

Direction des services multidisciplinaires

## RÈGLEMENT

### HEURES DE VISITE ET RÈGLES DE CONDUITE DES VISITEURS EN MILIEU HOSPITALIER

N° Règlement : <b>REG-013</b> Demandé par le MSSS : <input type="checkbox"/>	Responsable de l'application : Direction santé physique soins généraux et spécialisés	
N° Procédure découlant : <b>s.o.</b>		
Approuvée par : <b>Conseil d'administration</b>	Date d'approbation : <b>2019-02-15</b>	Date de révision : <b>2023-02-15</b>
Destinataires : l'ensemble des directions-programmes, gestionnaires, employés, bénévoles, étudiants, population concernés par les soins hospitaliers.		

#### 1. CONTEXTE (Annexe 1)

Conformément à l'article 6 du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (RLRQ, c. S-5, r.5) (ci-après le ROAE), issu de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2) (article 619.41), le Conseil d'administration du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (ci-après CIUSSS-EMTL) doit adopter un règlement en lien avec les visites aux usagers admis dans ses centres hospitaliers.

Le CIUSSS-EMTL reconnaît le droit des usagers d'être accompagnés et représentés lors d'un épisode de soins hospitaliers tout en assurant une offre de service sécuritaire pour eux, leurs proches et le personnel.

Le CIUSSS-EMTL émet les règles suivantes afin de permettre une cohérence et une constance des actions posées en lien avec la présence des familles et des proches des usagers hospitalisés dans ses trois installations hospitalières, soit l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, l'Hôpital Santa Cabrini Ospedale et l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal.

Le CIUSSS-EMTL considère que cette cohérence et cette constance dans les règles de visite améliorent l'expérience de soins et la satisfaction à l'égard des soins et des services de santé, tant pour l'utilisateur que pour ses proches. Le CIUSSS-EMTL souhaite également assurer le maintien d'une collaboration harmonieuse entre l'utilisateur et ses proches et les personnes impliquées dans la prestation des soins et services en réglementant les rôles et responsabilités de chacun.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'adresse à :

- L'ensemble des directions programmes offrant des services en milieu hospitalier;
- L'ensemble des gestionnaires impliqués dans l'épisode de soins hospitaliers;
- Les médecins;
- L'ensemble des employés impliqués dans l'épisode de soins hospitaliers;
- Les bénévoles;
- Les étudiants;
- Les usagers et leurs proches;
- La population concernée par les soins hospitaliers;
- Toute personne qui se trouve sur le terrain ou dans les installations hospitalières du CIUSSS-EMTL.

## 3. OBJECTIFS

Les objectifs du présent règlement sont de :

- Améliorer la satisfaction et la qualité des soins et services à la clientèle;
- S'assurer de l'engagement de tous dans la santé, la sécurité et le bien-être de l'utilisateur;
- Créer un milieu propice à la récupération;
- Soutenir la clientèle, le personnel dans l'application des consignes relatives aux heures de visite;
- Favoriser le maintien ou l'amélioration de la capacité psychique, physique et sociale de la clientèle;
- Établir une collaboration harmonieuse et active entre le personnel, les usagers et leurs proches.

## 4. DÉFINITIONS

### 4.1. Agent pathogène

Micro-organisme qui est capable de produire une colonisation ou infection.  
Exemples : bactéries, virus, champignons et parasites.

### 4.2. Mode de transmission

Façon par laquelle l'agent pathogène est transmis du réservoir à l'hôte réceptif.  
Exemples : par le contact, par des gouttelettes ou par voie aérienne.

### 4.3. Spore fongique

Champignon qui produit de nombreuses spores qui sont impliquées dans la dispersion et la survie de l'espèce. Certaines spores tombent sous le seul effet de la gravité ou sont emportées par des courants d'air.

### 4.4. Usager admis

Toute personne admise dans un établissement lorsque son état nécessite une hospitalisation, que les formalités applicables sont remplies et qu'elle y occupe un lit.

#### 4.5. Proche

Toute personne de l'entourage relationnel, affectif ou juridique de l'utilisateur que celui-ci reconnaît comme telle. Est considérés comme proches, toute personne ayant une relation de parenté ou amical, adultes exerçant l'autorité parentale, conjoint et famille, concubin, amis.

#### 4.6. Visiteur

Toute personne qui se présente au site hospitalier pour rendre visite à l'utilisateur.

### 5. ÉNONCÉ

#### 5.1. Reconnaissance du droit de l'utilisateur

Tout utilisateur peut recevoir des visiteurs. Le CIUSSS-EMTL reconnaît que le choix et les volontés de l'utilisateur de s'entourer de proches contribuent positivement à son épisode de soins et services. Il reconnaît le droit de l'utilisateur admis d'identifier les proches pour le soutenir dans son épisode de soins et services.

#### 5.2. Risque épidémiologique

La réalité opérationnelle et le contexte épidémiologique exigent d'exercer un jugement clinique pour certaines situations. Ces situations peuvent avoir préséance sur l'application des heures de visite régulières prévues au présent règlement.

#### 5.3. Variabilité des heures de visite

L'horaire, la durée, le nombre de visiteurs et la fréquence des visites peuvent varier selon la condition clinique et les besoins de l'utilisateur. L'horaire et les règles des visites peuvent aussi varier d'une unité de soins à l'autre.

#### 5.4. Nombre de visiteurs

Le nombre maximal de visiteurs est limité à deux personnes, et ce, indépendamment qu'il s'agisse d'une chambre privée, semi-privée ou d'une salle commune.

#### 5.5. Heures de visite par installation

- Les heures de visite sont de **8 heures à 20 heures**, sept jours sur sept, pour l'Hôpital Santa Cabrini Ospedale, l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont et l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal.

#### 5.6. Visiteurs de moins de 12 ans

- Les visiteurs de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte et être sous sa responsabilité en tout temps. Pour ces visiteurs, les visites dans certaines unités sont limitées. Dans certaines circonstances, une autorisation peut être accordée par le gestionnaire de l'unité ou son délégué en collaboration avec le médecin traitant au besoin.
- Dans certaines circonstances, les visiteurs de moins de 12 ans doivent être préparés à la visite par un membre de l'équipe de soins avant d'entrer dans l'unité.

## 5.7. Comportement perturbateur

- Un comportement perturbateur, abusif et le non-respect des précautions à l'égard des usagers ne sont pas tolérés. Ces situations seront réglées immédiatement. Un gestionnaire ou un agent de sécurité peut être interpellé pour du soutien additionnel et inviter les visiteurs à quitter.
- Tout visiteur qui ne respecte pas les règles de savoir-vivre ou de conduite et qui perturbe le fonctionnement des soins, qui consomme de l'alcool ou des substances illicites sur les lieux, qui présentent des comportements d'incivilité ou de violence, qui est en possession ou en distribution de substances illégales, d'armes à feu ou d'armes prohibées, est passible d'expulsion.
- Le CIUSSS-EMTL se réserve le droit, s'il y a lieu, de procéder à une vérification des effets personnels qui seront apportés à l'arrivée du visiteur.

## 5.8. Particularités et restrictions par secteur

Certaines unités présentent des particularités concernant les droits de visite. De plus, selon les facilités d'accueil du milieu, le gestionnaire de l'unité ou son délégué, en collaboration avec le médecin traitant au besoin, peut pour un usager ayant des besoins ou une condition particulière :

- Modifier le déroulement normal des visites et la présence des visiteurs, incluant le fait de les interdire ou de les autoriser 24 heures sur 24.
- Modifier le nombre de visiteurs.
- Restreindre l'accès aux visiteurs de moins de 12 ans.
- Exiger et permettre la préparation des visiteurs de moins de 12 ans avant la visite de l'usager.

A l'exception de certains secteurs, il est interdit d'apporter des plantes et des fleurs lors de visites aux usagers. Les fleurs (fraîches ou séchées) et les plantes en pot entraînent un risque de transmission, par l'air (aéroportées), par l'eau et par la terre, d'agents pathogènes et/ou de spores fongiques. Les secteurs d'exception sont l'unité de soins palliatifs, l'unité ante-et-post-partum et les unités de santé mentale.

### 5.8.1. Unité des soins intensifs; Unité coronarienne

- Le maximum de visiteurs autorisé est d'un à la fois.
- Les visiteurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés.

### 5.8.2. Unité de soins palliatifs

- Les visites sont permises en tout temps. Cette mesure s'applique aux usagers en soins de fin de vie hospitalisés dans les autres secteurs.
- Le nombre de visiteurs n'est pas limité.

### 5.8.3. Urgences générales

- Les visites sont permises en tout temps.
- Le maximum de visiteurs autorisé est d'un à la fois.
- Le parent ou le représentant légal (tuteur, curateur ou mandataire) doit être présent en tout temps auprès des usagers de moins de 14 ans.

#### **5.8.4. Unité de pédiatrie**

##### **Unité de soins intensifs de pédiatrie**

##### **Unité de périnatalité (salle d'accouchement et Unité ante-et-post-partum)**

##### **Unité néonatale**

- La présence d'un visiteur est autorisée en tout temps.
- En pédiatrie, le proche doit être âgé d'au moins 18 ans et la fratrie doit être âgée d'au moins 12 ans.
- À la salle d'accouchement, la présence de deux parents ou proches est permises en tout temps.
- La présence de la fratrie accompagnée d'un adulte est permise durant les heures de visite à la salle d'accouchement et en périnatalité.

#### **5.8.5. Unité de greffes de cellules hématopoïétiques et hémato oncologie**

- Le maximum de visiteurs autorisé est d'un à la fois.
- Les visiteurs doivent laisser leur manteau dans l'espace prévu à cet effet à l'entrée de l'unité et le port de couvre-chaussures est nécessaire en cas de pluie ou de neige.
- Les visiteurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés.

#### **5.8.6. Unité de greffe rénale**

- Les visiteurs de moins de 12 ans ne sont pas autorisés.

#### **5.8.7. Unités de soins en santé mentale**

- Les visites s'effectuent dans un endroit désigné.
- Le nombre de visiteurs peut varier en fonction de l'état de l'utilisateur et des facilités d'accueil du milieu.
- À l'unité des soins intensifs psychiatriques, les heures de visite sont :
  - En semaine :
    - 19 heures à 21 heures
  - Les samedis, dimanches et jours fériés :
    - 14 heures à 16 heures et de 19 heures à 21 heures.
- À l'urgence, les heures de visite sont :
  - Tous les jours :
    - 14 heures à 17 heures
    - 18 heures à 21 heures.

#### **5.8.8. Prévention et contrôle des infections**

- Si une épidémie, une éclosion ou toute autre situation à risque impose certaines restrictions en regard de la sécurité des soins ou menace à la santé publique, le personnel informe l'utilisateur et ses visiteurs, de la situation. Le secteur concerné identifiera les mesures particulières qui doivent s'appliquer pour les visiteurs, le cas échéant.
- Une restriction des visites peut être imposée si le visiteur présente des symptômes de grippe, gastroentérite, diarrhée ou autres maladies contagieuses.

- Dans certains secteurs, des consignes d'isolement obligent tout visiteur à respecter les mesures de prévention de la contamination (gants, masque, blouse).

### **5.8.9. Restrictions pour motifs cliniques**

- Suivant une évaluation de l'équipe soignante, si la présence d'un visiteur est contre-indiquée pour des raisons médicales ou thérapeutiques ou à la demande de l'utilisateur, il est possible qu'il soit invité à quitter ou à reporter sa visite afin de préserver le bien-être de l'utilisateur.
- Le service de prévention et de contrôle des infections peut en tout temps demander à un secteur concerné de restreindre ou de suspendre les heures de visite ainsi que le nombre de visiteurs si elle le juge nécessaire pour la sécurité de la clientèle.

## **6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1. L'utilisateur et ses visiteurs**

Ils sont responsables de :

- Désigner (par l'utilisateur) un porte-parole pour faciliter les communications au sein des familles élargies et parmi le personnel de soins.
- Respecter le nombre de visiteurs autorisés à être au chevet de l'utilisateur.
- Avec l'accord de l'équipe soignante, participer aux soins d'hygiène, à l'aide aux repas, à la mobilisation physique ou toute autre activité favorisant le maintien des activités quotidiennes.
- Participer à la planification du départ en collaboration avec l'utilisateur.
- Respecter les politiques, les règlements et les restrictions en vigueur pour assurer un milieu sécuritaire pour l'ensemble de la clientèle.
- Respecter les précautions additionnelles lorsque l'utilisateur est en isolement.
- Respecter les mesures de prévention et de contrôle des infections, dont le lavage des mains en entrant et en sortant de l'établissement et avant et après en contact avec la personne (POL-065).
- Éviter de rendre visite s'il présente des symptômes de grippe, gastroentérite, diarrhée ou autres maladies contagieuses.
- Parler à voix basse afin de respecter les autres usagers.
- Respecter l'intimité et la confidentialité en tout temps à l'égard du proche visité et des autres usagers hospitalisés.
- Agir dans le respect et avec civisme en toutes circonstances (POL-009).
- Respecter l'interdiction d'apporter aux usagers hospitalisés des boissons alcoolisées, du cannabis, des substances illégales ainsi que des médicaments sauf si ces médicaments sont requis par le personnel soignant.
- Respecter l'interdiction de faire usage de boissons alcoolisées ou de substances illégales.

- Respecter l'interdiction de fumer à l'intérieur des installations, incluant le respect des espaces interdits autour de l'installation, conformément à la politique sur l'usage du tabac (POL-048).
- Obtenir l'autorisation de l'infirmière ou de l'assistante infirmière chef avant d'apporter de la nourriture, des breuvages ou de l'eau.
- Boire et manger seulement dans les endroits prévus à cet effet.
- Utiliser les toilettes et le mobilier prévus pour les visiteurs.
- S'identifier à l'aide d'une pièce d'identité reconnue lorsque demandé par la sécurité.
- Respecter toute directive formulée par le personnel du service de sécurité.

## **6.2. Service de sécurité**

Il est responsable de :

- Veiller à la sécurité et intervenir au besoin auprès d'un visiteur qui ne respecte pas les règlements, les politiques et les restrictions en vigueur.
- Surveiller l'arrivée et le départ des visiteurs dans les installations hospitalières.
- Au besoin, soutenir les gestionnaires et le personnel de soins dans la gestion des situations particulières liées à la présence de visiteurs ou de proches.
- Assurer une surveillance des visiteurs de nuit. Ceux-ci doivent porter une vignette autocollante d'identification distribuée par les unités concernés.

## **6.3. Personnel de l'admission**

Il est responsable de remettre à la clientèle le guide d'accueil et un résumé de la présente politique.

## **6.4. Gestionnaires**

Ils sont responsables de :

- S'assurer de l'application du présent règlement au sein des secteurs sous leurs responsabilités.
- Intervenir auprès des visiteurs lors de situations problématiques dans l'application du présent règlement n'ayant pas pu être résolues par l'équipe de soins (POL-009).
- S'assurer de la distribution des vignettes autocollantes d'identification des visiteurs de nuit.

## **6.5. Équipe de soins/médecin et résidents**

Ils sont responsables de :

- Informer l'utilisateur et les visiteurs du présent règlement et des conditions particulières qui pourraient restreindre les visites ou leur déroulement.
- Exercer son jugement lors de situations particulières concernant l'utilisateur et pouvant entraîner des adaptations dans l'application du présent règlement.

- Sensibiliser et informer l'utilisateur et ses visiteurs sur leur contribution à la sécurité et la qualité des soins, son implication dans les soins, la planification du congé et la prise de décisions.
- Sensibiliser et informer sur les manières de préserver l'intimité des autres usagers à proximité et être respectueux à leur égard.
- Sensibiliser et informer l'utilisateur sur le consentement à partager de l'information sur sa santé et ses soins en présence d'une personne non connue de l'équipe soignante.

## **7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET LA MISE À JOUR DU RÈGLEMENT**

### **7.1. Direction des services multidisciplinaires**

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

### **7.2. Direction générale adjointe santé physique soins généraux et spécialisés; Directions programmes-clientèles**

Directions ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour du règlement.

### **7.3. Calendrier de révision**

Le présent règlement devra être révisé tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

## **8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION**

### **8.1. Direction santé physique soins généraux et spécialisés**

Elle est responsable de la mise en application du présent règlement.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le Conseil d'administration (CA) et annule, par le fait même, tout autre règlement en cette matière adopté antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.

## **10. RÉFÉRENCES**

- *Règlement concernant les heures de visite et règles de conduite des visiteurs*, HSCO, DG.93.09 (abrogé suite à l'adoption du présent règlement);
- *Règlement portant sur les heures de visite aux usagers*, HMR, CA-012 (abrogé suite à l'adoption du présent règlement);
- *Règlement visite aux patients*, IUSMM, RE-CA-133 (abrogé suite à l'adoption du présent règlement)
- *Politique sur la présence de la famille/partenaire de soins*, Centre hospitalier de l'Université de Montréal;
- *Procédure liée à la présence de la famille/partenaire de soins*, Centre hospitalier de l'Université de Montréal;



- *Fiche d'information pour les patients et leurs proches*, Centre hospitalier de l'Université de Montréal;
- *Visites et cohabitation*, Hôpital Sainte-Justine.
- *Guide de prévention de la pneumonie associée aux soins de santé*. Centre de la lutte contre les maladies transmissibles et les infections. Agence de la santé publique du Canada, 2010.

## **ANNEXE 1 – EXTRAITS DE LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (RLRQ, CH.S-4.2)**

### **Article 1 :**

Le régime de services de santé et de services sociaux institué par la présente loi a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie.

Il vise plus particulièrement à:

- 1° réduire la mortalité due aux maladies et aux traumatismes ainsi que la morbidité, les incapacités physiques et les handicaps;
- 2° agir sur les facteurs déterminants pour la santé et le bien-être et rendre les personnes, les familles et les communautés plus responsables à cet égard par des actions de prévention et de promotion;
- 3° favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être des personnes;
- 4° favoriser la protection de la santé publique;
- 5° favoriser l'adaptation ou la réadaptation des personnes, leur intégration ou leur réintégration sociale;
- 6° diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes;
- 7° atteindre des niveaux comparables de santé et de bien-être au sein des différentes couches de la population et des différentes régions.

### **Article 3 :**

Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:

- 1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;
- 2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- 3° l'utilisateur 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;
- 4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- 5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

**Article 11 :**

Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

**Article 12 :**

Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil:

- 1° le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;
- 2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;
- 3° la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'usager antérieurement à son inaptitude;
- 4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.  
1991, c. 42, a. 12; 1999, c. 40, a. 269; N.I. 2016-01-01 (NCPC).