

## FOIRE AUX QUESTIONS CONCERNANT LES PERSONNES DE SOUTIEN DÉSIGNÉES (PSD)

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

Le programme de PSD est en place dans tous les hôpitaux et établissements de soins de longue durée en collaboration avec l'équipe soignante. Tous les patients hospitalisés ou recevant des soins de longue durée qui ont besoin de soutien affectif ou physique ou d'aide pour ses soins ou la prise de décisions peuvent avoir une PSD. Ce ne sont toutefois pas tous les patients qui ont besoin d'un soutien supplémentaire. Si vous pensez que votre proche pourrait bénéficier d'une PSD, veuillez en parler à l'infirmière gestionnaire de l'unité où se trouve votre proche.

### **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 hospitalisé ou recevant des soins de longue durée qui se sent agité ou effrayé.

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

- Comme partenaire actif dans les soins de santé, la PSD peut apporter un soutien supplémentaire au patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée. Ce soutien peut inclure une aide au soutien physique ou aux soins affectifs et peut répondre aux besoins particuliers du patient.
- La PSD peut 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 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.
- Les visiteurs sociaux doivent pratiquer l'hygiène des mains, maintenir une distance entre eux, le patient et le personnel et porter un masque lorsque nécessaire.

Le nombre total de PSD autorisées et le nombre de PSD pouvant être présentes en même temps varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de maladies respiratoires dans l'hôpital ou l'établissement de soins de longue durée et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD autorisées, veuillez consulter les [directives en vigueur](#) d'Horizon relatives aux visiteurs.

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

Pour connaître le nombre de PSD autorisées, veuillez consulter les [directives en vigueur](#) d'Horizon relatives aux visiteurs.

### **Que faire si un patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée 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 en même temps varient en fonction de l'état du patient et des niveaux d'activité de virus respiratoires dans l'hôpital ou l'établissement de soins de longue durée et au sein de la collectivité. Pour connaître le nombre de PSD autorisées, veuillez consulter les [directives en vigueur](#) d'Horizon relatives aux visiteurs.

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

Oui. Pour connaître le nombre de PSD autorisées par patient, veuillez consulter les [directives en vigueur](#) d'Horizon relatives aux visiteurs.

### **Les PSD peuvent-elles visiter un patient qui se trouve dans une unité connaissant une situation d'éclosion?**

Oui, les PSD sont autorisées à visiter un patient qui se trouve dans une unité connaissant une situation d'éclosion. Des mesures de précautions supplémentaires, dont l'utilisation d'équipement de protection individuelle (EPI), pourraient être nécessaires et le personnel communiquera leur mise en place aux PSD.

### **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 soignante, en fonction des besoins du patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée.

### **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?**

Pour connaître le nombre de PSD autorisées, veuillez consulter les [directives en vigueur](#) d'Horizon relatives aux visiteurs.

### **À quels endroits peuvent avoir lieu les visites des PSD auprès d'un patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée?**

Les visites des PSD doivent avoir lieu dans la chambre du patient, et si approuvées par le personnel, elles peuvent avoir lieu à l'extérieur de la chambre du patient. Veuillez consulter les membres de l'équipe soignante à ce sujet.

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

Pour connaître le nombre de PSD autorisées, 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'hôpital ou l'établissement de soins de longue durée puisqu'aucun établissement n'offre actuellement d'espace de rassemblement.

**Est-ce que les PSD et les visiteurs sociaux peuvent faire plusieurs visites espacées dans une même journée en quittant l'hôpital ou l'établissement de soins de longue durée entre chacune?**

Les visiteurs sociaux peuvent rendre visite à un patient pendant les heures de visite ordinaires. On demande aux PSD et aux visiteurs sociaux de limiter le nombre de leurs visites au cours d'une même journée.

**Les PSD et les visiteurs sociaux peuvent-ils manger ou boire dans la chambre d'un patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée?**

Non, les PSD et les visiteurs sociaux ne peuvent pas manger ni boire dans la chambre du patient. Elles doivent manger et boire dans les endroits désignés, comme la cafétéria.

**Est-ce qu'une PSD ou un visiteur social peut utiliser le lavabo de la chambre ou de la salle de bain du patient hospitalisé ou recevant des soins de longue durée?**

Non. En raison des mesures de prévention et de contrôle des infections, les PSD et les visiteurs sociaux doivent utiliser les toilettes publiques. Ils ne peuvent pas utiliser l'évier et la toilette du patient.

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

Oui, dans des circonstances exceptionnelles, cela peut être possible pour les PSD. Veuillez en discuter avec l'équipe soignante du patient. Votre demande sera traitée en fonction de l'espace physique disponible et de la sécurité de tous.

**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 peuvent être permises dans le cadre des visites sociales. Veuillez discuter du processus avec vos fournisseurs de soins de santé.

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

Le personnel d'Horizon peut vous aider à suivre la formation requise. Pour prendre rendez-vous pour obtenir de l'aide, veuillez téléphoner au **1-833-625-1653** ou envoyer un courriel à [DSP-PSD@horizonnb.ca](mailto:DSP-PSD@horizonnb.ca).

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

Il faut environ 30 minutes pour suivre la formation en ligne.

**Après avoir suivi la formation en ligne requise, est-ce qu'une PSD peut immédiatement commencer à remplir son rôle?**

Non. Après avoir suivi la formation obligatoire en ligne, la PSD doit téléphoner au numéro sans frais (1-833-625-1653), envoyer un courriel aux responsables du programme ([DSP-PSD@HorizonNB.ca](mailto:DSP-PSD@HorizonNB.ca)) ou parler à un travailleur de la santé pour s'inscrire. Lorsqu'une personne s'inscrit à titre de PSD, elle doit fournir les renseignements suivants :

- Confirmation que la PSD a terminé la formation en ligne
- Nom complet de la PSD et son numéro de téléphone
- Nom complet du patient et date de naissance
- Endroit où se trouve le patient (c.-à-d. hôpital ou établissement de soins de longue durée ET unité de soins)
- Description de la façon dont la PSD souhaite soutenir le patient

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

- Le programme de PSD est offert dans tous les hôpitaux et établissements de soins de longue durée d'Horizon. Les services de traitement des dépendances et de santé mentale et les services communautaires comme les centres de désintoxication ont en place des pratiques en matière de visites et de présence des membres de la famille qui sont conformes à leurs pratiques cliniques. Veuillez communiquer avec le service en question pour obtenir de plus amples renseignements.
- 

**Le Programme de PSD sera-t-il étendu aux patients en oncologie et aux autres patients recevant des soins en consultation externe?**

Oui, DEUX PSD peuvent 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 lorsqu'elles auront terminé la formation en ligne obligatoire. Les PSD devraient garder une copie de leur certificat d'achèvement.

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](mailto:DSP-PSD@HorizonNB.ca).