

Accès aux personnes proches aidantes : une présence essentielle



Bienvenue aux personnes proches aidantes qui accompagnent un usager en milieu de soin. Votre présence auprès d'un proche hospitalisé est précieuse et reconnue. Ce guide a été conçu pour vous aider à trouver vos repères, comprendre votre rôle et mieux collaborer avec nos équipes. Merci de contribuer, avec nous, au bien-être et au rétablissement des personnes que nous soignons.

La présence des personnes proches aidantes : un partenariat précieux

De plus en plus d'hôpitaux au Canada adoptent une culture d'engagement des patients et de leurs proches, fondée sur la collaboration, l'écoute et le respect mutuel. Cette approche se traduit notamment par des politiques d'ouverture, permettant la présence des personnes proches aidantes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, lorsque la situation le permet.



Reconnaitre les personnes proches aidantes

Proche : Toute personne avec laquelle l'usager entretient un lien affectif, familial ou non.

Personne proche aidante : Une personne proche aidante apporte un soutien à un ou plusieurs membres de son entourage – qu'ils soient de la famille ou non – présentant une incapacité temporaire ou permanente de nature physique, psychologique, psychosociale ou autre, et ce, peu importe leur âge ou leur milieu de vie. (Réf. : Politique nationale pour les personnes proches aidantes)

Pourquoi votre présence est importante

Être aux côtés d'une personne hospitalisée, c'est bien plus qu'un geste de soutien. C'est une contribution essentielle au rétablissement et au bien-être de votre proche.

Votre présence peut :

- Favoriser une récupération plus rapide et une meilleure communication avec l'équipe de soins;
- Réduire la durée du séjour à l'hôpital;
- Vous aider à mieux comprendre les soins à donner ou la façon d'intervenir de manière sécuritaire;
- Apaiser votre proche, diminuer son sentiment d'isolement et renforcer son bien-être;
- Réduire les risques de chute et de réadmission;
- Assurer une meilleure continuité des soins après le retour à domicile.

Votre rôle de personne proche aidante

Votre participation est précieuse et contribue directement à la qualité des soins. Voici quelques façons d'y prendre part positivement :

- Offrir écoute, réconfort et soutien moral;
- Participer, si la personne hospitalisée le souhaite, aux échanges avec l'équipe de soins;

- Collaborer au plan de soins tout en respectant les directives du personnel;
- Favoriser le repos et le calme autour de votre proche;
- Respecter les règles de prévention et de contrôle des infections.

Consignes universelles en milieu de soin

Respect des préférences et du repos

- Respecter les préférences du patient quant au choix du ou des proches qu'il souhaite voir.
- Respecter la période de tranquillité de 21 h à 6 h.

Comportement lors des visites

- Éviter les groupes de plus de trois personnes à la fois.
- Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte responsable.
- Mentionner à l'avance les heures prévues de visite, lorsque possible.

Droit de regard du personnel

Le personnel peut proposer une solution de rechange si :

- La chambre devient trop bruyante;
- Le nombre de visiteurs compromet les soins ou l'intimité;
- Un conflit survient;
- La sécurité du milieu ou la dignité de l'utilisateur sont menacées.

Consignes obligatoires

- Porter le masque lorsque requis (symptômes, éclosion, etc.);
- Pratiquer une hygiène des mains rigoureuse avant, pendant et après la visite;
- Ne pas se présenter en cas de symptômes d'allure grippale et gastro, incluant la COVID-19, le virus respiratoire syncytial (VRS) et toutes autres maladies contagieuses;

- Respecter la confidentialité des informations concernant votre proche et les autres usagers.

Certaines unités appliquent des consignes spécifiques (urgence, soins intensifs, néonatalogie, etc.). Pour toute question, n'hésitez pas à vous informer auprès de l'équipe avant votre visite.

Communication avec l'équipe de soins

- Identifiez-vous à votre arrivée comme personne proche aidante;
- Demandez à connaître le membre de l'équipe responsable du suivi de votre proche;
- Notez le meilleur moment pour obtenir des nouvelles;
- En cas de question, adressez-vous d'abord à l'infirmière responsable de l'unité;

Pour un environnement sécuritaire et bienveillant

- Maintenir un climat de respect mutuel entre proches, usagers et employés;
- Tolérance zéro envers tout comportement violent ou propos agressifs;
- Possibilité de signalement confidentiel en cas d'incident ou d'inquiétude.

Outils et ressources

Pour en savoir plus, consultez la page Proche aidance.

www.santesaglac.gouv.qc.ca/soutiens-et-ressources/proche-aidance/

