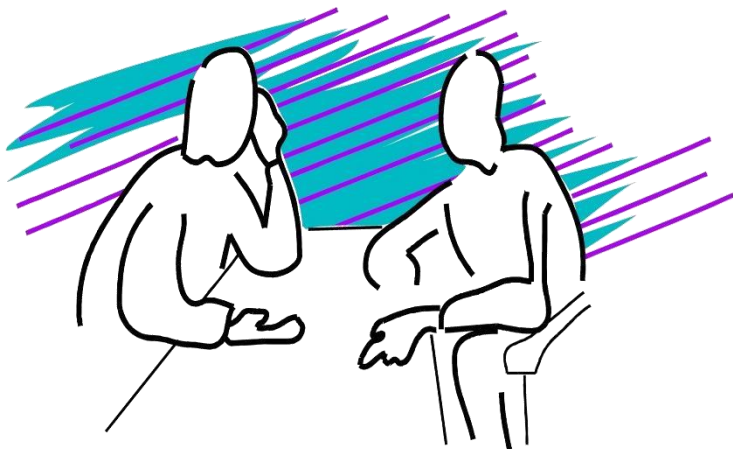


Communiquer avec les résidents de soins de longue durée durant la COVID-19 : Conseils et modèle de l'OARC



À cause de la quantité de travail et d'information qu'il y a présentement dans les résidences de soins de longue durée (SLD) durant la COVID-19, il est difficile de couvrir tous les aspects de la communication. Les résidences reçoivent souvent des conseils au sujet de la crise ou sur la communication avec les médias pour les intervenants externes. Cependant, les résidents, qui sont au cœur de ce que nous faisons, sont souvent oubliés dans les communications.

Aidez-nous à communiquer avec les résidents

Même si nous saluons les grands efforts qui sont déployés dans les résidences de SLD à travers la province pour protéger les résidents, pour assurer leur santé et leur bien-être, il arrive souvent que les résidents ne soient pas au fait du flux d'information qui circule dans leurs résidences. Le Conseil de direction de l'OARC souhaite encourager la direction et le personnel des résidences à fournir régulièrement aux résidents des mises à jour sur la gestion de la résidence dans le contexte de la COVID-19 en plus de partager des nouvelles et des directives du ministère des Soins de longue durée/ministère de la Santé/Santé publique qui ont un impact sur leur vie quotidienne.

Le gouvernement de l'Ontario a donné une directive claire aux exploitants de résidences au sujet de leur responsabilité de garder les résidents (ainsi que le personnel et les membres de la famille) informés au sujet de la COVID-19 dans la directive no 3 pour les résidences de SLD en vertu de la Loi sur les résidences de SLD :

<http://www.ontarc.com/documents/MOHLTC/20200331UpdatedCMOHDirective3LTCH.p>

Modèle de communication

Afin de vous aider à simplifier vos communications, l'OARC a créé un modèle simple qui peut être mis à jour de façon continue pour refléter les changements survenus dans la situation de votre résidence. **L'OARC vous conseille d'imprimer et de distribuer cet**

outil de manière hebdomadaire (ou plus fréquemment en fonction des changements) et **de le livrer à tous les résidents**. Si ce n'est pas possible, nous vous conseillons d'essayer d'autres modes de communication en fonction des besoins individuels des résidents, de leurs préférences et des ressources accessibles dans la résidence. Par exemple, vous pourriez envisager la possibilité d'afficher l'outil de communication à des endroits bien en évidence (accessibles aux résidents) dans la résidence. **Téléchargez un modèle vierge ici** :

http://www.ontarc.com/documents/comtemp/20200417ComTips_BlankTemplate.docx

Modèle de communication (suite)

Certains résidents ont un accès constant à Internet et à leurs comptes de courriel. L'information peut donc leur être envoyée de façon électronique. L'outil de travail pourrait être incorporé dans les caucus quotidiens/rapports de quarts de travail, afin que cette information puisse être transmise verbalement durant des interactions en face à face à tous les résidents ou partagée lorsque des petits groupes de résidents se réunissent pour les repas, etc. Nous sommes conscients du fait qu'il s'agit d'information de nature délicate et nous vous encourageons à collaborer avec vos équipes afin de trouver les meilleures personnes pour transmettre ces renseignements aux résidents d'une manière ponctuelle et consciencieuse.

Information sur la COVID-19 de l'OARC

En plus de ces pratiques de partage propres à chaque résidence, l'OARC vous conseille d'imprimer et de distribuer les bulletins de l'OARC disponibles ici :

<http://www.ontarc.com/covid19/covid-19-bulletins.html>

Nous espérons que ceci appuiera vos efforts de communication soutenus avec les résidents qui habitent dans la résidence que vous exploitez.

Si vous avez des suggestions ou des questions, contactez :

Dee Lender, Directeur général

Ontario Association of Residents' Councils

194 Eagle Street, Suite 3105 Newmarket,

ON L3Y 1J6

dlender@ontarc.com 1-800-532-0201 x 240

[Songez à imprimer sur une lettre officielle de la résidence] Mise à jour des communications avec les résidents : [inscrire le nom de la résidence]

Cher résident :

À la résidence _____, nous procédons à certains changements opérationnels et des modifications à la routine associée à gestion et la prévention de la COVID-19. Nous tenons à vous assurer que nous prenons de mesures importantes pour vous garder informés et en sécurité. Nous ferons circuler et nous afficherons des mises à jour provinciales et applicables à la résidence de manière hebdomadaire. Notre équipe est toujours disponible pour répondre à vos questions et pour s'assurer que vous avez tout le soutien dont vous avez besoin durant cette période. Merci!

ÉTAT ACTUEL DE LA COVID-19 DANS VOTRE RÉSIDENCE :

Nombre de cas chez les résidents _____ Nombre de cas dans le personnel _____ ou un message de célébration le cas échéant : Aucune COVID-19 dans notre résidence!

[Inscrivez de l'information spécifique au sujet du dépistage de la COVID-19 au besoin]

- EXEMPLE : À partir de X, tous les résidents et les employés devront faire l'objet d'un dépistage de la COVID-19

VOICI COMMENT NOUS ASSURONS VOTRE SÉCURITÉ :

Prévention des infections : [inscrire de l'information spécifique au sujet des efforts de prévention de la résidence]

- EXEMPLE : Vous remarquerez que tous les membres du personnel portent des masques et d'autre équipement de protection lorsqu'ils interagissent avec vous et qu'ils vous apportent des soins — c'est pour assurer votre sécurité! Vous avez peut-être plus de difficulté à reconnaître les membres de votre équipe de soins lorsqu'ils portent cet équipement de protection, mais ils continueront à se présenter par leur nom et leur rôle afin que vous vous sentiez à l'aise.
- EXEMPLE : Il est possible que l'on vous demande de vous isoler dans votre chambre ou de vous relocaliser temporairement dans une autre partie de notre résidence. Le Ministère et la Santé Publique nous ont conseillé d'essayer de séparer les patients qui ne sont pas affectés de ceux qui présentent des symptômes, afin d'éviter la propagation.

Horaires/directives des bains : [inscrire de l'information spécifique sur les changements apportés aux bains/soins]

- EXEMPLE : Les horaires des bains ont été temporairement modifiés pour éviter d'utiliser les espaces communs — chaque résident(e) recevra un bain à l'éponge dans sa chambre à la place de sa douche/bain dans la baignoire ou dans la salle des douches.

Service de repas/aliments : [inscrire de l'information spécifique sur les changements apportés au service des repas]

- **EXEMPLE** : Les repas seront échelonnés sur deux services pour permettre aux résidents d'être plus distancés dans les salles à manger OU le service des repas sera temporairement offert dans les chambres des résidents.

Divers : [inscrire les autres sphères de la vie des résidents qui pourraient être temporairement touchées]

- **EXEMPLE** : Tout le courrier et les troussees de soins envoyés par la famille/amis seront conservés dans une pièce sécurisée pendant 3-4 jours et désinfectés avant la livraison. Veuillez nous excuser de ce délai.
- **EXEMPLE** : L'accès à la cour arrière a été temporairement limité (expliquer les raisons)

RESTER CONNECTÉS : [inclure des mises à jour sur les réunions du conseil des résidents, le déploiement du programme de vaccination et identifier les moyens par lesquels les résidents peuvent rester en contact avec leurs amis et leur famille]

- Est-ce que vous êtes en train d'établir des possibilités dans connexion virtuelle avec les résidents? Jetez un coup d'œil à l'outil Virtual Visits pour commencer : <http://www.ontarc.com/covid-19/virtual-visits-toolkit.html>
- Envisagez la possibilité de vous inscrire à l'un des nouveaux forums de résidents de SLD de l'OARC pour rester informé(e) et en contact avec les autres résidents à travers la province pour obtenir du soutien et pour échanger : <https://attendee.gototraining.com/rt/4948757107395787522>
- Vous cherchez de l'inspiration et des ressources pour garder les résidents engagés? <http://www.ontarc.com/covid-19/resident-activities.html>

Vous avez toujours des questions sur la COVID-19?

Contactez _____ (Administrateur/Directeur des Soins) au :
_____ poste _____ ou par courriel : _____

***Nous menons tous le même
combat et nous le remporterons
ensemble.***