

COVID-19 - Directives au réseau de la santé et des services sociaux

Personnes proches aidantes et visiteurs

Voici des informations et des consignes portant sur la présence des visiteurs et de personnes proches aidantes auprès des résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), des usagers confiés en ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF) et des résidents des résidences privées pour aînés (RPA).

Aux fins de l'application de ces directives, une personne proche aidante est :

toute personne qui, de façon continue ou occasionnelle, apporte un soutien à un membre de son entourage qui présente une incapacité temporaire ou permanente et avec qui elle partage un lien affectif, qu'il soit familial ou non. Le soutien est offert à titre non professionnel, et sans égard à l'âge, au milieu de vie ou à la nature de l'incapacité du membre de l'entourage, qu'elle soit physique, psychologique, psychosociale ou autre. Il peut prendre diverses formes, par exemple, l'aide aux soins personnels, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et services.

Cela signifie que la famille proche et immédiate doit pouvoir accéder au milieu de vie d'un résident en CHSLD ou en RPA ou d'un usager confié en RI-RTF, comme une personne proche aidante.

Un visiteur est quant à lui :

toute personne qui souhaite visiter l'usager, qui n'est pas de la famille proche ou immédiate, et qui n'entre pas dans la définition d'une personne proche aidante. Il peut s'agir d'une personne connue de l'aidé avec laquelle les contacts sont ponctuels et non essentiels à son intégrité physique et psychologique. Il peut également s'agir d'une personne non connue de l'aidé.

Consignes concernant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs dans les CHSLD, les RI-RTF, et les RPA

Visites dans un milieu de vie (CHSLD, RI-RTF, RPA) sans éclosion :

- **Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 1 (vert) ou 2 (jaune), les visites dans les CHSLD, les RI-RTF et les RPA où il n'y a pas d'éclosion sont autorisées, et ce, sous réserve du respect par le visiteur et les personnes proches aidantes des conditions spécifiques en matière de protection et de contrôle des infections. Le nombre de personnes autorisés varie selon le milieu de vie spécifique (se référer aux [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#)).**
- **Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 3 (orange), les visiteurs dans les CHSLD ne sont pas autorisés, seules les personnes proches aidantes le sont. Toutefois, l'accès des visiteurs à l'intérieur d'une RI-RTF, de l'unité locative d'une RPA, ou sur le terrain extérieur de ces milieux de vie demeurent permis, sous réserve du respect des conditions spécifiques à cet effet. Le nombre**

de personnes autorisés varie selon le milieu de vie spécifique (se référer aux [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#))

- Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 4 (rouge), seules les visites par des personnes proches aidantes sont autorisées en CHSLD, en RI-RTF et en RPA. Les visiteurs ne sont pas permis en CHSLD, en RI-RTF et en RPA à ce palier d'alerte.
- Les visites sont permises pour les personnes en [soins palliatifs et de fin de vie \(SPFV\)](#) dans tous les milieux de vie.

Visites dans un milieu en éclosion ou en isolement préventif :

- Les personnes proches aidantes peuvent continuer d'accéder au milieu de vie, et ce, sous réserve du respect des conditions spécifiques à cet effet. Toutefois, les visiteurs ne sont pas permis dans les CHSLD et les RI-RTF en éclosion (plus de 2 cas confirmés) ou en isolement préventif, et ce, quel que soit le palier d'alerte territoriale en vigueur.
- En cas d'éclosion ou d'isolement préventif dans une RPA, ou d'une éclosion localisée dans un CHSLD, il est possible que les visiteurs et les personnes proches aidantes puissent, sous certaines conditions, accéder aux unités non touchées sur autorisation de l'équipe de prévention et de contrôle des infections (PCI).
- En respectant les modalités de visites usuelles et certaines particularités du milieu de vie, les personnes proches aidantes doivent pouvoir déterminer elles-mêmes la durée, le moment et la fréquence des visites dans le milieu de vie.

Assurez-vous que la personne proche aidante et le visiteur respecte les consignes suivantes :

Concernant l'isolement, la surveillance des symptômes et le dépistage :

- **Si la personne proche-aidante ou le visiteur est soumis à un isolement (par exemple, en raison d'un contact étroit avec un cas de COVID-19), elle ne peut pas se rendre dans un CHSLD, une RI-RTF ou une RPA avant la fin de l'isolement.**
- **La personne proche-aidante ou le visiteur doit être asymptomatique ou rétabli de la COVID-19, 14 jours depuis le début des symptômes, aucun symptôme aigu depuis 24 heures à l'exception de la toux résiduelle et la perte d'odorat qui peuvent persister, aucune fièvre depuis 48 heures sans prise d'antipyrétique. La personne rétablie peut, si elle le souhaite, demander un test pour avoir un résultat négatif avant d'accéder à nouveau à un CHSLD, une RI-RTF, une RPA ou une unité dans ces milieux où il n'y a pas de cas de COVID-19 confirmé.**
- **La personne proche-aidante ou le visiteur doit effectuer une autosurveillance des symptômes. Dès la moindre apparition de symptômes, elle ne doit pas se présenter au CHSLD, à la RI-RTF ou à la RPA.**
- **La personne proche aidante ou le visiteur qui souhaite procéder à un test de dépistage peut le demander à l'établissement.**

Concernant les mesures de protection et de prévention des infections :

- **Prendre connaissance des informations rendues disponibles sur :**
 - **la surveillance des symptômes;**

- l'hygiène des mains;
- l'étiquette respiratoire;
- l'utilisation des équipements de protection individuelle (ÉPI).
- Procéder à l'hygiène des mains en entrant et en sortant du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA, ainsi qu'en entrant et en sortant de la chambre du résident, et de la zone chaude le cas échéant.
- Porter correctement un masque de procédure dès l'entrée dans le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA et le porter pendant toute la durée de la visite. Le masque de procédure ne peut être utilisé pour une visite subséquente.
- Utiliser les ÉPI de manière adéquate selon le type de soins offerts et la condition du résident (accès à un cas confirmé ou à une unité avec cas confirmés : ÉPI complet; accès à un résident non confirmé et sans symptôme : masque de procédure seulement). Sauf le masque de procédure, l'ÉPI doit être enlevé avant la sortie de la zone chaude.
- Limiter le transfert d'objet d'un endroit à l'autre, de la maison vers le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA (vêtement, sac à main, sac à lunch, documents, etc.).
- Le respect de la distanciation physique de deux mètres doit être effectué en tout temps, sans exception en CHSLD, surtout si deux résidents demeurent dans la même chambre.
- Arriver avec des vêtements propres et changer de vêtements à son arrivée à la maison et laver ces derniers (lavage régulier).

Concernant les déplacements à l'intérieur du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA :

- Respecter en tout temps la distance de deux mètres avec les résidents, les membres du personnel et les autres personnes proches aidantes.
- Ne doit pas se déplacer dans les réserves d'équipement.
- Quitter la chambre si des interventions médicales générant des aérosols sont réalisées. Retourner dans la chambre après que le nombre de changements d'air requis a été complété (peut être différent selon le milieu).
- Préciser quelles sont les salles de bain que la personne proche aidante ou le visiteur peut utiliser et les précautions et consignes de salubrité à respecter. Par exemple, il n'est pas conseillé d'utiliser les salles de bain en zone chaude pour les personnes proches aidantes.
- Se référer aux [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#) en ce qui concerne les endroits où peuvent se rendre les visiteurs et les personnes proches aidantes.

Concernant les sorties à l'extérieur du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA :

- Se référer aux [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#) en ce qui concerne les sorties à l'extérieur.

Responsabilité du CHSLD, de la RI-RTF* ou de la RPA :

- Tenir un registre des visiteurs afin que ceux-ci puissent rapidement être contactés par une autorité de santé publique en cas d'éclosion et placés en isolement si cela est requis.
- Accueillir la personne proche aidante ou le visiteur et l'accompagner dans sa démarche au besoin.

- Dans le respect des volontés du moment de visite de la personne proche aidante ou du visiteur, une heure d'arrivée peut lui être attribuée afin d'éviter au maximum les contacts entre les personnes proches aidantes et les visiteurs. Les mêmes précautions peuvent être mises en place pour la sortie de la personne proche aidante ou du visiteur. Si aucune heure d'arrivée et de sortie n'est attribuée aux visiteurs, il est important de mettre en place toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que la règle du deux mètres soit respectée.
- Offrir la plus grande plage d'accueil possible des personnes proches aidantes et des visiteurs dans le respect des modalités de visites usuelles.
- Le nombre de nouvelles personnes proches aidantes ou de visiteurs peut être modulé en fonction de la capacité d'accueil et du contexte particulier du milieu de vie (nombre de cas infectés ou employés absents).
- S'assurer de mettre à la disposition des personnes proches aidantes et des visiteurs les outils d'information disponibles sur :
 - la procédure à suivre pour effectuer un test de dépistage;
 - les symptômes à surveiller (habituelles et atypiques);
 - les mesures d'hygiène de base (hygiène des mains, étiquette respiratoire);
 - l'utilisation des ÉPI selon le type de soutien offert et la condition du résident.
- Remettre les ÉPI (masque de procédure, protection oculaire, blouse, gants, le cas échéant) et s'assurer que la personne proche aidante ou le visiteur les utilise convenablement.
- Informer les personnes proches aidantes et les visiteurs que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Institut national de santé publique du Québec ont émis des directives afin de limiter la propagation de la

COVID-19. Ainsi, l'organisation et la prestation des soins et services peuvent avoir été modifiées pour tenir compte de ce contexte exceptionnel. Cette responsabilité revient au centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou au centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) pour les usagers en RI-RTF-SAPA).

- Les mesures d'hygiène et de salubrité recommandées doivent être appliquées par tout le personnel du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA avec une attention particulière (augmentation de la fréquence du nettoyage) aux zones « high-touch », notamment les poignées de porte et les interrupteurs.**
- S'assurer qu'un contenant est placé à l'intérieur de la zone pour que l'ÉPI soit enlevé avant la sortie de la zone chaude.**
- S'assurer que l'hygiène des mains peut être réalisée lors de la sortie de la chambre.**
- Tenir compte des personnes proches aidantes et des visiteurs lors des processus d'audit prévus sur les mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI) et sur l'hygiène des mains.**
- Poursuivre l'accès aux appels téléphoniques et à l'utilisation de différentes technologies de communication afin de maintenir le lien entre les résidents et leurs proches.**

*** : Les responsabilités des établissements se poursuivent conformément aux ententes conclues avec les RI-RTF.**

Gestion des insatisfactions ou des désaccords dans l'interprétation et l'application des directives ministérielles :


- **Identifier un gestionnaire ou une personne désignée au sein du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA pour être responsable de répondre aux questions et aux insatisfactions des personnes proches aidantes ou des visiteurs liées à l'interprétation et à l'application des directives ministérielles. Le gestionnaire ou la personne désignée du milieu de vie doit :**
 - **faire une analyse neutre de la situation ce qui signifie qu'il ne doit pas être impliqué de façon directe par l'insatisfaction ou le désaccord soulevé par la personne proche aidante ou le visiteur;**
 - **réfléchir et proposer des pistes de solutions qui conviennent à l'ensemble des parties impliquées;**
 - **s'assurer que les personnes proches aidantes ou les visiteurs sont informés du rôle du gestionnaire ou de la personne désignée dans le milieu de vie et des coordonnées pour le joindre;**
 - **diriger, lorsque les insatisfactions ou les désaccords persistent, les personnes proches aidantes ou les visiteurs vers le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, conformément à la procédure d'examen des plaintes de l'établissement et en toute confidentialité.**

Précisions sur les demandes de dérogation aux directives :

- **S'il advenait une situation exceptionnelle dans un milieu de vie (CHSLD, RI-RTF ou RPA) qui ne permettait pas, de façon temporaire, que les conditions nécessaires à la sécurité des personnes proches aidantes soient présentes, une demande de dérogation doit être acheminée au MSSS.**

- La demande doit être formulée par le président-directeur général (PDG) ou le directeur régional de santé publique au MSSS.
- Cette demande devra alors présenter la situation dans le milieu de vie, les mesures mises en place jusqu'à maintenant, les mesures supplémentaires à mettre en place pour assurer un accès sécuritaire aux personnes proches aidantes, le délai nécessaire pour leur mise en place ainsi que les unités du milieu de vie visées. Si cette demande est transmise par le PDG, elle devra être validée par la direction de santé publique régionale.
- Cette demande fera l'objet d'une analyse avant la transmission d'une décision ministérielle.

Références utiles

- [Personnes proches aidantes et visiteurs dans les milieux de vie en contexte de COVID-19](#)  (Québec.ca)
- [Feuillet d'information s'adressant aux visiteurs et aux personnes proches aidantes dont le proche est dans un milieu de vie](#) (MSSS)
- [Recommandations de santé publique pour les personnes proches aidantes](#) (MSSS)
- [Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale](#) (MSSS)