terme.

À quel endroit une PSD doit-elle se rendre si un visiteur social arrive pour voir le patient?

Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives en vigueur d'Horizon relatives aux visiteurs](#). Si le nombre de personnes présentes dans la chambre dépasse le nombre permis, des personnes devront quitter l'établissement puisqu'aucun établissement n'offre actuellement d'espace de rassemblement.

À quel endroit dans un établissement les PSD peuvent-elles visiter un patient?

Les visites des PSD doivent avoir lieu dans la chambre du patient, et si les niveaux d'activité de la COVID-19 sont faibles, elles peuvent avoir lieu à l'extérieur de la chambre du patient. Veuillez consulter les membres de l'équipe soignante à ce sujet.

Est-ce qu'une PSD peut modifier le plan de soutien (plan de visite) au besoin?

Toute modification au plan de soutien (plan de visite) doit être effectuée en collaboration avec le patient ou son mandataire et l'infirmière gestionnaire.

Si la PSD n'est pas en mesure de rendre visite au patient, peut-on la remplacer par une autre personne?

Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes à la fois varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de la COVID-19 dans l'hôpital et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD et de visiteurs sociaux actuellement autorisés, veuillez consulter les [directives en vigueur d'Horizon relatives aux visiteurs](#).

Est-ce que les PSD et les visiteurs sociaux peuvent faire plusieurs visites espacées dans une même journée en quittant l'établissement entre chacune?

On demande aux PSD et aux visiteurs sociaux de limiter leurs allées et venues au cours d'une même journée.

Quelle est la durée de la formation requise pour devenir une PSD?

La formation, qui est offerte en ligne, dure environ 30 minutes.

Les PSD sont-elles autorisées à rester auprès d'un patient 24 heures sur 24, 7 jours sur 7?

L'heure, la fréquence et la durée des visites seront déterminées par la PSD, le patient ou son mandataire et l'équipe de soins de santé, en fonction des besoins du patient.

Les PSD et les visiteurs sociaux peuvent-ils manger ou boire dans la chambre du patient?

Non, les PSD et les visiteurs sociaux doivent manger et boire dans les endroits désignés, comme la cafétéria.

Quelle démarche les PSD doivent-elles suivre pour changer le plan de soutien (plan de visite)?

Les PSD doivent communiquer avec l'infirmière gestionnaire pour discuter de la démarche à suivre. Tout changement éventuel au plan de visite devra se faire en collaboration avec la PSD, le patient ou son mandataire et l'équipe soignante.

Est-ce qu'une PSD ou un visiteur social peut utiliser le lavabo de la chambre ou de la salle de bain du patient?

Non. En raison des lignes directrices en matière de prévention et de contrôle des infections, les PSD et les visiteurs sociaux doivent utiliser les toilettes publiques.

Est-ce que tous les patients peuvent être admissibles au programme de PSD?

Tout patient qui a besoin de soutien affectif ou physique, d'aide à la prise de décision ou d'aide avec ses soins est admissible au programme de PSD. Ce ne sont pas tous les patients qui ont besoin d'un soutien supplémentaire. Si vous pensez que votre proche est admissible au programme de PSD, veuillez en parler à l'infirmière gestionnaire de l'unité où se trouve votre proche.

Puis-je passer la nuit à l'urgence avec mon proche?

Veillez en discuter avec l'équipe soignante du patient. Votre demande sera traitée en fonction de l'espace physique disponible.

Puis-je désigner mon animal de compagnie comme PSD ou demander à quelqu'un de l'amener auprès de moi?

Non, les animaux de compagnie ne peuvent pas être des PSD. Toutefois, les visites d'animaux de compagnie sont permises. Veuillez discuter du processus avec vos fournisseurs de soins de santé.

Comment les PSD éventuelles vont-elles suivre la formation requise si elles n'ont pas accès à Internet, sont peu familiarisées avec les outils de formation en ligne ou ont de la difficulté à lire?

Le personnel d'Horizon peut aider les éventuelles PSD à suivre la formation requise. Si vous avez besoin d'aide ou si vous souhaitez prendre rendez-vous, veuillez téléphoner au **1-833-625-1653** ou envoyer un courriel à DSP-PSD@horizonnb.ca.

Le Programme de PSD est-il en place dans tous les établissements d'Horizon?

Oui, le Programme de PSD est en place dans tous les établissements d'Horizon.

Le Programme de PSD sera-t-il étendu aux patients en oncologie afin que ces derniers puissent se faire accompagner à leurs rendez-vous pour discuter de leurs choix de traitement et de leurs soins?

Oui, une PSD peut accompagner un patient dans un contexte de visite en consultation externe en fonction de l'espace disponible. On recommande aux patients d'appeler le service où ils ont rendez-vous pour vérifier s'il y a des contraintes liées à l'espace.

Les PSD recevront-elles un document normalisé attestant qu'elles ont suivi la formation requise?

Oui, les PSD recevront un courriel attestant qu'elles ont suivi la formation requise. Elles devront le montrer à l'infirmière gestionnaire du patient ou à son remplaçant en vue de finaliser le plan de visite.

Si vous voulez de plus amples renseignements sur le programme de PSD, veuillez téléphoner sans frais au **1-833-625-1653** ou envoyer un courriel à l'adresse DSP-PSD@horizonnb.ca.