



Réseau  
**PLANETREE**  
francophone

## FICHE PRATIQUE

### Les soins centrés sur la famille à l'époque du COVID-19



Pistes de réflexions pour demeurer centrés sur les  
personnes en période de pandémie





## Les soins centrés sur la famille et la communication à l'époque du COVID-19

Depuis le début de la pandémie, la distanciation sociale demeure la principale stratégie utilisée pour réduire la transmission de la COVID-19. Cette stratégie, quoique efficace, a tout de même eu un impact considérable sur la prestation de soins et de services centrés sur la personne, mais plus encore sur la participation des proches dans les soins et services. Pourtant, c'est dans ce type de situation exceptionnelle que leur participation devient plus importante que jamais. Réseau Planetree francophone a d'ailleurs publié en mai dernier des lignes directrices portant sur ce sujet. Ici, nous traiterons de différentes pistes d'action concrètes tirées de l'article *Family-Centered Care During the COVID-19 Era*.

En temps normal, les stratégies qui entourent la participation des proches incluent: une grande ouverture à la présence au chevet du patient (sans limite de temps); une communication régulière et structurée avec les membres de la famille; et un soutien multidisciplinaire. Les professionnels préparent les membres de la famille à la prise de décision et aux rôles de soignant dans le but de réduire les expériences d'anxiété, de dépression et de stress post-traumatique des membres de la famille après l'hospitalisation. Ce type de pratique est souhaitée par les patients et leurs familles, d'autant plus qu'elle favorise également une réduction de l'épuisement professionnel et la détresse morale chez le personnel.

En période de pandémie, les établissements de soins de santé doivent restreindre, voire empêcher la présence familiale, afin de protéger la santé des patients, des membres de la famille et des travailleurs. Cela dit, ce type de restriction ne devrait pas compromettre **les principes qui guident l'inclusion et l'engagement des proches**. Par conséquent, il est essentiel d'adapter les pratiques habituelles pour composer avec les restrictions de présences actuelles et pour maintenir une réponse aux besoins des patients concernant la présence de leurs proches. Voici différents obstacles liés aux restrictions de présence des familles et proches en établissement ainsi que des stratégies pour composer avec ces défis.





## Obstacles et stratégies pour simplifier la communication avec la famille

OBSTACLES	STRATÉGIES
Le porte-parole de la famille n'est pas disponible pendant la journée	Communiquez de nuit ou durant le week-end pour assurer une communication familiale fluide
La famille n'a pas accès à Internet ni à des appareils qui permettent une connexion vidéo	Décrivez ce qui se passe avec le plus de détails possibles : au plan visuel et sonore les soins prodigués et le comportement du patient à la famille. Aidez le patient à enregistrer et à envoyer des messages audio, vidéo ou écrits aux membres de sa famille. Informez-vous sur la possibilité de prêt d'équipement aux familles.
Des patients n'ont pas accès à Internet ni à des appareils qui permettent une connexion vidéo	Fournissez aux patients un appareil de l'établissement, ou informez-vous sur la possibilité de prêt d'équipement aux familles. Aidez le patient à enregistrer et à envoyer des messages audio, vidéo ou écrits aux membres de sa famille.
La famille ne parlent pas la même langue que l'équipe clinique	Ayez recours à un service de traduction pendant la visioconférence ou la téléconférence. Utilisez le haut-parleur pour faciliter la communication entre les membres de la famille et le patient, même si le patient n'est pas en mesure de communiquer.
La famille ou le patient ont des connaissances technologiques limitées	Donnez des instructions adaptées à tous les niveaux de connaissances technologiques concernant l'utilisation de la plate-forme utilisée. Proposez votre aide et votre soutien lors des communications. Fournissez un accès Internet gratuit aux patients hospitalisés et aidez-les à connecter leurs appareils personnels.
Le patient manque d'aides à la communication (lunettes, des prothèses auditives, etc.)	Facilitez la livraison des articles essentiels au patient.

De plus, une communication structurée avec les familles devrait avoir lieu quotidiennement, en utilisant les stratégies décrites dans le tableau ci-dessus. Les plates-formes vidéo (zoom, teams, facetime, skype, etc.) sont préférables aux appels téléphoniques standard puisqu'elles améliorent le contact humain grâce aux expressions faciales et à la communication non-verbale. Les soins et services centrés sur la famille ne sont ni plus, ni moins importants en temps de pandémie. La distanciation nécessite une adaptation agile des pratiques habituelles. Les approches innovantes qui impliquent des membres de la famille dans les soins hospitaliers pendant la pandémie de COVID-19 peuvent conduire à des progrès durables plutôt qu'à une régression par rapport aux normes de soins et services axés sur la famille.







# Réseau PLANETREE francophone

Source : Joanna L. Hart, M. M., Alison E. Turnbull, D. M., Ian M. Oppenheim, M., & Katherine R. Courtright, M. M. (2020, 04 22). Family-Centered Care During the COVID-19 Era. (E. Inc, Éd.) *COVID-19 ARTICLES FAST TRACKED ARTICLES*, 60(2), pp. [https://www.jpsmjournal.com/article/S0885-3924\(20\)30208-6/fulltext#articleInformation](https://www.jpsmjournal.com/article/S0885-3924(20)30208-6/fulltext#articleInformation).



Vous avez besoin de soutien pour créer ou renforcer une culture organisationnelle centrée sur la personne? Jetez un œil sur les outils et ressources pratiques offertes par Planetree:  
[resources.planetree.org](https://resources.planetree.org)

Planetree offre également diverses possibilités de Formations virtuelles.

Nos conseillers d'expérience feront équipe avec vous pour développer et mettre en place des solutions personnalisées.

Contactez-nous au 819 346-8411, poste 43370

