

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
L'ACCUEIL DE VISITEURS AU ROYAL**

**SSRO  
CORP X-ii – 130**

<b>L'ACCUEIL DE VISITEURS AU ROYAL</b>			
<b>SECTION :</b> <b>X-ii Soins des patients – Procédures de soins aux patients</b>		<b>N<sup>o</sup> : 130</b>	
<b>Soumise par :</b>	Vice-présidente, Pratiques professionnelles de qualité, et chef de la Pratique des soins infirmiers	<b>DATES D'APPROBATION :</b>	
<b>Approuvée par :</b>	Conseil d'administration	<b>Date de soumission initiale :</b> 16/12/2009	
		<b>Date d'examen :</b> 27/05/2015	
		<b>Date de révision :</b> 27/05/2015, 03/05/2016	
		<b>Date de mise en œuvre :</b> 01/10/2010, 15/07/2015, 01/07/2016	
<b>Mots clés :</b>	Visiteurs, visites des familles, partenaires de soins	<b>Référence(s) croisée(s)</b>	CORP XI 140 Animal Visitation; CORP XI 210 Hand Hygiene; CORP IV 110 Prevention & Management of Violence in the Workplace; CORP X-ii 150 Searching Inpatients; Visitors and Their Property; CORP IV-I 240 Scent Free Environment

**1. OBJECTIF :**

Favoriser la présence des visiteurs, y compris les membres de la famille, les proches et les intervenants ou pairs aidants qui soutiennent les patients, aux Services de santé Royal Ottawa (les SSRO – le Royal) et les reconnaître comme partenaires de soins.

**2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE :**

Le Royal s'engage à offrir des soins centrés sur les patients et les familles, à viser des résultats positifs pour la santé et à assurer la sécurité des patients, des familles, de son personnel et des membres de la collectivité. À cette fin, le Royal encourage les visites des familles et autres proches que le patient identifie comme faisant partie de son réseau de soutien pendant toute la durée de l'hospitalisation de la personne.

**3. PORTÉE :**

Cette politique s'applique à toutes les unités d'hospitalisation du Royal.

**4. PRINCIPES DIRECTEURS :**

Le Royal accueille les visiteurs dans ses établissements afin de favoriser le rétablissement et le sentiment de bien-être de ses patients. Les heures de visite sont flexibles et ouvertes, il n'y a pas d'heures fixes. S'il est contre-indiqué qu'un patient reçoive des visites en raison de son état de santé, la limite sera établie par l'équipe de soins interprofessionnelle en collaboration avec le patient et consignée dans le plan de soins.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME**  
**L'ACCUEIL DE VISITEURS AU ROYAL**  
SSRO  
**CORP X-ii – 130**

Les visites peuvent être interrompues par la prestation de soins aux patients. Elles peuvent être limitées à la discrétion du président et chef de la direction ou son délégué s'il y a un incident à l'échelle de l'unité, de l'hôpital ou de la collectivité qui présente un risque pour les patients, les visiteurs ou le personnel (p. ex. : éclosion, épidémie, code d'urgence). Toute restriction sera communiquée via notre site intranet (site interne) et affichée sur notre site Web externe.

**5. DÉFINITIONS :**

**Visiteur :** Les visiteurs ou autres personnes qui soutiennent les patients comprennent toute personne identifiée comme importante par le patient (ou son mandataire spécial).

**6. PROCÉDURE :**

**6.1** Les visiteurs doivent se présenter au comptoir d'accueil de l'unité de soins avant de se rendre dans la chambre du patient ou au salon des visiteurs. Le personnel informera les visiteurs de tout danger ou toute précaution à prendre dans l'unité à ce moment. Les articles apportés dans l'établissement par les visiteurs peuvent faire l'objet d'une vérification avant d'être autorisés dans l'unité. Le nombre de visiteurs autorisé par visite sera évalué selon les besoins individuels de chaque patient. Les visites de plus de deux (2) personnes peuvent être accommodées en collaboration avec le patient et l'équipe de soins interprofessionnelle.

**6.2** Les patients sont autorisés à recevoir des visites, sauf si l'équipe de soins interprofessionnelle estime que ces visites sont contre-indiquées parce qu'elles nuiraient aux soins efficaces du patient. Cette décision doit être prise en collaboration avec le patient ou son mandataire spécial et consignée dans le plan de soins. Les patients ont aussi le droit de refuser les visites et, le cas échéant, les visiteurs ne seront pas autorisés à entrer dans l'unité ou dans l'établissement, sauf s'ils sont au Royal pour une autre raison.

**6.3** Les visites alternatives (p. ex. : visite d'un animal domestique ou zoothérapie) doivent être prévues avec l'équipe de soins interprofessionnelle avant la visite.

**6.4** Les visiteurs doivent déclarer tout problème de santé tels qu'une infection, les symptômes de maladie respiratoire, les symptômes pseudo-grippaux ou les symptômes de tout autre maladie transmissible. Dans ces cas, les visiteurs ne sont pas autorisés à rendre visite aux patients. Les visiteurs doivent pratiquer l'hygiène des mains en utilisant de l'eau et du savon ou un désinfectant pour les mains à base d'alcool avant et après avoir visité une unité.

**6.5** Nous encourageons les patients, le personnel et les visiteurs à utiliser des produits personnels peu parfumés ou non parfumés dans les établissements des SSRO.

**6.6** Les visiteurs âgés de moins de 16 ans doivent être directement supervisés par un adulte autre que le patient.

**6.7** Le Royal ne tolérera aucun acte de violence commis par des visiteurs, ni le port d'armes, la contrebande, ainsi que tout comportement illicite ou dangereux. Nous appellerons le service de sécurité si un visiteur refuse de quitter les lieux lorsqu'on le lui demande, ou à la discrétion du personnel le cas échéant.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME  
L'ACCUEIL DE VISITEURS AU ROYAL  
SSRO  
CORP X-ii – 130**

**6.8 Services de psychiatrie légale :** Les visiteurs doivent se présenter au poste de contrôle (Centre de santé mentale de Brockville – B2; Centre de santé mentale Royal Ottawa – entrée de l'unité) avant d'entrer dans la/les unité(s). Les visites sont généralement limitées à des périodes d'une heure (sauf approbation contraire). Tout article apporté dans l'établissement par un visiteur fera l'objet d'une vérification avant d'être autorisé dans l'unité.

**6.9 Unité de traitement en milieu fermé :** Les patients ont droit à deux visites sans contact par semaine (à l'exception de leur conseiller juridique, agent de probation, etc.). Les visites-contact se font sur rendez-vous seulement et doivent être approuvées au préalable par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

**6.10 Accessibilité :** Nous conseillons aux visiteurs qui pourraient avoir besoin d'accommodements de consulter notre site Web externe pour obtenir des renseignements sur le programme d'accessibilité du Royal avant de rendre visite à un patient.

**7. PRATIQUES ET/OU LOIS CONNEXES :**

*Loi et règlements de l'Ontario sur la santé et la sécurité au travail*

*Code des droits de la personne de l'Ontario*

*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*

*Loi sur le consentement aux soins de santé, 1996*

*Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004 chap. 3, annexe A*

*Loi sur les professions de la santé réglementées, L.O. 1991, chap. 18*

**8. RÉFÉRENCES :**

*Patient – Visiting Support Principles – Quinte Healthcare (2013)*