

# Renseignements sur la présence de la famille



MANUEL



RÉSEAU DE SANTÉ

**Horizon**  
HEALTH NETWORK



*Mon mari et moi savions tous les deux qu'il perdait sa lutte contre la maladie*



*de Parkinson, mais le fait d'être capable de demeurer à ses côtés en tout temps pendant ses derniers jours sera toujours, pour moi, un souvenir précieux. J'étais là pour entendre les derniers mots qu'il m'adressait. C'est un moment qui ne peut être prévu dans les heures de visite.*



Une de nos  
conseillères en  
évaluation de  
l'expérience des  
patients

# Contexte :

Le Réseau de santé Horizon considère que la famille et les amis du patient jouent un rôle important dans son rétablissement et son bien-être émotionnel. La famille ou les partenaires en soins du patient sont accueillis comme membres de son équipe de soins de santé. Nous ne nous attendons pas à ce que vous effectuiez les tâches du personnel. Votre fonction principale consiste à offrir à votre proche du soutien émotionnel et à l'aider à comprendre ses options de traitement ainsi que les directives de l'équipe de soins de santé. Les membres du personnel valorisent la présence d'une personne-ressource pour les soutenir dans les soins qu'ils offrent au patient. La famille ou les partenaires en soins contribuent grandement à l'atteinte de l'objectif d'Horizon en matière de soins axés sur le patient et la famille.

# Directives générales pour les familles et les partenaires en soins dans les unités de soins aux patients hospitalisés :

- Votre rôle principal est de fournir du soutien émotionnel au patient. Vous pouvez l'aider à comprendre ses options de traitement et les directives de l'équipe de soins de santé.
- Les patients ont besoin de se reposer. Les heures de repos commencent à 21 h et se poursuivent jusqu'à 7 h tous les jours. Vous pouvez rester au chevet du patient. Toutefois, les téléphones cellulaires et autres dispositifs électroniques doivent être réglés sur le mode « muet » et ne doivent pas être utilisés dans les chambres des patients. Il y a des lieux publics où il est possible d'utiliser un téléphone cellulaire sans déranger les patients de l'unité. Ceci est très important si vous restez la nuit avec votre proche.
- Les toilettes dans les chambres des patients sont à l'usage exclusif des patients. Veuillez utiliser la toilette publique de l'unité.



# Sécurité et confidentialité

- Veuillez éviter de visiter les patients si vous êtes malade. Nous prendrons les mesures nécessaires pour communiquer avec vous si quelque chose arrive ou s'il y a un changement dans l'état de santé de votre proche.
- Pour protéger votre proche, il est important de vous laver fréquemment les mains. Veuillez laver vos mains avant d'entrer dans la chambre et l'unité de soins aux patients et avant d'en sortir. Des distributeurs de solutions antiseptiques pour les mains sont situés à l'extérieur des chambres pour patients et des unités de soins infirmiers.
- L'espace dans les chambres des patients est limité. Veuillez à ce que les sacs à main ou autres sacs et les articles personnels n'encombrent pas le plancher. Ceci assurera la sécurité de tous.
- Pour assurer la sécurité et le confort des patients et du personnel, il est défendu d'apporter les articles suivants sur les unités de soins : allumettes, briquettes, cigarettes, cigarettes électroniques, appareils électriques, fusils, couteaux, fauteuils personnels, lits pliants ainsi que tout autre article pouvant poser un risque à la sécurité.
- Il se peut que nous vous demandions de sortir de la chambre si le personnel doit parler à un patient au sujet de ses soins ou effectuer un test ou une intervention délicate. Ceci est pour protéger la vie privée des patients.
- Afin de protéger la vie privée, la confidentialité et le confort des patients, il est strictement défendu de prendre des photos ou de tourner des vidéos dans les secteurs de soins pour patients ainsi que dans les cliniques et les salles de traitement.

# La présence du visiteur pendant la nuit et les heures de repos

- Si un membre de la famille ou le partenaire en soins décide de rester après le début des heures de repos, le personnel infirmier doit en être avisé afin qu'une étiquette d'identification appropriée puisse être fournie.
- Le respect d'autrui est essentiel. Nous ne tolérerons aucun comportement perturbateur ou dangereux.
- Plusieurs unités ont une période de repos en après-midi pour les patients. Les membres de la famille ou les partenaires en soins sont invités à rester avec le patient. Il est essentiel que la période de repos soit respectée pour la santé des tous les patients de l'unité.
- Les familles /partenaires en soins sont responsables de leurs propres repas et collations (nourriture et boissons). Les aliments présents dans l'unité ou entreposés au réfrigérateur sont destinés aux patients.

# La visite des enfants et des animaux domestiques

- Les enfants ont le droit de visiter pourvu qu'ils soient accompagnés par un adulte autre que le patient. Dans les secteurs de soins intensifs, nous évaluerons la pertinence de la visite des enfants selon les circonstances propres au patient.
- Les animaux domestiques peuvent être emmenés pendant le séjour de votre proche. Avant d'emmener un animal domestique, veuillez consulter l'infirmière gestionnaire ou l'infirmière responsable afin de prendre les dispositions appropriées. Il faut tenir compte de la possibilité que certains patients pourraient avoir des allergies ou craindre l'animal en question.

# Directives générales pour les familles et les partenaires en soins : rendez-vous aux cliniques et pose de diagnostics :

- Votre rôle consiste à offrir du soutien émotionnel au patient et à l'aider à comprendre les directives du personnel au cours de son rendez-vous ou test.



- Durant un rendez-vous, il se peut que nous vous demandions de sortir de la salle de traitement pour assurer votre sécurité. Une fois le test ou l'intervention terminé, nous vous encourageons à accompagner votre proche afin de l'aider à comprendre les directives ou explications.
- Afin de protéger la vie privée, la confidentialité et le confort des patients, il est strictement défendu de prendre des photos ou de tourner des vidéos dans tous les secteurs de soins pour patients ainsi que dans les cliniques et les salles de traitement.

- Comme membre de la famille ou partenaire en soins du patient, vous connaissez cette personne mieux que quiconque. Si vous désirez poser des questions ou croyez que le patient que vous accompagnez aimerait poser une

certaines questions, n'hésitez pas à nous consulter. Vous devez posséder toutes les informations nécessaires afin de pouvoir prendre une décision éclairée concernant les options de traitement.

- Pour assurer la protection de tous, il est important de vous laver fréquemment les mains. Veuillez laver vos mains avant d'entrer dans la chambre et avant d'en sortir. Les distributeurs de solutions antiseptiques pour les mains sont situés à l'extérieur des salles de traitement.
- Il pourrait être permis d'utiliser des téléphones cellulaires dans certains secteurs. Veuillez nous consulter avant d'utiliser un téléphone cellulaire ou un dispositif électronique dans un secteur de traitement.

Veillez noter : Le personnel et les médecins s'efforceront de répondre aux demandes de nos patients; toutefois, pour la sécurité et le confort des patients, les décisions ultimes seront prises par l'équipe de soins.

Vos commentaires nous tiennent à cœur.

N° de tél. : 1-844-545-4288

Adresse postale :

Réseau de santé Horizon

155, rue Pleasant

Miramichi (N.-B.) E1V 1Y3

[www.HorizonNB.ca](http://www.HorizonNB.ca)