

# Outil Essentiels ensemble

**Déterminer les points forts de votre organisme  
et les points à améliorer pour réintégrer les  
partenaires de soins essentiels**

## **À propos d'Excellence en santé Canada**

Excellence en santé Canada (ESC) est un organisme dont la priorité absolue est d'améliorer les services de santé, avec – et pour – toutes et tous au Canada. Né en mars 2021 de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, Excellence en santé Canada dispose d'une plus grande capacité à soutenir ses partenaires pour transformer des innovations éprouvées en améliorations généralisées et durables de la sécurité des patients et de tous les aspects de l'excellence des services de santé. Nous sommes convaincus du pouvoir des personnes et des données probantes; en les unissant, nous pouvons développer les meilleurs soins et services de santé au monde. ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada.

Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.



# Table des matières

<b>Outil Essentiels ensemble</b>	<b>4</b>
<b>Instructions</b>	<b>6</b>
A. Principes directeurs	7
B. Identification et préparation des partenaires de soins essentiels	9
C. Entrée dans l'établissement	11
<b>Poursuite du programme Essentiels ensemble</b>	<b>14</b>

# Outil Essentiels ensemble

## Déterminer les points forts de votre organisme et les points à améliorer pour réintégrer les partenaires de soins essentiels

La pandémie de COVID-19 a littéralement transformé les pratiques et les politiques en santé, notamment avec l'application de restrictions générales des visites qui empêchent les partenaires de soins essentiels d'être auprès de leur proche dans de nombreux établissements de santé. Bien que ces politiques restrictives aient été implantées par des personnes bien intentionnées, elles ont contribué à causer des préjudices imprévus pour les patients et les familles ainsi que de la détresse morale chez le personnel.

Les partenaires de soins essentiels sont différents des visiteurs en général. Les visiteurs jouent un rôle social important, mais ne participent pas activement aux soins. Quant aux partenaires, ils fournissent du soutien physique, psychologique et émotionnel, selon ce que le patient juge important. Des données probantes montrent clairement que leur présence améliore les soins, l'expérience, la sécurité et les résultats cliniques.

### Objet de l'outil

L'outil Essentiels ensemble peut aider les organismes de santé à déterminer leurs points forts et les points à améliorer pour réintégrer les partenaires de soins essentiels en toute sécurité au sein des équipes soignantes. Il ne s'agit pas d'un outil d'évaluation de type « réussite ou échec », mais plutôt d'un guide de réflexion qui facilitera les discussions essentielles et la prise de décisions éclairées dans le respect des [recommandations](#) élaborées selon une approche collaborative. Cet outil vous aidera à déterminer les mesures à prendre et vous orientera vers les bonnes activités d'apprentissage et ressources du programme [Essentiels ensemble](#), qui est proposé par Excellence en santé Canada (ESC).

### Qui engager dans le processus de réflexion?

Idéalement, l'outil sera rempli par une équipe qui réunit des administrateurs, des prestataires de services de santé, des patients et des partenaires de soins essentiels. Il n'est pas nécessaire de rassembler tout le monde dans la même pièce; le processus peut s'effectuer sans problème par conférence vidéo ou téléphonique.

## Contexte

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé et l'Institut canadien pour la sécurité des patients (qui ont fusionné pour former Excellence en santé Canada) ont dirigé en 2020 le Laboratoire des politiques afin d'élaborer des recommandations qui mettent de l'avant une approche sécuritaire et uniforme de réintégration des partenaires de soins essentiels dans les établissements de santé en temps de pandémie. Le processus a rassemblé des personnes ayant diverses expertises et expériences en lien avec la COVID-19, dont des responsables des politiques, des administrateurs et des prestataires de services de santé, des patients, des membres de la famille et des proches aidants. Nous avons, par une méthodologie unique, itérative et rigoureuse, élaboré un schéma et des [recommandations](#) visant la réintégration des partenaires de soins essentiels. L'outil Essentiels ensemble aide les organismes à déterminer leurs points forts et les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations.

\* Dans le présent document, le terme « établissements de santé » désigne les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, les résidences pour personnes âgées, les autres milieux de soins collectifs, ainsi que les milieux de soins primaires et ambulatoires.

# Instructions

## 1<sup>re</sup> étape

Lisez les trois premières sections de l'outil pour avoir une idée des domaines visés par les recommandations à l'étude. Vous pouvez [remplir le formulaire en ligne](#), inscrire vos réponses directement dans le document PDF ou l'imprimer pour le remplir à la main.

## 2<sup>e</sup> étape (pour chaque section) :

### Animateur :

- Dirigez la discussion de sorte que les participants expriment diverses perspectives et expériences.
- Sélectionnez la déclaration de consensus sur une copie principale de l'outil. En cas de divergence d'opinions, prenez en note les différents points de vue.
- À la fin de chaque section, notez les points forts et les points à améliorer dans la partie Commentaires.

### Participants :

- Sélectionnez l'énoncé qui décrit le mieux la situation de l'organisme par rapport aux recommandations sur l'accueil et la réintégration des partenaires de soins essentiels.

*Patients et partenaires de soins essentiels : l'« organisme » fait référence à l'établissement où vous recevez ou prodiguez des soins.*

- Notez les principaux points forts pour chaque section ainsi que les points à améliorer.

## 3<sup>e</sup> étape

Après avoir rempli les trois premières sections, passez à celle sur les leçons à retenir. Servez-vous du tableau et des questions proposées pour discuter des domaines où votre organisme peut prendre appui sur ses points forts et ceux où des améliorations sont possibles. Cet exercice ne se veut pas prescriptif; il vise à guider votre organisme vers les bonnes composantes et ressources du programme Essentiels ensemble. Ce dernier donne accès à des caucus nationaux d'apprentissage et d'échanges entre pairs, à des modules d'apprentissage comportant des ressources et à de l'encadrement.



# A. Principes directeurs

Les recommandations pour la réintégration sécuritaire et le soutien des partenaires de soins essentiels dans les établissements de santé reposent sur trois principes fondamentaux. Prenez le temps de réfléchir à la manière dont votre organisme applique ces principes directeurs, et faites-en l'évaluation. Voir la page 10 des [recommandations](#).

Tenez compte des définitions suivantes :

- 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.

Principe	Action requise		
	Application intégrale	Application partielle	Application limitée ou absente
<b>Distinguer les visiteurs des partenaires de soins essentiels</b>	Une distinction claire est établie entre les visiteurs et les partenaires de soins essentiels; cette distinction est appliquée dans tout l'organisme.	Une distinction claire est établie entre les visiteurs et les partenaires de soins essentiels; cette distinction est appliquée dans certaines parties de l'organisme.	L'organisme ne distingue pas les visiteurs des partenaires de soins essentiels.
<b>Reconnaître la valeur des proches aidants comme partenaires de soins essentiels</b>	Le rôle des partenaires de soins essentiels est jugé important à l'échelle de l'organisme.	L'organisme comprend et estime le rôle des partenaires de soins essentiels pour certaines populations seulement.	Le rôle et la valeur des partenaires de soins essentiels ne sont pas bien établis au sein de l'organisme.
<b>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</b>	Les patients, les familles et les proches aidants participent directement à l'élaboration des politiques (par exemple à la prise de décisions, comme participants ou partenaires).	Les patients, les familles et les proches aidants participent dans une certaine mesure à l'élaboration des politiques, mais ne participent pas à la prise de décisions.	Les patients, les familles et les proches aidants ne participent pas à la prise de décisions sur les politiques relatives à la présence des familles et des proches aidants.

		Action requise		
Principe	Application intégrale	Application partielle	Application limitée ou absente	
<b>Commentaires</b>	<p>Questions à se poser :</p> <p>Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :</p> <p>Que pourrait-on mieux faire? Voici les points à améliorer :</p>			



## B. Identification et préparation des partenaires de soins essentiels

Le premier pas vers la réintégration des partenaires de soins essentiels est l'identification de ces derniers par les patients et leur préparation à l'entrée dans l'établissement de santé. Ce volet compte quatre étapes principales qui visent à ce que les partenaires soient préparés pour participer aux soins en toute sécurité. Voir la page 14 des [recommandations](#).

Recommandations	Objectif atteint	Action requise	
		En cours	À venir
<b>Établir les attentes mutuelles relatives aux responsabilités</b>	Les patients connaissent le rôle des partenaires de soins essentiels et peuvent en nommer à l'échelle de l'organisme.	Les patients connaissent le rôle des partenaires de soins essentiels et peuvent en nommer dans certaines unités de l'organisme.	Le rôle des partenaires de soins essentiels n'a pas été établi, et aucun partenaire n'a été nommé.
	Il existe un processus de coordination cohérente des partenaires de soins essentiels à l'échelle de l'organisme.	Il existe un processus de coordination des partenaires de soins essentiels dans certaines unités.	L'organisme n'a pas de processus de coordination des partenaires de soins essentiels.
<b>Préparer les partenaires de soins essentiels avant leur entrée</b>	Des informations et une formation continues et uniformes sont fournies aux partenaires de soins essentiels sur les protocoles de sécurité requis pour l'entrée à l'échelle de l'organisme.	Des informations et une formation continues et uniformes sont fournies aux partenaires de soins essentiels sur les protocoles de sécurité requis pour l'entrée dans certaines unités de l'organisme.	Aucune information ni formation n'est fournie aux partenaires de soins essentiels avant leur entrée.
<b>Former le personnel sur les rôles des partenaires de soins essentiels et les protocoles de sécurité qu'ils doivent suivre</b>	Le personnel reçoit une formation et de l'information claire sur le rôle et la valeur des partenaires de soins essentiels et sur leur réintégration sans danger.	Le personnel reçoit un certain degré de formation et d'information sur le rôle et la valeur des partenaires de soins essentiels et sur leur réintégration sans danger.	Le personnel ne reçoit pas de formation ni d'information sur le rôle et la valeur des partenaires de soins essentiels ni sur leur réintégration sans danger.
<b>Mettre en place un processus d'appel rapide</b>	Les patients et les partenaires de soins essentiels ont accès à un processus d'appel dans tout l'organisme, afin que les problèmes soient réglés rapidement.	Les patients et les partenaires de soins essentiels ont accès à un processus d'appel dans certaines unités de l'organisme, afin que les problèmes soient réglés rapidement.	Il n'y a aucun processus d'appel en place.

		Action requise	
Recommandations	Objectif atteint	En cours	À venir
Commentaires	<p>Questions à se poser :</p> <p>Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :</p> <p>Que pourrait-on mieux faire? Voici les points à améliorer :</p>		

# C. Entrée dans l'établissement

Le second volet de la réintégration des partenaires de soins essentiels comporte trois étapes clés. Voir la page 18 des [recommandations](#) pour en savoir plus. Les énoncés ci-dessous permettent d'évaluer le niveau de préparation d'un organisme à accueillir les partenaires de soins essentiels au sein des équipes soignantes.

Recommandations	Objectif atteint	Action requise	
		En cours	À venir
<b>Établir un processus de dépistage et le faire connaître clairement</b>	Un processus de dépistage pour les partenaires de soins essentiels est mis en place dans l'ensemble de l'organisme. Il est bien communiqué, est éclairé par des données probantes et permet différentes méthodes de dépistage avant l'entrée.	Un processus de dépistage pour les partenaires de soins essentiels est mis en place. Il est bien communiqué, est éclairé par des données probantes et permet différentes méthodes de dépistage avant l'entrée dans certaines unités de l'organisme.	Il n'y a aucun processus de dépistage en place ou il est minimal.
<b>Créer des cartes d'identité pour les partenaires de soins essentiels</b>	Un processus pour identifier les partenaires de soins essentiels comme membres de l'équipe soignante est en place dans tout l'organisme.	Un processus pour identifier les partenaires de soins essentiels comme membres de l'équipe soignante est en place dans certaines unités.	L'organisme n'a pas mis en place de processus d'identification des partenaires de soins essentiels.
	L'identification des partenaires de soins essentiels est reliée à la formation sur les protocoles de sécurité et aux procédures liées à l'utilisation de l'équipement de protection individuelle dans tout l'organisme.	L'identification des partenaires de soins essentiels est reliée à la formation sur les protocoles de sécurité et aux procédures liées à l'utilisation de l'équipement de protection individuelle dans certaines unités de l'organisme.	Les partenaires de soins essentiels ne reçoivent pas de carte d'identité ni de formation.
<b>Faire en sorte que les partenaires de soins essentiels connaissent les protocoles de prévention et de contrôle des infections et les derniers changements</b>	Des processus pour tenir les partenaires de soins essentiels au courant des changements apportés aux protocoles de prévention des infections et des autres informations pertinentes sont en place dans tout l'organisme.	Des processus pour tenir les partenaires de soins essentiels au courant des changements apportés aux protocoles de prévention des infections et des autres informations pertinentes sont en place dans certaines unités.	Il n'y a aucun processus en place pour tenir les partenaires de soins essentiels au courant des changements.

Recommandations	Action requise		
	Objectif atteint	En cours	À venir
<b>Commentaires</b>	<p>Questions à se poser :</p> <p>Qu'est-ce qui fonctionne bien? Voici les points forts à exploiter :</p>  <p>Que pourrait-on mieux faire? Voici les points à améliorer :</p>		

## Leçons à retenir : points forts et points à améliorer

Points forts – Quels sont les trois principaux points forts à exploiter?

Comment votre organisme peut-il utiliser ces forces pour favoriser la réintégration des partenaires de soins essentiels?

Points à améliorer – Quels sont les trois principaux points à améliorer? Combien de temps vous donnez-vous pour apporter des changements?

Comment le programme Essentiels ensemble peut-il aider votre organisme à apporter ces améliorations?

# Poursuite du programme Essentiels ensemble

Nous répondons à l'appel à l'action. / Nous comptons répondre à l'appel à l'action.

Appel à l'action :

En tant que dirigeants, prestataires de soins et membres du personnel des établissements de santé, nous reconnaissons et appuyons le rôle des partenaires de soins essentiels dans notre organisation.

Nous encourageons les patients à identifier leurs partenaires de soins essentiels.

Nous sommes déterminés à réintégrer les partenaires de soins essentiels et à favoriser leur participation sécuritaire à la prestation de services, au sein de l'équipe soignante.

Nous sommes intéressés par les modules d'apprentissage, les caucus Essentiels ensemble et les autres mesures de soutien proposées par ESC pour nous aider à accueillir et à faire intervenir de façon sécuritaire les partenaires de soins essentiels dans les équipes soignantes de notre organisme.

Nous souhaitons nous inscrire officiellement à Essentiels ensemble afin de bénéficier du soutien adapté, dont l'encadrement gratuit et les autres outils et ressources proposés par ESC pour nous aider à accueillir et à faire intervenir de façon sécuritaire les partenaires de soins essentiels dans les équipes soignantes de notre organisme.

Nous souhaitons faire connaître à ESC et à d'autres organismes nos projets et ressources qui appuient la réintégration sécuritaire des partenaires de soins essentiels.

Si vous avez coché l'une des cases précédentes, nous vous invitons à entrer vos coordonnées dans le tableau ci-dessous et à l'envoyer avec l'outil par courriel à [Essential.Together@hec-esc.ca](mailto:Essential.Together@hec-esc.ca). Nous pourrions alors mieux cerner vos besoins. Les renseignements transmis seront tenus confidentiels et serviront à l'évaluation du programme. Si vous soumettez cet outil, ESC peut utiliser ces données sous forme agrégée pour analyser et partager les mesures d'évaluation du programme Essentiels ensemble. Les résultats individuels ne seront pas partagés sans autorisation expresse.

Nom :

Rôle :

Organisme :

Milieu de soins :

Établissement de soins de longue durée ou de soins en hébergement, résidence pour personnes âgées, résidence pour personnes semi-autonomes

Courriel :

Hôpital

Autre milieu de soins collectif

Outil rempli le :

Centre d'intervention en toxicomanie

Soins primaires (y compris ambulatoires)

Autre :