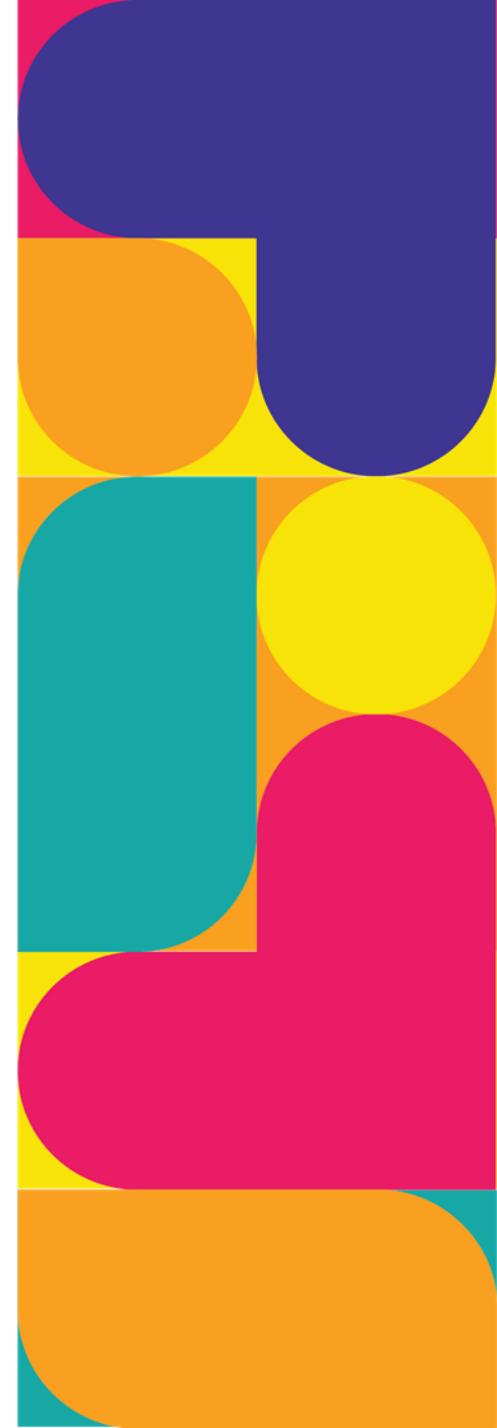




# *Aider le personnel à réintégrer les partenaires de soins essentiels en toute sécurité*

Caucus Essentiels ensemble  
25 mars 2021



# Présentatrices



## **Carol Fancott**

Directrice

Partenariats et engagement patients

Excellence en santé Canada

[Carol.Fancott@hec-esc.ca](mailto:Carol.Fancott@hec-esc.ca)



## **Jennifer Cornell**

Directrice

Soins de longue durée

Comté de Grey



**Façonner l'avenir de la qualité et de la sécurité. Ensemble.**



# Pendant la séance :

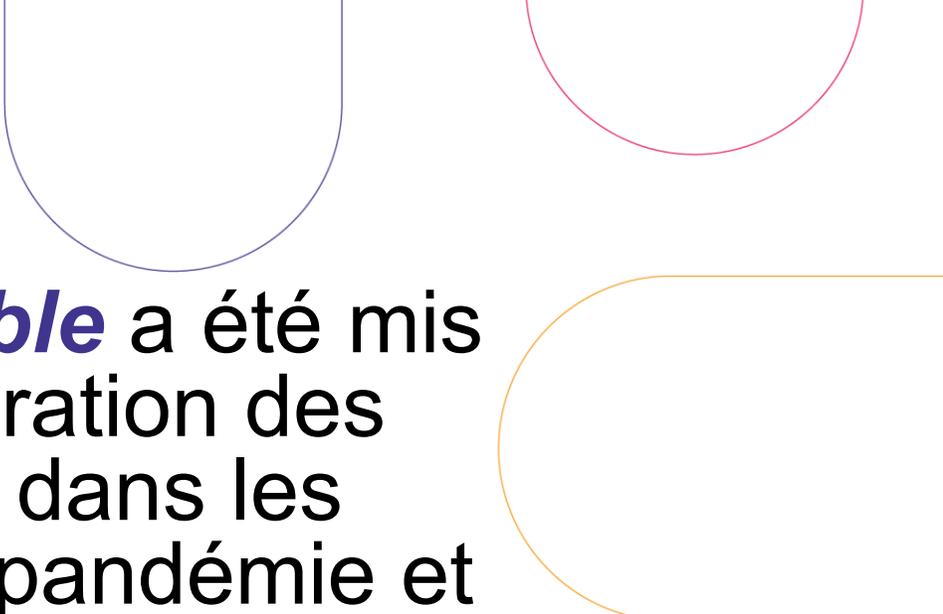
**1** Vous découvrirez le récent programme *Essentiels ensemble*, ses objectifs et sa démarche de programmation.

**2** Vous verrez comment une région ontarienne a formé son personnel et l'a aidé à réintégrer les partenaires de soins essentiels en toute sécurité dans les établissements.

**3** Vous pourrez parler de la façon dont votre organisation et vous favorisez la réintégration sûre des partenaires de soins essentiels.

**4** Vous verrez comment d'autres établissements de santé facilitent la réintégration sûre des partenaires de soins essentiels.

# Qu'est-ce qui est Essentiels ensemble?



Le programme ***Essentiels ensemble*** a été mis sur pied pour favoriser la réintégration des partenaires de soins essentiels dans les établissements de santé durant la pandémie et par la suite.

Des objectifs précis ont été fixés pour chacun des trois groupes cibles :

- Les personnes qui élaborent les politiques
- **Celles qui appliquent les politiques**
- Celles qui sont visées par les politiques

# Comprendre les différents rôles

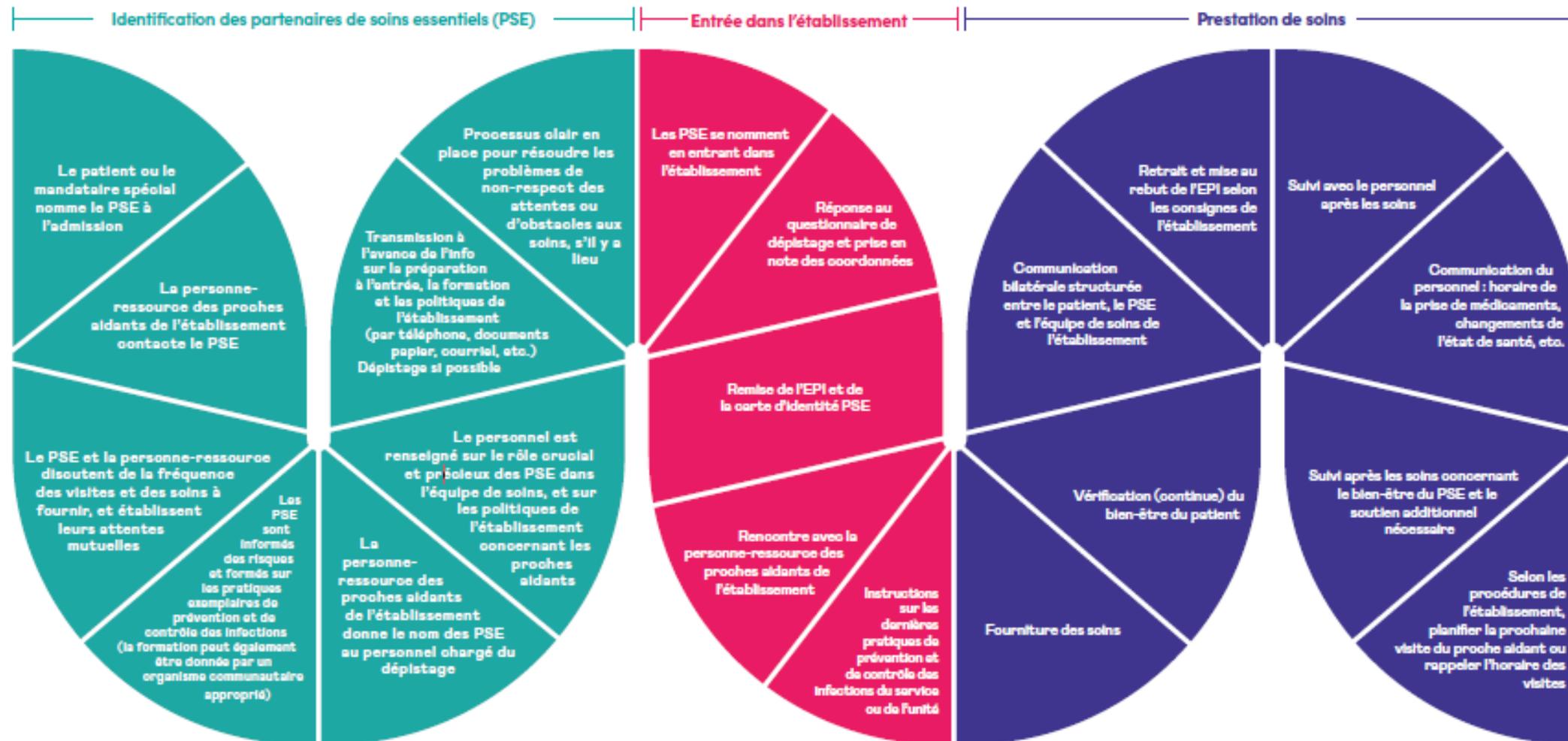
Les **visiteurs** jouent un rôle social important, mais ne participent pas activement aux soins.

Les **partenaires de soins essentiels** fournissent du soutien physique, psychologique et émotionnel, selon ce que le patient juge important. Ce soutien peut comprendre l'aide à la prise de décisions, la coordination des soins et la continuité des soins. Les partenaires de soins essentiels peuvent être des membres de la famille, des amis proches ou d'autres proches aidants, et sont désignés par le patient ou par son mandataire spécial.

# Comment réintégrer les partenaires de soins essentiels en toute sécurité?

# Schéma de réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels

Ce schéma de réintégration des partenaires de soins essentiels a été créé dans le cadre du processus de conception conjointe des [Recommandations pour la réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels](#). Ces dernières ont quant à elles été élaborées dans le cadre d'un laboratoire des politiques rassemblant des personnes aux expertises et aux expériences diverses en lien avec la COVID-19, notamment des responsables des politiques, des administrateurs et des prestataires de services de santé, des patients, des membres de la famille et des proches aidants. Inspiré de diverses expériences vécues dans les organisations et dans d'autres contextes, ce schéma représente visuellement les actions jugées incontournables pour la réintégration sécuritaire des partenaires de soins essentiels.



# Recommandations pour la réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels

## Identification et préparation des partenaires de soins essentiels

Établir les attentes mutuelles relatives aux responsabilités

Préparer les partenaires de soins essentiels avant leur entrée

Former le personnel sur les rôles des partenaires de soins essentiels et les protocoles de sécurité qu'ils doivent suivre

Mettre en place un processus d'appel rapide

## Entrée dans l'établissement

Établir un processus de dépistage et le faire connaître clairement

Créer des cartes d'identité pour les partenaires de soins essentiels

Faire en sorte que les partenaires de soins essentiels connaissent les protocoles de prévention et de contrôle des infections et les derniers changements

<https://www.healthcareexcellence.ca/en/what-we-do/what-we-do-together/essential-together/>

Distinguer les visiteurs des proches aidants, qui sont des partenaires de soins essentiels

Reconnaître la valeur des proches aidants comme partenaires de soins essentiels

Veiller à ce que les patients, les familles et les proches aidants participent à l'élaboration des politiques sur les visiteurs et les partenaires de soins essentiels

Principes fondamentaux des recommandations

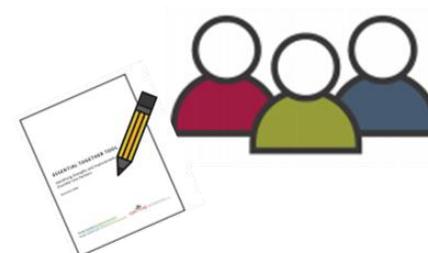
# Essentiels ensemble : Mise en œuvre des recommandations

## Étape 1



## Étape 2

Outil Essentiels ensemble



## Étape 3

Voir les sept  
modules  
d'apprentissage  
en ligne

## Étape 4

Register

Encadrement personnalisé et  
d'activités d'apprentissage  
par les pairs



# Partenaires de soins désignés

*Améliorer la vie de nos résidents*



# *Soins de longue durée, comté de Grey*



**Grey Gables  
Markdale**

Héberge 66 résidents



**Lee Manor  
Owen Sound**

Héberge 150 résidents



**Rockwood Terrace  
Durham**

Héberge 100 résidents



# Officialiser le soutien des proches aidants

- Les ESLD ont reconnu les effets négatifs de l'isolement social pendant la pandémie.
- De nombreux soignants ont été témoins des répercussions de l'isolement sur les résidents. Touchés sur le plan émotionnel, ils se sont empressés de chercher une solution.
  - Ils ont entendu parler des mesures prises par l'Hôtel-Dieu Grace Healthcare, et ils étaient reconnaissants de recevoir un exemplaire de son plan et de sa politique concernant les proches aidants.





# Engagement

- Ils ont sollicité l'appui de tous les services, y compris de la direction médicale, des conseils des résidents et des familles, ainsi que des résidents et de leur famille.
- Le programme a été présenté au personnel lors de caucus; le personnel a eu l'occasion de poser ses questions, de discuter et de fournir de la rétroaction.
- Le programme provisoire a ensuite été évalué par les partenaires :
  - Autorités de santé publique
  - Résidents
  - Familles et proches aidants





# Engagement

- On a également profité des caucus pour former le personnel sur son rôle, de même que sur le rôle des partenaires de soins désignés (PSD).
- Le personnel a reconnu que les familles et les proches aidants jouent un rôle crucial dans le bien-être physique, émotionnel, social et spirituel des résidents.
  - La présence et le soutien des PSD améliorent la qualité de vie des résidents.
    - Soutien émotionnel et physique
    - Apport nutritionnel
    - Communication
    - Errance/comportements
    - Soins personnels (AVQ)
    - Dépression
    - Mobilité
    - Participation, etc.



# Caucus d'équipes

- Un guide sur la mobilisation du personnel a été créé pour accompagner la politique relative aux PSD. Ce guide traitait notamment du déploiement graduel du programme et comportait des questions à l'intention du personnel :
  1. Quels besoins des résidents nous aideraient à sélectionner les visiteurs à admettre à la deuxième étape?
  2. Quels sont les facteurs de risque à prendre en considération?
  3. Quelles mesures de protection devraient être mises en place?
  4. Devrait-on limiter le nombre de visiteurs accueillis en même temps dans une section de l'établissement?
  5. Devrait-on limiter la durée ou les périodes de visite?
  6. Quelles sont vos craintes ou vos préoccupations?



# Qu'avons-nous appris?

## Préoccupations soulevées :

### ■ Sécurité

- Comment assurer la sécurité des résidents et des équipes malgré l'augmentation du nombre de personnes circulant dans l'établissement et les risques connexes?

### ■ Formation de tous, y compris des PSD

- Au moyen de trois méthodes : apprentissage en ligne Surge, livret de cours et formation en personne.

### ■ Équipes de prévention et contrôle des infections (PCI) dans chaque établissement

- Ont donné de la formation et fourni des outils de dépistage aux PSD et aux soignants afin de les familiariser avec les stratégies de PCI :
  - Façon de mettre et d'enlever les EPI
  - Hygiène des mains et vérifications
  - Distanciation physique, hygiène respiratoire, etc.



# Qu'avons-nous appris?



- Valeur dans les rôles
  - Comment ce rôle affecte-t-il les rôles des membres de l'équipe ?
  - Qu'attend-on de moi ?
  
- Les rôles et responsabilités du PSD et des membres de l'équipe ont été partagés à travers des discussions de politiques et procédures.
  
- Les PSD sont considérés comme des allies pour la sécurité et la qualité et reconnaît que les connexions font partie intégrante de la santé et du bien-être de tous les individus
  - Attentes pour les deux rôles:
    - Pour nos residents, atteignez un objectif commun avec respect, communication et partenariat



# Outils et ressources



## DESIGNATED CARE PARTNER

**PHASED IN APPROACH TO VISITATION**

Grey County Long Term Care recognizes the important role of families/ loved ones as allies for safety and quality and acknowledges that connections are integral to the health and overall wellbeing of an individual.

In working to protect residents, staff and families during COVID 19, changes have been made related to pandemic visitation policies, including Essential Visitors and Designated Care Partners (DCP).

The purpose is to provide residents with a designated DCP who understands and supports their needs and has been trained in all necessary IPAC education.

*The Care Community will ensure that we communicate any changes as Ministry and Public Health Directives change.*

**ROLES**

Phase 1 - Essential Visits can include coordinated compassionate care, critical illness, palliative and end of life.

Phase 2 - Designated Care Partner visits include, but are not limited to the following:

- Emotional Support
- Assistance with feeding
- Assistance with mobility
- Assistance with personal care
- Communication assistance for persons with hearing, visual, speech, cognitive, intellectual or memory impairments
- Visits for supported decision making

**RESPONSIBILITIES**

- DCP must attest to a COVID 19 negative test within two weeks of the visit.
- DCP must be physically, cognitively, emotionally able to provide care elements identified.
- Complete mandatory educational training on the following; infection Control practices, physical distancing, PPE use, respiratory etiquette, hand hygiene etc. and review visitor policy monthly
- Read, understand and agree to the DCP policy
- Undergo screening for signs and symptoms of illness, including COVID19, prior to every entry into care community. Note entry will be denied if screening is failed.
- Wear identification at all times
- Be considerate and respectful of all residents and team members
- DCPs shall go directly to the resident's room or designated area, remain there during the visit and exit the care community directly afterwards
- Refrain from bringing in any food or beverages
- Wear appropriate PPE during visit
- DCPs will be required to sign a commitment form. Violations of the commitment may result in cancellation of the DCP

Grey Gables • Lee Manor • Rockwood Terrace

IX-N-10\_46(d) DCP Roles and Responsibilities

- Communication des exigences à l'égard des PSD
- Carte d'identité pour les PSD
- Affiche sur les rôles et responsabilités des PSD
- Tableau de définition des visiteurs et exigences de dépistage



# Rétroaction

- En novembre 2020, des sondages ont été menés auprès des PSD, des résidents et du personnel.
  - Le personnel a pu faire part de ses commentaires et de ses préoccupations.
  - Les points à améliorer ont été mis en évidence.
  - Des exemples de réussite ont été présentés.
  
- Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait ou satisfaite du programme de partenaires en soins désignés?
  - 87 % des membres du personnel ont répondu « oui ».
  
- Selon vous, le milieu de la santé dispose-t-il de suffisamment d'EPI pour les PSD?
  - 96 % des membres du personnel ont répondu « oui ».
  
- Selon vous, les PSD sont-ils adéquatement formés?
  - 70 % des membres du personnel ont répondu « oui ».



# Commentaires des membres de l'équipe



- Selon vous, quelles ont été les conséquences pour les résidents?
  - « Les plus importantes concernent la santé mentale et l'aspect cognitif. [Les résidents] s'ennuient de leur famille et des personnes qui les soutiennent; le programme de PSD a grandement aidé à cet égard. »
  - « L'absence de visiteurs et de programmes a provoqué des sentiments de tristesse, d'abandon et de frustration. »
  
- Avez-vous rencontré des difficultés dans l'intégration des PSD aux soins aux résidents? *Si oui, lesquelles?*
  - « Le fait de ne pas toujours savoir si les personnes étaient des mandataires ou non. La communication était aussi difficile avec le personnel infirmier, qui avait moins de temps pour répondre aux questions, ainsi qu'avec les préposés aux bénéficiaires, qui ne voulaient pas donner d'information erronée ou trop de renseignements. »
  - « Il y a eu des difficultés concernant les règles de visite, les interactions avec les résidents et la bonne utilisation des EPI, mais des améliorations ont été apportées par la suite. »



# Commentaires des membres de l'équipe

- Selon vous, comment pourrait-on améliorer le programme de PSD?  
(*Quelles ressources ou changements seraient nécessaires au succès du programme?*)
  - « Renseigner davantage les préposés sur les partenaires de soins, pour leur permettre de mieux les connaître. »
  - « Le programme de PSD me semble efficace. Pour le moment, je n'ai rien à proposer pour l'amélioration du programme. »
- Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait ou satisfaite du programme de PSD? *Veillez expliquer :*
  - « Les PSD favorisent le bien-être général des résidents. »
  - « Je pense que ce programme, qui a été conçu de zéro, est excellent et qu'il ne peut qu'être amélioré. »
  - « Le programme a aidé les résidents en période de solitude et de stress, et il a allégé la pression exercée sur le personnel de soins et de loisirs. »



# Leçons apprises

- Responsable/champion
  - La présence d'un responsable dans chaque établissement a été très importante pour la communication et la formation des équipes et des PSD.
- La communication est la clé
  - Les PSD sont importants et font partie intégrante de l'équipe de soins.
- Outil d'évaluation des risques
  - Le repérage des risques potentiels au moyen d'un outil prévu à cette fin rassure l'équipe en lui permettant d'adopter des mesures préventives.
- Respect des règles et soutien
  - Une faible proportion des PSD a besoin de rappels concernant les lignes directrices. Les équipes corrigent les manquements au cas par cas, ce qui favorise les partenariats et la sécurité.



# Comment se passent les choses

- 318 PSD actifs.
- 190 d'entre eux ont suivi la formation en ligne.
  - 128 ont effectué leur formation au moyen du livret de cours.
- 262 PSD, 310 membres d'équipes et 296 résidents ont été vaccinés.
- 600 tests de dépistage rapide de la COVID-19 sont réalisés chaque semaine pour permettre les visites des PSD.





# Penser à demain

- Avenir du programme de PSD
- À quoi ressemblera le programme de PSD après la pandémie?
  - Quelle est la différence entre un partenaire de soins désigné, un mandataire et un visiteur?
  - Quelles stratégies doivent être adoptées pour soutenir les proches aidants comme membres de l'équipe de soins?



# Témoignages

- « Il était très agréable de voir les résidents et leur famille interagir avec les PSD. Les familles nous ont fait confiance pendant cette période difficile; après l'arrivée de la COVID-19, elles ne pouvaient voir leurs proches que virtuellement, à travers une fenêtre ou lors d'une visite intérieure ou extérieure planifiée. La présence des PSD a grandement amélioré la qualité de vie et le bien-être émotionnel des résidents, ainsi que leur attitude générale face à la vie. »
  - Teri Fischer, gestionnaire des services aux résidents et aux familles





# Témoignages

- «Le programme de PSD a eu un impact positif considérable sur la population résidente de Lee Manor. Les résidents, les proches et les amis impliqués ont pu se reconnecter de manière nouvelle et significative qui améliore leur bien-être social, émotionnel, physique, spirituel et cognitif. Il a été gratifiant de voir et d'entendre comment les PSD ont utilisé ce programme de visites pour réunir et soutenir leur être cher. »
  - (Elena Smith, RFSM)



# Questions ?

## Discussion ouverte animée

# Prochains caucus :

**Le 8 avril 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

- *« Mme Jones, qui sont vos partenaires de soins essentiels? »*

**Le 15 avril 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

- *Adaptation et communication en période de changements rapides*

**Le 6 mai 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

**Le 26 mai 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

**Le 9 juin 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

**Le 30 juin 2021, 13 h à 13 h 45 (HE)**

# Vous voulez plus d'information ?

Veillez écrire à [Essential.Together@hec-esc.ca](mailto:Essential.Together@hec-esc.ca).

**#PartenairesDeSoinsEssentiels**

[Visiter notre site Web](#)

[S'abonner à notre infolettre](#)



**Excellence  
en santé**  
Canada

# Building the Essential Together Program

- › Generating pan-Canadian discussions:
  - › National Health Engagement Network Discussion: Family Presence during Covid-19 (April 2020)
  - › Spotlight Series Webinar: Family and Caregiver Presence and Partnership during the COVID-19 Pandemic (April 2020)
  - › Spotlight Series Webinar: #MoreThanAVisitor – Reintegration of Family Caregivers as Essential Partners in Care (August 2020)
  - › Spotlight Series Webinar: Policy Guidance for Reintegrating Essential Care Partners During COVID-19 and Beyond (November 2020)
- › Harnessing and generating an evidence base:
  - › MUCH MORE THAN JUST A VISITOR: An Executive Summary of Policies in Canadian Acute Care Hospitals (May 2020)
  - › EVIDENCE BRIEF: Caregivers as Essential Care Partners (December 2020)
  - › Co-investigators on current research studies related to the impact of restrictive family presence policies with the University of Alberta and strengthened patient partnerships during Covid-19 with Trillium Health Partners

# Building the Essential Together Program (cont'd):

Co-creating a path forward: Recommendations and policy guidance:

- › [Re-Integration of Family Caregivers as Essential Partners in Care in a Time of COVID-19](#) (July 2020)
- › [Policy Guidance for the Reintegration of Caregivers as Essential Care Partners](#) (November 2020)
- › [Map for the Reintegration of Essential Care Partners](#) (November 2020)
- › [Essential Together Tool](#) (December 2020).