

Directive ministérielle DGAPA-012

Catégorie(s) :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CHSLD ✓ RPA ✓ RI-RTF ✓ Milieux de réadaptation en déficience physique et en santé physique ✓ RAC/URCI, foyer de groupe et internat ✓ Milieux de vie ✓ Mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI)
-----------------------	---

Directive sur les visites des personnes proches aidantes et les visiteurs dans les milieux de vie en contexte de la pandémie de la COVID-19

Remplace la directive émise le 19 juin 2020 (non codifiée)

Expéditeur :	Direction générale des aînés et des proches aidants (DGAPA)
---------------------	--



Destinataire :	<ul style="list-style-type: none"> - CISSS et CIUSSS <ul style="list-style-type: none"> • Toutes les directions des programmes-services; • Directeurs de la qualité • Répondants RI-RTF des établissements. - Hôpital Sainte-Justine - Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James - Associations et organismes représentatifs de RI-RTF - Exploitants des CHSLD PC et PNC - Associations de CHSLD privés - Exploitants des RPA - Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) - Regroupement québécois des OBNL d'habitation (RQOH)
-----------------------	---

Directive	
Objet :	En raison de la pandémie de la COVID-19 au Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) souhaite transmettre des informations et des consignes portant sur la présence des visiteurs et de personnes proches aidantes auprès des résidents des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), des usagers confiés en ressources intermédiaires ou de type familial (RI-RTF) qui accueillent des usagers adultes, des résidents des résidences privées pour aînés (RPA), en milieux de réadaptation en déficience physique et en santé physique, en ressources à assistance continue (RAC), en internat et en foyers de groupe.
Mesures à implanter :	<ul style="list-style-type: none"> - Consignes concernant la présence des personnes proches aidantes et des visiteurs dans les milieux de vie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Modalités générales; ○ Modalités spécifiques selon les paliers d'alerte dans un milieu sans éclosion; ○ Modalités spécifiques selon les paliers d'alerte dans un milieu en éclosion ou en isolement préventif.

	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité du milieu de vie concernant : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'isolement, la surveillance des symptômes et le dépistage; ○ Les mesures de protection et de prévention des infections; ○ Les déplacements à l'intérieur du milieu de vie; ○ Les sorties à l'extérieur du milieu de vie. - Gestion des insatisfactions ou des désaccords dans l'interprétation et l'application des directives ministérielles. - Précisions sur les demandes de dérogation aux directives.
--	--

Coordonnées des secteurs et des personnes ressources

Note importante : En complément, consulter également le *Feuillelet des recommandations de santé publique pour les personnes proches aidantes*.

Direction ou service ressource :	Direction des services aux aînés, aux proches aidants et en ressources intermédiaires et de type familial
Documents annexés :	Feuillelet d'information s'adressant aux visiteurs et personnes proches aidantes dont le proche est dans un milieu de vie.

Nous ne pouvons vous garantir que vous avez en main la dernière version de la présente directive. Pour consulter les directives émises par le ministère de la Santé et des Services sociaux visitez le :

msss.gouv.qc.ca/directives

Original signé par

La sous-ministre adjointe,
Natalie Rosebush

Lu et approuvé par

Vincent lehouillier pour
La sous-ministre,
Dominique Savoie

Directive

PERSONNES PROCHES AIDANTES ET VISITEURS

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, auprès de personnes habitant en résidences privées pour aînés (RPA) et des usagers en milieu de réadaptation en déficience physique et en santé physique, en ressources à assistance continue (RAC), en internat ou en foyers de groupe.

Aux fins de l'application de ces directives, une 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, psychique, psychosociale ou autre. Il peut prendre diverses formes, par exemple, l'aide aux soins personnels, le soutien émotionnel ou la coordination des soins et des 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, quant à eux, 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'aîdé avec laquelle les contacts sont ponctuels et non essentiels à son intégrité physique et psychologique.

CONSIGNES CONCERNANT LA PRÉSENCE DES PERSONNES PROCHES AIDANTES ET DES VISITEURS DANS LES MILIEUX DE VIE

1. 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. 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.

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

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.

1.1. Modalités générales

En respectant les modalités de visites usuelles et des particularités dans certains milieux 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 des volontés 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.

1.2. Modalités spécifiques selon les paliers d'alerte dans un milieu de vie sans éclosion

- Dans les territoires où le palier d'alerte est de niveau 1 (vert) ou 2 (jaune), les visites dans les milieux 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'un milieu, 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 dans les milieux. Les visiteurs ne sont pas permis 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.

1.3. Modalités spécifiques dans un milieu de vie 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 isolement préventif dans un milieu, 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.

2. Responsabilité de la RI-RTF² ou des autres milieux :

- Poursuivre l'accès aux appels téléphoniques et à l'utilisation de différentes technologies de communication afin de maintenir le lien entre les résidents/usagers et leurs proches.
- Tenir un registre des personnes proches aidantes et des visiteurs afin que ceux-ci puissent rapidement être contactés par une autorité de santé publique en cas d'éclosion et placés 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).

² Les responsabilités des établissements se poursuivent conformément aux ententes conclues avec les RI-RTF.

- Accueillir la personne proche aidante ou le visiteur et l'accompagner dans sa démarche au besoin.
- S'assurer de mettre à la disposition des personnes proches aidantes et des visiteurs les outils d'information disponibles sur :
 - la procédure à suivre pour effectuer un test de dépistage;
 - les symptômes à surveiller (habituels et atypiques);
 - les mesures d'hygiène de base (hygiène des mains, étiquette respiratoire);
 - l'utilisation des équipements de protection individuelle (ÉPI) selon le type de soutien offert et la condition du résident.
- Remettre les ÉPI (masque de procédure, protection oculaire, blouse, gants, le cas échéant) et s'assurer que la personne proche aidante ou le visiteur les utilise convenablement.
- Informer les personnes proches aidantes et les visiteurs que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Institut national de santé publique du Québec ont émis des directives afin de limiter la propagation de la COVID-19. Ainsi, l'organisation et la prestation des soins et services peuvent avoir été modifiées pour tenir compte de ce contexte exceptionnel. (Cette responsabilité revient aux établissements pour les usagers en RI-RTF.)
- Les mesures d'hygiène et de salubrité recommandées doivent être appliquées par tout le personnel du milieu avec attention particulière (augmentation de la fréquence du nettoyage) aux zones « high-touch », notamment les poignées de porte et les interrupteurs.
- S'assurer qu'un contenant est placé à l'intérieur de la zone pour que l'ÉPI soit enlevé avant la sortie de la zone chaude.
- S'assurer que l'hygiène des mains peut être réalisée lors de la sortie de la chambre.
- Tenir compte des personnes proches aidantes et des visiteurs lors des processus d'audit et des visites de vigie prévues sur les mesures de PCI et sur l'hygiène des mains.

3. Assurez-vous que la personne proche aidante et le visiteur respecte les consignes suivantes :

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

- **En tout temps, la personne proche aidante ou le visiteur doit effectuer** une autosurveillance des symptômes. Dès la moindre apparition de symptômes, elle ne doit pas se présenter dans le milieu.
- Si **la personne proche aidante ou le visiteur** est soumis à un isolement préventif, par exemple, en raison d'un contact étroit avec un cas de COVID-19, **elle ne peut se** rendre dans le milieu avant la fin de **son** isolement.
- **La personne proche aidante ou le visiteur qui a reçu un résultat positif à la COVID-19, peut se rendre dans un milieu seulement lorsqu'il sera 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 résolution des symptômes depuis au moins 24 heures (excluant la toux, l'anosmie et l'agueusie résiduelles). La personne rétablie peut, si elle le souhaite, demander un test pour avoir un résultat négatif avant d'accéder à nouveau à un milieu ou une unité dans ces milieux où il n'y a pas de cas de COVID-19 confirmé.**
- **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 milieu ne peut exiger à la personne proche aidante d'obtenir un test de dépistage négatif pour avoir accès au milieu de vie.**

3.2. Concernant les mesures de PCI, **s'assurer que la personne proche aidante et le visiteur :**

- **Prennent** connaissance des informations rendues disponibles sur :
 - la surveillance des symptômes;
 - l'hygiène des mains;
 - l'étiquette respiratoire;
 - l'utilisation des ÉPI.
- **Procèdent** à l'hygiène des mains en entrant et en sortant du milieu, ainsi qu'en entrant et en sortant de la chambre du résident/**usager**, et de la zone chaude le cas échéant.
- **Portent** correctement un masque de procédure dès l'entrée dans le milieu et le porter pendant toute la durée de la visite. Le masque de procédure ne peut être utilisé pour une visite subséquente.
- Utilisent 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.
- **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.

- Arrivent avec des vêtements propres, change de vêtements au retour à la maison et lavent ces derniers (lavage régulier).

3.3 Concernant les déplacements à l'intérieur du milieu, s'assurer que la personne proche aidante et le visiteur respectent les consignes suivantes :

- Se référer aux tableaux de gradations 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/usagers, les membres du personnel/remplaçants et les autres personnes proches aidantes.
- Ne pas entrer 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 peut 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.

3.4. Concernant les sorties à l'extérieur du milieu :

- Se référer aux tableaux de gradation des mesures selon les milieux de vie et d'hébergement en ce qui concerne les sorties à l'extérieur.

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 milieu.

Gestion des insatisfactions ou des désaccords dans l'interprétation et l'application des directives ministérielles : l'accès devrait lui être interdit.

- Identifier un gestionnaire ou une personne désignée au sein du milieu responsable de répondre aux questions et aux insatisfactions des personnes proches aidantes ou des visiteurs liées à l'interprétation et à l'application des directives ministérielles. Le gestionnaire ou la personne désignée du milieu de vie doit :
 - faire une analyse neutre de la situation ce qui signifie qu'il ne doit pas être impliqué de façon directe par l'insatisfaction ou le désaccord soulevé par la personne proche aidante ou le visiteur;
 - réfléchir et proposer des pistes de solutions qui conviennent à l'ensemble des parties impliquées;
 - s'assurer que les personnes proches aidantes ou les visiteurs sont informés du rôle du gestionnaire ou de la personne désignée dans le milieu de vie et des coordonnées pour le joindre;
 - diriger, lorsque les insatisfactions ou les désaccords persistent, les personnes proches aidantes ou les visiteurs vers 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.

4. Précisions sur les demandes de dérogation aux directives :

- S'il advenait une situation exceptionnelle dans un milieu de vie qui ne permettait pas, de façon temporaire, que les conditions nécessaires à la sécurité des personnes proches aidantes soient présentes, une demande de dérogation doit être acheminée au MSSS.
- La demande doit être formulée par le président-directeur général (PDG) ou le directeur régional de santé publique au MSSS.
- Cette demande devra alors présenter la situation dans le milieu de vie, les mesures mises en place jusqu'à maintenant, les mesures supplémentaires à mettre en place pour assurer un accès sécuritaire aux personnes proches aidantes, le délai nécessaire pour leur mise en place, ainsi que les unités du milieu de vie visées. Si cette demande est transmise par le PDG, elle devra être validée par la Direction de santé publique régionale.
- Cette demande fera l'objet d'une analyse avant la transmission d'une décision ministérielle.

5. Références utiles

- 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/>
- Feuillelet d'information s'adressant aux personnes proches aidantes et aux visiteurs dont le proche est dans un milieu de vie
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002524/>
- Feuillelet d'information général pour les personnes proches aidantes
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002513/>
- Trousse portant sur l'identification des personnes à risque de vulnérabilité psychosociale
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002505/>