

Coronavirus (COVID-19)

Version : 1^{er} décembre 2020

FEUILLET D'INFORMATION S'ADRESSANT AUX VISITEURS ET PERSONNES PROCHES AIDANTES DONT LE PROCHE EST DANS UN MILIEU DE VIE

Dans le contexte de la pandémie actuelle, plusieurs mesures ont été mises en place pour limiter au maximum la contagion des personnes âgées et des personnes plus vulnérables à la COVID-19.

Voici des informations et des consignes portant sur la présence de personnes proches aidantes et de visiteurs auprès de résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), d'usagers confiés en ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF) qui accueillent des usagers adultes¹ et auprès de personnes habitant des résidences privées pour aînés (RPA).

Pour faciliter la compréhension des consignes et leur application, voici les définitions de personne proche aidante et de visiteurs :

La personne proche aidante est :

Toute personne qui, de façon continue ou occasionnelle, apporte un soutien à un membre de son entourage qui présente une incapacité temporaire ou permanente et avec qui elle partage un lien affectif, qu'il soit familial ou non. Le soutien est offert à titre non professionnel, et sans égard à l'âge, au milieu de vie ou à la nature de l'incapacité du membre de l'entourage, qu'elle soit physique, psychologique, psychosociale ou autre. Il peut prendre diverses formes, par exemple, l'aide aux soins personnels, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et services.

Cela signifie que la famille proche et immédiate doit pouvoir accéder au milieu de vie de son proche, comme pour les personnes proches aidantes.

Les visiteurs désignent :

Toute personne qui souhaite visiter l'usager, qui n'est pas de la famille proche ou immédiate, et qui n'entre pas dans la définition d'une personne proche aidante. Il peut s'agir d'une personne connue de l'aidé avec laquelle les contacts sont ponctuels et non essentiels à son intégrité physique et psychologique. Il peut également s'agir d'une personne non connue de l'aidé.

¹ Pour les RI-RTF qui accueillent la clientèle jeunesse, se référer aux directives applicables aux RI-RTF hébergeant la clientèle jeunesse (placements en vertu de la LPJ / LSSSS).

CONSIGNES CONCERNANT LA PRÉSENCE DES PERSONNES PROCHES AIDANTES ET DES VISITEURS DANS LES CHSLD, DANS LES RI-RTF ADULTES ET DANS LES RPA

L'accès au milieu de vie pour les personnes proches aidantes et pour les visiteurs est modulé en fonction des paliers d'alerte où est situé le milieu de vie en question (CHSLD, RI-RTF adultes ou RPA). Les paliers d'alerte soit 1 (vert), 2 (jaune), 3 (orange) et 4 (rouge) sont établis pour un territoire donné suivant les recommandations des autorités de santé publique qui font une analyse régulière de la situation en tenant compte de la situation épidémiologique, le contrôle de la transmission et la capacité du système de soins.

Pour connaître le palier d'alerte en vigueur, vous pouvez vous référer à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/systeme-alertes-regionales-et-intervention-graduelle/>.

En plus des paliers d'alerte applicables, des mesures additionnelles sont prises lorsqu'un milieu de vie est en éclosion.

Lorsque certains milieux de vie rencontrent des difficultés dans la gestion des accès et sorties, de même que pour le respect des mesures PCI, les milieux concernés peuvent demander aux résidents d'identifier quelques personnes proches aidantes selon les consignes spécifiques par paliers d'alerte afin de limiter les risques de propagation du virus.

Le nombre maximum de personnes proches aidantes identifiées par les résidents est établi selon les situations suivantes :

- *lorsque le milieu de vie est en éclosion, les résidents, les usagers confiés ou leur représentant doivent identifier jusqu'à un maximum de 2 personnes proches aidantes;*
- *lorsque le milieu de vie est situé en palier rouge, les résidents, les usagers confiés ou leur représentant doivent identifier jusqu'à un maximum de 3 personnes proches aidantes;*
- *lorsque le milieu de vie est situé en palier orange, les résidents, les usagers confiés ou leur représentant doivent identifier jusqu'à un maximum de 4 personnes proches aidantes.*

Le jugement clinique demeure important dans toutes les situations afin d'éviter l'épuisement des personnes proches aidantes ou selon l'état psychologique des résidents.

1. Modalités générales

En respectant les modalités de visites usuelles et certaines particularités du milieu de vie, les personnes proches aidantes doivent, généralement, pouvoir déterminer elles-mêmes la durée, le moment et la fréquence des visites dans le milieu de vie. Par ailleurs, dans le respect de la personne proche aidante, une heure d'arrivée peut lui être attribuée afin d'éviter au maximum les contacts entre les personnes proches aidantes et les visiteurs. Des couchés sont permis dans la mesure où ils contribuent au soutien de la personne aidée.

2. Modalités spécifiques selon les paliers d'alerte dans un milieu de vie (CHSLD-RI-RTF adultes-RPA) sans éclosion

- Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 1 (vert) ou 2 (jaune), les visites dans les CHSLD, les RI-RTF et les RPA où il n'y a pas d'éclosion sont autorisées, et ce, sous réserve du respect par le visiteur et les personnes proches aidantes des conditions spécifiques en matière de prévention et de contrôle des infections (PCI). Le nombre de personnes autorisées varie selon le milieu de vie spécifique. (Se référer aux tableaux de gradation des [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#).)
- Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 3 (orange), les visiteurs dans les CHSLD ne sont pas autorisés, seules les personnes proches aidantes le sont. Toutefois, l'accès des visiteurs à l'intérieur d'une RI-RTF, de l'unité locative d'une RPA, ou sur le terrain extérieur de ces milieux de vie demeure permis, sous réserve du respect des conditions spécifiques à cet effet. Le nombre de personnes autorisées varie selon le milieu de vie spécifique (se référer aux tableaux de gradation des [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#)).
- Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 4 (rouge), seule la présence des personnes proches aidantes est autorisée en CHSLD, en RI-RTF et en RPA. Les visiteurs ne sont pas permis en CHSLD, en RI-RTF et en RPA à ce palier d'alerte.
- Les visites sont permises pour les personnes proches aidantes et les visiteurs en [soins palliatifs et de fin de vie \(SPFV\)](#) dans tous les milieux de vie. Référez-vous aux directives en vigueur disponibles sur le site Web : https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/coronavirus-2019-ncov/COVID-19-Directives_SPFV_2020-10-05.pdf.

3. Modalités spécifiques dans un milieu de vie (CHSLD-RI-RTF adultes-RPA) en éclosion ou en isolement préventif

- Les personnes proches aidantes peuvent continuer d'accéder au milieu de vie, et ce, sous réserve du respect des conditions spécifiques à cet effet.
- En cas d'éclosion où le résident est en isolement ou s'il est en, dans un CHSLD, une RI ou dans une RPA, les visiteurs ne sont pas permis. Toutefois, si l'éclosion est localisée sous certaines conditions, ils pourront accéder aux unités non touchées sur autorisation de l'équipe de PCI.
- Les visites sont permises pour les personnes proches aidantes et les visiteurs en [soins palliatifs et de fin de vie \(SPFV\)](#) dans tous les milieux de vie. Référez-vous aux directives en vigueur disponibles sur le site Web : https://msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/coronavirus-2019-ncov/COVID-19-Directives_SPFV_2020-10-05.pdf.

4. La personne proche aidante ou le visiteur doivent respecter les consignes suivantes :

4.1. Concernant l'isolement, la surveillance des symptômes et le dépistage :

- En tout temps, vous devez effectuer une autosurveillance des symptômes. Dès la moindre apparition de symptômes, vous ne devez pas vous présenter au CHSLD, à la RI-RTF (programme SAPA) ou à la RPA (voir annexe pour connaître les symptômes).
- Si vous êtes soumis à un isolement (par exemple en raison d'un contact étroit avec un cas de COVID-19), vous ne pouvez pas vous rendre dans un CHSLD, une RI-RTF ou une RPA avant la fin de votre isolement.
- Si vous avez reçu un résultat positif à la COVID-19, vous pouvez vous rendre dans un CHSLD, une RI-RTF ou une RPA seulement lorsque vous serez considéré comme rétabli. Pour être considéré comme rétabli, il est acceptable d'appliquer le critère de 10 jours après le début de la maladie aiguë ou 21 jours pour les usagers ayant été admis aux soins intensifs et 28 jours pour les usagers sous corticostéroïdes ou immunosupprimés pour lever les mesures d'isolement, et ce, pourvu que la personne réponde aux critères cliniques, déjà recommandés pour la levée des mesures d'isolement, soit 48 heures sans fièvre (sans prise d'antipyrétique) et amélioration des symptômes depuis au moins 24 heures (excluant la toux, l'anosmie et l'agueusie résiduelles).
- La personne proche aidante ou le visiteur qui souhaite procéder à un test de dépistage peut le demander à l'établissement. En aucun cas, le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA ne peut exiger à la personne proche aidante d'obtenir un test de dépistage négatif pour avoir accès au milieu de vie.

4.2. Concernant les mesures de PCI :

- Signer le registre des visiteurs afin d'être rapidement contacté par une autorité de santé publique en cas d'éclosion et placé en isolement si cela est requis. Le registre doit recueillir le minimum de renseignements personnels nécessaires pour faciliter les enquêtes épidémiologiques des autorités de santé publique (nom, numéro de téléphone ou adresse courriel, date et heure de présence, lieu visité).
- Prendre connaissance des informations rendues disponibles sur : la surveillance des symptômes, l'hygiène des mains, l'étiquette respiratoire et l'utilisation des équipements de protection individuelle ([ÉPI](#)).
- Procéder à l'hygiène des mains en entrant et en sortant du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA, ainsi qu'en entrant et en sortant de la chambre du résident/usager, et de la zone chaude le cas échéant.
- Porter correctement un masque de procédure dès l'entrée dans le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA et le porter pendant toute la durée de la visite. Le masque de procédure ne peut être utilisé pour une visite subséquente.
- Utiliser les ÉPI de manière adéquate selon le type de soins offerts et la condition du résident/usager (accès à un cas confirmé ou à une unité avec cas confirmés = ÉPI complet/accès à un résident non confirmé et sans symptôme = masque de procédure seulement). Sauf le masque de procédure, l'ÉPI doit être enlevé avant la sortie de la zone chaude.

- Limiter le transfert d'objets d'un endroit à l'autre, bref de la maison vers le CHSLD, la RI-RTF ou la RPA (vêtement, sac à main, sac à lunch, documents, etc.).
- Le respect de la distanciation physique de deux mètres doit s'effectuer en tout temps sans exception en CHSLD surtout si deux résidents demeurent dans la même chambre, mais également dans l'ensemble des milieux de vie. En contexte de soins quotidiens, quand la distance de deux mètres ne peut être respectée, le masque de procédure est obligatoire.
- Arriver avec des vêtements propres et changer de vêtements au retour à la maison et laver ces derniers (lavage régulier).

4.3. Concernant les déplacements à l'intérieur du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA :

- Se référer aux tableaux de gradation des [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#) en ce qui concerne les endroits où peuvent se rendre les visiteurs et les personnes proches aidantes.
- Respecter en tout temps la distance de deux mètres avec les résidents, les membres du personnel et les autres personnes proches aidantes.
- Ne pas vous déplacer dans les réserves d'équipement.
- Quitter la chambre si des interventions médicales générant des aérosols sont réalisées. Retourner dans la chambre après que le nombre de changements d'air requis a été complété (peut être différent selon le milieu).
- Demander quelles sont les salles de bain que la personne proche aidante ou le visiteur peuvent utiliser et les précautions et consignes de salubrité à respecter. Par exemple, il n'est pas conseillé d'utiliser les salles de bain en zone chaude.

Concernant les sorties à l'extérieur du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA :

- Se référer aux tableaux présentant les [mesures selon les milieux de vie et d'hébergement](#) en ce qui concerne les sorties à l'extérieur (voir section liens utiles).

La personne proche aidante et le visiteur qui ne respectent pas les consignes, malgré le fait qu'ils ont reçu toute l'information et ont été accompagnés pour l'application des mesures de PCI, pourraient se voir retirer l'accès au CHSLD, à la RI-RTF ou à la RPA.

Vous êtes invités à consulter la page Web du site Québec.ca qui vous est destinée <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/proches-aidants-en-contexte-de-pandemie-covid-19/>.

Ce site regroupe de nombreuses informations, capsules vidéo et références pour vous soutenir dans votre rôle, vous aider à mieux comprendre et retenir les mesures de PCI à respecter lors des visites et répondre à certains de vos questionnements.

Vous avez des insatisfactions ou des désaccords dans l'interprétation et l'application des directives ministérielles :

- Un gestionnaire ou une personne est désigné au sein du CHSLD, de la RI-RTF ou de la RPA responsable pour répondre aux questions et aux insatisfactions des personnes proches aidantes et des visiteurs liées à l'interprétation et à l'application des directives ministérielles. Vous êtes invités à demander qui est cette personne désignée.
- Si des insatisfactions ou des désaccords persistent, vous pouvez contacter le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, conformément à la procédure d'examen des plaintes de l'établissement et en toute confidentialité.

RÉFÉRENCES UTILES

Personnes proches aidantes et visiteurs

- Personnes proches aidantes et visiteurs en contexte de pandémie <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/proches-aidants-en-contexte-de-pandemie-covid-19/>
- Feuillet d'information général pour les personnes proches aidantes <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002513/>
- Réponses aux questions sur le coronavirus (COVID-19) <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/>
- Info-Aidant : 1 855 852-7784 ou info-aidant@lappui.org

Consignes sur les sorties

- CHSLD <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/covid-19/covid-19-directives-au-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux/chsld/#visites-et-sorties>
- RPA <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/covid-19/covid-19-directives-au-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux/residences-privées-pour-aines/#visites-et-sorties>
- RI-RTF <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/covid-19/covid-19-directives-au-reseau-de-la-sante-et-des-services-sociaux/ri-rtf/#,sorties-des-usagers>

Deuil

- Fiche Je suis en deuil d'une ou de personnes chères en raison de la pandémie <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002482>
- Guide pour les personnes endeuillées en période de pandémie réalisé par les Formations Montbourquette sur le deuil https://praxis.umontreal.ca/public/FAS/praxis/Documents/Formations_sur_l_accompagnement_des_personnes_endeuillees/Guide_deuil_pandemie.FR.pdf
- Tel-Écoute — Ligne Le Deuil : 1 888 533-3845

ANNEXE 1 : Grille pour l'autosurveillance des symptômes

SYMPTÔMES LIÉS À LA COVID-19

Asymptomatique

Date de début des symptômes : _____ AAAA-MM-JJ

Symptômes associés à l'épisode de la COVID-19			
Toux récente ou exacerbation (aggravation) d'une toux chronique	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Fièvre (≥ 38 °C ou 100,4 °F; personnes âgées $\geq 37,8$ °C ou 100,0 °F)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Perte soudaine d'odorat (anosmie) sans obstruction nasale, accompagnée ou non d'une perte de goût (agueusie)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Difficultés respiratoires (par exemple essoufflement ou difficulté à parler)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Fatigue intense et perte d'appétit importante	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Fébrilité/Frissons (température non prise)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Maux de gorge	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Maux de tête	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Faiblesse généralisée	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Douleur (musculaire, thoracique, abdominale, etc.)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Irritabilité confusion	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Diarrhée	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Inconnu
Autres (préciser) : _____			