



RAPPORT D'ENQUÊTE SUR LA VOIX DES RÉSIDENTS

Analyse de l'environnement des conseils des résidents :
Examen de la santé, de la fonction et des besoins des
conseils des résidents dans les foyers de soins de
longue durée de l'Ontario



Glossaire

Résident

Une personne vivant dans un foyer de soins de longue durée

Conseil des résidents

Un organe consultatif officiel qui, en vertu de la loi sur les soins de longue durée (LSLD, 2021), doit exister dans chaque foyer de soins de longue durée de l'Ontario. Tous les résidents du foyer sont membres du conseil des résidents. Le conseil appartient aux résidents et est indépendant de l'établissement de soins de longue durée. En Ontario, le conseil des résidents bénéficie d'un large éventail de droits, de rôles et de responsabilités dans la législation (LSLD, 2021). *Dans la présente publication, nous désignons les conseils des résidents par le terme « conseils ».*

Résident responsable

Une personne vivant dans un foyer de soins de longue durée qui a assumé un rôle officiel de leadership au sein du conseil des résidents, souvent à la suite d'une nomination ou d'une élection.

Adjoint au conseil des résidents

Membre désigné de l'équipe du foyer de soins de longue durée (personnel) qui assiste le conseil des résidents et prend ses instructions. Selon la LSLD, 2021 (c. 39, par. 64 (1)), l'adjoint au conseil des résidents est nommé par le titulaire de permis (administrateur) et doit être acceptable par le conseil pour les appuyer.

Membre d'équipe

Personne travaillant dans un établissement de soins de longue durée, également appelée membre du personnel. Le terme « membre d'équipe » signifie qu'une personne travaille au sein d'une équipe, souvent vers un objectif commun.

Pour accéder au rapport détaillé de l'analyse de l'environnement de l'OARC, visitez :
ontarc.com/communications/sondage-voices-résidents.html

Objectif :

Des conseils des résidents sains, efficaces et bien soutenus sont de puissants baromètres de la culture et de la qualité de vie dans les établissements de soins de longue durée (SLD). La compréhension par l'OARC des besoins actuels des conseils des résidents dans les foyers de SLD de l'Ontario a été considérablement améliorée par une analyse de l'environnement à l'échelle de la province (*enquête sur la voix des résidents*) réalisée au cours de l'été 2022.

Le sondage était guidé par trois objectifs clés :



1. Découvrir la structure actuelle des conseils de résidents et leur fonctionnement.



2. Déterminer les difficultés rencontrées par les conseils de résidents et les possibilités d'améliorer leur fonctionnement.



3. Apprendre comment permettre aux résidents d'être des décideurs actifs au sein de leur foyer et en collaboration avec l'administration de leur foyer

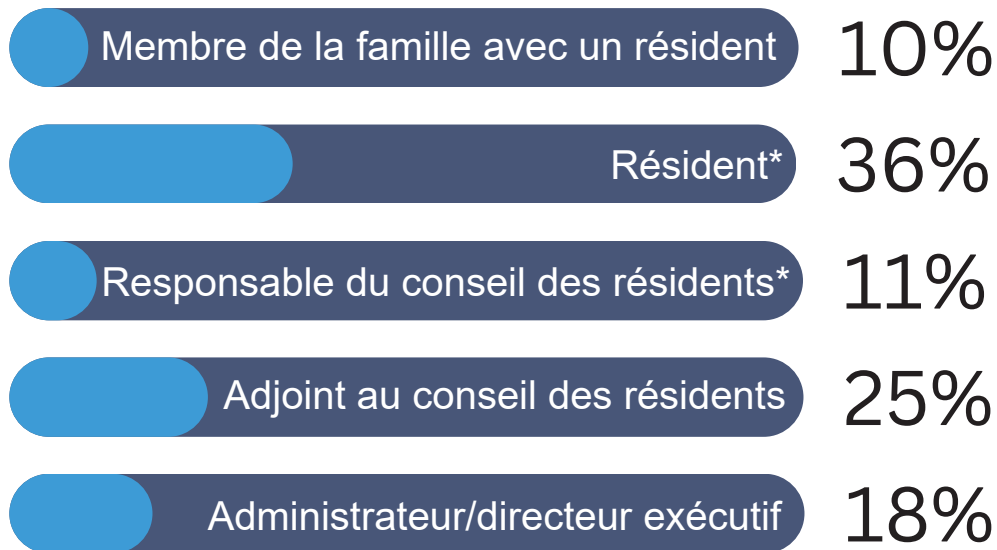
Avec **1 002** réponses, notre enquête a donné un aperçu instructif de l'état actuel des conseils de résidents. Notre analyse a révélé la prévalence continue de problèmes établis dans les foyers de SLD, avec des implications pour les conseils, et a permis d'identifier de nouvelles opportunités à prendre en compte et à explorer. Ce rapport présente une vue d'ensemble des résultats de l'enquête « La voix des résidents », y compris des idées préliminaires sur la façon dont les résultats pourraient être utilisés pour informer le travail de l'OARC, les priorités opérationnelles, les communications et les stratégies de diffusion de l'éducation.

Faits saillants de notre sondage :

- Comprend 39 questions fermées à choix multiples et 1 question ouverte.
- Créé en consultation avec le groupe consultatif des résidents de l'OARC (REAL).
- Les réponses reçues ont été réparties équitablement entre les régions sanitaires de l'Ontario.
- Disponible en anglais et en français, en format web et en format imprimable.
- La participation a été encouragée par les canaux de communication de l'OARC, par des visites à domicile (affiches et bouche à oreille), et par les partenaires des parties prenantes lors de réunions et de communications numériques.

Faits saillants de l'enquête

Notre enquête a permis à l'OARC d'entendre directement les résidents, les assistants du conseil et les administrateurs. Plus de la moitié des réponses à notre enquête proviennent de résidents (y compris les responsables du conseil des résidents qui se sont identifiés comme tels et ceux qui ont bénéficié d'une aide à l'enquête).*



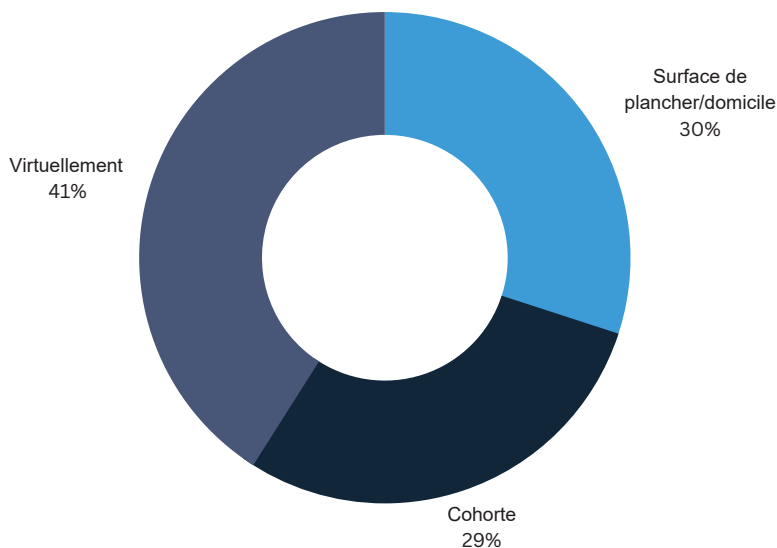
**Représente les réponses des résidents*

85%

des résidents savent
qu'il existe des conseils de résidents

10-14

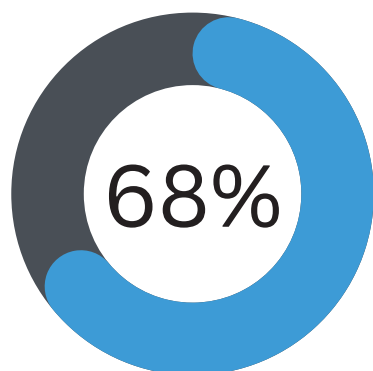
Nombre moyen de résidents qui
assistent aux réunions du Conseil
de Résidents.



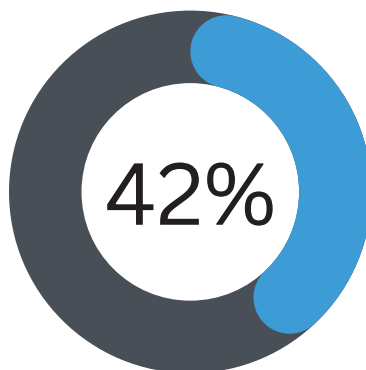
Réunion pendant la pandémie de COVID-19

80 % des répondants à l'enquête ont indiqué que leur conseil des résidents respectif s'était réuni pendant la pandémie sous diverses formes, y compris des réunions virtuelles, des réunions en petits groupes ou des réunions par cohortes.

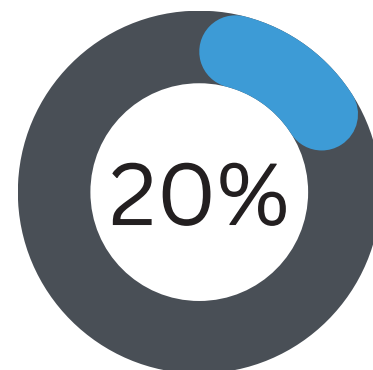
Structure et durabilité du conseil des résidents



Pourcentage de conseils de résidents qui suivent un modèle traditionnel/exécutif de direction du conseil, avec des rôles de président, vice-président, secrétaire et trésorier.



Pourcentage de conseils de résidents ayant mis en place un règlement intérieur (permettant de prendre des décisions consensuelles sur le fonctionnement du conseil).

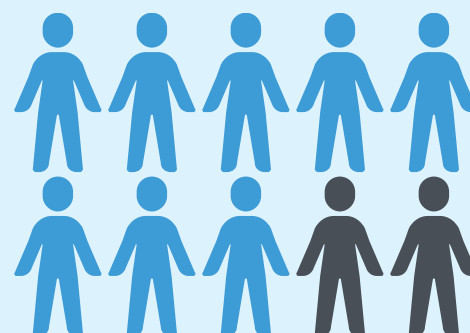


Pourcentage de conseils de résidents qui suivent les directives de l'OARC en matière d'élections. Certains conseils (18 %) ont indiqué qu'ils ne tiennent pas d'élections.



La procédure la plus courante pour l'élection des conseils de résidents est l'autodésignation ou la nomination par les pairs et le vote à main levée (68,5 % des conseils de résidents).

8 adjoints sur 10 du conseil des résidents nommés sont des membres de l'équipe et des responsables du service des loisirs de l'établissement de SLD.



Obstacles identifiés rencontrés par les conseils

1

Pandémie de COVID-19

L'obstacle le plus courant identifié par les membres du conseil des résidents et leurs sympathisants. Les groupes du conseil ont éprouvé des difficultés à se réunir régulièrement en raison de la disponibilité limitée des membres de l'équipe (personnel) et de la rotation fréquente du personnel, ce qui a entraîné l'interruption ou l'annulation de nombreuses réunions pendant les épidémies. Le masque et l'éloignement physique ont découragé certains résidents de participer aux réunions du conseil. Les périodes prolongées sans réunions ont également donné à certains résidents un sentiment de léthargie, ce qui a eu un impact supplémentaire sur l'intérêt des résidents à s'impliquer dans leur conseil.

2



Engagement

Les personnes interrogées ont fait état d'une faible participation aux réunions du conseil des résidents, d'un manque d'engagement pendant les réunions et de difficultés à recruter et à retenir des résidents pour occuper des postes de direction au sein du conseil. Cela peut être une conséquence de l'évolution de l'acuité des résidents et de leur perception de l'efficacité du conseil des résidents (voir les points 3 et 4).

3



Acuité des résidents

L'évolution de l'acuité et de la cognition des résidents sont deux des principaux facteurs identifiés ayant des implications directes sur la viabilité et l'efficacité des conseils des résidents à l'échelle de la province. C'est ce qui ressort d'environ 10 % des réponses à l'enquête.

Lorsqu'on leur a demandé d'identifier les obstacles qui empêchent les résidents d'influencer les décisions du foyer, tous les groupes (résidents, administrateurs et adjoints du conseil) ont choisi comme première réponse : « trop de résidents incapables de s'exprimer par eux-mêmes ».

L'OARC sait qu'il faut du temps et une approche pratique, centrée sur la personne, pour travailler avec les conseils et adapter les pratiques actuelles afin de répondre aux besoins changeants des résidents. Nous avons entendu dire qu'il y a moins de résidents ayant les capacités cognitives nécessaires pour occuper des postes de direction au sein du conseil des résidents et qu'il est plus complexe d'impliquer les résidents de manière significative et de recueillir leurs points de vue. Les conseils des résidents ont besoin d'un soutien dévoué au niveau des foyers et d'une formation et d'un accompagnement au niveau régional/provincial pour continuer à exister et à prospérer dans chaque foyer.

4

Perception de l'efficacité et de l'importance du conseil par les résidents

Les résidents estiment que l'**efficacité** des conseils des résidents est *moins bonne* que celle des administrateurs et des adjoints des conseils des résidents.



Classement moyen de l'efficacité du conseil par les résidents



Classement moyen de l'efficacité du conseil par les administrateurs et les membres de l'équipe

Lorsqu'on leur demande de classer l'importance des conseils de résidents dans le foyer, les administrateurs et les assistants de conseil les classent en moyenne plus haut que les résidents et les responsables de conseil.



Classement moyen de l'importance du conseil par les résidents



Classement moyen de l'importance du conseil par les administrateurs et les membres de l'équipe

Reconnaître une rupture potentielle :

Les résultats de notre enquête indiquent que les membres de l'équipe et la direction des foyers de SLD peuvent considérer que le conseil des résidents de leur foyer fonctionne plus efficacement et qu'il a plus d'influence sur la prise de décision que ne le pensent certains résidents. Les résidents ne savent pas toujours ou ne comprennent pas toujours l'impact qu'ils ont par l'intermédiaire de leur conseil. Ces résultats s'alignent sur les commentaires qualitatifs obtenus dans le cadre de l'enquête, où les résidents ont exprimé leur incertitude ou leur frustration quant à la question de savoir si leur foyer en faisait assez pour répondre aux préoccupations du conseil. Certains résidents ont indiqué qu'ils ne se sentaient pas entendus ou ignorés par la direction, et que leurs préoccupations, lorsqu'elles étaient transmises par l'intermédiaire du conseil, restaient sans suite. Bien que cela ne reflète pas l'expérience de tous les foyers, nos résultats suggèrent qu'il est possible d'établir des relations continues, d'améliorer la communication, la transparence et la collaboration afin de promouvoir une compréhension mutuelle.

Préférences en matière d'éducation et de communication

Lorsqu'on leur a demandé quels étaient leurs formats préférés pour recevoir des informations et apprendre, les résidents ont cité, par ordre d'importance, les présentations **en personne** et les **visites à domicile** de l'OARC, les discussions **en petits groupes** et les informations **écrites**. Les résidents qui s'identifient comme des chefs au sein de leur conseil sont plus enclins à choisir les webinaires comme autre forme de formation privilégiée.



En comparaison, les adjoints des conseils des résidents ont exprimé la plus grande préférence pour les webinaires éducatifs, suivis par les présentations en personne, les documents écrits et les diagrammes/infographies. Ces résultats indiquent à l'OARC que nos différents publics ont besoin d'un **éventail d'options** riches en points de contact répétés, en personne, pour soutenir leur apprentissage et leur compréhension.



Les 3 piliers : Travailler ensemble

Bien que tout le monde dans le foyer de soins de longue durée joue un rôle lorsqu'il s'agit d'entretenir et de soutenir un conseil des résidents efficace, les rôles essentiels qui favorisent la réussite du conseil sont ceux des résidents, des administrateurs et des assistants du conseil des résidents. **Voici les trois « piliers » que nous avons retenus dans notre enquête :**

- **Les résidents**, qui vivent dans des établissements de soins de longue durée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, veulent être associés à la planification, à la prise de décision et à la mise en œuvre des solutions. Ils valorisent la communication proactive et transparente. Des résidents responsabilisés et engagés sont essentiels au bon fonctionnement du conseil.
- **Les administrateurs** contribuent à donner l'exemple et à donner un ton centré sur le résident dans le foyer. Grâce à une collaboration et à une consultation authentiques et permanentes avec les résidents, ils contribuent à faire en sorte que les résidents façonnent les lieux qu'ils considèrent comme leur foyer.

Les adjoints du conseil des résidents aident à identifier et à exploiter les points forts des résidents et encouragent la participation active aux activités du conseil. Ils ont besoin de temps et de soutien pour mener à bien leurs tâches, telles qu'elles ont été définies par le conseil.

Principaux domaines d'intérêt en matière d'éducation

Les résidents ont exprimé leur désir d'en apprendre davantage sur :

1

Démence et stratégies de communication

2

Soutien à la santé mentale

3

Déclaration des droits des résidents

4

Loi sur les soins de longue durée, 2021

5

Processus d'inspection des soins de longue durée

Notre enquête a également demandé aux partenaires de soutien des résidents (administrateurs et assistants du conseil) quels étaient les sujets éducatifs qui, selon eux, aideraient les résidents à mieux se comprendre et à se soutenir mutuellement. Leurs principales réponses reflètent celles des résidents, notamment en ce qui concerne la démence, la santé mentale, les droits des résidents et la diversité et l'inclusion.

Engagement des résidents en dehors du conseil

Notre enquête a permis d'identifier un certain nombre de façons dont les résidents s'impliquent dans les activités de leur foyer en dehors des réunions du conseil des résidents.

Participation au comité sur l'alimentation

Fournir un retour d'information par le biais de l'enquête annuelle de satisfaction des résidents et des familles

Participation au comité d'amélioration de la qualité

Faciliter les visites avec les résidents potentiels

Accueil des nouveaux résidents

Mentorat par les pairs et visites amicales

Bénévolat dans les établissements de SLD



Que pouvez-vous faire?

Aux adjoints du conseil des résidents

- Expliquer l'importance du conseil des résidents et réfléchir à des moyens d'accroître la participation aux réunions et d'accueillir de nouveaux résidents.
- Inviter les résidents et les responsables du foyer à discuter de leurs objectifs communs et uniques, ainsi que des stratégies de communication qu'ils préfèrent.
- Envisager le modèle de l'équipe de leadership partagé comme une structure alternative pour votre conseil, en encourageant un plus grand nombre de résidents à participer en fonction de leurs points forts.
- Créer un règlement intérieur du conseil des résidents afin d'enregistrer les décisions prises par consensus, de promouvoir des pratiques cohérentes et d'améliorer la viabilité de votre conseil au fil du temps.

Administrateurs

- Maximiser les occasions d'établir des relations avec les résidents en dehors des réunions mensuelles du conseil et donner la priorité à une communication proactive.
- Soutenir l'adjoint du conseil des résidents en veillant à ce qu'il dispose d'un temps protégé pour exercer ses fonctions et faciliter l'engagement des résidents.
- Célébrer les succès, en particulier ceux auxquels les résidents ont contribué.

Tout le monde :

- Explorez les outils et les ressources de l'OARC et contactez-nous pour obtenir un soutien à domicile sur mesure!

Que fait l'OARC?



Les personnes vivant dans des foyers de SLD situés dans différentes régions de la province ont des besoins, des expériences et des priorités différents. L'OARC étudie les moyens d'accroître sa capacité et sa présence dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario. Nous nous penchons sur les principaux besoins éducatifs et autres obstacles identifiés par notre enquête, et nous développerons des outils appropriés, des stratégies et des pratiques de pointe pour y répondre.



L'ensemble des offres de formation de l'OARC comprend des webinaires mensuels en direct. En accordant la priorité aux sujets identifiés par les résidents, nous avons déjà organisé des sessions sur la santé mentale des résidents, le programme d'inspection du ministère des SLD et les règlements du conseil des résidents, et nous continuons à utiliser les résultats de l'enquête pour guider la planification future.



Mandat législatif ~ Essentiel sur le plan opérationnel

Aujourd'hui plus que jamais, les résidents veulent et doivent participer à l'aménagement de leur lieu de vie. Nous savons que les conseils de résidents constituent une voie importante pour l'engagement significatif des résidents, grâce à la prise de décision par consensus et aux possibilités de soutien par les pairs. Notre enquête a également permis d'identifier un certain nombre de formes d'implication des résidents en dehors du conseil, notamment les interactions sociales et la contribution aux programmes, au fonctionnement des foyers et aux initiatives d'amélioration de la qualité.

La forte participation à l'enquête « La voix des résidents » de l'OARC et certaines des réponses qu'elle contient indiquent que si l'OARC est connue de nombreux conseils, il y a encore du travail à faire pour la sensibiliser, et que les gens en veulent *plus*. Les conseils des résidents ont besoin d'un soutien plus personnalisé et relationnel pour fonctionner de manière optimale. Les conseils et les personnes qui les soutiennent ont besoin que l'OARC leur fournisse une feuille de route sur la manière d'aller de l'avant d'une manière significative et inclusive qui va au-delà des exigences législatives.

L'autonomisation des résidents et des équipes et le renforcement des capacités au niveau des foyers de soins de longue durée, combinés à l'accompagnement et à l'échange de connaissances au niveau de l'organisation et du secteur, aideront l'OARC à remplir son mandat et contribueront à un changement de culture positif qui place les personnes au-dessus des politiques et les relations au centre de tout ce que nous faisons. *Les voix des résidents* ont donné un aperçu perspicace des besoins et des activités actuels des conseils des résidents. Comme ces résultats sont utilisés pour informer la prochaine itération du plan stratégique de l'OARC, sachez que nous nous engageons à continuer à agir en fonction de ce que vous nous avez dit... alors restez à l'écoute!