



**AGRÉMENT**  
CANADA

# Trousse COVID-19

## La santé et le bien-être des Autochtones V : 1.0



Le contenu de cette trousse est tiré de la norme :  
Télesanté CAN/HSO 83001:2018 – Norme nationale du Canada

**© CE DOCUMENT EST PROTÉGÉ PAR LE DROIT D'AUTEUR**

Droit d'auteur © 2020. Agrément Canada et ses concédants de licence. Tous droits réservés.

**Toute utilisation, reproduction et autre exploitation du présent document est soumise aux modalités énoncées sur le site <https://accreditation.ca/files/AC-Publication-Individu-ConditionsDUtilisation.pdf>**  
**Toutes les autres utilisations sont interdites. Si vous n'acceptez pas les modalités (en tout ou en partie), vous ne pouvez pas utiliser, reproduire, ni exploiter le présent document de quelque manière ou à quelque fin que ce soit.**

Communiquez avec Agrément Canada à [communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca) pour en savoir plus.

*Site Web : <https://accreditation.ca/ca-fr/> Numéro de téléphone : 1.613.738.3800*

Date de publication : 7 mai 2020. Cette publication contient 10 pages

Veuillez envoyer toute suggestion visant à améliorer le contenu de cette trousse à  
[communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca)

# Trousse COVID-19

## La santé et le bien-être des Autochtones

### Considérations pour les personnes qui fournissent et reçoivent des soins dans les organismes de santé et les collectivités autochtones

#### Objectif de cette trousse :

Les collectivités, les organismes et les équipes cliniques collaborent pour créer de nouveaux services de santé ou adapter des services de santé existants pendant la pandémie de la COVID-19. Agrément Canada (AC) et l'Organisation de normes en santé (HSO) ont élaboré cette trousse pour appuyer les organismes de services de santé aux Premières Nations et aux Autochtones dans les régions urbaines, rurales et éloignées au Canada en raison de l'impact de la pandémie COVID-19. Elle reflète les critères réalisables énoncés dans les normes de HSO et reconnaît l'importance du soutien culturel. **Ces informations ne remplacent pas la loi ou les exigences réglementaires des autorités compétentes.**

#### Comment utiliser la présente trousse :

La trousse est destinée aux membres des communautés, aux usagers, au personnel des organismes et au leadership. Il est divisé en quatre sections :

**Pour les personnes et communautés :** Les personnes recevant les soins et le personnel de santé fournissant des soins de santé et les services sociaux.

**Pour le personnel d'encadrement des organismes de soins de santé :** Les directeurs de soins de santé et les gestionnaires de soins de santé responsables de la santé et du bien-être des Autochtones et des organismes de services sociaux.

**Pour les planificateurs des mesures d'urgence et les intervenants :** Personnes ou équipes qui collaborent au sein d'une communauté pour la prise en charge des mesures d'urgence ou la réponse à la pandémie pour cette communauté.

**Pour les personnes ayant recours aux soins virtuels (aussi appelée télésanté) :** pour les personnes qui reçoivent des soins virtuels et pour le personnel de santé et de bien-être qui fournit des soins virtuels par téléphone, vidéoconférence ou consultation virtuelle.

Chaque section comporte une série de questions conçues pour orienter l'évaluation de la préparation et de l'intervention en cas d'éclosions dans les communautés dans ce contexte de COVID-19 changeant. Le but de cette trousse est de fournir au lecteur une liste d'éléments suggérés à prendre en compte en temps de pandémie. Nous reconnaissons que les priorités peuvent changer au fur et à mesure que cette situation évolue et nous comprenons qu'il peut y avoir des limites dans certains environnements. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur cette trousse ainsi que sur des ressources supplémentaires pouvant être utiles. Les commentaires peuvent être envoyés à : [communications@healthstandards.org](mailto:communications@healthstandards.org). Si vous n'arrivez pas à accéder aux liens fournis dans la trousse, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Visitez [ce lien](#) pour en savoir plus sur les autres ressources de la COVID-19.



## POUR LES PERSONNES ET LES COMMUNAUTÉS

**Médecine traditionnelle, soutien culturel et bien-être mental**

- Les usagers, les familles et le personnel ont-ils un accès sécuritaire aux soins traditionnels, à la médecine et aux pratiques de guérison traditionnelle pendant la pandémie?
- Est-il possible d'accéder en toute sécurité aux Gardiens du savoir et aux Aînés pour obtenir du soutien, des pratiques de guérison et des conseils?
- Les usagers, les familles et le personnel ont-ils accès au soutien ou aux conseils en matière de bien-être mental? Voir :
  - [CSMC - COVID-19 Guide de prise en charge de sa santé mentale pour bâtir sa résilience](#)
  - [ASPC : Prendre soin de votre santé mentale \(COVID-19\)](#)
- Le personnel a-t-il mis en place un processus afin d'effectuer le compte rendu des situations pendant et après la pandémie?
- Les renseignements pertinents sont-ils partagés aux points de transition de soins des usagers lorsque ces derniers sont transférés d'un organisme à un autre avec leur consentement reçu?

**Hygiène des mains**

- Les usagers, les familles et le personnel connaissent-ils les pratiques de lavage des mains? Voir :
  - [ASPC – Évitez la propagation de la COVID-19 : Lavez vos mains](#)
  - [Étapes du lavage des mains à l'aide de la technique de l'OMS \(en anglais seulement\)](#)
- Les usagers, les familles et le personnel ont-ils accès au matériel éducatif en matière d'hygiène des mains?
- Y a-t-il suffisamment de stations de lavage des mains ou de désinfectants pour les mains à base d'alcool disponibles?
- Les usagers, les familles et le personnel savent-ils où accéder les fournitures d'hygiène des mains?

**Équipement de protection individuelle (ÉPI)**

- Les ÉPI sont-ils accessibles au personnel?  
*(Par exemple, masques chirurgicaux, masques N95 (si requis), gants, blouses et visières)*
- Les équipes suivent-elles des pratiques éclairées par des données probantes lorsqu'il s'agit de mettre et retirer l'ÉPI en respectant la séquence adéquate? Voir :
  - [Services de santé AB - Mettre \(enfiler\) l'ÉPI \(en anglais seulement\)](#)
  - [Services de santé AB – Retirer \(enlever\) l'ÉPI \(en anglais seulement\)](#)
  - [Services de santé AB – Vidéo sur enfiler et enlever l'ÉPI \(en anglais seulement\)](#)
- Le personnel ayant besoin d'un masque N95 a-t-il reçu un essai d'ajustement?
- Le personnel porte-t-il l'ÉPI approprié lors du nettoyage, de la désinfection ou de la stérilisation des appareils et instruments médicaux?  
*Par exemple, les gants appropriés à la tâche, le vêtement résistant aux liquides avec manchons, le masque facial pour protéger complètement les yeux, le nez et la bouche.*
- Fournissez-vous des renseignements aux usagers et à la communauté sur le port de masques appropriés selon les plus récents conseils? *Par exemple : masques non chirurgicaux pour le visage.*
  - [ASPC – Considérations relatives à l'utilisation de masques faits maison visant la protection contre la COVID-19](#)

**Environnement physique**

- Les pratiques exemplaires sont-elles suivies pour la désinfection des espaces conformément aux directives de l'Agence de la santé publique du Canada?
  - [Liste des désinfectants de surface dure et des désinfectants pour les mains de l'ASPC.](#)
- Les produits appropriés sont-ils utilisés pour nettoyer et désinfecter l'équipement médical?
  - [IPAC Canada – Nettoyage/désinfection des appareils et instruments médicaux et équipements médicaux non essentiels et multiusages \(en anglais seulement\)](#)
- Les personnes savent-elles à qui les rôles et les responsabilités sont attribués pour le nettoyage et la désinfection de l'environnement physique?
- Y a-t-il une surveillance régulière de la qualité du nettoyage et de la désinfection de l'environnement physique?
- Quels conseils fournissez-vous lorsque des soins à domicile sont offerts pour une personne souffrant de la COVID-19?
  - [ASPC – COVID-19 : Comment prendre soin d'une personne atteinte de la COVID-19 à la maison – Conseils aux soignants](#)



## POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT DES ORGANISMES DE SOINS DE SANTÉ

### Médecine traditionnelle, soutien culturel et bien-être mental

- Le leadership a-t-il fourni des renseignements et des protocoles sur la façon de pratiquer les traditions, les enseignements et les cérémonies de manière à soutenir la sécurité de tous?  
*Par exemple, soutenir les protocoles lors des naissances et des décès.*
- Est-ce que les usagers, les familles et le personnel savent à qui s'adresser pour bénéficier de soins de médecine traditionnelle, d'un soutien culturel et de pratiques de guérison traditionnelles pendant la pandémie?
- L'organisme a-t-il développé des moyens de garder les Aînés, les personnes âgées et la population à risque en sécurité?  
 *Par exemple : [SAC — COVID-19 : Ressources de sensibilisation autochtones](#)*
- Le personnel d'encadrement soutient-il le personnel dans leurs connaissances relatives à l'impact historique des maladies transmissibles chez les peuples autochtones?
- Le personnel d'encadrement et le personnel ont-ils discuté de la meilleure façon de travailler avec la méfiance et l'anxiété potentielle que certains peuples autochtones pourraient ressentir lors du transfert vers d'autres établissements de soins de santé?

### Informations et formation relatives à la prévention et au contrôle des infections

- Les usagers, les familles et tout le personnel et les bénévoles ont-ils reçu :
  - une formation sur le lavage des mains et son importance?
  - les informations sur le respect de l'hygiène respiratoire/l'étiquette par rapport à la toux?  
*Par exemple, éternuez et toussiez dans un papier mouchoir ou dans son propre coude.*
  - des renseignements provenant de sources fiables sur la distanciation physique/sociale et l'autoisolement?  
*Par exemple : [SAC – Éloignement physique : freinez la propagation de la COVID-19 dans les communautés autochtones](#)*
  - Formation relative à la prévention et au contrôle des infections?  
*Par exemple, enfiler et enlever l'équipement de protection individuelle.*
- La formation traite-t-elle du moment où se nettoyer les mains, en fonction des cinq indications pour l'hygiène des mains?
- Les personnes ayant des responsabilités par rapport au nettoyage et à la désinfection de l'environnement physique ont-elles reçu une formation mise à jour depuis la pandémie?
- Les renseignements et outils de formation sont-ils fournis dans un format écrit et un langage facile à comprendre?
- Les informations sont-elles fournies aux usagers, aux familles, au personnel et au public dans des emplacements faciles d'accès?

### Diminution des activités à haut risque

- Suivez-vous des lignes directrices fondées sur des données probantes pour prévenir les infections de COVID-19?
  - [FNMHA – Outil de dépistage pour les membres retournant dans les communautés \(en anglais seulement\)](#)
  - [OMS – ÉPI recommandé pendant la COVID-19 \(en anglais seulement\)](#)
- Avez-vous déterminé les activités à risque élevé d'infection dans votre organisme pendant la pandémie?  
*Par exemple, rencontre avec les Aînés, les personnes âgées et les populations à risque; interventions en contact étroit avec les usagers; contamination des dispositifs médicaux; nettoyage environnemental ASPC*  
[SAC – Prévention et risques](#)
- Avez-vous fourni les informations au personnel sur la façon de réaliser ces activités à haut risque en toute sécurité?  
*Par exemple, augmenter les vérifications téléphoniques auprès des Aînés, passer en revue les procédures de nettoyage et de désinfection, et s'assurer que le personnel sait comment procéder lorsqu'il est en contact avec une personne présentant des symptômes.*
- Le personnel sait-il comment manipuler, entreposer et éliminer de façon sécuritaire les déchets contaminés ou infectieux?  
*Par exemple, les trousse de dépistage, les déchets contenant des matières infectieuses.*
- Comment l'organisme identifie-t-il rapidement les usagers, les membres de la communauté et le personnel présentant des symptômes de COVID-19 et comment intervient-il auprès d'eux?
- Comment le personnel assure-t-il la vie privée et la confidentialité des usagers dans cette situation pandémique?



## POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT DES ORGANISMES DE SOINS DE SANTÉ

### Espace physique

- L'espace a-t-il été réorganisé pour s'assurer que les gens puissent respecter les pratiques de distanciation physique?
- Comment les conditions optimales sont-elles maintenues dans l'espace physique?  
*Par exemple, nettoyage et désinfection, maintien d'une zone non encombrée, utilisation d'affiches plastifiées pour aider la prévention et le contrôle des infections, car elles peuvent être nettoyées.*
- Les zones de l'environnement physique sont-elles classées par catégorie en fonction du risque d'infection afin de déterminer la fréquence du nettoyage et le degré de désinfection requis?  
*Par exemple, le niveau de circulation des usagers et de la communauté (salles d'attente, ascenseurs, équipement mobile); type d'activité réalisée (clinique ou administrative); type d'utilisateur desservi (ceux qui ont une maladie infectieuse ou un système immunitaire compromis).*
- Vous assurez-vous que les surfaces à forte interaction sont fréquemment désinfectées?  
*Par exemple, téléphones, claviers, poignées de porte.*



## POUR LES PLANIFICATEURS ET LES INTERVENANTS D'URGENCE

### Intervention en cas de pandémie et d'urgence

- L'organisme utilise-t-il son plan de lutte contre les pandémies et ce dernier est-il connu du personnel?
- L'organisme déploie-t-il le plan d'intervention d'urgence?  
*Par exemple, [Liste de vérification des opérations du plan d'intervention d'urgence COVID-19 de la RSPN \(en anglais seulement\)](#)*
- L'organisme a-t-il préparé la façon dont il recevra, identifiera et triera les membres de la communauté touchés?
- Comment maintenez-vous les opérations essentielles?
- Le personnel connaît-il son rôle et le rôle de l'organisme advenant une éclosion dans votre communauté?
- L'organisme dispose-t-il d'un moyen de réapprovisionner les médicaments, les fournitures médicales et non médicales et l'équipement de protection individuelle?
  - [ASPC – COVID-19 : Guide communautaire pour les Premières Nations sur l'accès à du soutien supplémentaire](#)

### Travailler avec les partenaires communautaires

- L'organisme sait-il où accéder aux informations des organismes de santé publique provinciaux ou régionaux pendant une éclosion?
  - [ASPC - Ressources de provinces et des territoires sur la COVID-19](#)
- L'organisme travaille-t-il avec d'autres organismes de services locaux comme les services d'incendie, la police, les services médicaux d'urgence et d'autres organismes d'intervention pour coordonner les activités et se préparer à une intervention communautaire?
- L'organisme établit-il des partenariats avec d'autres organismes de sa communauté pour mettre en œuvre des activités de prévention et contrôle des infections?
- L'organisme surveille-t-il et partage-t-il des renseignements sur la prévention de la propagation de l'infection?

### Communication

- L'organisme possède-t-il un plan de communication en situation d'urgence?
- Le plan de communication en situation d'urgence inclut-il des coordonnées pour communications à toute heure du jour et tous les jours de la semaine pour communiquer avec le personnel clé à l'interne et à l'externe?
- Y a-t-il des séances d'informations régulières pour tenir tout le monde au courant de l'évolution de la situation?
- Comment l'organisme informe-t-il le personnel de la mise en œuvre d'un plan d'urgence?
- Des personnes ont-elles été désignées dans l'organisme comme responsables de recevoir les renseignements sur les infections et d'y répondre?
- Comment l'organisme traitera-t-il un volume élevé de demandes de la part des usagers?
- Comment l'organisme communique-t-il avec les usagers, la communauté et le personnel au sujet d'une éclosion?



## POUR LES PERSONNES AYANT RECOURS AUX SOINS VIRTUELS

Lorsque cela est possible, certaines équipes de soins de santé proposent des rendez-vous en ligne, par téléphone ou par courriel afin de réduire au minimum les risques de propagation de la COVID-19. L'équipe de soins de santé peut communiquer avec les usagers pour organiser une consultation virtuelle. Voici quelques conseils et considérations pour la prestation de soins par consultation virtuelle fiable et en toute sécurité.

### Pour les personnes recevant des soins

- Avez-vous été informé des technologies dont vous aurez besoin pour participer à une consultation virtuelle avec votre professionnel de la santé? Vous a-t-on montré comment la configurer?
- En vue de votre consultation virtuelle, avez-vous reçu des renseignements sur la façon dont votre vie privée et votre confidentialité seront respectées?
- Êtes-vous dans un endroit calme de manière à ce que vous puissiez facilement entendre et être entendu?
- Vous êtes-vous assuré que tous vos documents sont prêts avant la réunion, y compris :
  - un stylo et du papier pour noter des renseignements et des instructions;
  - une liste des médicaments que vous prenez, qu'ils soient prescrits ou en vente libre, y compris les vitamines, les remèdes à base de plantes et les suppléments;
  - des notes sur vos antécédents médicaux, les symptômes que vous pourriez éprouver; et
  - toutes les questions que vous souhaitez poser.
- Au début de la consultation virtuelle :
  - Avez-vous été invité à fournir deux types de renseignements pour vous identifier?  
(par exemple : nom, date de naissance, adresse, numéro de carte d'assurance maladie)
  - Avez-vous donné votre consentement pour une consultation virtuelle?
- Pendant la consultation virtuelle, avez-vous l'occasion d'exprimer vos besoins, vos objectifs et de poser toutes vos questions?
- À la fin de la consultation virtuelle, disposez-vous de toute l'information nécessaire pour faire le suivi en vertu des recommandations de traitement et pour prendre un autre rendez-vous au besoin?





## POUR LES PERSONNES AYANT RECOURS AUX SOINS VIRTUELS

### Pour les personnes qui fournissent des soins

- Avez-vous reçu une formation appropriée pour faciliter l'orientation des usagers et la vôtre dans le cadre d'une consultation virtuelle?
- Comment cette consultation virtuelle sera-t-elle communiquée aux autres dans le cercle de soins?
- Vos technologies numériques sont-elles appropriées pour offrir des consultations virtuelles fiables et en toute sécurité?  
*Par exemple : taille de l'écran, composantes vidéo et audio, accès de sécurité, règles de sécurité générales, logiciel antivirus.*
- Avez-vous réfléchi aux problèmes pouvant être évalués et traités en toute sécurité (champ de pratique) par le biais d'une consultation virtuelle avec l'utilisateur?
- Le système de soins virtuels assure-t-il que les exigences en matière de confidentialité et de vie privée concernant les renseignements médicaux personnels sont respectées?
- Avez-vous accès aux renseignements cliniques appropriés nécessaires à l'évaluation et au traitement pendant la consultation virtuelle?
- Obtenez-vous et documentez-vous le consentement éclairé de l'utilisateur au début de chaque consultation virtuelle?
- Fournissez-vous aux usagers et aux familles des renseignements sur leurs droits et leurs responsabilités concernant la consultation virtuelle?
- Utilise-t-on au moins deux identifiants propres à la personne pour confirmer que chaque usager reçoit le service ou l'intervention qui lui est destiné?
- Si vous utilisez la surveillance clinique à distance, la photographie ou tout autre renseignement numérique, cela est-il documenté de manière sécuritaire?
- Adoptez-vous des règles d'étiquette virtuelles dans vos services?  
*Par exemple, une caméra à hauteur des yeux, des environnements confidentiels, des badges visibles par l'utilisateur, la suppression des distractions visuelles derrière les cliniciens et la ponctualité des rendez-vous avec les usagers.*
- Au cours de la consultation virtuelle, les ressources et les renseignements appropriés sont-ils fournis aux usagers pour promouvoir et permettre une prise en charge autonome?
- Répondez-vous aux dernières questions et clarifiez-vous les instructions avant de clore la séance?

Pour obtenir la trousse complète sur les soins virtuels liés à la COVID-19, consultez cette [Trousse](#)

Ce document est fondé sur les normes d'agrément suivantes :

- HSO 34011 : Prévention et contrôle des infections pour les organismes extra-hospitaliers;
- HSO 2002 : Leadership – Services de santé des Autochtones;
- HSO 5012 : Transfert des informations aux points de transition des soins;
- HSO 9002 : Gestion des situations d'urgence et des catastrophes;
- HSO 83001 : Télésanté.

Vous pouvez également accéder à des normes complètes de HSO sans frais additionnels. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez [cliquer ici](#). Agrément Canada explore également de nouvelles solutions pour guider davantage les organismes APRÈS LA COVID-19 et vous tiendra au courant.

Date de publication : 7 mai 2020. Cette publication contient 10 pages

Veillez envoyer toute suggestion visant à améliorer le contenu de cette trousse à :  
[communications@accreditation.ca](mailto:communications@accreditation.ca)