

Conseils des résidents: questions fréquemment posées

Ce document a été élaboré pour répondre à certaines des questions spécifiques posées par les leaders résidents et les personnes qui soutiennent les conseils des résidents. Les idées présentées sont des recommandations de l'équipe de l'OARC et illustrent des exemples de pratiques prometteuses partagées par des conseils des résidents d'établissements de soins de longue durée de partout en Ontario.

Q1. Combien de temps devons-nous conserver les copies des procès-verbaux de nos réunions du conseil des résidents?

L'OARC recommande de conserver les copies papier des procès-verbaux de réunion et de les rendre disponibles pour consultation par les résidents et pour la révision par le Ministère des Soins de longue durée pendant 2 ans. Les copies électroniques des procès-verbaux devraient être conservées pendant sept ans et inclure les numérisations de tout procès-verbal signé ainsi que les preuves de suivi des préoccupations et des plans d'action correspondants. Il est également recommandé de noter toute réunion du conseil annulée et d'en documenter la raison.

PAR EXEMPLE: Si vous conservez un classeur papier des procès-verbaux et que la réunion en personne de juin a été annulée ou adaptée en raison d'une éclosion, envisagez d'inclure un document temporaire dans le classeur pour consigner ce qui s'est passé.

REMARQUE: Pendant les périodes d'éclosion, pensez à utiliser un format virtuel ou une autre adaptation pour assurer la continuité et le lien entre les résidents. Consultez les [ressources sur les éclosions](#) fournies par OARC.

Q2. Notre conseil des résidents doit-il se réunir chaque mois?

La fréquence des réunions du conseil des résidents est déterminée par les résidents eux-mêmes. L'OARC recommande une réunion mensuelle afin de favoriser la continuité et le lien entre les résidents. Lorsque les conseils se réunissent tous les deux mois ou une fois par trimestre, les réunions peuvent durer plus longtemps et les résidents risquent d'oublier ce qui a été abordé précédemment ou de manquer des mises à jour importantes. Pour garder les réunions courtes et concises, certains conseils ont maintenant augmenté la fréquence à deux réunions par mois.

Q3. Est-il obligatoire pour les conseils des résidents d'afficher leurs procès-verbaux de réunion?

En vertu de la Loi de 2014 visant à améliorer les soins de longue durée, c. 39, art. 85 (1), (2), (3), les établissements de soins de longue durée sont tenus de soutenir le conseil des résidents en affichant leurs derniers procès-verbaux (avec le consentement du conseil) dans un endroit

bien en vue et accessible. L'OARC recommande de créer des panneaux d'information du conseil des résidents à chaque étage ou secteur afin de rendre l'information (y compris les procès-verbaux) accessible à tous les résidents. Cela peut inclure la mise à disposition de copies supplémentaires (y compris des options en gros caractères) pour ceux qui préfèrent recevoir l'information sous ce format. Assurez-vous de consulter les résidents dans le cadre de votre processus et d'utiliser un emplacement où les résidents utilisant des aides à la mobilité peuvent facilement accéder à l'information.

PAR EXEMPLE: Envisagez de placer les documents (ou leurs copies) à une hauteur permettant à une personne utilisant un fauteuil roulant de les lire ou d'y accéder facilement.

REMARQUE: Si les résidents manifestent des réticences à afficher leurs procès-verbaux, explorez les raisons de cette appréhension. L'OARC recommande d'utiliser les initiales des résidents ou de supprimer complètement tout élément d'identification lors de la rédaction des procès-verbaux, afin que les résidents n'aient pas l'impression qu'un sujet particulier puisse leur être attribué. Cela permet de préserver la confidentialité et la vie privée autant que possible.

EXEMPLE: Envisagez d'utiliser des initiales ou une formulation générale, par exemple : « des résidents du secteur sud du deuxième étage ont indiqué que leur linge leur avait été retourné froissé au cours du dernier mois. »

Q4. Le conseil des familles a demandé à voir une copie de nos procès-verbaux. Sommes-nous tenus de les partager?

Bien qu'il ne soit pas obligatoire de partager ou d'échanger les procès-verbaux, votre conseil pourrait bénéficier de cette pratique ou souhaiter le faire. Y a-t-il une possibilité de collaboration? Les conseils peuvent-ils travailler ensemble sur un projet ou une amélioration de la qualité? Dans certains établissements de soins de longue durée, le conseil des familles a invité un représentant du conseil des résidents à assister à leurs réunions (et vice versa) afin de partager périodiquement des idées ou des thèmes dans un esprit de collaboration.

Q5. Nous avons plusieurs postes vacants au sein de l'équipe de direction de notre conseil des résidents. Comment pouvons-nous maintenir le fonctionnement du conseil et recruter de nouveaux leaders?

ENVISAGEZ LES STRATÉGIES SUIVANTES:

- Encouragez les leaders résidents actuels à rencontrer individuellement d'autres résidents pour leur parler du conseil, de son importance et pour identifier de quelle manière ils peuvent contribuer.
- Collaborez avec votre assistant du conseil des résidents, les préposés aux services de

soutien à la personne et les autres membres de l'équipe pour identifier les résidents qui occupent déjà des rôles de leadership dans l'établissement ou qui pourraient être intéressés, selon leurs expériences passées.

- Créez et diffusez des affiches et des brochures présentant des informations sur le conseil des résidents.
- Intégrez une mise à jour sur le conseil des résidents dans le bulletin ou le site web de votre établissement.
- Organisez un événement pour susciter de l'enthousiasme autour du conseil des résidents et profitez de cette occasion pour recruter de nouveaux membres.
- Envisagez d'adopter une nouvelle approche pour le leadership du conseil des résidents en utilisant les fiches d'information de l'OARC sur le [leadership partagé](#) et les [représentants de secteur/étage](#).

Q6. Notre conseil des résidents doit tenir une élection – comment procéder?

Bien que les « Règles de procédure de Robert » et un processus formalisé pour les élections aient été considérés comme la « référence » pour de nombreux conseils de résidents, l'équipe de l'OARC comprend que cela n'est pas toujours réalisable, réaliste ou nécessaire, surtout dans les circonstances actuelles.

Compte tenu de la logistique et de la complexité liées à la coordination des élections du conseil des résidents, l'OARC suggère qu'il n'est peut-être pas nécessaire de tenir une élection. Concentrez plutôt vos efforts sur l'engagement des résidents de tout le foyer en tant que leaders potentiels. Tout résident souhaitant soutenir le travail du conseil dans un rôle de leadership devrait être considéré et inclus. Il est peu probable que vous vous retrouviez dans une situation où trop de résidents souhaitent assumer un rôle de leadership. Les fiches d'information sur les [élections](#) et le [leadership partagé](#) de l'OARC peuvent vous aider dans votre planification. N'oubliez pas de mettre à jour vos [statuts](#) du conseil des résidents pour refléter toute nouvelle structure de gouvernance et les protocoles d'élection convenus.

Q7. Le format de nos réunions du conseil des résidents a changé. Devons-nous quand même suivre le modèle d'ordre du jour et de procès-verbal de l'OARC ?

Les leaders résidents ont la flexibilité de **modifier les modèles de l'OARC** afin de répondre aux besoins de leur conseil. Les réunions peuvent nécessiter moins de structure, car il est important de laisser les besoins et priorités changeants des résidents guider les discussions. Cela est tout à fait acceptable.

Le modèle de procès-verbal de l'OARC est entièrement personnalisable et vous permet de prioriser et/ou reporter la discussion sur un sujet particulier à une réunion future. Le modèle de procès-verbal consigne également l'ensemble des responsabilités et pouvoirs législatifs du conseil et peut servir de guide utile pour identifier les responsabilités et obligations de

l'établissement de soins de longue durée envers le conseil. La décision finale sur la manière de rédiger l'ordre du jour et les procès-verbaux revient à chaque conseil.

Q8. Comment les résidents peuvent-ils être impliqués de façon significative dans les comités de qualité de leur foyer de soins de longue durée?

Bien que la plupart des foyers disposent de comités d'amélioration continue de la qualité bien établis, il s'agit d'une exigence relativement nouvelle dans la Loi de 2021 visant à améliorer les soins de longue durée, qui prévoit la représentation du conseil des résidents et du conseil des familles au sein de ce comité. Une participation significative nécessite une réflexion et une planification préalables, qui doivent toujours commencer par une discussion avec les résidents. Voici quelques éléments à considérer :

- Invitez le président ou le responsable du comité de qualité à assister à une réunion du conseil des résidents afin de présenter le comité et d'inviter les résidents à manifester leur intérêt à y participer
- Envisagez d'impliquer plusieurs résidents pour représenter différents points de vue de l'établissement et pour vous assurer qu'un résident soit toujours présent en cas de conflit de calendrier, de maladie, etc.
- Demandez l'avis des résidents sur les aspects importants lors de la planification des réunions du comité de qualité, y compris la disposition de la salle et les besoins sensoriels, afin que les résidents puissent participer pleinement (exemple : microphone, documents écrits, projection sur écran).
- Distribuez les rapports ou documents écrits à l'avance, si disponibles
- Rappelez aux résidents l'heure et le lieu de la réunion et aidez-les à se rendre aux réunions et à en revenir
- Faites un débriefing après la réunion : ce qui a bien fonctionné et les possibilités d'amélioration.
- Résumez les points saillants de la réunion, si approprié, pour les partager lors de la prochaine réunion générale du conseil des résidents.
- Dans le cadre des mises à jour trimestrielles sur la qualité, que vous réalisez déjà lors des réunions du conseil des résidents, envisagez d'inviter votre administrateur, le responsable qualité ou le directeur des soins à présenter certains aspects de la qualité de façon plus détaillée

Q9. Quelle est la meilleure façon de présenter et de sensibiliser les résidents et les membres de l'équipe à la nouvelle version élargie de la Déclaration des droits des résidents?

- Affichez la Déclaration des droits des résidents dans chaque secteur de l'établissement et mettez à disposition des [traductions linguistiques](#) si nécessaire
- Fournissez des copies papier du livret CLEO « [Chaque résident – Déclaration des droits des personnes vivant dans les foyers de soins de longue durée de l'Ontario](#) »
- Partagez deux ou trois droits des résidents à chaque réunion du conseil des résidents et donnez des exemples de leur mise en pratique dans l'établissement
- Enseignez la Déclaration des droits des résidents du point de vue des résidents lors de la formation obligatoire annuelle et de l'orientation des nouveaux membres de l'équipe, en utilisant le programme d'OARC [À travers nos yeux : donner vie à la Déclaration des droits des résidents](#)
- Organisez une activité ou un événement mettant en lumière les nouveaux droits des résidents
- Incluez une copie de la Déclaration des droits des résidents dans chaque trousse de bienvenue remise aux résidents lorsqu'ils emménagent dans l'établissement

OARC est là pour vous aider! N'hésitez pas à nous contacter pour une formation et un soutien adaptés.

1-800-532-0201

info@ontarc.com

www.ontarc.com

