

 Santé Bruyère Health POLITIQUES ET PROCÉDURES CLINIQUES CLINICAL POLICIES AND PROCEDURES	NUMÉRO / NUMBER: ADMIN 43 SLD		
	SUJET / SUBJECT: VISITEURS, SOINS DE LONGUE DURÉE / VISITORS, LONG-TERM CARE		
	EN VIGUEUR LE / DATE D'EFFET : 2017-05	RÉVISION ANTÉRIEURE / PAST REVIEW DATE : 2020-09 TR; 2021- 12 TR; 2024-10 TR	DATE DE LA RÉVISION / REVISION DATE : 2026-04
	EN VIGUEUR À/APPLIES TO SLD ÉB/ÉB LTC, SLD SL/SL LTC		
ACTUALISATION OU SERVICE RESPONSABLE / POLICY SPONSOR OR DEPARTMENT RESPONSIBLE : SOINS DE LONGUE DURÉE / LONG-TERM CARE	APPROUVÉ PAR / APPROVED BY : VICE-PRÉSIDENTE DES PROGRAMMES ET DES SOINS RÉSIDENTIELS ET COMMUNAUTAIRES / VICE-PRESIDENT OF RESIDENTIAL AND COMMUNITY CARE AND PROGRAMS (2026-04)		

Programmes hospitaliers : Consultez la politique ADMIN 43 *Visiteurs : Présence de la famille ou d'amis*.

Remarque : Le personnel du foyer de soins de longue durée (SLD), les bénévoles et les étudiants stagiaires ne sont pas considérés comme étant des visiteurs puisque leur accès au foyer est déterminé par le titulaire de permis du foyer de SLD.

IMPORTANT : La présente politique est susceptible d'être modifiée à tout moment en fonction de la loi en vigueur, y compris les directives, ordonnances, orientations, avis ou recommandations émis par le médecin hygiéniste en chef ou par un médecin hygiéniste désigné en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé.

1.0 POLITIQUE

- 1.1 Santé Bruyère aidera les résidents en soins de longue durée à recevoir des visiteurs, et à bénéficier d'un soutien continu et sécuritaire de la part de leurs soignants, afin de favoriser leur bien-être physique, mental, social et émotionnel ainsi que leur qualité de vie.
- 1.2 Santé Bruyère mettra en place et appliquera des procédures de visite conformes, au minimum, aux directives énoncées dans les politiques pertinentes du ministère des Soins de longue durée.
- 1.3 Bien que la vaccination contre la COVID-19 et d'autres maladies respiratoires ne soit pas obligatoire pour les visiteurs, elle est vivement recommandée, compte tenu notamment de la vulnérabilité de la population résidente.
- 1.4 Les visiteurs essentiels sont le seul type de visiteurs autorisés lorsqu'un résident est en isolement ou s'il demeure dans une section du foyer où une éclosion est déclarée ou présumée. L'unité locale de santé publique donnera des directives aux visiteurs du foyer en fonction de la situation particulière.
- 1.5 Les visiteurs (y compris les visiteurs essentiels) doivent enregistrer leur entrée et leur sortie lorsqu'ils visitent le foyer. Ils doivent fournir leur nom et leurs coordonnées, la date et l'heure de la visite, ainsi que le nom du résident visité. Les visiteurs doivent inscrire ces renseignements dans le livre situé à l'entrée dès leur arrivée.

- 1.6 Ils devront exercer l'autosurveillance pour détecter des signes et des symptômes et, le cas échéant, les visiteurs doivent s'abstenir de se présenter au foyer tant que les symptômes n'ont pas disparu et qu'il n'y a pas de fièvre ou de maladie gastro-intestinale. Les visiteurs peuvent consulter l'outil de dépistage accessible au www.bruyere.org (bas de la page).
- 1.7 Les visiteurs doivent porter l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié. Si un visiteur n'est pas en mesure de porter l'EPI requis, il ne pourra pas accéder au foyer. Les enfants de moins de deux ans ne sont pas tenus de porter un masque. Toute autre personne souhaitant bénéficier d'une dérogation à l'obligation de porter un EPI doit s'adresser à la direction du foyer.
- 1.8 Sur la propriété de Santé Bruyère, le personnel et les résidents ont droit à un milieu de travail exempt de toute forme de violence, de comportements agressifs, de harcèlement ou de discrimination. Ces comportements sont des infractions graves et **ne seront pas tolérés**.

2.0 HEURES DE VISITE

- 2.1 Par souci de confort pour tous nos résidents, nous demandons aux familles de respecter les heures de visites, qui sont de 9 h à 21 h, chaque jour.
- 2.2 Pour garantir la sécurité des résidents :
- 2.2.1 Au foyer Soins de longue durée Saint-Louis, les visiteurs ont besoin d'un code pour entrer.
 - 2.2.2 Au foyer Soins de longue durée Élisabeth-Bruyère, les visiteurs ont besoin d'une carte d'accès ou de l'assistance d'un membre du personnel pour faire fonctionner l'ascenseur lorsqu'ils quittent une unité.
- 2.3 Les personnes qui souhaitent rester entre 21 h et 9 h doivent en informer le personnel.
- 2.3.1 Au foyer Soins de longue durée Saint-Louis, la porte d'en avant est verrouillée de 21 h à 7 h. Pendant cette période, les visiteurs doivent sonner à la porte, et le personnel de nuit leur ouvrira.
 - 2.3.2 Au foyer Soins de longue durée Élisabeth-Bruyère, la porte d'en avant se verrouille à 18 h les soirs de semaine et à 18 h 30 les fins de semaine. Les visiteurs doivent utiliser l'interphone pour demander au personnel de déverrouiller la porte.

3.0 DEVENIR UN PARTENAIRE DE SOINS ESSENTIELS

- 3.1 Le résident ou le mandataire spécial peut désigner des partenaires de soins essentiels (PSE). La désignation d'une personne comme partenaire de soins relève entièrement du résident ou de son mandataire spécial, et non du foyer.
- 3.2 La désignation doit se faire par écrit et envoyée par courriel à sld-ltc@bruyere.org pour le foyer SLD SL et à ecp@bruyere.org pour le foyer SLD ÉB.
- 3.3 Le foyer conservera un registre des partenaires de soins essentiels désignés pour chaque résident.

3.4 Un résident ou son mandataire spécial peut modifier une désignation en raison d'un changement dans :

- 1) les besoins du résident en matière de soins qui se reflètent dans le plan de soin;
- 2) la disponibilité d'un partenaire de soins essentiel, soit de façon temporaire (p. ex., en cas de maladie), soit de façon permanente. Tout changement temporaire du partenaire de soins essentiel doit être pour une durée minimale d'un mois.

3.5 Les PSE assistent à une séance de formation officielle et reçoivent un insigne d'identité. Les PSE doivent rendre leur insigne lorsqu'ils ne sont plus un partenaire de soins d'un résident.

4.0 GÉRER LE NON-RESPECT DES VISITEURS

4.1 Santé Bruyère reconnaît que les visiteurs sont essentiels pour soutenir les besoins des résidents en matière de soins et de bien-être émotionnel. Santé Bruyère prend en considération les répercussions qu'entraînerait la suspension des visites sur la santé physique et émotionnelle des résidents. Toute conséquence résultant du non-respect des règles vise à protéger les résidents, le personnel et les visiteurs du foyer contre les risques.

4.2 Les visiteurs ont accès à la politique du foyer en matière de visites, et la direction de celui-ci se tient à leur disposition pour répondre à leurs questions ou les aider à s'informer, si nécessaire. Si un visiteur ne se conforme pas à la politique sur les visites, Santé Bruyère évaluera la gravité du non-respect et prendra les mesures appropriées.

4.3 Dans les cas où Santé Bruyère a mis fin à la visite d'un visiteur ou l'a temporairement interdite, Santé Bruyère précisera à quel genre de formation ou d'enseignement le visiteur devra éventuellement se soumettre avant de pouvoir revenir dans le foyer.

5.0 METTRE FIN À UNE VISITE

5.1 Santé Bruyère a le pouvoir discrétionnaire de mettre fin à la visite de n'importe quel visiteur qui, à maintes reprises, serait surpris à ne pas respecter la politique relative aux visites en vigueur au foyer ou toute autre politique importante, si les conditions suivantes sont remplies :

- Le foyer a expliqué au visiteur les exigences en vigueur
- Le visiteur a les ressources pour respecter les exigences (p. ex., le foyer a fourni l'EPI et a montré comment le porter correctement)
- Le visiteur a eu assez de temps pour respecter les exigences
- Le foyer a consigné dans le dossier du résident (notes d'évolution, communication avec la famille) toutes les fois qu'il a dû mettre fin à une visite pour raison de non-respect

6.0 INTERDICTION TEMPORAIRE D'UN VISITEUR

6.1 Santé Bruyère peut, à sa discrétion, interdire temporairement la présence d'un visiteur en cas de non-respect répété et flagrant de la politique concernant les visites au foyer. Dans l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire, le foyer doit examiner si le non-respect :

- peut être résolu avec succès en expliquant et en démontrant comment le visiteur peut se conformer aux exigences;
- a des conséquences négatives sur la santé et la sécurité des résidents, du personnel et des autres visiteurs du foyer;
- est continuellement manifesté par le visiteur au cours de plusieurs visites;
- est manifesté par un visiteur dont les visites précédentes ont été interrompues par le foyer.

Toute décision d'interdiction temporaire d'un visiteur devrait :

- être prise uniquement après que tous les autres efforts raisonnables pour maintenir la sécurité pendant les visites ont été épuisés;
- stipuler une durée raisonnable de l'interdiction;
- déterminer clairement les exigences auxquelles le visiteur doit satisfaire avant que les visites ne reprennent (p. ex., revoir la politique concernant les visites du foyer, examiner les ressources particulières de Santé publique Ontario, etc.);
- être consignée par le foyer, dans le dossier du résident (notes d'évolution, communication avec la famille).

6.2 Lorsque le foyer a temporairement interdit la présence d'un PSE, le résident ou son mandataire spécial peut devoir désigner une autre personne comme partenaire de soins pour l'aider à répondre aux besoins du résident.

7.0 DÉFINITIONS

Visiteur essentiel : Personne qui fournit des services de soutien essentiels (p. ex., livraison de repas, inspection, entretien ou services de santé, comme la phlébotomie) ou personne qui rend visite à un résident très malade ou en soins palliatifs. Il existe trois types de visiteurs essentiels : le partenaire de soins essentiel, le visiteur pour raisons de compassion et le travailleur de soutien.

Partenaire de soins essentiel (PSE) : Personne désignée par le résident ou son mandataire spécial pour prodiguer des soins directs au résident (p. ex., aide aux repas, à la mobilité, à l'hygiène personnelle, à la stimulation cognitive, à la communication, à l'établissement de liens significatifs, à la continuité relationnelle et à la prise de décisions). Parmi les exemples de partenaires de soins, mentionnons les membres de la famille qui offrent des liens significatifs, les fournisseurs de soins privés, les compagnons rémunérés et les interprètes. Ils étaient anciennement appelés « partenaires en soins désignés » (les insignes portent encore cette appellation).

Visiteur pour raisons de compassion : Personne visitant un résident très malade ou en fin de vie. Conformément à la Charte des droits des résidents, tout résident en fin de vie ou gravement malade a le droit d'être accompagné de sa famille et de ses amis 24 heures sur 24.

Travailleur de soutien : Type de visiteur essentiel qui se rend à un foyer ou qui visite un résident d'un foyer pour fournir des services de soutien essentiels. Parmi les travailleurs de soutien, on compte les travailleurs de la santé, les préposés à l'entretien et aux réparations, les personnes qui livrent de la nourriture, à condition que ces personnes ne fassent pas partie du personnel du foyer de SLD, tel que défini dans la Loi sur le redressement des soins de longue durée.

Autres visiteurs : Il existe trois types d'autres visiteurs : l'inspecteur du gouvernement, le visiteur général et la personne de soutien (d'un visiteur).

Inspecteur du gouvernement : Personne qui a le pouvoir législatif d'entrer dans les foyers de soins de longue durée pour s'acquitter de ses fonctions.

Visiteur général : Personne qui n'est pas un visiteur essentiel et qui se rend sur place pour : a) fournir des services non essentiels, qu'elle soit ou non embauchée par le foyer, le résident ou son mandataire; ou b) pour des raisons sociales (p. ex., des membres de la famille ou des amis) que le résident ou son mandataire spécial estime différentes de celles visant à prodiguer des soins directs, y compris les soins liés à la stimulation cognitive, à la création de liens significatifs et à la continuité relationnelle.

Personne de soutien (d'un visiteur) : Les personnes de soutien aident les personnes handicapées à accomplir certaines tâches quotidiennes qu'elles ne pourraient faire seules. Ces tâches peuvent être liées à la communication, aux déplacements ou aux soins personnels. Les personnes de soutien devraient avoir le même accès que les visiteurs qu'elles accompagnent.

Éclosion : Éclosion d'une maladie d'importance pour la santé publique ou d'une maladie transmissible, au sens de la Loi sur la protection et la promotion de la santé. Cela comprend les situations d'épidémie ou de pandémie.

Urgence : Situation nécessitant une intervention immédiate pour le bien-être des résidents ou le bon fonctionnement du foyer. On peut citer, par exemple, la réparation immédiate d'équipements essentiels (systèmes informatiques, ascenseurs, systèmes de sécurité incendie, etc.) ou les besoins immédiats en matière de santé (technicien en radiologie, ambulanciers, policiers, médecin, médecin légiste, etc.).

8.0 RÉFÉRENCES

Assemblée législative de l'Ontario. *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, L.O. 2021, chap. 39.*

Déclaration des droits des résidents : [Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, L.O. 2021, chap. 39, annexe 1 | ontario.ca](#)

9.0 DOCUMENTS CONNEXES

[Santé Bruyère - Partenaire de soins essentiel](#) (lien externe pour plus d'information)

Politiques :

- RH.HR 2.3 Prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination au travail
- INFECTION CONTROL 01 – Pratiques de base
- CLIN CARE 22 SLD Fournisseurs de services engagés en privé

En cas de doute, la version anglaise de la présente politique a préséance sur la version française.

Toute copie de ce document apparaissant en format papier doit toujours être vérifiée par rapport à la version électronique (sur InfoNet) avant d'être utilisée. Une copie imprimée pourrait ne pas correspondre à la version courante affichée sur l'InfoNet de Santé Bruyère. Le présent document de Santé Bruyère est destiné à l'usage interne seulement. Santé

Bruyère ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'utilisation de ce document par toute personne ou organisme n'étant pas associé à Santé Bruyère. Ce document ne doit pas être reproduit, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit ni être publié sans l'autorisation de Santé Bruyère.