



Guide des partenaires de soins essentiels

Travailler ensemble pour prendre soin de vos proches.



Les partenaires de soins essentiels sont des membres indispensables de notre équipe de soins. Il s'agit de proches ou d'amis qui fournissent aux patients des soins essentiels, y compris un soutien affectif, physique ou psychologique.

Nous avons pour but de collaborer avec les partenaires de soins ainsi que de les soutenir afin d'améliorer la sécurité et l'état de santé des patients.

Guide des partenaires de soins essentiels

À l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake, nous voulons nous assurer que vous recevez le soutien nécessaire en tant que partenaire de soins essentiels. Par conséquent, nous vous fournissons des renseignements utiles que vous pourrez consulter au besoin.

Ces renseignements vous aideront à assurer votre protection et celle de votre proche en plus d'enrichir vos connaissances sur les différents aspects de votre rôle de partenaire de soins essentiels.

Table de matières

A. Aperçu du rôle de partenaire de soins essentiels	2
B. Identification et gestion des personnes qui risquent d'être violentes	5
C. Codes utilisés à l'hôpital	7
D. Protection de la vie privée et confidentialité	8
E. Équipement de protection individuelle	10
F. Hygiène des mains	17
G. Directives concernant la COVID-19	18
H. Prochaines étapes	20

Aperçu du rôle de partenaire de soins essentiels

Travailler ensemble pour protéger vos proches et notre communauté hospitalière.



Les aidants naturels peuvent faire face à des défis et à des obstacles tandis qu'ils essaient de prendre soin d'un proche. Or, devenir un membre reconnu de l'équipe de soins de santé en tant que partenaire de soins essentiels peut vous aider, à titre d'aidant naturel, à améliorer la situation en vous permettant d'établir des liens avec l'hôpital ainsi qu'avec les ressources communautaires à votre disposition. Ce rôle favorise une bonne communication avec les membres de l'équipe de soins grâce à l'éducation et à la formation fournies. Les partenaires de soins essentiels contribuent non seulement à améliorer les soins au patient, mais aussi à réduire le risque de méfaits évitables.



La désignation de partenaire de soins essentiels n'est pas le fruit de la COVID-19. En effet, les membres de l'équipe de soins cliniques (médecin, infirmière responsable, gestionnaire, etc.) passent en revue le cas des patients lors des tournées quotidiennes et déterminent si un patient a besoin d'un partenaire de soins essentiels.

Dans le cas des partenaires de soins essentiels, il n'y a aucune restriction concernant les visites, peu importe les restrictions imposées en raison de la COVID-19 ni les autres restrictions en vigueur.

Aperçu du rôle de partenaire de soins essentiels (suite)



Le partenaire de soins essentiels est une personne de soutien dont la présence est jugée essentielle à la sécurité et au bien-être d'un patient pendant son hospitalisation. Cette personne peut aider le patient en le réconfortant, en ayant avec lui une interaction sociale et culturelle, en lui offrant un soutien affectif et physique ainsi qu'en facilitant les communications quand le patient ne peut pas parler.



Le partenaire de soins essentiels n'est pas un simple visiteur. Il vient à l'hôpital pour aider à répondre aux besoins quotidiens changeants du patient. La plupart des partenaires de soins essentiels sont des membres de la famille ou des amis proches du patient qui, normalement, connaissent le passé médical du patient, lui ont déjà fourni des soins et connaissent bien ses valeurs.



Il peut s'agir d'un parent, d'un conjoint, d'un enfant (au moins 16 ans) ou d'une autre personne importante dans la vie du patient. Comme chaque situation dépend de l'état du patient, un tuteur désigné, un membre de la communauté ou du groupe culturel du patient, ou un interprète pourrait aussi devenir partenaire de soins essentiels.

Aperçu du rôle de partenaire de soins essentiels



Il n'est pas nécessaire que le partenaire de soins essentiels soit procureur au soin à la personne ou procureur aux biens.



Le partenaire de soins essentiels peut être un membre de la famille, un ami ou une autre personne importante qui ne vit pas nécessairement avec le patient.



Toute personne de 16 ans ou plus peut être partenaire de soins essentiels.



Le partenaire de soins essentiels peut fournir un soutien et des soins pendant de courtes périodes (jours) ou des périodes prolongées.



Malgré les défis et les obstacles possibles, le partenaire de soins essentiels peut vivre des moments très enrichissants tout en prenant soin d'un proche.

Identification et gestion des personnes qui risquent d'être violentes

L'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake a l'obligation légale de protéger ses patients et son personnel.

À l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake, nous nous efforçons de créer un environnement sécuritaire pour tous les patients, visiteurs et membres du personnel. Lorsque des patients ou des membres de leur famille agissent d'une manière violente ou agressive, cela nuit à notre capacité de fournir des soins de qualité à nos patients.

Par conséquent, afin d'assurer la protection de tout le monde à notre hôpital, nous avons mis en place un programme de prévention de la violence tolérance zéro. Celui-ci comporte, entre autres, un processus permettant de détecter et de gérer les comportements violents et agressifs chez les patients, les visiteurs et les partenaires de soins essentiels. Une fois que ce type de comportement a été cerné, le personnel de l'hôpital s'emploie à en comprendre les causes profondes, puis dresse un plan visant à protéger toutes les personnes concernées.

Que se passe-t-il si quelqu'un manifeste un comportement violent ou agressif?

- Si une personne devient violente ou agressive, nous pourrions lui demander de partir; nous pourrions aussi lui interdire, à l'avenir, de se présenter à l'hôpital, sauf en cas d'urgence.
- Il pourrait nous falloir appeler la police et entreprendre des poursuites judiciaires.

Que se passe-t-il si quelqu'un manifeste un comportement violent ou agressif? (suite)

- Nous devons en informer les membres du personnel lorsqu'il y a un risque de violence ou de mauvais traitements de la part de patients ou de membres de leur famille, et leur indiquer qui sont ces personnes.
- Les patients ayant déjà fait preuve de violence seront identifiés au moyen d'un symbole de couleur affiché sur leur porte. Ce symbole sert à communiquer aux autres le risque de violence ou d'agressivité. Il permet de prévenir les comportements violents par la gestion des risques et des éléments déclencheurs.

Nous communiquerons avec vous, en tant que partenaire de soins essentiels, afin de prévenir la violence et d'assurer votre protection et celle de votre proche.

Codes utilisés à l'hôpital

À l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake, nous utilisons des codes d'urgence de couleur pour aviser le personnel de différents incidents. Chaque couleur représente un type d'incident précis.

En tant que partenaire de soins essentiels, il vous arrivera d'entendre ces codes à l'interphone; nous vous demandons donc d'examiner le tableau ci-dessous et de vous familiariser avec les divers codes.

LISTE DES CODES D'URGENCE UTILISÉS À L'HÔPITAL

CODE JAUNE	Personne manquante
CODE AMBRE	Enfant manquant/enlèvement
CODE ORANGE	Catastrophe extérieure
CODE ROUGE	Incendie
CODE BLANC	Comportement violent ou agressif
CODE VIOLET	Prise d'otage
CODE ARGENT	Personne armée
CODE BLEU	Arrêt cardiaque/urgence médicale - adulte
CODE PINK	Arrêt cardiaque/urgence médicale - enfant
CODE VERT	Évacuation – précaution
CODE VERT STAT	Évacuation – crise
CODE BRUN	Déversement de matières dangereuses
CODE NOIR	Alerte à la bombe
CODE GRIS	Perte ou défaillance d'infrastructure

Protection de la vie privée et confidentialité

Protéger la vie privée, c'est la loi.

Grâce à notre système d'information sur la santé, nous pouvons échanger des renseignements personnels sur la santé dans un format numérique sécurisé avec les médecins et d'autres fournisseurs de soins de santé qui appartiennent au « cercle de soins » d'un patient.

Autrement dit, les fournisseurs de soins autorisés peuvent avoir immédiatement accès à d'importants renseignements personnels sur la santé au moment de prodiguer des soins directs à un patient, ce qui améliore les soins que le patient reçoit.

À l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake, nous nous faisons un devoir d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels sur la santé. Nous prenons des moyens pour protéger ces renseignements contre le vol et l'accès non autorisé, ainsi que contre une collecte, une utilisation ou une divulgation non permise.

Nous recueillons des renseignements personnels sur la santé au sujet des patients directement auprès du patient ou de la personne qui agit en son nom. À l'occasion, nous recueillons des renseignements de la sorte auprès d'autres sources si nous avons obtenu les consentements nécessaires ou si la loi le permet.



Protection de la vie privée et confidentialité (suite)

Nous supposons que le patient consent à la communication de renseignements sur la santé à des fournisseurs de soins de santé de l'extérieur qui participent à ses soins, notamment d'autres médecins, hôpitaux ou cliniques, des établissements de soins de longue durée ou des organismes communautaires. De même, nous pourrions aussi demander à des fournisseurs de soins de santé de l'extérieur de nous transmettre des renseignements au sujet du patient si ceux-ci étaient nécessaires à la prestation des soins.

En tant que fournisseur de soins essentiels, vous êtes tenu de toujours protéger le caractère confidentiel des renseignements de tous les patients.

Équipement de protection individuelle

Il faut porter un masque en tout temps dans l'hôpital.



Lavez-vous les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool ou avec de l'eau et du savon avant de toucher votre masque, et après l'avoir touché.



Le masque doit vous couvrir le nez et la bouche – assurez-vous qu'il n'y a pas d'espace entre le masque et le visage.



Évitez de toucher le masque quand vous le portez. Si vous le faites, lavez-vous les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool ou avec de l'eau et du savon.



Ne tirez pas le masque vers le bas pour qu'il repose sous le menton et ne le laissez pas pendre d'une oreille.



Retirez le masque en le tenant par les boucles – ne touchez pas le devant du masque. Si vous le faites, lavez-vous les mains avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool ou avec de l'eau et du savon.



Jetez votre masque à la poubelle s'il est sale ou mouillé et obtenez d'un membre de l'équipe de soins un nouveau masque fourni par l'Hôpital.



Jetez votre masque à la poubelle s'il est sale ou mouillé et obtenez d'un membre de l'équipe de soins un nouveau masque fourni par l'Hôpital.

Équipement de protection individuelle

Ce qu'il faut PAS faire quand on porte un masque

Ne pas laisser le menton à découvert.



Ne pas porter un masque qui est lâche et qui laisse un espace entre le visage et le masque.



Ne pas glisser le masque dans le cou.



Ne pas porter le masque de manière à ce qu'il couvre seulement le bout du nez.



Ne pas porter le masque sous le nez.



Porter le masque bien haut, jusqu'à la voûte du nez, et bien bas, jusque sous le menton.



Équipement de protection individuelle



Portez un masque.



Évitez de vous toucher le visage.



Lavez-vous les mains souvent avec du désinfectant ou du savon et de l'eau.



Toussez ou éternuez dans votre manche ou votre coude.

Équipement de protection individuelle

Protection oculaire durant la pandémie de COVID-19

Étant donné la nature changeante de la pandémie, il pourrait y avoir des occasions où nous devons imposer des exigences supplémentaires en matière d'équipement de protection individuelle (EPI). Pour le moment, les partenaires de soins essentiels ne sont pas tenus de porter une protection oculaire à notre hôpital.

Si le port d'une protection oculaire devient essentiel, nous vous fournirons l'EPI nécessaire lorsqu'il sera en stock.



Renseignez-vous régulièrement auprès de votre équipe de soins de santé concernant les changements apportés aux politiques visant la COVID-19 qui pourraient vous concerner en tant que partenaires de soins essentiels.

Équipement de protection individuelle

Patients en isolement – équipement de protection supplémentaire

Si la personne à qui vous rendez visite est en isolement, il y aura une affiche sur le cadre de porte ou le rideau entourant l'espace du patient. Avant d'entrer dans la chambre ou l'espace du patient :

- Demandez au personnel infirmier de vous expliquer les directives données sur l'affiche et de vous montrer comment mettre et enlever l'équipement requis.
- Le personnel infirmier pourrait aussi appeler l'éducateur clinique pour qu'il vous donne des conseils et un enseignement concernant l'équipement supplémentaire requis quand vous passez du temps avec le patient en isolement.

Public Health Ontario | Santé publique Ontario

Enfilage de l'Équipement de protection individuelle

1	Se laver les mains	
2	Enfiler la blouse	
3	Mettre le masque N95 ou le respirateur et vérifier l'étanchéité	
4	Mettre les lunettes de protection	
5	Mettre les gants	

For more information, visit publichealthontario.ca

Ontario 

Patients en isolement – équipement de protection supplémentaire (suite)

Public Health Ontario | Santé publique Ontario

Retrait de l'Équipement de protection individuelle

1	Enlever les gants	
2	Enlever la blouse	
3	Se laver les mains	
4	Enlever les lunettes de protection	
5	Enlever le masque N95 ou le respirateur	
6	Se laver les mains	

For more information, visit publichealthontario.ca

Ontario 

Équipement supplémentaire qui pourrait être nécessaire en cas d'isolement

- Protection oculaire, comme un écran facial
- Masque N95 qui couvre le nez et la bouche
- Blouse chirurgicale qui couvre l'avant et l'arrière du corps ainsi que les bras
- Gants en nitrile qu'on porte par-dessus la manchette de la blouse pour couvrir les poignets

Équipement de protection individuelle

Patients en isolement – pictogrammes de Santé publique Ontario

⚠ VISITEURS AVANT D'ENTRER, OBTENEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

PRÉCAUTIONS CONTRE L'EXPOSITION AUX GOUTTELETTES
EN PLUS DES PRATIQUES DE BASE
SOINS ACTIFS



Portez masque et protection oculaire dans un rayon de 2 mètres du patient



Le patient doit porter un masque s'il quitte la chambre

Santé publique Ontario

⚠ VISITEURS AVANT D'ENTRER, OBTENEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

PRÉCAUTIONS CONTRE LA TRANSMISSION PAR VOIE AÉRIENNE
EN PLUS DES PRATIQUES DE BASE
SOINS ACTIFS



Gardez la porte fermée



En présence de tuberculose, portez un respirateur N95 selon l'Appareillement et l'Équipement aux soins intensifs (équipement pour le respirateur, le matériel ou le maser) désinfectez le personnel approprié pour contrôler et le respirateur N95 n'est pas exigé



Prévoyez le transport, le personnel doit porter un respirateur N95 selon les instructions et devises



Transporter le patient si nécessaire, le patient doit porter un masque pour le transport

Santé publique Ontario

⚠ VISITEURS AVANT D'ENTRER, OBTENEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

PRÉCAUTIONS CONTRE LES CONTACTS
EN PLUS DES PRATIQUES DE BASE
SOINS ACTIFS



Portez une blouse à manches longues



Portez des gants



Affectez l'équipement exclusivement à un patient ou désinfectez avant de l'utiliser pour un autre patient

Santé publique Ontario

⚠ VISITEURS AVANT D'ENTRER, OBTENEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

PRÉCAUTIONS CONTRE LES CONTACTS ET L'EXPOSITION AUX GOUTTELETTES
EN PLUS DES PRATIQUES DE BASE
SOINS ACTIFS



Portez masque et protection oculaire dans un rayon de 2 mètres du patient



Portez des gants



Portez une blouse à manches longues



Le patient doit porter un masque s'il quitte la chambre



Affectez l'équipement exclusivement à un patient ou désinfectez avant de l'utiliser pour un autre patient

Santé publique Ontario

Hygiène des mains

Comment se nettoyer les mains



Mettre une quantité de produit de la grosseur d'une pièce de 10 sous (2-3 ml) dans la paume de vos mains sèches



Frotter le produit avec la paume des mains



Frotter le bout des doigts de chaque main dans la paume de la main opposée



Frotter autour et entre les doigts

— Frotter les mains pendant 15 secondes —



Frotter chaque pouce en le prenant dans la main opposée



Frotter le dos de chaque main avec la paume opposée



Assécher les mains en les frottant avant de faire une autre tâche



NE PAS S'ESSUYER LES MAINS.
Vos mains sont maintenant propres

Directives concernant la COVID-19

- Respectez toutes les directives réglementaires des autorités de la santé publique, du ministère de la Santé et du Comité consultatif provincial des maladies infectieuses ainsi que les directives de l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake en matière de prévention et de contrôle des infections.
- Les masques chirurgicaux fournis par l'Hôpital doivent être portés en tout temps. **La conformité est obligatoire et pourrait être vérifiée.**
- Entrez par la porte principale de l'hôpital.
- Vous devez vous laver les mains en entrant et souvent par la suite.
- Si vous ne vous sentez pas bien, même si les symptômes sont légers, ne vous présentez pas à l'hôpital et informez-en l'équipe de soins de santé. Les parties concernées décideront de votre retour à l'hôpital en tant que partenaire de soins essentiels en fonction des critères établis.
- Pratiquez la distanciation physique (6 pieds) conformément aux directives de santé publique.

Directives concernant la COVID-19 (suite)

- Les activités des partenaires de soins essentiels pourraient être limitées, et le port d'EPI supplémentaire pourrait être exigé si les patients sont visés par des précautions supplémentaires (p. ex. les précautions contre l'exposition aux gouttelettes).
- Le non-respect des directives de l'hôpital sera traité au cas par cas.

L'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake pourrait, au besoin, retirer de façon permanente ou temporaire le statut de partenaire de soins essentiels.

Prochaines étapes

Maintenant que vous en savez plus long sur le rôle de partenaire de soins essentiels et que vous avez des attentes claires quant à votre rôle et à vos responsabilités, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- Vous recevrez un insigne d'identité de partenaire de soins essentiels qui indique visuellement votre rôle à l'équipe de soins de santé. Vous devez porter cet insigne chaque fois que vous venez à l'hôpital; autrement, on vous interdira l'entrée.
- Vous ferez partie intégrante de l'équipe de soins et fournirez des soins de soutien à votre proche.
- L'équipe de soins vous fera d'autres démonstrations relativement à la prestation de soins particuliers à votre proche, par exemple ce qui suit :
 - aide nutritionnelle;
 - soutien affectif;
 - soutien cognitif;
 - aide à la mobilité;
 - aide au bain;
 - aide à la communication/aide linguistique
 - aide en vue du retour à la maison;
 - autre (tel que convenu avec l'équipe de soins de santé).

Sachez que l'ampleur de vos tâches en matière de soins sera fonction de ce qui aura été convenu avec l'équipe de soins de santé. Le fait d'exécuter des tâches qui dépassent ces limites pourrait entraîner des conséquences, notamment le retrait du statut de partenaire de soins essentiels et des privilèges connexes.

IMPORTANT : CHAQUE FOIS QUE VOUS VENEZ À L'HÔPITAL, PRÉSENTEZ-VOUS AU POSTE DE SOINS INFIRMIERS CONCERNÉ AUX FINS D'INSCRIPTION ET DE DÉPISTAGE.

Mission, vision et valeurs

NOTRE MISSION

En tant qu'organisme de soins de santé catholique, nous avons pour mission de miser sur l'héritage de nos fondatrices, les Sœurs de Saint-Joseph de Sault Ste. Marie, et de poursuivre le ministère de guérison de Jésus, en accueillant toutes les personnes qui viennent à nous pour recevoir des soins.

NOTRE VISION

Travailler en collaboration avec d'autres fournisseurs de services de santé afin d'établir dans notre région un centre d'excellence reconnu pour ses soins de santé aux patients.

NOTRE VALEURS

Compassion: Nous ferons preuve de gentillesse, d'attention et d'une volonté d'aider les autres, sans porter de jugements.

Humilité et harmonie : L'humilité guidera la façon dont nous dirigeons l'organisme et fournissons des soins; nous ferons passer l'intérêt des autres en premier afin de promouvoir l'unité.

Respect : Nous apprécions le temps et l'opinion des autres et traitons les autres comme nous aimerions qu'on nous traite.

Intégrité : Nous respecterons nos engagements et assumerons toujours la responsabilité de nos attitudes et de nos actions.

Responsabilité sociale : Nous créerons les conditions qui permettront aux personnes marginalisées de se faire entendre, défendrons les plus vulnérables et revendiquerons la justice sociale.

Caractère sacré de la vie : Nous assurerons la dignité et le respect de la vie, et ce, de la conception à la mort naturelle.



ST. JOSEPH'S
GENERAL HOSPITAL
ELLIOT LAKE

**Developed in partnership with
St. Joseph's General Hospital Elliot Lake
Patient and Family Advisors**

*Élaboré en partenariat avec le conseil consultatif des
patients et des familles de
l'Hôpital général St-Joseph d'Elliot Lake*