

# MANOIR DES PIONNIERS

## POLITIQUES ET PROCÉDURES ORGANISATIONNELLES

### TITRE : PROGRAMMES DE GESTION DES VISITES

**DATE DE PUBLICATION :**

Le 19 juin 2020

**DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION :**

Le 26 juin 2023

**APPROUVÉ PAR :**

*Dawn Archibald*  
\_\_\_\_\_  
Directeur des Services de soins de longue durée  
(Manoir des pionniers)

---

**ÉNONCÉ DE VALEUR :**

- Comme signe de notre engagement à notre vision et à notre mission, ainsi qu'à nos valeurs fondamentales, le Manoir des pionniers s'engage à garantir que les résidents demeurent en contact avec leurs amis et leurs familles.

**POLITIQUE :**

- Le programme de visites du Manoir des pionniers respecte les protocoles d'éloignement physique prescrits par la Province (si nécessaire). Si les visites en personne sont impossibles ou déconseillées, le Manoir des pionniers continuera d'offrir d'autres options de visite.

**BUT**

- Assurer le respect des documents d'orientation en santé publique et des politiques pertinentes, modifiées selon les besoins, publiés par le ministère des Soins de longue durée et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.
- Garantir que les visites se fondent sur les principes de la sécurité, du bien-être émotionnel et de la souplesse et qu'elles respectent les notions de la compassion, de l'équité, de la non-malfaisance, de la proportionnalité (c.-à-d. en fonction du niveau de risque), de la transparence et de la réciprocité (c.-à-d. procurer des ressources à ceux qui sont défavorisés par la politique).
- Assurer un milieu sécuritaire qui respecte les protocoles d'éloignement physique prescrits par la Province.
- Assurer le respect du Programme de prévention et de contrôle des infections du Manoir des pionniers.

## Principes directeurs :

- **Sécurité** : Toute approche concernant les visites dans un foyer de soins de longue durée doit, d'une part, équilibrer les besoins de santé et de sécurité des résidents, des employés et des visiteurs et, d'autre part, veiller à l'atténuation des risques.
- **Bien-être émotionnel** : L'autorisation de visiter vise à favoriser le bien-être émotionnel des résidents, de leurs familles et de leurs amis en réduisant toute incidence négative éventuelle liée à l'isolement social.
- **Accès équitable** : Toutes les personnes qui demandent de rendre visite à un résident doivent bénéficier d'un droit de visite équitable, conforme aux préférences du résident et dans les limites des restrictions raisonnables imposées pour protéger les résidents.
- **Souplesse** : Les caractéristiques des locaux et de l'infrastructure du foyer de soins de longue durée, la disponibilité des employés et le statut actuel du foyer concernant l'équipement de protection individuelle (ÉPI) à porter par les employés et les résidents sont tous des variables à prendre en compte lors de l'élaboration de politiques particulières au foyer.
  - Les visiteurs doivent tenir compte de leur propre santé et de leur vulnérabilité au virus dans leur décision de visiter ou non le foyer.
  - Il faut également tenir compte des intérêts supérieurs du résident dans toute décision de visiter ou non le foyer.

## PROCÉDURE :

### • **Registre des visiteurs**

- Le Manoir des pionniers doit tenir un registre des visiteurs dans lequel il doit enregistrer toutes les visites au foyer pendant une période d'au moins 30 jours.
- Chaque visiteur est tenu de noter les renseignements suivants dans le registre des visiteurs, conservé à l'entrée principale :
  - son nom;
  - ses coordonnées;
  - la date et l'heure de la visite;
  - la raison de la visite (p. ex., nom du résident visité).

- **Visiteur essentiel** – S'entend de toute personne qui livre un service de soutien essentiel (p. ex., livraison de nourriture, inspection, entretien, services de soins de santé, phlébotomie) ou de toute personne visitant un résident qui est très malade ou qui requiert des soins de fin de vie.
- **Personne soignante** – S'entend de tout visiteur essentiel qu'un résident ou son mandataire spécial a désigné par écrit de responsable de la prestation de soins directs à ce résident. Ceux-ci peuvent comprendre de l'aide à se nourrir, du soutien à la mobilité, une aide en matière d'hygiène personnelle, une stimulation cognitive, de l'aide à la communication, du soutien à l'établissement de rapports significatifs, une continuité relationnelle et du soutien à la prise de décisions. Ce peut être un membre de la famille, un ami, un aide-soignant embauché au privé, un compagnon rémunéré ou encore un traducteur.
  - Les demandes pour être désigné de personne soignante doivent être soumises au coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents.

- Le coordonnateur des admissions et des relations avec les résidents :
  - doit se réunir avec la personne soignante en vue :
    - de passer en revue la trousse intitulée « Essential Caregiver Information Package » (*trousse d'information des personnes soignantes*) et d'en fournir une copie à la personne soignante aux fins de consultation (la personne soignante doit signer chaque section du document afin de confirmer qu'elle a lu et compris ce qui est exigé d'elle, qu'elle accepte le protocole et qu'elle le respectera);
    - d'aider avec la communication, la planification et l'éducation et de recueillir des renseignements sur la personne soignante, comme ses coordonnées, les soins qu'elle offre et l'horaire anticipé;
  - doit s'assurer que le personnel de soins aux résidents et des autres disciplines est au courant du plan, si besoin est, en :
    - mettant à jour le plan de soins du résident (PSR);
  - doit mettre à jour la liste des personnes soignantes et la rendre disponible au personnel chargé du contrôle des visiteurs.
- **Visiteur général** – S'entend de toute personne qui n'a pas été identifiée comme une personne soignante par un résident ou son mandataire spécial et qui visite le résident pour des raisons sociales ou pour lui offrir un service non essentiel (p. ex., un membre de la famille ou un ami). Les visiteurs généraux de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un adulte et doivent suivre tous les protocoles de santé publique ayant été mis en place (p. ex., pratiquer une bonne hygiène des mains, porter un masque).

Voir l'annexe 1 pour un résumé des exigences pour les visites au foyer.

- **En cas de non-respect des exigences imposées sur les visites**

Le Manoir des pionniers a élaboré sa politique concernant les visites afin d'assurer la sécurité des personnes qui vivent ou qui travaillent dans notre foyer, ainsi que des personnes qui le visitent. Nous avons mis en place les lignes directrices ci-dessous dans l'éventualité où l'on nous signalerait le non-respect de la politique concernant les visites.

- L'infirmière ou le personnel autorisé de l'aire résidentielle en question fournira une éducation et du soutien afin d'aider le visiteur à comprendre la politique et les protocoles qui sont en vigueur.
- Si le visiteur continue à enfreindre la politique, le problème sera signalé à la coordonnatrice des soins aux résidents de l'aire résidentielle du résident, laquelle s'entretiendra avec le visiteur. Elle lui offrira une éducation supplémentaire et lui rappellera l'importance des visites et l'impact qu'elles ont sur les soins d'un résident et sur son bien-être émotionnel.
- Si le visiteur continue à enfreindre la politique après que la coordonnatrice lui a expliqué les exigences et qu'il a reçu les ressources et le temps nécessaires pour respecter ces exigences, la coordonnatrice des soins aux résidents peut mettre fin à la visite et demander au visiteur de quitter le foyer. Si un membre du personnel du foyer met fin à une visite, il doit documenter cette décision. Toute décision de mettre fin à une visite doit être signalée à la gestionnaire des soins aux résidents et sera passée en revue par le directeur des Services de soins de longue durée (Manoir des pionniers).
- La gestionnaire des soins aux résidents examinera la situation, puis elle communiquera avec le visiteur afin de discuter des préoccupations et d'établir les

- prochaines étapes, lesquelles pourraient comprendre une éducation supplémentaire.
- Dans l'éventualité où un visiteur enfreindrait la politique à répétition ou d'une manière flagrante, le foyer peut décider de lui interdire temporairement de visiter si :
    - le non-respect menace la santé ou la sécurité des résidents, des employés et des autres visiteurs;
    - le visiteur fait montre d'un non-respect continu dans le cadre de visites multiples et le foyer a déjà dû mettre fin à des visites antérieures.
  - La décision d'interdire temporairement les visites à un visiteur sera prise uniquement si tous les efforts raisonnables ont été déployés pour assurer la sécurité durant une visite. En pareille situation, les renseignements suivants seront documentés et communiqués au visiteur :
    - la durée de l'interdiction de visiter;
    - les exigences que le visiteur doit satisfaire avant de pouvoir recommencer à visiter.
  - Si du soutien additionnel est requis, le foyer pourrait demander conseil auprès du bureau de santé publique local.
- 
- **Éducation**
    - Ressources disponibles dans le site Web du foyer :
      - Trousse d'éducation des visiteurs
      - Code de conduite des visiteurs
      - Vidéo sur la façon de mettre et d'enlever l'équipement de protection individuelle (ÉPI)
      - Vidéo sur le lavage des mains et vidéo sur le frottement des mains
      - Affiches de la politique concernant les visites dans les foyers de soins de longue durée
  - **Évaluation**
    - Le coordonnateur du bénévolat et du recrutement doit recueillir des données sur la satisfaction des visiteurs et des résidents en vue d'évaluer le processus et l'expérience de visite.
  - **Référence :**
    - Ministère des Soins de longue durée, « Reprise des visites dans les foyers de soins de longue durée », le 2 septembre 2020.
    - Advantage Ontario, « Visitors Tool: Key Considerations for Long-Term Care Homes », juillet 2020.
    - « COVID-19 : Document d'orientation pour les foyers de soins de longue durée en Ontario », le 23 juin 2023.
    - « Document d'orientation sur la COVID-19 pour les foyers de soins de longue durée, les maisons de retraite et les autres lieux d'hébergement collectif pour les unités de santé publique », le 22 mars 2023.

## Résumé des exigences pour les visites, les absences et les rassemblements sociaux

Exigences	Lignes directrices lorsqu'il n'y a aucune éclosion	Éclosion / Résident en isolement	
<b>Visiteurs</b>  Les visiteurs généraux de moins de 14 ans doivent être accompagnés d'un adulte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun éloignement physique n'est requis avec le résident.</li> <li>Peuvent offrir du soutien dans la salle à manger et prendre part aux activités.</li> <li>Sont invités à porter un masque chirurgical, mais ce n'est pas obligatoire dans toutes les aires du foyer.</li> <li>Peuvent manger et boire dans les aires communes.</li> <li>Il n'y a aucune limite sur le nombre de visiteurs que peut recevoir un résident en même temps, à l'intérieur et en plein air.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doivent porter l'ÉPI indiqué dans la chambre et l'aire résidentielle du résident.</li> <li>Aucune restriction pour les visites à un résident recevant des soins de fin de vie. Si le visiteur échoue le dépistage passif, il doit porter l'ÉPI indiqué durant sa visite de fin de vie.</li> </ul>	
<b>Absences</b> *Le port d'un masque chirurgical est recommandé.	<b>Absence pour raisons médicales / humanitaires / palliatives / essentielles</b>	Absence autorisée pour tous les résidents	
	<b>Absence de courte durée pour raisons sociales (sans nuitée) (&lt;24 heures)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence autorisée pour tous les résidents</li> </ul>	Absence <b>interdite</b>
	<b>Absence temporaire pour raisons sociales (2 jours ou plus avec nuitée)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence autorisée pour tous les résidents</li> </ul>	Absence <b>interdite</b>
<b>Rassemblements sociaux</b> *Il est recommandé que les résidents portent un masque chirurgical et suivent les pratiques de CPI. Un nettoyage est requis avant et après.	<b>Événements organisés / rassemblements sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le maintien de groupes n'est pas requis.</li> <li>À la fois les activités en petits groupes et en grands groupes sont autorisées.</li> </ul>	Selon les conseils de Santé publique Sudbury et districts
<b>Repas</b>	<b>Repas communaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le maintien de groupes et l'éloignement physique ne sont pas nécessaires à la table.</li> <li>Les buffets et les repas de style familial sont autorisés dans les salles à manger.</li> </ul>	Repas dans la chambre selon les directives de Santé publique Sudbury et districts

**À noter : Santé publique Sudbury et districts pourrait imposer des restrictions sur les visites durant une éclosion. Des mises à jour seront procurées au cas par cas.**