

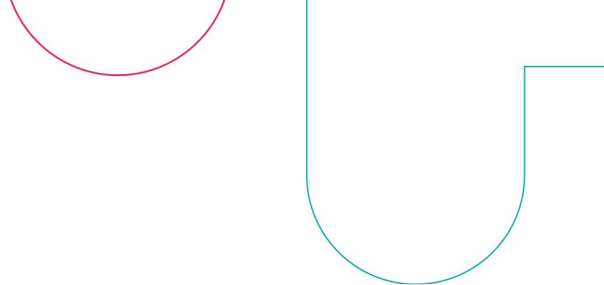


**Excellence  
en santé**  
Canada

**Qui suis-je? Un partenaire de soins  
essentiels est... une deuxième paire  
d'yeux, d'oreilles et de mains et une  
deuxième voix.**

**Résumé des commentaires et des  
questions de l'auditoire**

Octobre 27 2021



Le webinaire de la Semaine canadienne de la sécurité des patients a été bien suivi : 407 participants de tout le pays ont pris part à la discussion. L'auditoire était engagé et la discussion s'est poursuivie par le biais de la boîte de clavardage tout au long de la séance. Vous trouverez ci-dessous un résumé de haut niveau des thèmes qui ont émergé de la discussion en ligne, ainsi que les réponses aux questions les plus couramment posées dans la boîte de discussion.

## Thèmes :

### **Appréciation des intervenants qui ont parlé de leurs expériences et reconnaissance du pouvoir des témoignages.**

Beaucoup de remerciements ont été exprimés et de nombreux participants ont eu le sentiment que leurs propres expériences reflétaient celles des panélistes. Ils ont également été nombreux à raconter leurs propres expériences par le biais de la boîte de clavardage, soulignant la nature essentielle des partenaires de soins en tant que membres de l'équipe de soins et contributeurs nécessaires à la conception du système de santé. Les témoignages transmis dans la boîte de clavardage ont rappelé le préjudice causé par les politiques de visite restrictives pour les partenaires de soins essentiels pendant la pandémie.

« Il est essentiel de se sentir en sécurité, d'être en sécurité et d'être le bienvenu. » Je me reconnais très bien dans cette phrase. Votre expérience est trop courante.

**Ressource recommandée :** Le groupe consultatif des patients et des proches aidants du programme *Essentiels ensemble* a créé un ensemble d'histoires visant à : [Donner vie aux données probantes et déboulonner les mythes par des témoignages \(excellencesante.ca\)](https://excellencesante.ca)

## L'importance de l'éducation des partenaires et du personnel de soins essentiels

L'importance et la nécessité de l'éducation est un thème qui s'est clairement dégagé dans la boîte de clavardage. Les partenaires de soins essentiels devraient recevoir une formation pour les soutenir dans leur rôle essentiel et les professionnels de la santé, sur la façon de s'associer aux partenaires de soins essentiels et de les soutenir. Les participants ont noté que la formation devrait inclure les nuances culturelles et les compétences nécessaires, comme la communication. Les partenaires de soins essentiels et les patients devraient participer à la création et à la diffusion de la formation.

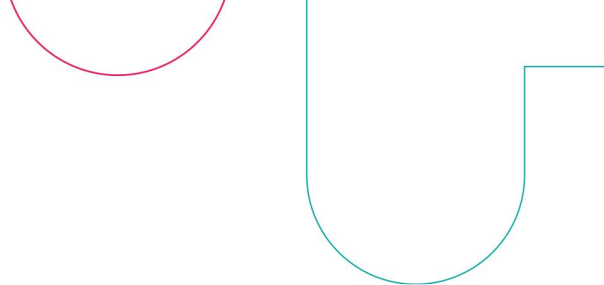
« La communication est essentielle dans la formation des prestataires de soins de santé. »

**Ressource recommandée :** Les trousse d'apprentissage *Essentiels ensemble* comprennent des ressources éducatives sélectionnées provenant d'organisations de tout le pays et destinées aux partenaires et au personnel des soins essentiels : [Modules d'apprentissage Essentiels ensemble \(excellencesante.ca\)](https://excellencesante.ca)

## Énergie positive et affirmation pour apprendre des expériences passées afin de créer un changement orienté vers le patient et la famille à l'avenir

Les participants ont estimé que les discussions tenues pendant le webinaire ont donné l'occasion de réfléchir à nos expériences individuelles et collectives et d'en tirer des leçons afin de créer des politiques essentielles pour les partenaires de soins qui sont « à l'épreuve des crises » à l'avenir pour s'assurer que les partenaires de soins ne soient plus jamais exclus. Ces politiques doivent également tenir compte de l'identification et de la présence de plus d'un partenaire de soins. La mise en place de ces politiques nécessite un changement de culture dans un système qui résiste souvent au changement. Il faut écouter les expériences des patients, des résidents et de leurs soignants, et les inclure dans la prise de décision pour créer le changement nécessaire. Les participants ont noté qu'il est important que les décideurs politiques tirent des enseignements de ces discussions, et que des définitions, un cadre de référence et une législation clairs seraient également utiles.

« J'espère que les solutions créatives qui fonctionnent pour les patients et les soignants seront maintenues et que nous apprendrons des erreurs commises. »



**Ressource recommandée :** Le serment *Essentiels ensemble*, par lequel les organisations peuvent s'engager à inclure les partenaires de soins essentiels dans l'élaboration des politiques, est accompagné d'une trousse de changement comprenant des liens vers des ressources et des recommandations : [Serment \*Essentiels ensemble\* \(excellencesante.ca\)](http://excellencesante.ca)

## Questions :

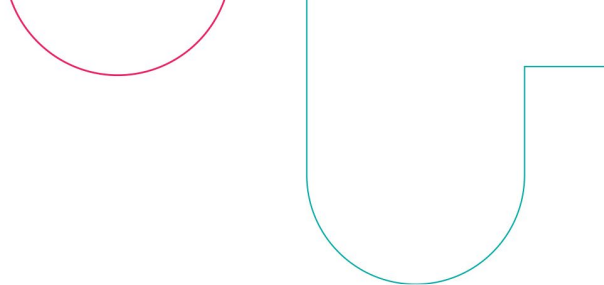
### **Je m'inquiète de rendre obligatoire la vaccination des proches aidants ou des visiteurs, étant donné qu'il existe une directive ministérielle pour le personnel. Qu'en pensez-vous?**

En raison de l'efficacité des vaccins contre la COVID-19, les organisations de tout le pays envisagent ou adoptent la vaccination obligatoire des visiteurs et, dans certains cas, des partenaires de soins essentiels. Les directives et les pratiques varient d'un bout à l'autre du pays et la prise de décision doit être équitable. Lorsque la vaccination est obligatoire pour les partenaires de soins essentiels, il y a des exceptions dans certaines situations.

**Ressource recommandée :** Les séances ouvertes des caucus *Essentiels ensemble* permettent de se réunir et apprendre les uns des autres. Le prochain caucus, qui aura lieu le 24 novembre, sera animé par un bioéthicien qui discutera de l'éthique liée à la vaccination obligatoire des partenaires de soins essentiels et des visiteurs. Inscrivez-vous au caucus ici : [Caucus \*Essentiels ensemble\* : apprentissage et soutien entre pairs \(excellencesante.ca\)](https://excellencesante.ca/ressources/autres-ressources/2020/11/24-caucus-essentiels-ensemble)

### **Comment créer des règles qui ne soient pas rigides et équilibrent la sécurité et l'expérience du patient et de sa famille?**

Des politiques équilibrées et sûres sont nécessaires pour prévenir les préjudices qui découlent des restrictions à la présence des partenaires de soins essentiels. Les données probantes nous permettent d'adopter une approche équilibrée. Celles qui émergent de la pandémie ont démontré que la mise en place de pratiques de prévention et de contrôle des infections fait en sorte que les partenaires de soins essentiels ne sont pas des sources de transmission dans les établissements de santé et de soins. Il faut également tenir compte des preuves de préjudices causés par les restrictions générales, notamment aux patients et aux résidents, à leurs proches aidants et au personnel. Excellence en santé Canada a créé des lignes directrices sur la réintégration sécuritaire des partenaires de soins essentiels par le biais d'un processus rigoureux de laboratoire de politiques fondé sur de nombreux points de vue, y compris ceux des personnes qui élaborent les politiques, qui les mettent en œuvre et qui sont les plus touchées par les politiques.



**Ressources recommandées :** Les recommandations créées en collaborations se concentrent sur les domaines clés de l'identification et de la préparation des partenaires de soins essentiels et de l'entrée dans les établissements : [Recommandations pour la réintégration des proches aidants comme partenaires de soins essentiels](#)

La revue de la littérature est une autre précieuse ressource : [Revue de la littérature : les proches aidants comme partenaires de soins essentiels \(excellencesante.ca\)](#)

### **Je souhaite en savoir plus sur la distinction que font l'équipe, les patients et les familles entre un visiteur et un partenaire de soins. Comment se fait cette distinction? Par qui?**

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. Ils détiennent et transmettent en outre des renseignements, notamment sur l'état de santé. Les partenaires de soins essentiels sont désignés par le patient (ou par son mandataire spécial), et peuvent être des membres de la famille, des amis proches ou d'autres proches aidants. Il est recommandé d'encourager les patients à identifier leurs partenaires de soins essentiels et de consigner cette information dans leur dossier médical.

**Ressource recommandée :** Les modules d'apprentissage *Essentiels ensemble* comprennent des ressources sélectionnées pour créer des attentes mutuelles quant à l'identification des partenaires de soins essentiels ainsi que pour élaborer et mettre en œuvre des programmes d'identification des proches aidants sur place : [Modules d'apprentissage Essentiels ensemble \(excellencesante.ca\)](#)

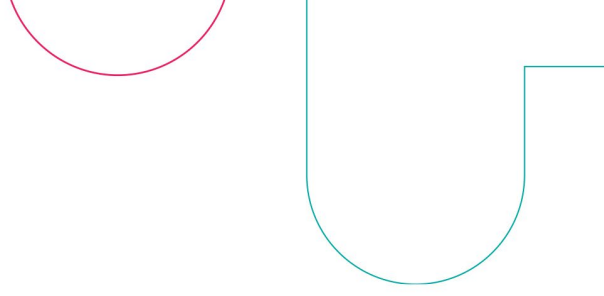
## Je me demande à quoi ressemble, selon le panel, l'accueil sur un site. Comment décrire au personnel la différence entre personne accueillie et personne autorisée?

Les partenaires de soins essentiels doivent être accueillis et inclus comme faisant partie de l'équipe de soins. Les pratiques qui favorisent le respect et la valorisation permettent aux patients et aux résidents d'identifier leurs partenaires de soins essentiels, utilisent des moyens visuels d'identification des proches aidants (par exemple, la remise d'un badge d'identification), clarifient leurs rôles, les font participer aux discussions sur les soins et font en sorte que leur présence est attendue et non perçue comme une exception. Accueillir un partenaire de soins essentiel implique également de lui donner les moyens de remplir son rôle, ce qui suppose de lui fournir la formation et l'information dont il a besoin. Vous trouverez des ressources pour soutenir ces pratiques dans les modules d'apprentissage *Essentiels ensemble* : [Modules d'apprentissage \*Essentiels ensemble\* \(excellencesante.ca\)](#)

**Ressource recommandée :** La création de politiques sur la présence des partenaires de soins essentiels en collaboration avec ces derniers est une mesure tangible que les organisations peuvent prendre pour accueillir les partenaires de soins essentiels comme faisant partie de l'équipe de soins. Faites le serment *Essentiels ensemble* et utilisez la trousse de changement : [Serment \*Essentiels ensemble\* \(excellencesante.ca\)](#)

## J'aime ce slogan, « nous sommes vos yeux, vos oreilles, votre voix et vos mains ». Comment les secteurs intègrent la documentation sur les proches aidants essentiels dans les dossiers?

Bien que les participants aient noté que l'intégration de la documentation sur la famille et les proches aidants pourrait être extrêmement utile pour les cliniciens, cette pratique est rare, voire absente. Les participants qui se sont identifiés comme des partenaires de soins essentiels ont fait remarquer à quel point il peut être difficile de corriger les erreurs dans le dossier. Nous savons que les politiques relatives aux partenaires de soins essentiels constituent une mesure tangible en faveur de soins centrés sur la personne et la famille. D'autres pratiques concrètes comprennent l'accueil des partenaires de soins essentiels lors des tournées d'étage, l'inclusion des partenaires de soins dans les discussions et l'éducation sur les transitions de soins, et l'autorisation d'accéder aux dossiers des patients et de les documenter.



**Ressource recommandée :** Open Notes est un mouvement en faveur d'une communication transparente dans les soins de santé avec les patients et les partenaires de soins essentiels grâce au partage de la documentation : [OpenNotes – Patients and clinicians on the same page](#) (en anglais seulement)



## Les partenaires de soins essentiels du groupe de discussion ont-ils été repoussés par l'équipe soignante et, si oui, comment ont-ils réagi? Qu'est-ce qui les a habilités à agir et leur a fait sentir qu'ils avaient le droit d'être présents et de défendre ce droit?

Linda « Oui, mes sœurs et moi avons été repoussées dès le début, mais pour être honnêtes, nous avons estimé que nous avions tous les droits d'être là. Nous leur avons appris que nous sommes tout aussi essentielles, et que nous participons aussi aux soins de notre père. Ils ont fini par nous remercier et ont été ravis par notre arrivée, car elle leur donnait le temps de respirer et de se concentrer sur d'autres patients qui avaient davantage besoin d'eux. "Vous êtes présentes!" »

**Ressource recommandée :** Excellence en santé Canada dispose d'une variété d'outils pour aider les prestataires de soins de santé à fournir des soins sûrs et soutenir les membres du public à s'associer à leurs prestataires à cet égard. L'outil PIP peut être utilisé par les patients, les familles et les proches aidants pour communiquer leurs préoccupations à l'équipe soignante : [Outils de sensibilisation et d'assertivité \(patientsafetyinstitute.ca\)](https://patientsafetyinstitute.ca)

## Que pensez-vous de composer avec des proches aidants qui ne font pas la promotion des meilleurs résultats pour le patient, par exemple en ne respectant pas les pratiques exemplaires?

L'éducation et la formation, tant pour les partenaires de soins que pour le personnel, peuvent favoriser des soins qui sont dans l'intérêt supérieur du patient ou résident. De nombreuses organisations ont mis au point des modules de formation pour les proches aidants afin de les soutenir dans leur rôle de partenaires de soins. Une formation est également offerte au personnel afin de l'aider à établir un partenariat efficace avec les patients et leurs aidants. Il est important d'avoir des attentes, des rôles et des responsabilités clairs et mutuellement définis afin que chaque membre de l'équipe puisse savoir comment il peut être le plus utile aux soins du patient.

**Ressources recommandées :** L'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario propose de nombreux outils et ressources, ainsi que des cours, à l'intention des partenaires de soins essentiels, des fournisseurs et des employeurs : [l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario \(ontariocaregiver.ca/fr\)](https://ontariocaregiver.ca/fr)

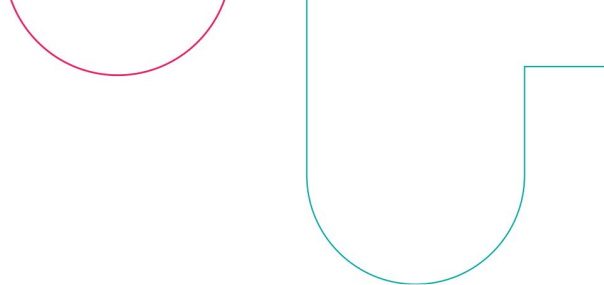
Cet outil destiné aux partenaires de soins essentiels qui visitent les foyers de soins de longue durée se trouve ici : [Retour sécuritaire dans les établissements de soins de longue durée pendant la pandémie de COVID-19](#) (excellencesante.ca)

D'autres ressources potentielles peuvent être trouvées dans les modules d'apprentissage destinés au personnel, qui fait partie du programme *Essentiels ensemble* : [Modules d'apprentissage d'Essentiels ensemble](#) (excellencesante.ca)

## **Y a-t-il des recommandations sur la façon dont les prestataires de soins de santé peuvent être des défenseurs de ce changement? J'aimerais avoir des idées à transmettre à notre clinique et à étendre à notre programme de soins de santé.**

Les prestataires de soins de santé peuvent encourager leurs organisations à faire le serment *Essentiels ensemble*, pour démontrer leur engagement envers les partenaires de soins essentiels et reconnaître le rôle qu'ils jouent dans les soins de leurs proches. Les prestataires de soins de santé peuvent démontrer la valeur qu'ils accordent aux PSE en les incluant dans l'équipe de soins, en les faisant participer aux discussions sur les soins et en les accueillant au sein de leur organisation. Il est important que les prestataires connaissent et comprennent les données probantes qui soutiennent la présence physique des partenaires de soins essentiels. Il peut être utile de communiquer les données probantes, car la littérature est claire. Les partenaires de soins essentiels ne sont pas à l'origine de la transmission de la COVID-19 dans les établissements de santé et les méfaits liés à la restriction de leur accès sont clairs, ils ont des conséquences sur les résultats des patients ainsi que sur les proches aidants, les fournisseurs et le système dans son ensemble. Les prestataires de soins de santé peuvent également utiliser et communiquer à leurs collègues les différents outils ou ressources d'*Essentiels ensemble*.

**Ressources recommandées** : Comme mentionné pendant le webinaire, le fait d'accueillir les partenaires de soins essentiels à tout moment crée une culture qui valorise le partenariat entre le patient et le proche aidant dans les soins. Le programme *Essentiels ensemble* a rassemblé les données probantes et les a présentées sous la forme d'une revue de la littérature que vous pouvez transmettre à votre organisation : [Revue de la littérature : les proches aidants comme partenaires de soins essentiels](#) (excellencesante.ca)



D'autres ressources utiles sont les modules d'apprentissage et le serment [Essentiels ensemble](#), accessible sur le site *Essentiels ensemble* : [Essentiels ensemble](#) (excellencesanté.ca)