

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la
performance et de l'éthique

POLITIQUE

ACCÈS AUX CHIENS AUTORISÉS EN MILIEU HOSPITALIER

N° Politique : POL-119	Responsable de l'application : Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique	
N° Procédure découlant : s.o.		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-06-25	Date de révision : 2028-06-25

Destinataires : Employés, personnes exerçant leur profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL incluant médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, stagiaires et bénévoles, usagers et visiteurs

1. CONTEXTE

Les chiens d'assistance et les chiens guides sont des animaux spécialement dressés par un organisme reconnu. Leurs fonctions sont multiples et spécifiques aux incapacités fonctionnelles mentales ou cognitives présentées par leur maître. Ce faisant, les chiens d'assistance et les chiens guides ont pour but de pallier lesdites incapacités de leur maître et sont considérés comme faisant partie intégrante de la vie de celui-ci. Quant à lui, le chien de soutien émotionnel n'est pas soumis aux mêmes règles et ce faisant, peut être exempt d'un entraînement spécifique.

Toutefois la présence de ces types de chiens dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux soulève certains enjeux et actuellement, les balises normatives ou légales qui encadrent la présence de chiens autorisés peuvent sembler difficiles à appliquer dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) a notamment pour mission d'offrir des pratiques de qualité centrées sur l'expérience usager et d'offrir des services de proximité ainsi qu'un accès simplifié. Les valeurs de collaboration, de communication, de professionnalisme, de respect et de qualité des soins et services guident les actions et les décisions.

Dans cette optique, il est opportun de se doter de lignes directrices visant à assurer l'accès à toute personne accompagnée d'un chien autorisé dans les installations du CIUSSS-EMTL, et ce, dans le respect du cadre législatif en vigueur :

- *La Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2, art. 3, 5, 7, 9.2 et 13) consacre le droit de tout usager de recevoir des soins adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité, et ce, de façon personnalisée et sécuritaire. Pour l'application de cette loi, le respect de

l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit. De plus, l'usager doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité ;

- La *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12, préambule; art. 1, 4, 5, 9.1, 10, 10.1, 12 et 15) (la Charte) considère que tous les êtres humains sont égaux en valeur et en dignité. Ce faisant, elle prévoit que toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit, il y a discrimination au sens de la Charte. La Charte prévoit que nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux lieux publics et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. La Charte prévoit également que les droits et libertés de la personne humaine sont inséparables des droits et libertés d'autrui et du bien-être général ;
- Une obligation d'accommodement raisonnable découle des dispositions de la Charte qui protège le droit à l'égalité et à la non-discrimination. La jurisprudence reconnaît que le chien d'assistance est un « moyen de pallier le handicap » au sens de la Charte. La protection de la Charte peut s'étendre à d'autres personnes que la personne handicapée elle-même (par exemple, les parents d'un enfant présentant un trouble envahissant du développement ou la personne qui dresse un chien d'assistance à l'entraînement).

2. CHAMP D'APPLICATION¹

Cette politique s'applique dans un contexte de prestation de soins et de services offerts dans les milieux hospitaliers du CIUSSS-EMTL (c.-à-d. Hôpital Maisonneuve-Rosemont, Hôpital Santa Cabrini *Ospedale* et Institut universitaire de santé mentale de Montréal). Elle tient compte du respect des droits individuels et des droits collectifs de tous, tout en considérant les enjeux liés à la sécurité.

De plus, un usager bénéficiant d'un chien autorisé pourrait être admis en CHSLD après entente avec la coordination de l'installation et le service de prévention et contrôle des infections. La clientèle en CLSC bénéficiant d'un chien autorisé doit se référer à la section 5.3 de la présente politique.

Elle s'adresse à tous les employés et personnes exerçant leur profession dans un centre exploité par le CIUSSS-EMTL incluant les médecins, les dentistes, les pharmaciens, les stagiaires, les sages-femmes ainsi que les bénévoles, les usagers et les visiteurs.

3. OBJECTIFS

Les objectifs de cette politique sont de :

- Favoriser l'accès aux personnes accompagnées d'un chien autorisé dans les installations du CIUSSS-EMTL ;
- Diminuer les risques associés à la présence de chiens autorisés ;

¹ Cette politique ne concerne pas non plus les employés ou candidats bénéficiant d'un tel chien.

- Définir les conditions à respecter par le personnel et les usagers en présence de chiens autorisés afin d'assurer l'accès de toute personne aux soins et services requis ;
- Définir les rôles et responsabilités de tous.

4. DÉFINITIONS

4.1. Chien guide

Chien accrédité par un organisme reconnu pour pallier le ou les handicaps de son maître. Le chien guide est une aide technique qui permet à une personne non voyante, malvoyante, présentant à la fois une déficience visuelle ou auditive ou une déficience visuelle et motrice de pallier ses limitations fonctionnelles sur les plans de l'orientation et la mobilité.

4.2. Chien d'assistance

Il permet d'accroître l'autonomie de la personne qui a un handicap moteur ou cognitif. Il l'aide notamment à se déplacer et à prendre ou saisir des objets. Le chien d'assistance alerte la personne sourde ou malentendante des signaux sonores. La *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse* reconnaît également le chien d'assistance pour enfants présentant un trouble envahissant du développement comme un moyen de pallier le handicap.

4.3. Chien de soutien émotionnel

Il offre du soutien émotionnel aux personnes aux prises avec un problème de santé mentale. Généralement, l'animal n'a pas été dressé pour accomplir des tâches spécifiques liées au handicap d'une personne, mais il lui apporte bien-être et réconfort par sa simple présence.

4.4. Chien en formation

Le chien en formation peut être un chien en cours d'entraînement ou en famille d'accueil en vue de son futur entraînement. Il n'est pas encore pleinement reconnu par les tribunaux comme moyen pour pallier le handicap.

4.5. Organisme reconnu

Organisme à but non lucratif offrant gratuitement des chiens guides et des chiens d'assistance à des personnes vivant avec des déficiences visuelles, motrices ainsi qu'aux jeunes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

4.6. Maître

Le maître est le propriétaire du chien autorisé. Il s'assure de respecter la nature, les besoins, la santé et le bien-être de son animal. Il s'assure également du respect des autres en étant civique et en faisant en sorte que son chien ne gêne personne, ne soit pas à l'origine de troubles ou de dommages.

4.7. Gardien

Toute personne qui, sans être propriétaire d'un animal, a la garde, le contrôle ou la surveillance de celui-ci.

5. ÉNONCÉ

5.1. Organisme reconnu

Seuls les chiens d'assistance ou les chiens guides certifiés par un organisme reconnu (p. ex : Mira) et les chiens de soutien émotionnel peuvent circuler dans les lieux permis. Tout autre animal ne sera pas admis dans les milieux hospitaliers du CIUSSS-EMTL.

5.2. Principe d'accès aux chiens autorisés

En principe, la présence d'un chien autorisé est acceptée dans les milieux hospitaliers du CIUSSS-EMTL dans la mesure où les conditions prévues pour l'accès sont respectées. Exceptionnellement, la présence des chiens autorisés peut être limitée ou interdite dans certains endroits ou dans certaines circonstances spécifiées à la présente politique. Toutefois, lorsqu'il y a restriction, l'établissement s'engage à offrir des mesures d'accommodement raisonnables.

5.3. Conditions à respecter pour l'accès aux chiens autorisés

Afin de permettre un accès aux chiens autorisés qui tient compte des besoins des autres usagers ainsi que des ressources et du fonctionnement de l'établissement, certaines conditions doivent être respectées. Ainsi, le chien autorisé :

- Doit porter un signe distinctif qui permet de reconnaître facilement son statut (harnais, foulard, collier ou veste d'un organisme reconnu, etc.). Le maître du chien autorisé ou son gardien peut aussi avoir la lettre ou la carte d'attestation délivrée par les écoles de formation du chien autorisé ;
- Doit toujours être tenu en laisse par son maître ou son gardien, lorsque celui-ci circule ou est dans une aire d'attente commune ;
- Ne doit pas entraver la circulation des autres personnes et son déplacement à l'intérieur de l'établissement doit être limité à ce qui est nécessaire pour lui-même ou pour la personne qui l'accompagne ;
- Ne doit pas lécher les gens, les appareils médicaux ou tout autre élément dans l'environnement des patients. Il importe également de rappeler que le personnel ainsi que les autres usagers ne doivent pas caresser ledit chien pendant le séjour hospitalier de son propriétaire ;
- Doit adopter un comportement calme, ne pas japper ni montrer de signe d'agressivité ou d'impatience ;
- Doit être asymptomatique, n'avoir aucune plaie et ne prendre aucun médicament antibiotique ou immunosuppresseur. Il ne doit pas être incontinent (urinaire ou fécal).

La personne accompagnée d'un chien autorisé demeure le gardien de l'animal en tout temps, sauf en cas d'urgence. Elle doit pourvoir aux besoins (boire, manger, éliminer) de celui-ci et ne pas le laisser sans surveillance.

De plus, l'usager accompagné d'un chien autorisé qui est incapable d'en assumer la garde est responsable d'identifier un proche ou une autre personne qui pourra le faire, et ce, en tout temps.

Le maître du chien autorisé, la personne en ayant la garde, le personnel ainsi que tout autre usager doivent procéder à une hygiène des mains rigoureuse après tout contact avec l'animal, le cas échéant. Les surfaces ayant été en contact avec le chien autorisé doivent également être rapidement désinfectées.

Dans certains cas, il est possible que d'autres conditions puissent se justifier. L'évolution de la situation de l'usager peut également exiger de revoir les mesures prévues au départ. L'établissement se réserve le droit de demander l'expulsion du chien si les conditions prévues à cette politique ne sont pas respectées.

5.4. Mesures d'accommodement pour l'accès aux chiens autorisés

- Lorsque l'accès à un lieu est interdit aux chiens autorisés, l'établissement s'engage envers la personne à rechercher une ou des mesures d'accommodement. La recherche de mesures d'accommodement s'effectue au cas par cas. Elle requiert la bonne foi et la collaboration de toutes les personnes, incluant celle de l'usager ou son proche ;
- Cet engagement vise à tenter d'identifier une solution pour aménager les pratiques et les services de manière à permettre à la personne de ne pas être privée de son chien, à minimiser le temps pendant lequel elle en sera privée ou à s'assurer que le chien sera en sécurité pendant son absence ;
- Les mesures d'accommodement doivent être raisonnables, c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas imposer des contraintes excessives du point de vue du fonctionnement et de l'organisation du travail de l'établissement ou quant aux droits et à la sécurité des autres usagers ou du personnel (ex. : allergies, phobies ...)
- Selon le contexte et les circonstances, les mesures suivantes pourraient être considérées :
 - Offrir à l'usager de recevoir les soins prodigués par du personnel qualifié sur une unité qui n'est pas un lieu interdit ;
 - Identifier un endroit qui pourra accueillir le chien autorisé et son accompagnateur pendant que l'usager ou son proche est dans un lieu interdit ou si l'établissement n'est pas en mesure de lui attribuer une chambre privée ;
 - Rechercher la possibilité de gardiennage par le biais d'un organisme reconnu ou d'une autre personne ;
 - Demander à l'usager ou au proche son avis sur ce qui pourrait être fait considérant les contraintes de l'établissement ;
 - Éloigner ou sortir de la pièce le chien autorisé lors de certaines interventions requérant l'application de règles d'asepsie particulières (ex. : ponction pleurale et lombaire), et ce, selon le jugement du professionnel ;
 - Organiser, si possible, la visite de proches à distance par le biais de moyens technologiques dont dispose l'usager (téléchanté) ;
 - Autres mesures.

- Il est à noter qu'en cas de situations humanitaires (ex. : fin de vie), d'autres accommodements pourraient être pris.

5.5. Accès interdit aux chiens autorisés

Aux conditions déterminées par le CIUSSS-EMTL et afin d'assurer la sécurité et le respect de tous les usagers et du personnel, les chiens autorisés ne sont pas acceptés dans les lieux suivants :

5.5.1. Salles de réanimation des urgences

En raison des exigences cliniques reliées à la sévérité de la condition médicale, de l'espace restreint et des procédures stériles qui y sont effectuées.

5.5.2. Blocs opératoires, bloc obstétrical, salles de réveil, salles de chirurgie mineure, salles de radiologie d'intervention, laboratoires d'hémodynamie et d'endoscopie,

En raison des procédures stériles qui y sont effectuées.

5.5.3. Zones de radiologie (radiologie, IRM)

En raison des protections particulières qui y sont nécessaires.

5.5.4. Urgence psychiatrique (IUSMM), soins intensifs psychiatriques (IUSMM), unité de psychiatrie légale (IUSMM), unités du programme de psychiatrie neurodéveloppementale adulte (IUSMM)

En raison de la vulnérabilité de la clientèle.

5.5.5. Unité d'hospitalisation en hémato-oncologie

En raison de la concentration d'usagers fortement immunosupprimés sur cette unité.

5.5.6. Unité d'hémodialyse

En raison de la présence d'accès vasculaires ouverts, et ce, afin de limiter les risques infectieux.

5.5.7. Unités de soins intensifs adultes, pédiatriques et néonatalogie

En raison des exigences cliniques reliées à la sévérité de la condition médicale, de l'espace restreint, de la concentration d'usagers fortement immunosupprimés sur ces unités, des procédures stériles qui y sont effectuées ainsi que de la présence de matériel invasif.

5.5.8. Chambres d'isolement

En raison du risque de contamination de l'animal lui-même et du potentiel de transmission inhérent.

5.5.9. Toutes les aires non accessibles au public (ex. : stérilisation, laboratoires).

5.6. En cas d'incident

En cas d'incident, par exemple une morsure, le service de la prévention et contrôle des infections doit être prévenu et un formulaire d'incident et d'accident (AH-223) doit être complété dans les meilleurs délais, si un usager est touché. Pour le personnel, il faut compléter le formulaire *Évènement accidentel, situation dangereuse ou incident/comportement violent d'un usager vers un employé*, lequel doit être transmis au service administration de la santé au travail.

5.7. Respect des règles

Le propriétaire du chien autorisé doit se conformer en tout temps aux règles énoncées dans la présente politique, et ce, pour assurer la sécurité et le bien-être de tous. Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit de révoquer l'autorisation émise pour un non-respect des conditions, règles de sécurité et d'hygiène (ex. : hygiène des mains, désinfection des surfaces ...) si le chien autorisé démontre un comportement agressif ou inapproprié.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Usager ou personne accompagnée d'un chien autorisé

Il est responsable de :

- Autoriser l'accès aux chiens autorisés lorsqu'ils remplissent les conditions susmentionnées ;
- Respecter les restrictions quant aux endroits auxquels le chien ne peut pas avoir accès ;
- Pourvoir aux besoins (boire, manger, éliminer) du chien et disposer de ses déjections ;
- Identifier une ou des personnes (ex. : conjoint, ami, membre de la famille, etc.) qui doivent s'engager à s'occuper en tout temps des besoins du chien, notamment le nourrir, l'abreuver, lui permettre d'aller faire ses besoins à l'extérieur et ramasser ses excréments.

6.2. Agents de sécurité, surveillants en établissement, coordonnateurs d'activités et gestionnaires

Ils sont responsables de :

- Autoriser l'accès aux chiens autorisés lorsqu'ils remplissent les conditions susmentionnées ;
- Faire preuve de respect, d'écoute et d'ouverture pour trouver un accommodement possible dans les situations délicates ;
- Faciliter l'accès aux personnes accompagnées d'un chien autorisé ;
- Informer la personne responsable du chien autorisé des modalités de la présente politique ;
- Demander que le chien autorisé quitte les lieux en cas de non-respect des conditions de la présente politique ;
- Faire respecter les conditions de la présente politique.

6.3. Employés

Ils sont responsables de :

- Faciliter l'accès aux personnes accompagnées d'un chien autorisé ;
- Faire preuve de respect, d'écoute et d'ouverture pour trouver un accommodement possible dans les situations délicates ;
- Indiquer à l'utilisateur ou à ses proches les endroits qui sont interdits ou dont l'accès est limité pour le chien autorisé ;
- Informer la personne responsable du chien autorisé des modalités de la présente politique.

6.4. Directions

Elles sont responsables de s'assurer du respect et de l'application de la présente politique au sein de leurs équipes.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

7.2. Direction des services professionnels, Direction des soins infirmiers, Direction des services multidisciplinaires, Direction du programme jeunesse et des activités de santé publique, Direction de l'hébergement en soins de longue durée, Direction SAD et réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP, Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance, Direction des services techniques et Service des affaires juridiques

Directions et service ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la politique.

7.3. Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

Elle est responsable de la mise en application de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.