

## PROTOCOLE MINISTÉRIEL PRÉHOSPITALIER D'ACCOMPAGNEMENT PARENTAL

**PROTOCOLE :** Accompagnement de clientèle pédiatrique, néonatale ou d'usager ayant des besoins particuliers

**AUX :** Coordonnateurs des services préhospitaliers d'urgence  
Directeurs médicaux régionaux  
Entreprises ambulancières  
Corporation d'urgences-santé  
Centres de communication santé

### **CONTEXTE**

Pour le secteur de la pédiatrie, l'enfant et ses parents, de même qu'une personne significative, sont considérés comme une **unité familiale**. Toutes les actions doivent alors être prises pour éviter de fractionner cette cellule familiale. Tous les efforts doivent être déployés pour permettre la présence d'un membre de la famille ou d'une personne significative auprès de l'enfant lors d'un transfert ambulancier entre les établissements.

Les **soins pédiatriques centrés sur la famille** peuvent bénéficier à la fois aux patients, aux membres de la famille ainsi qu'à l'équipe traitante. La présence parentale ou d'une personne significative diminue le stress et l'anxiété de l'enfant, assure une meilleure collaboration aux soins et favorise une meilleure gestion de la douleur. L'accompagnement parental ou d'une personne significative augmente la satisfaction par rapport aux soins reçus, augmente le sentiment d'implication et de compétence parentale et favorise la confiance en l'équipe traitante.

Les usagers ayant des besoins particuliers, tels que des problèmes cognitifs ou psychologiques, des soins particuliers (équipement médical), des enjeux de communication ou autres, quel que soit leur âge, peuvent, lors d'un transport ambulancier, nécessiter un accompagnement par un parent, un tuteur ou une personne significative. Cet accompagnement permet de diminuer le stress et l'anxiété de l'usager. Il assure aussi une meilleure collaboration aux soins en favorisant une communication optimale.

## **PRINCIPES D'APPLICATION**

### ENCADREMENT LÉGAL

- Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (LSPU)
  - Article 3 : « Le ministre de la Santé et des Services sociaux (Ministre) a la responsabilité de déterminer les grandes orientations en matière d'organisation des services préhospitaliers d'urgence. Il propose et élabore des plans stratégiques et des politiques, définit les modes d'intervention, élabore et approuve les protocoles cliniques et opérationnels en cette matière. »;
  - 1° *il identifie les objectifs opérationnels et détermine les standards de qualité des services préhospitaliers d'urgence;*

### RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS PRÉHOSPITALIERS

- Techniciens ambulanciers paramédics (TAP) :

#### Transport de la clientèle pédiatrique et néonatale

Un parent, un tuteur ou une personne significative pour l'enfant peut l'accompagner lors d'un transport ambulancier interétablissements ou d'une demande de service de la population tout en respectant les délais de transport imposé par l'état de santé de l'enfant. Un enfant<sup>1</sup> n'est pas autorisé comme accompagnateur, sauf s'il est le parent de l'enfant ou la personne significative.

#### Transport de personne ayant des besoins particuliers

Un parent, un tuteur ou une personne significative pour l'utilisateur peut l'accompagner lors d'un transport ambulancier interétablissements ou d'une demande de service de la population tout en respectant les délais de transport imposé par l'état de santé de l'utilisateur. Un enfant n'est pas autorisé comme accompagnateur, sauf s'il est le parent de l'utilisateur ou la personne significative.

#### Présence de stagiaire

À moins d'une situation où la présence du stagiaire est **indispensable**, l'accompagnateur a toujours préséance sur la présence d'un stagiaire à bord du véhicule ambulancier, et ce, peu importe sa provenance.

- Responsabilités des différents intervenants préhospitalier :

#### Établissement référent

L'établissement référent a la responsabilité d'identifier l'accompagnateur et d'obtenir les consentements nécessaires en vue du transport. Il doit aviser les services préhospitaliers d'urgence de la présence d'un accompagnateur lors de la demande de transport interétablissements.

---

<sup>1</sup> Un enfant non marié qui est âgé de moins de 18 ans, <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.cat>, consulté 6 août 2023

### Équipe médicale responsable du transport

Si le parent n'accompagne pas son enfant, un membre de l'équipe médicale responsable du transport prendra contact avec le parent pour l'informer du déroulement du transport et de l'état de son enfant dès que possible.

Tout en veillant à la prise en charge clinique du patient, l'équipe de transport demeure à l'écoute des questionnements de l'accompagnateur et tente d'y répondre en temps opportun.

### Techniciens ambulanciers paramédics

Tenant compte des principes directeurs, les techniciens ambulanciers paramédics (TAP) doivent tout mettre en œuvre afin d'assurer l'accompagnement d'un usager, qui nécessite la présence d'un accompagnateur, lors d'un transport ambulancier.

Les TAP doivent fournir à l'accompagnateur les consignes de sécurité et leurs attentes envers l'accompagnateur pendant le transport, notamment :

- demeurer attaché en tout temps dans l'ambulance;
- faire preuve de respect en demeurant poli avec les membres de l'équipe;
- éviter de distraire l'équipe (ex. : parler au téléphone, écouter de la musique forte, etc.);
- respecter les consignes que les membres de l'équipe de transport donnent pendant le transport;
- informer un membre de l'équipe si l'accompagnateur a le mal des transports avant le départ;
- Si l'ambulance devait s'arrêter en bordure de la route, il est important de donner les consignes claires à l'accompagnateur afin que ce dernier demeure à sa place, à moins d'avis contraire (ex. : demande de l'équipe de soins).

## RÈGLES DE SÉCURITÉ ET OBLIGATIONS

Il est de la responsabilité des TAP de s'assurer que les règles de sécurité soient respectées tout au long du transport. La sécurité des personnes à bord relève de ceux-ci.

Un TAP doit obligatoirement être présent dans le module de soins.

Il est de la responsabilité de l'établissement référent de s'assurer de la capacité du parent ou du tuteur à pouvoir accompagner l'enfant lors du transport.

L'équipe de TAP détermine la place de l'accompagnateur dans l'ambulance durant le transport.

Il arrive parfois que l'équipe de soins ou de TAP soit soutenue par un stagiaire. À moins que celui-ci soit **indispensable**, l'accompagnateur a préséance sur le stagiaire. Si une telle situation se produisait, les TAP doivent assurer la prise en charge du stagiaire TAP par un membre de l'entreprise ambulancière en attendant le retour en service de l'équipe. Pour ce qui est du stagiaire de l'équipe de soins, il est de la responsabilité de l'établissement de prendre les arrangements nécessaires.

## **REMARQUE**

### Résolution de problème

Toute problématique lors de ces transports doit être signalée aux gestionnaires des entreprises ambulancières ou aux gestionnaires de la Corporation d'urgences-santé, afin que ces derniers puissent assurer le suivi.

De même, tout incident ou événement particulier ayant des incidences sur les soins des patients ou sur la sécurité du transport doit être documenté dans un rapport complémentaire, afin de signaler l'événement et qu'un suivi soit fait par les instances concernées.

*Entrée en vigueur : 10 novembre 2023*