

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE V20-09-09
DESTINATAIRE :	DPCR, DQIPÉRE, DRFIHL	
ÉMISE PAR :	DQIPÉRE	
APPROUVÉE PAR :	Comité de direction	
Mode de diffusion :	A	
<i>Directions collaboratrices:</i>	Toutes les directions	

1. PRÉAMBULE ET POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

La pandémie de COVID-19 impose une modification des façons de faire incluant la présence des proches auprès de la clientèle hospitalisée. L'hôpital de réadaptation Villa Medica reconnaît l'apport essentiel des proches dans la réadaptation. L'objectif de permettre le plus de contacts possible avec les proches dans un contexte sécuritaire pour tous, nécessite la mise en place d'une procédure. Cette procédure vise à faciliter la compréhension de toutes les parties impliquées ainsi que l'accès à l'information juste. L'approche centrée sur la personne demeure au cœur de la présente procédure considérant la personne et ses proches comme membres intégrants de l'équipe interdisciplinaire. La présente procédure est en lien avec la politique cadre « Gestion humaniste » du cadre de référence « Rose Devant » de l'hôpital de réadaptation Villa Medica (HRVM).

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à l'ensemble des employés, gestionnaires, des bénévoles, des stagiaires et des médecins. Elle réfère aux personnes souhaitant venir visiter un client admis. La notion de proche aidant voulant une implication directe de la famille au plan d'interventions d'un client admis ne réfère pas à cette procédure et fait l'objet d'une gestion spécifique. L'implication des proches aidants sera clarifiée dans une procédure distincte à cet effet.

3. OBJECTIFS

- Permettre à la clientèle de recevoir la visite de leurs proches en toute sécurité
- Améliorer la qualité de vie des clients admis et de leurs proches en temps de pandémie, qu'ils soient isolés ou non.

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 1 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

4. ÉNONCÉS DE PROCÉDURE

4.1 PROCEDURE POUR LA CLIENTELE EN ZONE FROIDE

Pour les visites de la clientèle en zone froide, les espaces dédiés sont désormais centralisés soit dans la tente extérieure, soit au 12^e étage plus spécifiquement :

- dans la médiathèque si la présence d'autres clients ne limite pas le respect de la distanciation ;
- dans la salle de recueillement ;
- dans les salles de réunion 1208 et 1220 après 16h00 ;
- dans le hall (en dernier recours)

4.1.1 Préalablement à la visite

Visiteurs :

- Pour les visiteurs de la clientèle en zone froide, la centralisation des espaces de visites leur permet de venir à Villa Medica entre 13h00 et 20h30 sans pour autant réserver à l'avance ;
- La famille doit d'abord s'assurer avec le client que l'heure où ils viendraient n'entre en aucun temps en conflit avec un autre rendez-vous ou un soin et service (ex : thérapie, changement de pansements, souper,...) ;
- Pour la clientèle en zone froide exclusivement, **une limite de 2 personnes maximum en même temps** est demandée pour chaque visite, permettant ainsi de respecter la distanciation exigée dans les espaces désignés.

4.1.2 Journée de la visite

Préposé aux bénéficiaires (PAB)

- Pour les rendez-vous entre 13h et 16h30, le PAB amène le client prêt pour sa visite devant l'ascenseur SUD et le préposé à l'ascenseur prend le relais.
- Après 16h30 et les fins de semaines, le PAB amène le client à l'étage de sa visite (12^e ou au rez-de-chaussée pour accéder à la tente extérieure à moins que le(la) client(e) ne se déplace seul(e).

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 2 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

4.1.3 Séquence de visite

Préposés aux visites (PAV) à l'entrée

- Accueillir les visiteurs à l'entrée de l'hôpital/du chapiteau
- Prendre la température des visiteurs (employé à l'accueil du RC ou chapiteau extérieur)
- Passer le questionnaire « Prise de décision pour la présence d'un visiteur »
- Si absence de température et que le questionnaire n'identifie pas un risque :
 - Désinfecter les mains pendant 20 secondes
 - Mettre le masque de procédure selon la technique démontrée
- Faire compléter et signer les documents suivants :
 - Déclaration et renonciation (compléter une seule fois lors de la première visite)
 - Registre des visiteurs
 - Formulaire d'auto-surveillance des symptômes
- Se diriger vers la zone derrière l'accueil pour mettre les effets personnels du visiteur sous clé (si la visite est à l'intérieur)
- Si la famille apporte des effets personnels (linge, portable...autre), mettre dans un sac, apposer une étiquette au nom du client avec la date, l'heure et le numéro de chambre et aviser que le tout lui sera remis dans 48 heures
- Se diriger vers l'endroit où a lieu la visite soit au chapiteau extérieur ou vers les ascenseurs en leur spécifiant de monter jusqu'au 12^e étage
- Avant leur départ, les visiteurs doivent venir reporter le matériel de protection individuel à la personne désignée à l'entrée
- Faire signer le registre des visiteurs pour la sortie
- Remettre la feuille d'auto-surveillance des symptômes

Préposés aux visites (PAV) au 12^e étage

- Recevoir les visiteurs à l'ascenseur du 12^e étage et les diriger vers l'endroit où l'espace disponible permet de recevoir le client et ses visiteurs tout en assurant la distanciation sociale réglementaire de 2 mètres
- Aviser que pour la protection du client, les contacts ne sont pas permis
- S'il y a beaucoup d'achalandage dans les lieux de visite et que le temps dépasse le temps habituellement consacré d'une heure, le PAV du 12^e peut demander en guise d'équité pour tous, à des visiteurs de laisser leur place aux personnes qui pourraient attendre en bas considérant qu'il n'y ait plus de prise de rendez-vous préalable
- À la fin de la visite, le PAV reconduit le client à l'ascenseur et avise l'unité de soins de son retour sur l'unité. Il dirige les visiteurs vers l'ascenseur en les avisant de laisser les ÉPI à la personne désignée à l'entrée

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 3 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

4.1.4 Particularités

- La nourriture lorsque consommée pendant la visite doit se faire en respectant la distanciation physique de 2 mètres et/ou le port du masque
- La présence des enfants de 10 ans et plus (accompagné d'un adulte) est permise pour les visites dans le chapiteau extérieur en portant un couvre-visage adapté à leur taille
- À la fin de la journée, toutes les surfaces utilisées lors de la visite du 12^e étage et du chapiteau extérieur doivent être bien désinfectées par la personne de l'entretien ménager

4.2 PROCEDURE POUR LES NOUVELLES ADMISSIONS (7PCOVID)

4.2.1 Spécificités

Les visites de la clientèle en isolement préventif (7PCOVID) se font sous la condition que les restrictions en vigueur soient possibles à respecter.

- Présence de ressource PAV ou d'un champion PCI ayant la formation appropriée d'habillage et déshabillage
- Chambre privée du client ou présence d'une chambre libre pouvant accueillir la visite sur l'unité de soins du client ou une chambre libre sur une autre unité.
- Il est suggéré une seule visite par client tout au cours de la période d'isolement (7 jours)

4.2.2 Préalablement à la visite

Visiteurs :

- Prendre rendez-vous en téléphonant (514) 288-8201, boîte vocale 4633
- Laisser les coordonnées, le nom de la personne à visiter et les disponibilités

Préposés aux visiteurs (PAV) :

- Prendre les messages sur la boîte vocale 4633 régulièrement;
- Vérifier le statut du client en isolement ou non (7PCOVID ou 14PCOVID) sur ClinibaseCI
- Vérifier les heures de thérapie du client (si pertinent) dans eClinibase
- Rappeler les proches pour déterminer l'heure du rendez-vous
- Donner les informations du déroulement de la visite
 - Prise de température à l'arrivée
 - Documents à signer

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 4 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

- Port du masque et de la protection oculaire pendant toute la durée de la visite
- Les contacts physiques sont à éviter avec leur proche
- Si des effets personnels sont amenés, ils seront remis après 48h de quarantaine par l'étage du client
- Placer un rendez-vous au client à l'heure choisie sous la ressource « visite pandémie » dans eClinibase
 - Vérifier si le client à visiter est dans une chambre privée
 - Si non, vérifier si la chambre dédiée aux visites de l'étage concerné est disponible sinon à l'étage inférieur ou supérieur
- Aviser le visiteur de l'heure et de l'endroit où se présenter
- Informer qu'**un seul visiteur à la fois** n'est permis
- Aviser lors de la prise de rendez-vous les visiteurs qu'ils devront être blousés – gantés ainsi que porter masque et protection oculaire (lunettes ou visière) pendant toute la durée de la visite et que les contacts ne sont pas permis et que le PAV demeure dans la chambre avec eux pour la durée de la visite. (45 min)
- Aviser que pour l'équité lors de la présence des visiteurs, en cas de retard à l'heure fixée du rendez-vous, celui-ci devra tout de même respecter le temps prévu d'une heure
- Aviser qu'en raison de l'absence de l'une ou l'autre des conditions spécifiques requises, il est malheureusement possible que le rendez-vous soit reporté
- Inscrire le nom du visiteur dans le commentaire eClinibase et le numéro de téléphone.

4.2.3 Journée de la visite

Préposés aux visites (PAV)-préparatifs

- Vérifier si la chambre dédiée aux visites de l'étage concerné est toujours disponible
 - Si non, vérifier si une autre chambre dédiée aux visites sur un autre étage est disponible
 - Prioriser l'étage où la chambre dédiée est disponible, adjacent ou le plus près de celui du client visité pour y transférer le rendez-vous
- Imprimer la liste des visiteurs « régulier » et « à la chambre » (7 PCOVID ou 14PCOVID) par « gestion des rendez-vous » dans eClinibase
- Donner la liste à l'employé posté à l'accueil du rez-de chaussé et aux unités concernées
- S'assurer que tout le matériel requis (EPI) est disponible en quantité suffisante (en continu)

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 5 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

4.2.4 Séquence de visite

Préposés aux visites (PAV)-Après l'accueil fait au rez-de-chaussée

- Les préparatifs et la procédure d'accueil sont les mêmes que ceux pour la clientèle qui n'est pas en isolement. (voir 4.1.2)
- Se diriger à l'unité où aura lieu la visite (chambre désignée)
- Enseigner/Assister les visiteurs à compléter la technique d'habillage pour l'ÉPI (équipement de protection individuel) selon la procédure en vigueur
- Rappeler les consignes ainsi que l'heure de la fin de la visite

Agent administratif

- Aviser les préposés aux visites de tout changement ou transfert de chambre en laissant un message à la boîte vocale 4633
- Doit aviser, s'il reçoit l'appel du préposé aux visites (PAV), le préposé aux bénéficiaires responsable d'amener le client à son rendez-vous que le temps dédié à la visite est terminé et qu'il doit aller le chercher à l'étage

Préposés aux bénéficiaires

- Prendre connaissance des visites du jour et le prévoir dans l'organisation du travail de la journée
- Préparer le client (habillage complet EPI) pour ensuite l'amener dans la chambre désignée pour la visite
- À la fin de la visite, venir au son de la cloche ou de l'appel fait à l'étage du client pour aider à déshabiller et ramener le client dans sa chambre et diriger la famille au besoin.

Préposés aux visites (PAV)-Fin de la visite

- Sonner la cloche de la chambre pour aviser le PAB de l'étage de la fin de la visite. Si la visite est à un autre étage, le PAV doit appeler sur l'unité du client pour les aviser de la fin de la visite et que le PAB vienne chercher le client à la chambre de visite
- Attendre que le PAB vienne chercher le client pour le raccompagner dans sa chambre
- Superviser et enseigner la technique de déshabillage de l'ÉPI
- Reconduire le visiteur à l'entrée de l'hôpital (RC)
- Faire signer registre des visiteurs
- Récupérer et désinfecter la protection oculaire
- Faire la désinfection des surfaces dans la chambre utilisée pour la visite

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 6 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

4.3 PROCEDURE POUR LES NOUVELLES ADMISSIONS (14PCOVID)

La procédure de prise de rendez-vous préalablement à la visite et celle d'accueil le jour même de la visite sont les mêmes que celles décrites pour la clientèle en isolement 7PCOVID

4.3.1 Séquence de visite

Préposés aux visites (PAV)-Après l'accueil fait au rez-de-chaussée

- Se diriger à l'unité où aura lieu la visite (zone tiède)
- Enseigner/Assister les visiteurs à compléter la technique d'habillage pour l'équipement de protection individuel selon la procédure en vigueur
- Rappeler les consignes ainsi que l'heure de la fin de la visite
- Arrivés à l'étage de la zone tiède, le préposé aux visites (PAV) demande au visiteur de sortir de l'ascenseur et le laisse sous la responsabilité de la personne désignée à l'unité de la zone tiède.

Agent administratif de l'étage de la zone tiède

- Aviser les préposés aux visites de tout changement ou transfert de chambre en laissant un message à la boîte vocale 4633
- À la fin de la visite, doit aviser le PAV que le temps dédié à la visite est terminé et qu'il doit venir chercher le visiteur à l'entrée de l'ascenseur de l'étage.

Préposés aux bénéficiaires de la zone tiède

- Prendre connaissance des visites du jour et le prévoir dans l'organisation du travail de sa journée
- Préparer le client (habillage complet EPI) pour la visite. Si tel est le cas, il doit ensuite amener le client dans la chambre désignée de l'unité pour la visite
- Recevoir le visiteur à l'ascenseur de l'unité de soins et l'aviser que pour sa protection à lui, les contacts ne sont pas permis
- La durée de la visite est approximativement de 45 minutes
- À la fin de la visite, le PAB doit appeler l'agent administratif de l'unité pour l'aviser de la fin de la visite et qu'il appelle le PAV pour qu'il vienne chercher le visiteur à l'ascenseur de l'unité

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 7 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------

OBJET :	PROCÉDURE VISITE DES PROCHES EN TEMPS DE PANDÉMIE	DQIPÉRE_20-09-09
----------------	--	------------------

- Superviser et enseigner la technique de déshabillage de l'équipement de protection individuel au visiteur dans la zone dédiée à cet effet
- Reconduire le visiteur à la sortie de la zone de déshabillage
- Revenir auprès du client visiter pour l'aider à se déshabiller et ramener le client dans sa chambre, si tel est le cas
- Faire la désinfection des surfaces dans la chambre utilisée pour la visite

Préposés aux visites (PAV)-Fin de la visite

- Sonner la cloche de la chambre pour aviser le PAB de l'étage de la fin de la visite. Si la visite est à un autre étage,
- Attendre que le visiteur revienne à l'ascenseur pour le raccompagner au rez-de-chaussée
- Faire signer registre des visiteurs
- Récupérer et désinfecter la protection oculaire, si tel est le cas

4.4 PROCEDURE POUR LA CLIENTÈLE COVID +

Les visites de la clientèle en isolement dans la zone chaude sont exclusivement autorisées pour des raisons humanitaires. Notez que lesdites visites en raison d'un test de COVID+ ne réfèrent pas à cette procédure et font l'objet d'une gestion spécifique individualisée par le gestionnaire de programme, responsable de la zone chaude.

5. RÉVISION

La présente procédure sera révisée au besoin selon les directives du MSSS ou de l'INSPQ.

6. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur la journée de son adoption par le comité de direction soit le 3 septembre 2020

Mode de diffusion: Mode A

DATE D'APPROBATION 2020-09-03	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2020-09-14	NOUVELLE PROCÉDURE Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE DE RÉVISION 2020-09-09	DATE DE LA MISE À JOUR 2020-09-09	Page 8 sur 8
----------------------------------	--	--	--------------------------------	---	--------------