

Politiques régissant la présence de la famille et des proches aidants :  
COVID-19 et nouvelles approches visant à soutenir le partenariat avec la  
famille et les proches aidants

La FCASS organise une série de webinaires pour étudier la **COVID-19 et les partenariats patients** et faciliter les discussions à l'échelle pancanadienne autour de la participation du patient pendant la pandémie. Sous l'angle des partenariats patients, les webinaires apportent un éclairage aux nouveaux enjeux de la COVID-19 et aux nouvelles politiques et pratiques qui sont conçues et mises en place rapidement pour y répondre. Ces questions ont des répercussions directes sur les patients, leur famille et leurs proches aidants, ainsi que sur la qualité et la sécurité des soins pour les bénéficiaires comme pour les prestataires. L'objectif est de fournir un espace de discussion sur ces questions absolument essentielles et de favoriser les échanges et l'apprentissage entre les participants au fur et à mesure qu'évolue la situation.

Le 16 avril 2020, la FCASS a organisé un webinaire de discussion avec des membres du Réseau national pour la participation en santé au sujet des **Politiques et pratiques régissant la présence de la famille et des proches aidants : COVID-19 et regard vers l'avenir**.

Au cours de cette conversation, des chefs de file en matière de participation des patients, des patients et des proches partenaires de partout au Canada ont présenté de nouvelles approches visant à faciliter la participation. Les participants ont également expliqué comment leur organisme s'efforçait d'accueillir les membres de la famille et les proches aidants en tant que partenaires de soins durant la pandémie. En cette période, il faut impérativement trouver un équilibre entre l'importance de prodiguer des soins centrés sur les besoins et les priorités des patients, de leur famille et de leurs proches aidants, ainsi que sur ceux des prestataires, et l'impératif de sécurité et de contrôle des infections.

Notre conversation a fait ressortir de nombreuses pratiques visant à soutenir la présence continue de la famille et des proches aidants en tant que partenaires de soins :

**La technologie pour encourager le maintien des liens**

La technologie est devenue un outil permettant de maintenir les liens avec les familles et les proches aidants ainsi que leur participation au sein du cercle de soins. Les politiques restrictives actuelles concernant la présence de la famille sont tempérées par l'utilisation de diverses solutions technologiques :

- L'utilisation de tablettes ou d'iPad combinée à des plateformes de vidéoconférence telles que Zoom et Skype pour favoriser l'interaction visuelle entre patients et familles.
- Les technologies intégrées au chevet qui sont adaptées pour permettre des échanges Skype entre le patient et sa famille ou ses proches aidants.
- Des bibliothécaires chargés de renseigner les patients qui proposent des consultations virtuelles et un accès à du matériel pour les familles et les proches aidants.

### Création de structures qui encouragent le maintien des liens

- Le personnel infirmier et les autres professionnels de la santé déterminent des moments opportuns pour passer un appel téléphonique aux familles et aux proches aidants afin de leur donner des nouvelles de leur être cher.
- La présence des familles et des proches aidants (par des moyens virtuels ou des téléconférences) est planifiée au moment des tournées interprofessionnelles aux soins intensifs.
- De nouveaux rôles ont été créés pour soutenir la communication avec les familles et les proches aidants en vue de permettre des visites virtuelles et de leur offrir du soutien.

### Communication des changements aux familles et aux proches aidants

La communication est cruciale pour soutenir et préserver les relations avec les patients, leur famille et leurs proches aidants.

- Travailler avec les patients partenaires existants pour créer et communiquer des messages à l'intention des familles et des proches aidants au sujet des changements de politiques, de leur impact sur les patients et leurs proches et des différentes approches choisies par les organismes pour continuer à soutenir la participation de la famille aux soins.
- Fournir des renseignements sur les organismes communautaires locaux où les proches aidants peuvent obtenir de la nourriture et des rafraîchissements, et profiter d'un endroit où attendre s'ils ne peuvent accompagner leur être cher à l'hôpital.
- Les dirigeants des hôpitaux organisent des assemblées publiques virtuelles pour communiquer avec les citoyens, les familles et les proches aidants de leur collectivité au sujet des changements de politiques, donner des mises à jour sur le travail réalisé au sein des établissements de santé en réponse à la pandémie et permettre à leurs parties prenantes de poser de questions et de dialoguer avec eux.

### Sensibilisation et formation en faveur de pratiques sécuritaires en matière de présence des familles

Dans certains établissements, un à deux membres de la famille ou proches aidants désignés sont identifiés en tant que partenaires essentiels de soins. Ainsi, ils peuvent continuer à soutenir leur être cher en personne. Afin de permettre leur présence continue au chevet des patients, on fournit aux membres de la famille et aux proches aidants des renseignements et une formation qui garantissent leur participation sécuritaire :

- Fournir des informations ou une formation à la famille et aux proches aidants au sujet des pratiques de contrôle des infections dès leur entrée dans l'établissement de santé.
- Mettre en œuvre des processus de dépistage, similaires à ceux du personnel, pour la famille et les proches aidants dès leur entrée dans l'établissement de santé.

En plus de ces pratiques fondamentales, des participants à nos webinaires ont également relaté des sujets de préoccupation qui exigent un examen plus poussé de la part des hôpitaux en phase de réexamen de leurs politiques. De nombreux prestataires éprouvent peut-être des difficultés en ce moment, car ils ne sont pas en mesure de prodiguer des soins en partenariat avec la famille et les

proches aidants, tandis que les patients, leur famille et leurs proches aidants ressentent peut-être des effets néfastes sur leur santé mentale s'ils ne peuvent rester en contact. Les participants ont souligné que les hôpitaux devaient impérativement réexaminer la distinction qu'il convient d'établir entre visiteurs et partenaires essentiels de soins. Selon eux, d'autres domaines méritent une analyse plus approfondie, entre autres :

- Le besoin de revoir les politiques restrictives actuelles et de créer des distinctions entre les partenaires essentiels de soins et les visiteurs, ainsi que celui de renouer avec un langage centré sur le patient et sa famille. Des exemples peuvent être tirés de domaines dans lesquels les hôpitaux ont soigneusement fait cette distinction, comme la pédiatrie, le travail et l'accouchement et les soins de fin de vie.
- Les effets sur la santé mentale à court, moyen et long termes, ainsi que les traumatismes sur les patients, leur famille, leurs proches aidants et les prestataires de soins.
- Le besoin de continuer de chercher des méthodes de participation innovantes en apprenant d'autres organismes. Par exemple, les services de relations avec les patients reçoivent peut-être plus de demandes de renseignements de la part de proches qui s'enquêtent de l'état de santé de leur être cher hospitalisé, ce qui constitue un nouveau mécanisme pour que les familles soient mises à jour et ne se sentent pas mises à l'écart pendant la durée des restrictions.
- La nécessité de trouver des outils permettant de restaurer graduellement la participation des partenaires de soins.
- Le besoin de réfléchir à la façon dont l'expérience, la sécurité et les résultats du patient pourraient être affectés pendant ces périodes de restriction.

Tandis que la pandémie suit son cours, il demeure essentiel pour les hôpitaux de continuellement réexaminer et recalibrer leurs politiques de partenariat avec le patient, sa famille et ses proches aidants afin de déterminer comment maintenir leur participation en cette période de COVID-19. Pour obtenir un complément d'information au sujet des futurs webinaires portant sur la COVID-19 et les partenariats patients, visitez le [site Web de la FCASS](#).

Ce document a été créé par la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé, qui a fusionné avec l'Institut canadien pour la sécurité des patients sous le nom d'Excellence en santé Canada. Il peut encore contenir des références aux anciens organismes ainsi que leurs logos et leurs identités visuelles.