

# PROTOCOLE OPÉRATIONNEL MINISTÉRIEL PRÉHOSPITALIER D'ACCOMPAGNEMENT PARENTAL

Protocole opération sur l'accompagnement de clientèle pédiatrique, néonatale  
ou d'utilisateur ayant des besoins particuliers

**Destinataires :**      Coordonnatrices et coordonnateurs des services préhospitaliers d'urgence  
Directrices et directeurs médicaux régionaux  
Entreprises ambulancières  
Urgences-santé  
Centres de communication santé

## **CONTEXTE**

Pour le secteur de la pédiatrie, l'enfant et ses parents, de même qu'une personne significative, sont considérés comme une **unité familiale**. Toutes les actions doivent alors être prises pour éviter de fractionner cette cellule familiale. Tous les efforts doivent être déployés pour permettre la présence d'un membre de la famille ou d'une personne significative auprès de l'enfant lors d'un transfert ambulancier entre les établissements.

Les **soins pédiatriques centrés sur la famille** peuvent bénéficier à la fois aux patients et patientes, aux membres de la famille ainsi qu'à l'équipe traitante. La présence parentale ou d'une personne significative diminue le stress et l'anxiété de l'enfant, assure une meilleure collaboration aux soins et favorise une meilleure gestion de la douleur. L'accompagnement parental ou d'une personne significative augmente la satisfaction par rapport aux soins reçus, augmente le sentiment d'implication et de compétence parentale et favorise la confiance en l'équipe traitante.

Les usagers et usagères ayant des besoins particuliers, tels que des problèmes cognitifs ou psychologiques, des soins particuliers (équipement médical), des problèmes de communication ou autres, quel que soit leur âge, peuvent, lors d'un transport ambulancier, nécessiter un accompagnement par un parent, un tuteur ou une personne significative. Cet accompagnement permet de diminuer le stress et l'anxiété de l'utilisateur et l'utilisère. Il assure aussi une meilleure collaboration aux soins en favorisant une communication optimale.

## **PRINCIPES D'APPLICATION**

### ENCADREMENT LÉGAL

- Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (LSPU)
  - Article 3 : « Le ministre de la Santé et des Services sociaux (Ministre) a la responsabilité de déterminer les grandes orientations en matière d'organisation des services préhospitaliers d'urgence. Il propose et élabore des plans stratégiques et des politiques, définit les modes d'intervention, élabore et approuve les protocoles cliniques et opérationnels en cette matière. »  
1° Il identifie les objectifs opérationnels et détermine les standards de qualité des services préhospitaliers d'urgence.

### RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTES ET INTERVENANTS PRÉHOSPITALIERS

- Techniciennes et techniciens ambulanciers paramédicaux (TAP)

#### Transport de la clientèle pédiatrique et néonatale

Un parent, un tuteur, une tutrice ou une personne significative pour l'enfant peut l'accompagner lors d'un transport ambulancier interétablissements ou d'une demande de service de la population tout en respectant les délais de transport imposés par son état de santé. Un enfant<sup>1</sup> n'est pas autorisé comme accompagnateur, sauf s'il est le parent de l'enfant ou la personne significative.

#### Transport de personne ayant des besoins particuliers

Un parent, un tuteur, une tutrice ou une personne significative pour l'utilisateur ou l'utilisatrice peut l'accompagner lors d'un transport ambulancier interétablissements ou d'une demande de service de la population tout en respectant les délais de transport imposés par son état de santé. Un enfant n'est pas autorisé comme accompagnateur, sauf s'il est le parent de l'utilisateur ou l'utilisatrice ou la personne significative.

#### Présence de stagiaire

À moins d'une situation où la présence de la ou du stagiaire est **indispensable**, la personne accompagnatrice a toujours présence sur la ou le stagiaire à bord du véhicule ambulancier, et ce, peu importe sa provenance.

- Responsabilités des intervenantes et intervenants préhospitaliers

#### Établissement référent

L'établissement référent a la responsabilité d'identifier la personne accompagnatrice et d'obtenir les consentements nécessaires en vue du transport. Il doit aviser les services préhospitaliers d'urgence de la présence d'une telle personne lors de la demande de transport interétablissements.

---

<sup>1</sup> Un enfant non marié qui est âgé de moins de 18 ans, <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.cat>, consulté le 6 août 2023.

### Équipe médicale responsable du transport

Si le parent n'accompagne pas son enfant, un ou une membre de l'équipe médicale responsable du transport prendra contact dès que possible avec le parent pour l'informer du déroulement du transport et de l'état de son enfant.

Tout en veillant à la prise en charge clinique du patient ou de la patiente, l'équipe de transport demeure à l'écoute des questions de la personne accompagnatrice et tente d'y répondre en temps opportun.

### Techniciennes et techniciens ambulanciers paramédicaux (TAP)

Tenant compte des principes directeurs, les TAP doivent tout mettre en œuvre pour assurer l'accompagnement d'un usager ou d'une usagère qui nécessite la présence d'une personne accompagnatrice lors d'un transport ambulancier.

Ils doivent fournir à la personne accompagnatrice les consignes de sécurité et leurs attentes envers elle pendant le transport, notamment :

- demeurer attachée en tout temps dans l'ambulance;
- faire preuve de respect en demeurant polie avec les membres de l'équipe;
- éviter de distraire l'équipe (ex. : parler au téléphone, écouter de la musique forte, etc.);
- respecter les consignes que les membres de l'équipe donnent pendant le transport;
- informer un ou une membre de l'équipe si elle a le mal des transports avant le départ;

Si l'ambulance devait s'arrêter en bordure de la route, il est important de préciser à la personne accompagnatrice qu'elle demeure à sa place, à moins d'avis contraire (ex. : demande de l'équipe de soins).

## RÈGLES DE SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

Il est de la responsabilité des TAP de s'assurer que les règles de sécurité soient respectées tout au long du transport. La sécurité des personnes à bord en dépend.

Une ou un TAP doit obligatoirement être présent dans le module de soins.

Il est de la responsabilité de l'établissement référent de s'assurer de la capacité du parent, du tuteur ou de la tutrice à pouvoir accompagner l'enfant lors du transport.

L'équipe de TAP détermine la place de la personne accompagnatrice dans l'ambulance durant le transport.

Il arrive parfois que l'équipe de soins ou de TAP soit soutenue par une ou un stagiaire. À moins que celui-ci soit **indispensable**, la personne accompagnatrice a préséance sur la ou le stagiaire. Si une telle situation se produisait, les TAP doivent assurer la prise en charge de la ou du stagiaire TAP par une ou un membre de l'entreprise ambulancière en attendant le retour en service de l'équipe. Pour ce qui est de la ou du stagiaire de l'équipe de soins, il est de la responsabilité de l'établissement de prendre les arrangements nécessaires.

## **REMARQUE**

### Résolution de problème

Tout problème lors de ces transports doit être signalé aux gestionnaires des entreprises ambulancières ou aux gestionnaires d'Urgences-santé afin qu'ils puissent assurer le suivi.

De même, tout incident ou événement particulier ayant des incidences sur les soins des patientes et patients ou sur la sécurité du transport doit être documenté dans un rapport complémentaire. Un suivi doit en être fait par les instances concernées.

**Entrée en vigueur : 10 novembre 2023**

24-929-08W