




personnes de  
soutien désignées  
(PSD)

PARTENAIRES  
ESSENTIELS  
DE SOINS

# PROGRAMME SUR LA PRÉSENCE DE LA FAMILLE CHEZ HORIZON



Mon mari et moi savions qu'il était en train de perdre son combat contre la maladie de Parkinson, mais je garderai toujours un souvenir précieux des moments que j'ai passés à ses côtés les derniers jours de sa vie. J'étais là pour entendre les derniers mots qu'il m'a adressés. Ce genre de moment ne se prévoit pas en fonction d'un horaire de visite.

**-Une des conseillères en évaluation de l'expérience des patients d'Horizon**



# CONTEXTE

Selon la politique d'Horizon sur la présence de la famille, la famille et les amis jouent un rôle essentiel dans le bien-être physique et affectif des patients. **Les personnes de soutien désignées (PSD)** sont au cœur de cette politique. Elles représentent une part essentielle de la présence de la famille et des soins axés sur le patient et la famille dans nos hôpitaux et nos établissements de soins de longue durée. Nous considérons que la famille, telle qu'elle est définie par le patient, joue un rôle important dans la guérison et le bien-être affectif des patients.



## QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE LES PSD ET LES VISITEURS SOCIAUX?

### **Les PSD se distinguent des visiteurs sociaux pour les raisons suivantes :**

- » Les PSD sont considérées comme des membres essentiels de l'équipe de soins de santé.
- » Les PSD fournissent au patient du soutien affectif et du soutien à la personne (p. ex. en lui donnant des bains, en le faisant manger).
- » Les PSD peuvent participer à la prise de décisions et fournir des informations sur la santé du patient.
- » Une PSD est la bienvenue en tout temps selon la préférence du patient ET en coordination avec l'équipe de soins du patient.

### **Les visiteurs sociaux sont également importants pour la présence de la famille. Toutefois :**

- » Les visiteurs sociaux ne sont pas considérés comme des membres essentiels de l'équipe de soins de santé.
- » Les visiteurs sociaux ne participent pas à la prise de décisions et ne fournissent pas d'informations essentielles sur la santé du patient.
- » Les visiteurs sociaux ne participent pas au soutien à la personne fourni au patient.
- » Les PSD sont autorisées à rendre visite à leur proche en dehors des heures de visite de l'hôpital ou de l'établissement.

**Veillez noter :** *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. Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de ces services.*

## **DIRECTIVES GÉNÉRALES POUR LES VISITES DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE SUR LA PRÉSENCE DE LA FAMILLE DANS LES HÔPITAUX ET LES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

- » Les PSD sont désignées par le patient et peuvent être des membres de la famille, des amis proches ou d'autres proches aidants.
- » L'accès des PSD aux patients est flexible ET déterminé en collaboration avec le patient et son équipe soignante.
- » Le niveau de soutien offert par la PSD est déterminé par le patient et fait l'objet d'une discussion en collaboration avec son équipe de soins de santé.
- » Les visiteurs sociaux ne sont pas définis comme des partenaires essentiels dans la planification des soins du patient ou dans la prise de décision le concernant.
- » Les visiteurs sociaux sont invités à rendre visite au patient pendant les heures de visite déterminées, généralement tous les jours de 14 h à 20 h.
- » Le personnel peut demander aux PSD et aux visiteurs sociaux de quitter la chambre du patient ou la salle de traitement pour la durée des tests ou des interventions.

## **LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À LA PRÉSENCE DE LA FAMILLE DANS LES SERVICES DE CONSULTATION EXTERNE, LES CLINIQUES DE SOINS AMBULATOIRES ET LES SERVICES D'URGENCE**

- » Si l'espace disponible le permet, chaque patient peut avoir jusqu'à deux PSD.
- » Faute de place, les PSD seront dirigées vers un secteur où elles pourront attendre le patient.
- » Le personnel peut demander aux PSD et aux visiteurs sociaux de quitter la chambre du patient ou la salle de traitement pour la durée des tests ou des interventions.

## HEURES DE REPOS ET ÉTIQUETTE : LIGNES DIRECTRICES POUR LES VISITEURS

- » Les heures de repos des patients hospitalisés sont de 21 h à 7 h, tous les jours.
- » Certaines unités de soins ont des heures de repos l'après-midi pour permettre aux patients de se reposer; toutefois, après avoir consulté le personnel de soins, les PSD peuvent être autorisés à rester auprès du patient durant cette période.
- » Les PSD ont accès aux unités de soins 24 heures sur 24. Si le patient le souhaite et si l'équipe de soins en convient, les PSD peuvent rester au chevet du patient, y compris pendant la nuit.
- » Les toilettes et les douches dans les chambres des patients sont réservées à l'usage exclusif de ces derniers. Les PSD et les visiteurs sociaux doivent utiliser les toilettes publiques de l'établissement.
- » Les PSD sont responsables de leurs propres repas (aliments et boissons). Les armoires et les réfrigérateurs dans les unités de soins sont réservés à l'usage exclusif des patients.



## CONSEILS POUR DES VISITES EN TOUTE SÉCURITÉ

- » Ni les PSD ni les visiteurs sociaux ne doivent se rendre à l'hôpital s'ils se sentent malades. Les équipes de soins de santé s'efforceront d'informer les PSD et les mandataires\* de l'état de santé du patient et de tout changement soudain de son état.
- » Les PSD et les visiteurs sociaux sont tenus de se nettoyer les mains avec un désinfectant avant d'entrer dans l'unité de soins et dans la chambre du patient ainsi qu'avant de sortir de ces endroits.
- » Les PSD sont priées de veiller à ce qu'aucun effet personnel, sac ou sac à main n'encombre le plancher de la chambre du patient.
- » Pour la sécurité des patients et du personnel, les articles suivants ne sont pas permis dans les unités de soins :
  - Allumettes
  - Briquets
  - Cigarettes
  - Cigarettes électroniques
  - Appareils électriques
  - Armes à feu
  - Couteaux
  - Chaises personnelles
  - Lits pliants
  - Tout autre objet présentant un risque pour la sécurité
- » Les PSD et les visiteurs sociaux sont priés de respecter la politique d'Horizon pour un environnement sans parfum.
- » Tous les établissements d'Horizon sont des environnements sans latex. N'apportez pas de ballons en latex ou de poinsettias dans la chambre du patient. La poudre de latex et le pollen des poinsettias provoquent une réaction grave chez les personnes qui y sont allergiques.

**\*Mandataire :** *Personne qui a le pouvoir de donner ou non son consentement au nom d'une personne inapte.*



## PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- » Le personnel peut demander aux PSD et aux visiteurs sociaux de sortir de la chambre du patient pour discuter des soins, administrer des soins ou effectuer un test ou une intervention de nature délicate avec le patient ou avec un autre patient dans la chambre. Cette demande vise à protéger la vie privée des patients.
- » Veuillez respecter la vie privée du personnel de soins de santé, des autres patients, des PSD et des visiteurs sociaux lorsque vous prenez des photos, des enregistrements vidéo ou des enregistrements audio.

## LIGNES DIRECTRICES POUR LES VISITEURS QUI PASSENT LA NUIT À L'HÔPITAL

- » Si les PSD choisissent de rester après les heures de repos (entre 21 h et 7 h), elles doivent en discuter préalablement avec l'équipe de soins et obtenir l'étiquette d'identification appropriée.
- » Si les PSD choisissent de passer la nuit auprès d'un patient, tout sera mis en œuvre pour leur fournir un fauteuil ou un meuble propice au sommeil.
- » S'il n'y a pas suffisamment de place dans la chambre du patient pour permettre aux PSD de passer la nuit, un membre de l'équipe de soins collaborera avec les PSD pour trouver une autre solution.





## LIGNES DIRECTRICES POUR LA VISITE AU PATIENT D'ENFANTS

- » Les enfants de moins de 12 ans doivent être supervisés en tout temps par un adulte autre que le patient. Le personnel de soins n'est pas responsable de la surveillance des enfants de moins de 12 ans.

## LIGNES DIRECTRICES POUR LA VISITE D'ANIMAUX DE COMPAGNIE

- » Les visites d'animaux de compagnie sont permises. La visite d'un animal de compagnie peut être très bénéfique pour un patient, en particulier chez les patients qui séjournent longtemps à l'hôpital.
- » Des dispositions doivent être prises avec l'équipe de soins de santé avant qu'un animal de compagnie puisse entrer dans l'hôpital.
- » Pour pouvoir entrer dans l'hôpital, l'animal de compagnie doit être propre et tenu à l'aide d'une courte laisse ou dans une cage de transport jusqu'à ce qu'il soit dans l'unité de soins du patient.
- » Si possible, les visites d'animaux de compagnie doivent avoir lieu à l'extérieur de la chambre du patient, dans une salle de séjour ou une salle familiale. Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés à se promener librement dans les unités de soins.
- » Il ne faut pas oublier que certains patients peuvent avoir des allergies ou des craintes à l'égard de l'animal.
- » Pour en savoir plus sur la politique d'Horizon en matière de visites d'animaux de compagnie, visitez notre site Web ou renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



**À noter :** *Le personnel et les médecins feront tout leur possible pour respecter les souhaits des patients. Cependant, toutes les décisions seront prises par l'équipe de soins de santé afin d'assurer la sécurité et le confort de l'ensemble des patients.*

## **VOS COMMENTAIRES NOUS TIENNENT À CŒUR. POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS :**

**Téléphone :** 1-844-225-0220

**Courriel :** [relations.patient.relations@horizonnb.ca](mailto:relations.patient.relations@horizonnb.ca)

