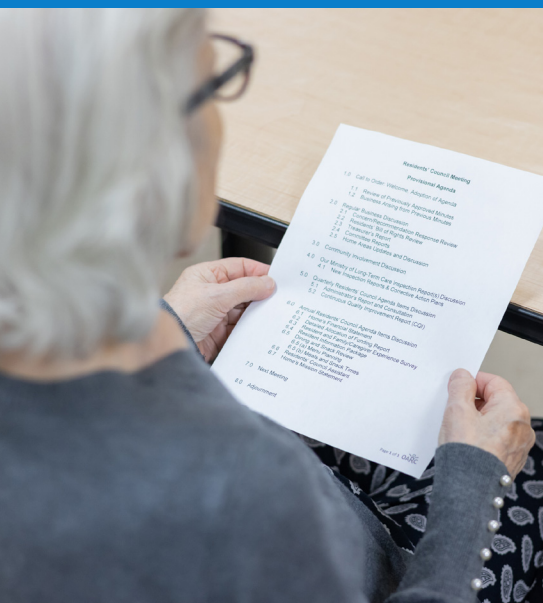




TOUT CE QUI CONCERNE LES RÉSIDENTS IMPLIQUE LES RÉSIDENTS

Une trousse à
outils cocrée
pour stimuler
l'engagement des
résidents dans les
foyers de soins de
longue durée



Avant-propos

Prenez part au changement de culture des soins de longue durée (SLD). La vie et le travail dans les établissements de SLD sont en pleine mutation. Les mythes sociaux sont remis en question, les déséquilibres de pouvoir sont en train d'être corrigés, les résidents sont considérés comme des sources de conseils éclairés et le modèle de soins institutionnels est en train d'être bouleversé.

Ce sont là les fruits du travail de l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC), qui a vu le jour en 1981.

Cette trousse à outils, qui s'appuie sur plus de deux ans de recherche sur l'engagement des résidents, permet de mettre la théorie en pratique. Cette « ressource de partenariat » réunit les dirigeants et les résidents en tant que cocréateurs des solutions opérationnelles et des décisions qui façonnent les lieux que les résidents considèrent comme leur foyer. Reconnaisant que les dirigeants donnent le ton et montrent l'exemple en matière d'actions et d'attitudes attendues, les résidents ont identifié les administrateurs comme étant les acteurs clés de l'établissement de la culture du foyer. Alors que chacun a un rôle à jouer dans la promotion de l'engagement des résidents, ces derniers ont clairement indiqué que sans le soutien des dirigeants du foyer, cet



engagement et cette pratique ne peuvent être maintenus.

Nous vous invitons à adopter le concept d'engagement des résidents et de cocréation, non pas par souci de conformité, mais dans un esprit de renforcement des relations, de transparence, de respect et de curiosité. Grâce à cette approche, vous ne vous contentez pas de « cocher une case ». Favoriser des relations significatives devient alors la pierre angulaire d'une culture qui crée des établissements de SLD où les gens ont envie de travailler, de vivre et de se rendre.

Sincères salutations,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dee Tripp', written in a cursive style.

Dee Tripp
Directrice générale
Ontario Association of Residents' Councils

[illegible]

et à votre engagement à travailler avec les résidents. Nous vous souhaitons bonne chance dans votre parcours de cocréation.

J. J. Zwick

Trésorier du conseil d'administration
de l'OARC et membre du groupe REAL
(expert-résident, conseiller et leader),
leader résident, Sunnyside Home Long-
Term Care, Kitchener, Ontario

Nous espérons que cette trousse à outils vous fournira ce dont vous avez besoin pour réfléchir différemment à votre rôle

Table des matières

Avant-propos	1
Objectif et concepts clés de la trousse à outils	5
Pourquoi l'engagement des résidents est-il important ?	8
Utilisation de cette trousse à outils	9
À qui s'adresse cette trousse à outils?	9
Comment utiliser cette trousse à outils?	10
Relations : le fondement d'un engagement efficace des résidents	11
Neuf principes d'engagement délibératif	13
Méthodes d'engagement	16
Exemple : rétroaction individuelle	18
Exemple : conseils des résidents	20
Exemple : comités des foyers de SLD	21
Exemple : de résident à résident	22
Les aspects du foyer comme domaines d'engagement	24

Témoignages en vedette sur les foyers de SLD : l'engagement en action 26

En vedette 1 : Les résidents participent à la personnalisation du menu saisonnier à Kensington Village	27
En vedette 2 : Les résidents façonnent l'environnement physique de leur foyer	29
En vedette 3 : Wiigwas Elder and Senior Care : créer un foyer ancré dans la culture et la communauté	31
En vedette 4 : Cocréation d'un jardin accessible à Queen's Garden	33
En vedette 5 : Programme de planification des activités à Brierwood Gardens	35
En vedette 6 : Implication des résidents dans la priorisation des projets d'investissement	37
En vedette 7 : Leadership des résidents au sein des ressources humaines à St. Patrick's Home of Ottawa	39
En vedette 8 : Les résidents à la tête des liens communautaires à Meadow Park Chatham	42
En vedette 9 : Planification de préparation aux situations d'urgence d'Eastholme avec les résidents	43
En vedette 10 : Cocréation et présentation d'un nouvel énoncé de mission à Huron Lodge	45
En vedette 11 : Rôles des résidents au sein des équipes chargées des visites à Norview Lodge	46

Engagement des résidents : où en sommes-nous ?48

Questions directrices pour planifier l'engagement52

Pratiques prometteuses pour des réunions accessibles54

Apporter des changements et les évaluer avec les résidents57

Autres outils pour soutenir l'engagement des résidents60

Comment cette trousse à outils a-t-elle été créée ?61

Remerciements62

Occasions de promouvoir l'engagement des résidents64

Objectif et concepts clés de la trousse à outils

Objectif :

Cette trousse à outils présente différentes approches pour favoriser l'engagement des résidents afin d'inciter les personnes qui vivent et travaillent dans des établissements de soins de longue durée (SLD) à faire participer véritablement les résidents à la création des lieux qu'ils considèrent comme leur foyer.

«

Rien sur les résidents, sans les résidents.

»



Concepts clés :

Qu'est-ce que l'engagement des résidents dans les soins de longue durée ?

Dans le cadre de cette trousse à outils, **l'engagement des résidents** désigne le fait de rechercher activement les besoins, les valeurs et les préférences des résidents et de les intégrer dans la **prise de décision à l'échelle** des établissements. Cette trousse à outils ne couvre pas l'engagement des résidents dans les soins personnels ni les décisions qui touchent l'ensemble du secteur des SLD (p. ex. les politiques provinciales).

L'engagement des résidents peut prendre différentes formes :

Niveau d'engagement					
	INFORMER	CONSULTER	IMPLIQUER	COLLABORER	AUTONOMISER
Description	Fournir aux résidents des informations qui les aideront à comprendre les questions à l'étude.	Obtenir la rétroaction des résidents sur changements proposés, les solutions de rechange ou les événements.	Travailler directement avec les résidents tout au long du processus pour comprendre leurs besoins, leurs valeurs et leurs préférences.	Collaborer avec les résidents dans chaque aspect d'un projet ou d'une décision.	Confier la prise de décision finale aux résidents.
Exemple	Partager les dernières nouvelles concernant les changements au sein du foyer par le biais d'infolettres ou de babillards.	Mener des sondages ou des groupes de discussion pour recueillir les avis des résidents sur les nouvelles politiques ou les nouveaux programmes.	Impliquer les résidents dans les comités de planification des projets d'amélioration des foyers.	Développer conjointement des initiatives avec les résidents, en veillant à leur participation active à la prise de décision partagée.	Constituer un comité dirigé par les résidents qui prend les décisions concernant les services proposés dans le foyer.

Adapté de : Fédération des associations internationales pour la participation publique
https://www.iap2.org/resource/resmgr/pillars/iap2_spectrum_2024.pdf

Qu'est-ce que la cocréation dans les soins de longue durée ?

La cocréation dans les établissements de soins de longue durée consiste à travailler ensemble – les résidents avec la direction du foyer, les membres de l'équipe (le personnel) et d'autres personnes – à chaque étape d'un projet ou d'une initiative. De l'identification d'un défi ou d'une occasion à la création, la mise en œuvre et l'évaluation de solutions, chacun a son mot à dire. Cette approche participative renforce les relations, suscite de nouvelles idées et peut améliorer l'expérience de tous ceux qui vivent

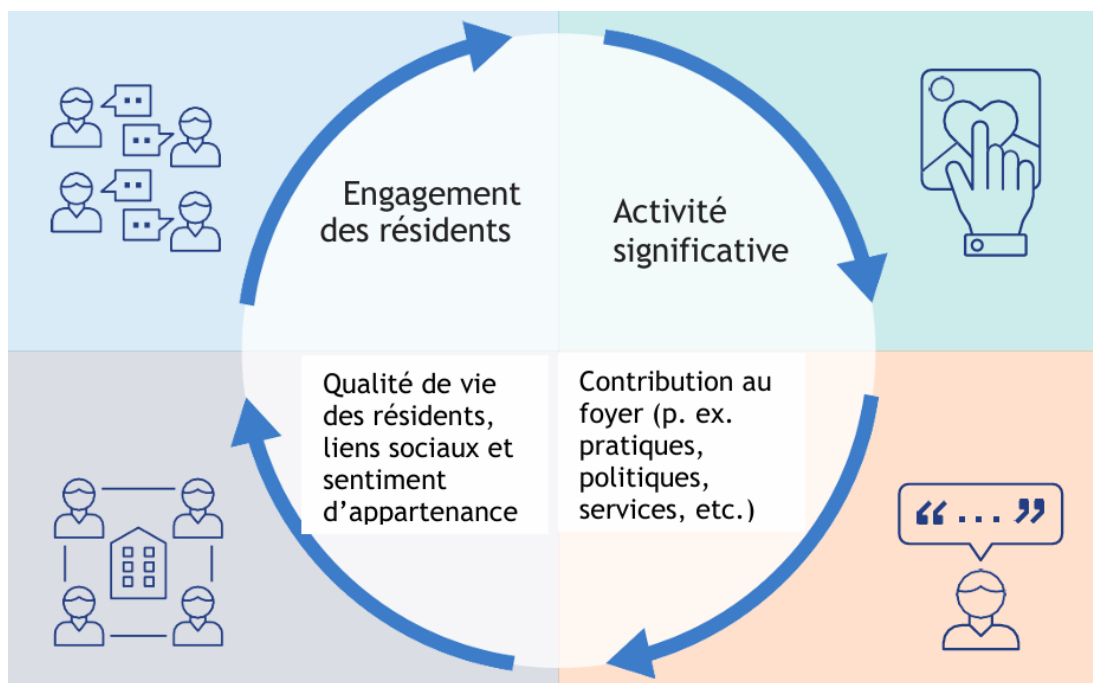
et travaillent dans le foyer. Accorder une place centrale aux résidents dans l'aménagement de leur établissement de SLD contribue également à remédier aux déséquilibres de pouvoir auxquels ils sont confrontés et à remettre en question les perceptions concernant leurs capacités. La cocréation repose sur l'idée que les gens ne sont pas toujours en désaccord sur une question. Ils peuvent souvent travailler ensemble pour trouver des valeurs communes et des avantages mutuels.



Pourquoi l'engagement des résidents est-il important ?

L'engagement des résidents, c'est :

- un principe fondamental du mouvement de changement de culture, marquant un tournant dans la philosophie des SLD qui privilégie l'autonomie et l'autonomisation des résidents.
Tout comme le mouvement de changement de culture, l'engagement des résidents met l'accent sur des relations la et volonté de d'établir respecter l'autodétermination, ainsi que sur le rôle des résidents dans la façon dont leur foyer et leur communauté sont façonnés
- une façon de s'assurer que les foyers de SLD répondent aux besoins et aux priorités de leurs résidents et créent une communauté fondée sur le respect mutuel.
- une approche visant à améliorer le bien-être des résidents ainsi que l'environnement de travail des membres de l'équipe (le personnel) au sein du foyer.
- une exigence législative pour les foyers de SLD en Ontario. En effet, la loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée définit les pouvoirs et le champ d'influence des conseils des résidents et oblige les titulaires de permis de SLD à formaliser un processus (et un comité interne) visant à impliquer les résidents dans l'amélioration continue de la qualité et la planification opérationnelle.



Adapté de : Wagner, J. A. (2008). Nursing home resident councils: Development of an instrument to evaluate their effectiveness. Université du Wisconsin—Madison

Utilisation de cette trousse à outils

À qui s'adresse cette trousse à outils ?

Cette trousse à outils est destinée à toute personne impliquée dans la prise de décisions ayant une incidence sur son foyer de SLD, notamment :

la direction du foyer : administrateurs, directeurs généraux, directeurs des soins, gestionnaires et autres responsables.

les résidents : les personnes qui considèrent l'établissement de SLD comme leur foyer et qui sont souvent les plus touchées par les décisions, la culture et les pratiques de l'établissement.

les membres de l'équipe (le personnel) : travailleurs sociaux, assistants du conseil des résidents, aides-récréatifs, préposés aux services de soutien à la personne (PSSP), infirmières autorisées (IA), infirmières auxiliaires autorisées (IAA), infirmières praticiennes (IP), bénévoles, etc.

les partenaires de soins : famille, amis et autres personnes importantes.

Cette trousse à outils invite toutes ces personnes et tous ces groupes à soutenir activement la participation des résidents en :

- reconnaissant les systèmes de pouvoir, tels que l'âgisme et le capacitisme, qui marginalisent les résidents.
- écoutant les expériences des résidents et en plaçant leurs voix au centre de la prise de décision.
- utilisant leurs privilèges pour défendre les droits des résidents et promouvoir l'inclusion.
- démontrant un engagement continu à apprendre et à agir en faveur de la participation des résidents



Comment utiliser cette trousse à outils ?



Cette trousse à outils est une compilation d'idées, d'exemples et de ressources visant à inspirer et à guider les foyers de SLD dans la planification et la mise en œuvre de nouvelles approches en matière d'engagement des résidents et de cocréation. Les ressources de la trousse à outils ont pour but d'aider à soutenir certains aspects précis du fonctionnement des foyers de SLD et de promouvoir les occasions d'engagement des résidents. Elle adopte une approche fondée sur des données probantes en intégrant les résultats de la recherche et en reconnaissant que le contexte, les préférences et les ressources locaux guideront les mesures prises.

Il est essentiel d'utiliser cette trousse à outils avec les résidents. Demandez-leur quels sont leurs intérêts et leurs priorités, et comment ils aimeraient contribuer et rester informés.

«
**Il est essentiel
d'utiliser cette
trousse à outils
avec les résidents.**
»

Relations : le fondement d'un engagement efficace des résidents

Une relation solide entre la direction du foyer et les résidents est un facteur clé pour favoriser l'engagement efficace des résidents. Les résidents interrogés lors de l'élaboration de cette trousse à outils ont souligné l'importance d'avoir une équipe de direction du foyer accessible.

Voici une liste d'idées proposées par les résidents pour favoriser l'établissement de cette relation dans leur foyer :

Les résidents apprécient les dirigeants et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer qui :

- montrent que leur lieu de travail est un FOYER pour les résidents;
- font preuve d'empathie, de curiosité et d'ouverture d'esprit;
- écoutent pour comprendre, et non pour répondre;
- commencent par adopter une mentalité positive et réfléchissent ensuite à des solutions créatives, notamment des solutions de contournement ou des adaptations;
- accordent la priorité à une communication attentive et transparente avec les résidents;
- adoptent une mentalité de collaboration et de respect mutuels.

«

Le son le plus doux aux oreilles d'un résident est son propre nom.

»



– Jim Gilhuly,
leader-résident, Kitchener

Soyez visible :

- Assurez la gestion en vous déplaçant dans les locaux. Observez et laissez-vous observer par les gens.
- Assistez aux programmes et aux événements qui se déroulent dans le foyer.
- Établissez une relation avec le conseil des résidents en cherchant des occasions d'assister aux réunions afin de partager les dernières nouvelles et de demander leur avis.
- Engagez des conversations avec les résidents. Apprenez leurs noms et montrez de l'intérêt pour tous les résidents.
- Rejoignez les résidents pour un repas dans la salle à manger ou prenez une pause-café dans le hall ou le café du foyer.

Faites-vous connaître :

- Envisagez d'organiser une séance d'accueil ou un événement social par étage ou par zone du foyer pour aider les résidents à nouer des liens personnels avec la direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer.
- Indiquez l'emplacement des bureaux de la direction du foyer et adoptez une politique de la porte ouverte.
- Créez un tableau d'information présentant les noms et les fonctions des membres de la direction du foyer.

Soyez proactive :

- Impliquez les résidents dès le début et jusqu'à la fin des changements, des décisions ou des projets.
- Bouclez la boucle. Partagez les progrès et les résultats avec les résidents afin de leur montrer que l'établissement est à leur écoute et tient compte de leur rétroaction ([voir page 16](#)).

«
Ne vous contentez
pas de nous
écouter... mais
ÉCOUTEZ ce que
nous avons à dire!



– Devora Greenspon,
leader-résidente, Ottawa

Neuf principes d'engagement délibératif

L'engagement délibératif reconnaît le rôle essentiel des résidents. Il met l'accent sur le fait qu'il faut prendre le temps d'examiner les informations pertinentes, de discuter des questions et de développer des idées afin que les résidents puissent exercer une influence significative sur les décisions. Les résidents échangent leurs points de vue entre eux et directement avec les personnes chargées de prendre les décisions concernant leur établissement. Cela permet

de garantir que tous les points de vue sont encouragés et entendus. Ces principes réduisent les obstacles et maximisent l'engagement des résidents qui pourraient être exclus en raison de facteurs sociaux ou de changements liés à la communication ou à la cognition. L'engagement délibératif peut être appliqué à des activités ponctuelles ou à des processus continus dans tous les domaines de l'engagement.

1 Le processus fait la différence

- Veillez à ce que les résidents sachent que leur voix a un impact sur le foyer (p. ex. améliorations pour tous les résidents).
- Écoutez-les et montrez-leur clairement que leurs avis ont été pris en considération. Faites-leur part des résultats et des décisions prises en fonction de leurs commentaires.
- Partagez les expériences réussies dans tout le foyer afin de souligner l'impact de l'engagement des résidents.

2 Le processus est transparent

- Engagez-vous à communiquer de manière ouverte, honnête et aussi claire que possible.
- Élaborez un processus distinct pour traiter les préoccupations et les plaintes individuelles.
- Enregistrez les discussions dans la mesure du possible, fournissez des résumés écrits et rendez compte aux résidents afin que les points d'intérêt puissent être mis en évidence et clarifiés.

Adapté de : Deliberative Public Engagement: Nine Principles, Involve (Royaume-Uni)
www.involve.org.uk/resource/deliberative-public-engagement-nine-principles

3 Le processus fait preuve d'intégrité

- Veillez à ce que tout le monde soit ouvert au potentiel de l'engagement des résidents et déterminé à garantir l'intégrité du processus.
- Précisez clairement ce qui peut et ne peut pas être modifié tout au long du processus.
- Reconnaissez et corrigez les déséquilibres de pouvoir en vous efforçant de créer des espaces sûrs et respectueux où les résidents peuvent exprimer leurs préoccupations. Soyez conscient·e de l'incertitude et de la crainte de représailles que les résidents peuvent ressentir lorsqu'ils expriment leur opinion à la direction du foyer.

4 Le processus est cohérent mais adaptable

- Tenez compte du contexte particulier des résidents et de leur environnement.
- Définissez clairement les objectifs, les activités, les rôles et les résultats attendus de l'engagement.
- Restez ouvert·e aux occasions et aux défis imprévus.

5 Le processus soutient la diversité de la représentation des résidents

- Recherchez la diversité des voix : les résidents de cultures, d'orientations sexuelles, d'identités de genre, de croyances, de langues, de capacités et d'âges différents sont incités à participer d'une manière qui respecte leur identité.
- Comprenez et tenez compte des expériences, des valeurs et des préférences de chaque résident, y compris ceux qui ne participent généralement pas aux activités du foyer.
- Soyez réceptif·ve aux différentes approches des résidents en matière d'engagement. Faites preuve d'accessibilité et de réactivité en vous adaptant aux besoins variés des résidents, tels que la langue, le niveau d'alphabétisation et les changements sensoriels ou cognitifs.
- Tirez parti des points forts de chaque résident.

6 Le processus traite les résidents avec respect

- Insistez sur le fait que les résidents sont la partie la plus importante du processus. Le foyer existe grâce aux résidents.
- Respectez les expériences vécues, l'autonomie et l'expertise des résidents.
- Créez un environnement dans lequel les résidents se sentent à l'aise et en confiance pour exprimer leurs points de vue.
- Veillez à ce que les résidents aient une influence significative sur les décisions, les priorités et les résultats.

7 Le processus accorde la priorité aux expériences et aux idées des résidents

- Favorisez différents moyens permettant aux résidents de s'exprimer collectivement et individuellement (p. ex. vote, notes, conversation).
- Reconnaissez les résidents comme des experts dans leur propre expérience vécue des soins de longue durée. Leur rétroaction est aussi utile que celle des responsables du foyer et des autres professionnels, et devrait orienter les décisions avec le même poids et le même respect.

8 Les processus est examiné et évalué afin d'améliorer les pratiques

- Utilisez toute une gamme de stratégies d'évaluation pour recueillir des rétroactions, évaluer les répercussions et améliorer les pratiques. Les stratégies peuvent inclure la réalisation de sondages auprès des résidents, des conversations avec eux et la prise de notes sur les changements observés au foyer.
- Planifiez et mettez en œuvre, dès le début, des techniques d'évaluation et des moyens d'informer les résidents que l'engagement porte ses fruits ([voir la page 57](#)).

9 Les résidents sont tenus informés

- Fournissez aux résidents des informations claires sur le processus avant, pendant et après les réunions et autres initiatives.
- Créez et entretenez des réseaux formels et informels pour le partage d'informations.

Méthodes d'engagement

MÉTHODE	DESCRIPTION
1 Rétroaction individuelle	Échanges individuels, y compris les conversations en personne, par téléphone ou par courriel entre les résidents et la direction ou les membres de l'équipe (le personnel) du foyer. Ces conversations peuvent être initiées par les résidents ou par d'autres personnes.
2 Conseil des résidents, y compris les sous-comités	Groupes indépendants, autonomes et réservés aux résidents. En Ontario, en vertu de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, chaque foyer de SLD autorisé doit mettre en place un conseil des résidents. Les conseils des résidents sont soutenus par un assistant désigné du conseil des résidents. Les conseils des résidents peuvent également avoir des sous-comités ayant des champs d'action spécifiques (p. ex. comité de l'alimentation, comité d'accueil, etc.).
3 Comités des foyers de SLD et réunions thématiques	Comités et réunions officiels et permanents dotés d'un mandat et d'un cadre de référence précis (p. ex. comité d'amélioration continue de la qualité (ACQ), comité des soins palliatifs, comité d'éthique, comité d'agrément, etc.). Ces comités sont en général coordonnés et fréquentés par la direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer, mais peuvent également impliquer d'autres personnes (p. ex. résidents et partenaires de soins).
4 De résident à résident	Les leaders-résidents, tels que ceux qui dirigent les conseils des résidents, recueillent de la rétroaction et partagent de l'information avec les corésidents et les partenaires de soins dans le cadre de conversations individuelles.
5 Assemblées publiques	Réunions formelles ou informelles auxquelles tous les résidents du foyer de SLD, ou d'une zone ou d'un étage spécifique, sont invités à assister. Ces réunions constituent une tribune libre où les résidents peuvent recevoir des nouvelles, partager des idées, poser des questions et discuter de divers sujets entre eux, avec la direction du foyer et les membres de l'équipe (le personnel). Elles sont en général organisées et animées par la direction du foyer et peuvent inclure d'autres invités (p. ex. partenaires de soins, prestataires de services sous contrat, etc.).

MÉTHODE	DESCRIPTION
6 Sondages	Les résidents sont invités à remplir des questionnaires de rétroaction structurés, qui sont en général préparés, programmés et réalisés par la direction du foyer. En Ontario, en vertu de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, chaque foyer de SLD autorisé doit mener une enquête auprès des résidents et de leurs partenaires de soins au moins une fois par an.
7 Boîtes à suggestions	Les résidents sont invités à fournir leur rétroaction par écrit, avec la possibilité de rester anonymes. La rétroaction est en général recueillie et examinée de façon continue par la direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer. Les tendances peuvent également être examinées par le conseil des résidents. Des boîtes à suggestions sont souvent placées dans les lieux très fréquentés, comme le hall d'entrée, ou à chaque étage ou dans chaque zone réservée aux résidents.
8 Projets de recherche	Les résidents collaborent aux projets de recherche en tant que membres de l'équipe de recherche. Ils participent activement à divers aspects tels que la définition des priorités en matière de sujets de recherche, la conduite des activités de recherche, l'interprétation des résultats et leur partage.



Exemple : rétroaction individuelle



Le foyer de SLD d'Emo Health Centre, à Emo, en Ontario, a adopté une approche personnalisée pour recueillir les commentaires des résidents. Elle favorise un sentiment d'appartenance à la communauté, mobilise les résidents et instaure un climat de confiance grâce à :

des visites quotidiennes

La direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer rendent visite aux résidents, porte à porte, afin de recueillir des informations et des commentaires qui servent à orienter les activités du foyer, à améliorer la qualité et à prendre des décisions.

des groupes de discussion quotidiens

Le récréothérapeute anime des groupes de discussion quotidiens avec les résidents, auxquels l'administrateur se joint sur invitation. Les résidents déclarent que cette activité leur permet de se sentir informés, inclus, valorisés et intégrés à la communauté de leur foyer.

Adaptez-le à votre foyer

« Notre foyer de SLD est trop grand pour que la direction puisse le parcourir en 20 minutes. »

➔ **Demandez à la direction du foyer de s'engager à effectuer chaque jour une visite de 20 minutes, en se rendant à chaque fois dans des zones différentes du foyer.**

« Les résidents sont frustrés que leur rétroaction ne serve à rien ou ne mène à aucun changement tangible. »

➔ **Assurez le suivi auprès des résidents concernant leurs questions ou leurs préoccupations. Précisez les mesures prises en fonction de leur rétroaction. En discutant avec les résidents, vous pourriez identifier des occasions ou des préoccupations communes.**

« Je ne sais pas quoi demander aux résidents ni comment engager la conversation avec eux lors des visites. »

➔ **Présentez-vous et demandez aux résidents comment se passe leur journée.**

➔ **Demandez-leur ce qu'ils pensent d'une activité, d'un aspect ou d'un changement particulier dans l'établissement.**

➔ **Utilisez un ton de voix, un langage corporel et des expressions faciales qui traduisent un intérêt sincère, une attitude positive et de la chaleur humaine. Lorsque vous discutez avec des résidents qui vivent avec des troubles cognitifs, privilégiez la communication non verbale (par exemple, un langage corporel positif et des expressions faciales rassurantes) plutôt que les questions ouvertes.**

Exemple : Conseils de résidents

Un conseil des résidents est un groupe consultatif officiel indépendant de l'établissement de SLD et appartenant aux résidents. Tous les résidents sont membres du conseil, qu'ils assistent ou non aux réunions. Pour être efficace, un conseil des résidents doit compter sur la participation de trois groupes : les résidents, l'assistant désigné du conseil des résidents et l'administrateur ou le directeur général de l'établissement. Ils collaborent afin de maximiser l'engagement des résidents et de mettre en œuvre le mandat législatif du conseil des résidents.

S'engager auprès du conseil des résidents de votre établissement peut être le meilleur point de départ pour trouver des résidents pour des activités d'engagement. Pour obtenir des conseils sur la création et le maintien d'un conseil des résidents efficace (y compris des astuces pour surmonter les défis courants tels que la faible participation ou le faible engagement), consultez le [guide](#) de ressources de l'OARC et les pratiques prometteuses pour des réunions accessibles (voir la page 54).

Pour obtenir d'autres ressources du Conseil des résidents, telles que des feuilles d'information, des modèles d'ordre du jour et de procès-verbaux, ainsi que des modèles de règlements, consultez le site Web de l'OARC : www.ontarc.com.



Exemple : Comités des foyers de SLD

Chez St. Patrick's Home of Ottawa, les résidents sont accueillis comme des membres estimés au sein de chaque comité du foyer. Les résidents peuvent s'informer des possibilités offertes par les comités par l'intermédiaire du conseil des résidents ou être approchés par la direction du foyer pour rejoindre un comité en fonction de leurs points forts et de leurs intérêts. La participation des résidents est soutenue par les mesures suivantes.

- Demandez à chaque résident membre d'un comité ce dont il a besoin pour maximiser sa participation.
- Fournissez aux résidents une copie du mandat du comité et des procès-verbaux des réunions précédentes, en gros caractères sur demande.
- Fournissez les documents de réunion par courriel ou en copie papier, selon les préférences des résidents.
- Donnez aux résidents la possibilité d'examiner les documents de réunion et de poser des questions avant la réunion.
- Rappelez personnellement aux résidents le matin de la réunion.
- Organisez les réunions dans un espace accessible où les endroits les plus proches de la ou des portes sont réservés aux résidents.
- Fournissez une formation pour favoriser la compréhension (p. ex. formation sur les soins palliatifs dispensée par le directeur des soins infirmiers).

Parmi les résultats positifs de la participation des résidents aux comités du foyer, citons le cas d'une résidente qui était membre du comité des soins palliatifs. Sa participation continue l'a incitée à collaborer avec le foyer pour créer un programme de bénévolat dirigé par des pairs. Elle s'assoit (avec d'autres) au chevet des résidents en fin de vie pour leur apporter réconfort et compagnie. La direction du foyer a apporté un soutien supplémentaire à cette résidente en mettant en place un processus de communication permettant aux mandataires spéciaux d'obtenir le consentement, simplifiant ainsi le processus de bénévolat pour les résidents.



Exemple : de résident à résident

Rainycrest Long-Term Care, à Fort Frances, en Ontario, a reconnu et réagi de manière proactive à la frustration des résidents face aux retards et à l'insuffisance des communications pendant la pandémie de COVID-19 en :

- complétant les informations écrites affichées dans l'établissement par des réunions d'information verbales régulières entre l'administrateur et le président du conseil des résidents, feu Gary S. Cela a permis un échange de connaissances.
- demandant à Gary de partager ces dernières nouvelles avec les corésidents du foyer, en se rendant dans les espaces communs tels que les salles à manger et la boutique à provisions, où il était bénévole.
- préparant des copies des communications (mémos) du foyer auxquelles Gary (photo de droite) pouvait se référer lorsqu'il partageait ces informations avec les corésidents, ce qui garantissait l'exactitude et la continuité des informations.

Assumer ce rôle d'ambassadeur des communications était tout naturel pour Gary, un travailleur social retraité désireux d'aider les autres. Cette approche entre pairs a été bien accueillie au sein du foyer, et Gary a éprouvé un fort sentiment de raison d'être en tenant les autres résidents informés. L'administrateur a également apprécié les contributions et l'engagement de Gary.



Adaptez-le à votre foyer

« Je ne sais pas où trouver des résidents bénévoles. »

➔ **Tous les résidents ont leurs propres forces, compétences et intérêts qui pourraient faire d’eux d’excellents ambassadeurs. Les résidents ne connaissent peut-être pas l’existence de ces possibilités, alors demandez-leur!**

« Certains résidents ne savent pas quelles informations ils doivent partager. »

➔ **Donnez des suggestions ou des questions aux ambassadeurs résidents afin qu’ils les posent à leurs pairs et en rendent compte lors des réunions ou à la direction du foyer.**

« Certains résidents oublient ce qui a été partagé. »

➔ **Fournissez aux ambassadeurs résidents des documents, des communications écrites ou des supports visuels pour les aider dans leur partage.**

« Il est difficile de maintenir cette pratique avec une seule personne résidente qui partage. »

➔ **Identifiez un petit groupe d’ambassadeurs résidents pour aider à soutenir la communication dans l’ensemble du foyer. Envisagez de travailler avec les représentants locaux du conseil des résidents (le cas échéant).**

Les aspects du foyer comme domaines d'engagement

1 Alimentation et expérience culinaire :

Sélectionner et planifier les menus proposés, l'aménagement des salles à manger, les horaires des repas et des collations, ou tout autre aspect de l'expérience culinaire.

2 Environnement physique :

Planifier ou concevoir l'environnement physique du domicile (p. ex. identifier et traiter les problèmes d'accessibilité et de sécurité; choisir l'ameublement, l'éclairage et la décoration; concevoir les espaces intérieurs et extérieurs, etc.).

3 Activités récréatives et professionnelles :

Sélectionner, planifier et/ou diriger des activités, des sorties, des commémorations, des célébrations et/ou des événements spéciaux.

4 Amélioration de la qualité :

Identifier, mettre en œuvre et/ou évaluer les programmes et initiatives du foyer par le biais de discussions au sein des comités, d'enquêtes annuelles sur l'expérience des résidents ou d'autres moyens, afin d'améliorer la qualité de vie et les soins prodigués aux résidents ainsi que le milieu de travail des membres de l'équipe (le personnel) au sein du foyer.

5 Fonctionnement quotidien :

Planifier ou faciliter d'autres aspects du fonctionnement du foyer (p. ex. domaines d'activité, processus et horaires, rôles des résidents bénévoles, initiatives d'accueil et visites du foyer, animaux de compagnie, communications telles que le contenu du bulletin d'information ou du site Web, etc.).

6 Resources humaines :

Organiser ou participer à des entretiens ou au recrutement; orientation, formation et éducation; et activités de reconnaissance pour les nouveaux membres ou les membres potentiels de l'équipe (le personnel), la direction du foyer, les bénévoles et les étudiants en placement.

7 **Finances :**
Identifier ou aider à hiérarchiser les dépenses liées au foyer et/ou les budgets de fonctionnement (p. ex. dépenses en capital et hiérarchisation des projets, activités de collecte de fonds et dépenses, etc.).

8 **Liens communautaires:**
Identifier, développer ou entretenir des liens avec des organisations et des groupes extérieurs qui interagissent avec le foyer (p. ex. associations, programmes, clubs, communautés religieuses ou spirituelles, organismes de bienfaisance, etc.).

9 **Politiques et pratiques du foyer :**
Élaborer ou réviser les politiques et les pratiques du foyer qui ont une incidence sur la vie quotidienne des résidents (p. ex. tabagisme, visites, prévention et contrôle des infections, préparation aux situations d'urgence, etc.).

10 **Amélioration de la qualité :**
Sélectionner et examiner les services sous-traités et proposés au sein du foyer (p. ex. soins dentaires, soins esthétiques, coiffure, forfaits câble, téléphone et Internet, etc.).

11 **Plaintes des résidents :**
Identifier, examiner, discuter et/ou résoudre les plaintes individuelles des résidents, examiner la procédure de traitement des plaintes, mettre en évidence les tendances et élaborer des plans d'action.

Histoires marquantes des foyers de soins de longue durée : l'engagement en action

Ces témoignages en vedette sur les foyers de SLD ont été sélectionnés afin de susciter de nouvelles idées et d'inspirer de nouvelles méthodes ou des méthodes améliorées pour impliquer les résidents de votre foyer et cocréer avec eux. Nous vous encourageons à explorer ces témoignages en vedette avec les résidents et à solliciter leur avis sur les possibilités et les solutions potentielles adaptées à votre foyer.



Les résidents participent à la personnalisation du menu saisonnier à Kensington Village

À Kensington Village, à London, en Ontario, les résidents ont lancé le projet « Taste of Home » (Les saveurs de chez soi) afin d'améliorer les options du menu. Ce projet, qui a débuté comme un programme récréatif en petits groupes les fins de semaine, a permis aux résidents de préparer leurs recettes préférées.



Un résident a suggéré d'intégrer ces recettes au cycle des menus du foyer, une décision qui a été approuvée par le directeur général et le directeur des services alimentaires. Les résidents et les partenaires de soins ont collaboré avec les services de diététique et de récréation pour rassembler, préparer et déguster les recettes. Les résidents ont ajouté les recettes les plus réussies et les plus appréciées à leur menu, ce qui est devenu une grande source de fierté pour tous ceux qui ont participé au programme.

Ce projet a renforcé les relations et créé un sentiment d'appartenance à la communauté, comme l'a fait remarquer un résident :

«
Notre foyer ne sert pas seulement des repas, il sert aussi des souvenirs.
»

Conseils de mise en œuvre

- Expliquez dès le départ les contraintes, telles que celles liées au coût des aliments et aux fournisseurs, et engagez de manière proactive les résidents à réfléchir ensemble à des solutions créatives de rechange. Modifiez les recettes en fonction des suggestions des résidents.
- Veillez à ce que tous les résidents soient inclus. Envisagez de faire appel à des partenaires de soins pour vous aider à recueillir les préférences et les recettes des résidents.
- Maintenez un calendrier de réunions régulières avec les résidents pour lancer des idées et « déguster » de nouvelles recettes. Communiquez clairement ces réunions, par exemple sur le calendrier du programme et par le bouche-à-oreille.
- Conservez des aides visuelles ou des aide-mémoires des recettes des résidents (p. ex. livre de recettes, fiches ou collage) pour faciliter la mémorisation.
- Utilisez les repas pour célébrer les cultures au sein du foyer. Demandez aux résidents de planifier ou de préparer leurs recettes traditionnelles comme un repas ou une collation pour les autres résidents du foyer.
- Impliquez les résidents pour recueillir la rétroaction d'autres personnes dans leur zone du foyer sur les menus ou les expériences culinaires.
- Invitez la direction du foyer à rencontrer les résidents pour leur expliquer leurs rôles. Dans la mesure du possible, invitez les résidents à observer leurs zones de travail (p. ex. visites de la cuisine) afin de les aider à comprendre les activités « en coulisses ».

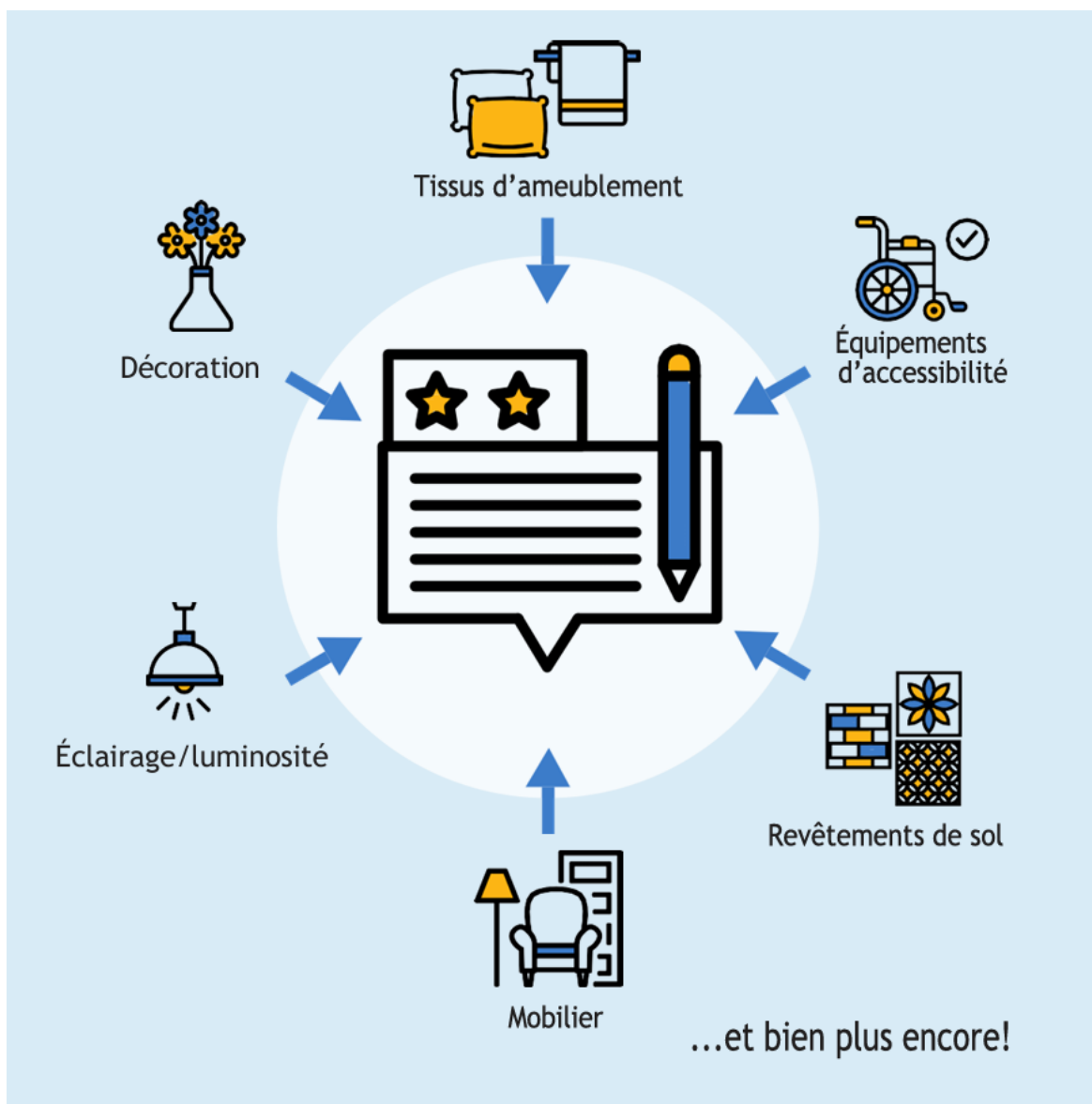
Ressources supplémentaires

- Ressources du CLRI sur la nutrition dans les soins de longue durée : <https://clri-ltc.ca/resource/nutrition/>
- GUIDE : Planification des menus et des repas des SLD : Guide pour améliorer les partenariats entre les résidents et les familles https://www.ontarc.com/documents/misc/OSNAC_FNAT_LTCMenuPlanning_ResidentFamilyEngagement.pdf
- Programme CHOICE+ : <https://the-ria.ca/programs/choice/>



Les résidents façonnent l'environnement physique de leur foyer

Impliquer les résidents dans les décisions concernant les changements proposés aux espaces intérieurs et extérieurs, y compris les projets de réaménagement, afin de s'assurer que ces initiatives correspondent à leurs besoins et à leurs préférences. Les résidents peuvent être impliqués dans des domaines tels que :



Rénovations résidentielles et développement des immobilisations

Les résidents peuvent jouer un rôle actif à toutes les étapes d'un projet de rénovation ou de réaménagement de leur foyer en :

- participant à des réunions avec les architectes, les concepteurs et les entrepreneurs au début de tout projet prévu afin de mieux comprendre le processus. Les résidents peuvent profiter de ces réunions pour faire valoir leurs priorités. Le fait d'entendre directement ce que les résidents prévoient faire de leur nouvel espace peut également aider à orienter la conception d'un nouveau bâtiment.
- Participant à des mises à jour régulières sur le projet lors des réunions du conseil des résidents, relayées par les responsables du développement du foyer de SLD (p. ex. le directeur des installations et des projets d'immobilisations). Cela permet de partager de manière réciproque et de documenter la rétroaction continue des résidents.

Cassellholme, un foyer de soins de longue durée situé à North Bay, en Ontario, a impliqué ses résidents dans le processus de réaménagement de leur établissement en :

- permettant et encourageant les résidents à suivre l'avancement des travaux grâce à une caméra diffusant des images en direct.
- élaborant un modèle de simulation des modèles proposés pour les chambres afin que les résidents puissent les examiner et donner leur avis avant que ceux-ci ne soient reproduits dans le nouveau bâtiment.
- créant une page FAQ (foire aux questions) sur le site Web du foyer et proposant des mises à jour en ligne sur l'avancement des travaux ainsi que des galeries de photos dans d'autres sections.

Laissez-vous inspirer par l'approche inclusive et proactive de Cassellholme : www.cassellholme.ca/redevelopment/

Lorsque vous proposez des changements au sein du foyer, offrez aux résidents la possibilité de les tester et de les essayer. Présentez des images de ces options dans un classeur ou sur une affiche facilement accessible. Invitez les résidents à indiquer leur choix préféré. Essayez les changements dans une partie du foyer avant de les déployer à l'ensemble du foyer. Recueillez leur rétroaction de façon continue et veillez à communiquer régulièrement les changements aux résidents lors de réunions, dans des bulletins d'information, etc.

Wiigwas Elder and Senior Care : créer un foyer ancré dans la culture et la communauté

Animés d'une vision commune visant à créer un nouveau foyer plus spacieux pour les résidents actuels et futurs, la direction et le conseil d'administration de Wiigwas Elder and Senior Care, à Kenora, en Ontario, ont adopté une approche profondément collaborative pour concrétiser cette vision.

En partenariat avec un cabinet d'architectes chevronné dans les projets communautaire autochtones, le développement du nouveau foyer Wiigwas a été façonné par une vaste consultation communautaire et des conseils culturels.

Ce processus inclusif a permis de s'assurer que chaque élément de conception reflète et respecte la culture autochtone et les priorités identifiées par la communauté. Dès le début, l'objectif était clair : créer un milieu de soins de longue durée ouvert, accueillant et culturellement sûr, un endroit où les résidents se sentent chez eux et où les liens communautaires continuent de prospérer.

Les résidents du bâtiment Wiigwas actuel ont joué un rôle actif dans l'élaboration de leur nouveau foyer, en participant à des consultations et à des réunions de planification en collaboration avec les membres de l'équipe (le personnel) et les représentants de la communauté. Les réunions du conseil des résidents ont constitué une plateforme significative pour partager des idées et identifier les lacunes en matière d'infrastructures et de services, garantissant ainsi que les voix de ceux qui y vivent restent au cœur du projet.



Les choix de conception délibérés pour la future maison Wiigwas refléteront une volonté de s'éloigner des caractéristiques institutionnelles, en privilégiant la lumière naturelle et les matériaux bruts afin de favoriser le confort, la familiarité et un lien profond avec la terre. L'équipe prévoit d'intégrer des références aux activités traditionnelles, telles que la chasse et la pêche, dans la décoration de la maison. Les salles de bain rappelleront une maison de rondins, avec des panneaux de bois traité à la place des carreaux blancs traditionnels sur les murs. La nouvelle maison, qui sera construite à proximité d'un nouvel hôpital, comprendra également des espaces culturels importants, notamment un pavillon d'enseignement, des zones dédiées aux cérémonies et des jardins pour la culture de plantes médicinales traditionnelles. Chaque élément sera soigneusement intégré afin de favoriser la guérison, les liens et la continuité culturelle.

Pour en savoir plus sur le projet de développement Wiigwas Elder and Senior Care, rendez-vous ici, (<https://snyderarchitects.ca/project/wiigwas-elder-senior-care-centre/>).



Cocréation d'un jardin accessible à Queen's Garden

Chez Queen's Garden Long-Term Care, à Hamilton, en Ontario, Steven W., leader résident, a remarqué que les buissons envahissants entravaient l'accessibilité des espaces extérieurs pour les résidents, notamment pour ceux qui utilisent des aides à la mobilité.

En collaboration avec la direction du foyer et le conseil des résidents, Steven W. et d'autres résidents ont commencé à imaginer un nouvel espace accessible, doté d'un jardin sensoriel pour les résidents et les partenaires de soins. L'idée a d'abord été proposée au gestionnaire des programmes en 2020, qui l'a accueillie avec enthousiasme. Cependant, le foyer ne savait pas où trouver les fonds nécessaires pour lancer le projet.

En 2021, la famille d'un résident décédé a demandé à planter un arbre en mémoire de leur père. Cela a été le catalyseur qui a permis à l'établissement de commencer à créer le jardin. En 2022, une autre famille a fait un don important, et le gestionnaire des programmes a proposé que les fonds soient utilisés pour créer le jardin. Entre-temps, le gestionnaire des programmes et le résident visionnaire ont rencontré les propriétaires du foyer pour leur présenter leur projet de transformation du jardin. Après avoir obtenu l'accord des propriétaires, le directeur général a lancé le processus d'installation de dalles en béton pour le jardin en inscrivant cet investissement dans le plan de dépenses d'investissement du foyer.

Le conseil des résidents et le conseil des familles ont collaboré avec la direction du



foyer pour concevoir et planifier le jardin, en éliminant les anciens sentiers en pierre et les buissons afin de créer une dalle en béton accessible et des plates-bandes surélevées. Au fur et à mesure de l'avancement du projet, les résidents ont reçu des informations régulières lors des réunions du conseil des résidents et ont même visité le jardin pour assister à l'installation de la dalle en béton. Les résidents, par l'intermédiaire d'un « comité des fleurs », ont également choisi chaque année les fleurs et les arbustes à cultiver dans les jardinières surélevées. Les partenaires de soins ont collecté des fonds pour financer l'achat de bancs, d'un arbre, de bacs à fleurs et d'une dalle en béton, et se portent désormais volontaires pour l'entretien. Ce projet collaboratif a connu un tel succès que des plans pour un deuxième jardin sont en cours d'élaboration à Queen's Garden.

Adaptez-le à votre foyer

Les résidents peuvent ne pas être au courant des possibilités d'engagement ou avoir l'impression que leurs efforts n'auraient aucun effet sur leur foyer.

- ➔ **Donnez le ton : encouragez et accueillez favorablement les idées et les commentaires des résidents. Partagez des exemples illustrant comment les contributions des résidents ont entraîné des changements positifs au sein du foyer.**
- ➔ **Incluez les mises à jour du projet dans l'ordre du jour du conseil des résidents et sollicitez les avis des résidents sur la conception, l'aménagement, les finitions et l'ameublement.**

Les résidents peuvent hésiter à partager leurs idées ou à exprimer leurs préoccupations par crainte de représailles, par malaise ou par désir d'éviter les conflits.

- ➔ **Instaurez un climat de confiance entre les résidents, la direction et les membres de l'équipe (le personnel) en créant des espaces sûrs propices à des conversations ouvertes.**

Les ressources et les fonds sont limités.

- ➔ **Réfléchissez de manière créative à ce qui peut être fait et aux priorités à établir.**
- ➔ **Partagez des idées avec les partenaires qui soutiennent le foyer, notamment les écoles, d'autres organisations communautaires locales et les partenaires de soins, afin d'explorer les possibilités de partenariat.**
- ➔ **Renseignez-vous sur les subventions offertes dans votre communauté..**

Le rôle des partenaires de soins

Dans le contexte de l'engagement des résidents, les partenaires de soins peuvent apporter leur soutien en écoutant les résidents et en accordant la priorité à leurs opinions et à leurs besoins. Ce faisant, ils contribuent à garantir que les résidents restent au centre du processus décisionnel. Les partenaires de soins peuvent contribuer à faciliter l'engagement significatif des résidents, y compris ceux qui vivent des changements cognitifs ou qui sont confrontés à des barrières linguistiques. Comme ils connaissent souvent bien leurs proches, les partenaires de soins peuvent aider à exprimer les forces, les préférences, les valeurs et les besoins des résidents, de manière à amplifier la voix de ces derniers. Par le biais des conseils de famille, les partenaires de soins peuvent également collaborer avec les résidents pour promouvoir des initiatives qui favorisent leur engagement et partager des informations sur les possibilités de participation qui s'offrent à eux.

Pour obtenir des conseils sur la manière dont les conseils des résidents et les conseils de famille peuvent collaborer, consultez :

Enregistrement du webinaire : Conseils des résidents et conseils de famille – Principales distinctions et possibilités de collaboration. <https://www.youtube.com/watch?v=1XaxfAMEzps&feature=youtu.be>

Site Web de Family Councils Ontario : <https://fco.ngo>

Programme de planification des activités à Brierwood Gardens

À Brierwood Gardens, à Brantford, en Ontario, les résidents cocréent des programmes avec le récréothérapeute dans le cadre d'un programme mensuel de planification des activités choisies par les résidents.

Dans le cadre de cette initiative, les résidents créent un programme de leur choix pour le mois suivant, intitulé « Choix des résidents : [Insérer le nom du programme] ». Les résidents déterminent la nature du programme et son nom. Ils identifient les coûts associés et discutent du budget et de la nécessité éventuelle d'une collecte de fonds. Ils décident également si les résidents mettront eux-mêmes en œuvre le programme ou s'ils feront appel à une aide en récréologie. Ces séances de planification se déroulent dans une ambiance décontractée et conviviale, où les résidents découvrent comment leurs suggestions seront utilisées, quels objectifs sont réalistes et comment leurs idées peuvent être adaptées aux capacités de l'établissement. La participation au programme de planification des activités choisies par les résidents a évolué depuis ses modestes débuts, les résidents s'impliquant de plus en plus, motivés par le fait de voir leurs préférences reflétées dans le calendrier. Tous les programmes choisis par les résidents, ainsi que les affiches promotionnelles, les modèles de



planification et les photos des événements correspondants, sont conservés dans un classeur afin de pouvoir être facilement consultés lors de l'examen des activités à organiser pour le mois suivant.

Adaptez-le à votre foyer

Les résidents peuvent être intimidés par l'idée d'une réunion formelle ou avoir une idée fausse de celle-ci, pensant qu'il s'agit d'un forum destiné à partager leurs plaintes.

- ➔ **Favorisez une atmosphère accueillante avec des collations, des décorations et des affiches qui soulignent le caractère informel et le partage d'idées de la séance. Envisagez de former des groupes plus petits. Pour aider à donner le ton, Brierwood Gardens a choisi de désigner l'heure de planification du calendrier comme une « activité » plutôt qu'une « réunion ».**
- ➔ **Renforcez la confiance des résidents en les impliquant dans la préparation du matériel ou des ressources nécessaires aux événements ou en les invitant à se porter volontaires pour mettre en œuvre certains éléments d'un programme, en fonction de leurs points forts.**

Les résidents peuvent ne pas avoir de réponse immédiate à des questions ouvertes.

- ➔ **Lorsque vous animez une discussion, préparez des supports visuels (p. ex. photos, collages, calendriers précédents) et des réflexion verbales.**
- ➔ **Lors de la planification du calendrier, discutez des activités précédentes (p. ex. une liste enregistrée ou un « tableau des célébrations ») qui comprend des photos des programmes qu'ils ont coconçus.**

Notre foyer n'a pas la capacité d'organiser une activité supplémentaire de planification du calendrier.

- ➔ **Incluez la planification des loisirs/ activités dans l'ordre du jour mensuel du conseil des résidents afin de recueillir la rétroaction du groupe. Le conseil des résidents peut choisir de parrainer ou de compléter les programmes proposés par le foyer dans le calendrier des activités de loisirs.**
- ➔ **Dans les grands foyers, commencez par organiser des séances pilotes de planification du calendrier dans une seule zone du foyer.**

Implication des résidents dans la priorisation des projets d'immobilisations

Les résidents d'un foyer de SLD à Brampton, en Ontario, ont fait part de leurs préoccupations concernant la priorisation et la planification des rénovations importantes du foyer, se sentant frustrés par les délais du projet et les limitations du budget.

Par exemple, le remplacement du revêtement de sol en moquette par du stratifié dans six zones du foyer a dû être échelonné sur plusieurs années en raison de contraintes budgétaires et d'autres réparations urgentes. Pour répondre à leur frustration et à leurs préoccupations, l'administrateur a été invité à assister à une réunion du conseil des résidents afin d'expliquer le processus budgétaire du foyer et de solliciter l'avis des résidents sur la priorisation des projets. Les résidents ont été invités à classer cinq domaines d'amélioration :

- réparer le toit
- refaire le parc de stationnement
- remplacer le revêtement de sol dans deux zones du foyer
- refaire l'aménagement paysager et les aménagements extérieurs dans les cours pour les rendre accessibles.
- refaire l'aménagement extérieur devant l'entrée principale.

Les résidents ont fait leur choix.

L'administrateur a ensuite communiqué le classement attribué à chaque projet par la direction du foyer, et une décision a été prise par consensus. La liste des projets classés a été affichée dans la salle de conseil pour permettre aux résidents et aux membres de l'équipe (le personnel) d'y accéder facilement. Lors des réunions suivantes du conseil des résidents, l'administrateur s'est référé à cette liste pour répondre aux préoccupations concernant le calendrier des projets, aidant ainsi les résidents et les membres de l'équipe (le personnel) à se sentir plus en contrôle et favorisant l'unité et le travail d'équipe.

Adaptez-le à votre foyer

Les résidents ont besoin d'aide pour comprendre les projets du budget d'investissement.

- ➔ Utilisez des supports visuels (p. ex. tableau à feuilles mobiles avec gros caractères) pour présenter les options des projets du budget d'investissement, en associant chaque option à une image afin de faciliter la mémorisation.

Les résidents expriment leur frustration parce que les projets d'investissement qu'ils considèrent comme prioritaires sont retardés ou incomplets.

- ➔ Veillez à ce que la direction du foyer et le conseil des résidents restent connectés et soient informés de manière proactive des priorités et des expériences identifiées par les résidents grâce à des points de contact réguliers, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des réunions régulières du conseil.

Il est difficile d'obtenir l'avis d'un groupe diversifié de résidents du foyer, au-delà de ceux qui assistent aux réunions du conseil des résidents.

- ➔ Explorez les moyens de recueillir les commentaires des résidents sur l'environnement physique et les projets du foyer tout au long de l'année grâce à diverses stratégies de communication (formelles et informelles). Cela pourrait inclure la création de panneaux d'information dans les zones très fréquentées où les résidents pourraient apposer un tampon, un autocollant ou cocher leurs idées préférées. Les résidents peuvent toujours être sollicités individuellement pour recueillir leurs commentaires.



Leadership des résidents au sein des ressources humaines à St. Patrick's Home of Ottawa

À St. Patrick's Home of Ottawa, les leaders-résidents jouent un rôle actif lors des entretiens avec les membres potentiels de l'équipe (le personnel). Feu Leslie (Les) F., ancien président du conseil des résidents et contremaître retraité, a apporté son expérience inestimable en matière de leadership et son enthousiasme au processus de recrutement de l'établissement.

Reconnaissant ses points forts, l'ancienne PDG de St. Patrick's Home a invité Les à contribuer à son évaluation de rendement à 360°, affirmant ainsi la valeur de la voix des résidents dans l'évaluation du leadership. Lorsque la PDG a pris sa retraite, Les a également été consulté sur les qualités qu'il souhaitait voir chez son successeur. Il était très fier de ces

contributions et disait souvent : « En tant que résidents, nous savons ce que nous recherchons chez un bon personnel. » Les a également accueillis les nouveaux membres de l'équipe (le personnel) et les groupes d'étudiants en présentant conjointement avec le travailleur social du foyer la Déclaration des droits des résidents.



Conseils pour impliquer les résidents dans le processus d'embauche

- Demandez aux résidents : « Qu'est-ce qui est le plus important à savoir lorsque vous sélectionnez quelqu'un pour travailler dans notre établissement? » Partagez les qualités que les résidents apprécient avec les candidats potentiels lors des entretiens.
- Élaborez les questions d'entretien en collaboration avec les résidents.
- Impliquez les résidents dans le comité d'embauche. Vous pouvez également les inviter à examiner les candidatures et à contribuer aux notes d'entretien.
- Proposez des séances d'encadrement ou d'entraînement aux résidents qui souhaitent participer aux entretiens, afin de les aider à se sentir confiants et préparés.
- Confirmez auprès des résidents dans quelle mesure ils peuvent influencer le processus d'embauche.
- Précisez aux résidents les exigences en matière de professionnalisme et de confidentialité, en utilisant des exemples lorsqu'ils examinent les candidatures.
- Informez le conseil des résidents lorsque votre établissement accueille et intègre de nouveaux membres de l'équipe (le personnel) ou attend l'arrivée d'un nouveau groupe d'étudiants. Envisagez de les présenter dans le bulletin d'information de votre établissement ou de les mettre en avant sur les panneaux d'affichage accessibles aux résidents. Ce sentiment de familiarité peut faciliter la confiance lorsque de nouveaux visages font leur apparition au sein du foyer de SLD.



Conseils pour impliquer les résidents en tant qu'enseignants

- Intégrez les résidents dans les programmes d'orientation destinés aux membres de l'équipe (le personnel) et aux bénévoles, ainsi qu'aux étudiants effectuant un stage dans leur foyer de SLD.
- Collaborez avec les résidents pour proposer des formations et des enseignements.
- Si les résidents ne sont pas en mesure de dispenser une formation ou de participer à une séance d'orientation en personne, explorez d'autres moyens d'intégrer leurs messages et leurs enseignements. Cela peut inclure l'utilisation d'enregistrements vidéo personnalisés ou de témoignages écrits. Par exemple, en 2021, l'OARC a encouragé tous les établissements de SLD à collaborer avec les résidents afin de créer [leurs propres vidéos de sensibilisation à la Déclaration des droits des résidents](#) pendant la Semaine du conseil des résidents.

Voici quelques thèmes pouvant être abordés dans le cadre de la formation :

- La Déclaration des droits des résidents (Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée). Pour obtenir des conseils sur la manière d'impliquer de manière significative les résidents dans les séances de formation co-animées sur la Déclaration des droits des résidents, consultez le programme phare de l'OARC, [Through Our Eyes: Bringing the Residents' Bill of Rights Alive](#).
- L'expérience vécue par un résident en matière de santé ou de diagnostic. Ces séances peuvent aider les autres à approfondir leur compréhension et leur compassion.



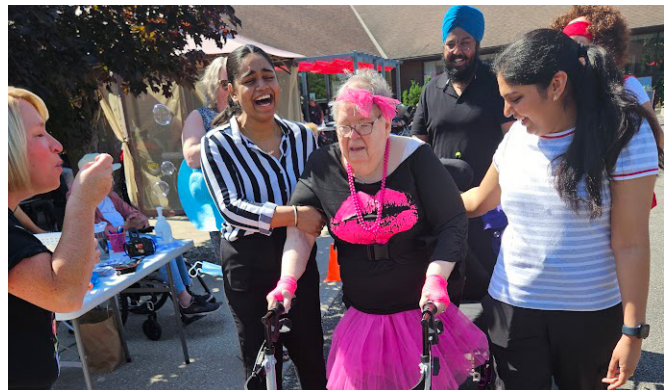
Conseils pour impliquer les résidents dans l'évaluation des membres de l'équipe (le personnel)

- Invitez les résidents à donner leur avis lors des évaluations de rendement des membres de l'équipe (le personnel) qui travaillent le plus étroitement avec eux.
- Dès le début, communiquez aux résidents comment leur rétroaction sera utilisée : expliquez clairement les mesures auxquelles ils peuvent s'attendre et celles auxquelles ils ne peuvent pas s'attendre.
- Rassurez-les que leurs commentaires n'auront aucune incidence sur la qualité des soins ou des services.
- Insistez sur le fait qu'il s'agit d'une occasion de partager des rétroactions constructives et des mots de reconnaissance.

Les résidents à la tête des liens communautaires à Meadow Park Chatham

À Meadow Park Chatham, l'engagement à établir des relations et à valoriser les forces uniques des résidents s'est transformé en une culture d'engagement communautaire et d'inclusion. Lorsque Brenda Y., une résidente atteinte de démence, s'est sentie à l'aise de partager son diagnostic, cela a déclenché un changement significatif. Les membres de l'équipe (le personnel) et les autres résidents ont créé un espace sûr où les capacités et les intérêts de Brenda étaient valorisés. Cela l'a encouragée à parler librement de son expérience de la démence.

L'ouverture personnelle de Brenda et ses observations sur le fait que la démence touche de nombreux résidents ont incité Meadow Park à prendre contact avec la Société Alzheimer locale, qui s'est rendue au foyer pour organiser une séance éducative à l'intention des résidents et des membres de l'équipe (le personnel). Brenda a déclaré : « Je pense qu'il faudrait en parler davantage, car la plupart des gens... n'en ont jamais vraiment discuté avec qui que ce soit, et c'est une chose effrayante. J'ai choisi d'en parler ouvertement. » Ce partenariat a permis d'approfondir la compréhension et l'empathie vis-à-vis de la démence au sein du foyer, réduisant ainsi la stigmatisation et favorisant le sentiment d'appartenance. Inspirée par cette expérience, Brenda a contribué à organiser une collecte de fonds annuelle pour la Société Alzheimer au sein de Meadow Park. Sous sa direction, cet événement a pris de l'ampleur chaque année, attirant des membres de la communauté locale, sensibilisant le public au foyer et attirant de nouveaux bénévoles.



Cette approche accueillante et centrée sur la personne ne s'est pas arrêtée à Brenda. Les résidents servent désormais régulièrement de catalyseurs pour établir des liens significatifs avec les organismes communautaires.

En mettant l'accent sur les forces des résidents et en créant un milieu où ils se sentent en sécurité pour révéler leur situation, Meadow Park relie ses résidents au monde extérieur, favorisant ainsi le sentiment d'appartenance, encourageant la défense des intérêts et maintenant des liens vitaux avec la communauté au sens large.

Planification de préparation aux situations d'urgence d'Eastholme avec les résidents

Lorsque le foyer Eastholme - Home for The Aged, à Powassan, en Ontario, a proposé d'impliquer le conseil des résidents dans la planification des mesures d'urgence, les résidents se sont d'abord demandé quel serait leur rôle. La direction du foyer a travaillé avec les résidents pour rendre cette activité, requise par la loi, significative.

La préparation aux situations d'urgence fait désormais partie des points permanents à l'ordre du jour des réunions mensuelles du conseil des résidents. Les résidents sont invités à donner leur avis afin d'améliorer les programmes d'Eastholme et participent régulièrement à des simulations de situations d'urgence. Par exemple, lors d'une simulation de code orange, ils se sont entraînés à évacuer les lieux, et lors d'un exercice de code jaune, un résident a joué le rôle d'un « résident disparu ». Cette participation pratique a aidé les résidents, y compris l'ancien président du conseil Wayne D., à se familiariser avec les codes d'urgence et à comprendre l'importance de la communication et de la collaboration en matière de sécurité.



Adaptez-le à votre maison

Les résidents ont différents niveaux de compréhension des politiques et des préférences uniques quant à la manière dont ils apprennent et s'engagent.

- ➔ Explorez les différentes stratégies pour impliquer les résidents dans la préparation aux situations d'urgence. Certains résidents préfèrent les documents écrits, comme les fiches de référence à code couleur ou les plans d'urgence. D'autres peuvent privilégier les présentations ou la participation directe à des exercices d'entraînement.

« Je ne sais pas dans quelles politiques je devrais impliquer les résidents. »

- ➔ Demandez aux résidents ce qui les intéresse ou ce qu'ils ont déjà fait. Envisagez de commencer par évaluer leur intérêt pour l'élaboration de politiques qui les concernent directement. Par exemple, les politiques concernant la prévention et le contrôle des infections (PCI), les soins palliatifs, le programme de visites du foyer, le tabagisme ou même les animaux de compagnie.

Les résidents attendent une communication transparente.

- ➔ Les leaders-résidents chevronnés peuvent rassurer leurs pairs et leur apporter leur soutien pendant les exercices d'entraînement, surtout quand des alarmes et des annonces sont utilisées.
- ➔ Assurez-vous qu'il y ait un suivi et un compte rendu détaillés après chaque exercice ou urgence. Après un exercice ou une urgence réelle, organisez une réunion avec le conseil des résidents pour faire le point, discuter des leçons retenues et recueillir la rétroaction des résidents afin d'améliorer les pratiques du foyer. Il s'agit également d'une exigence législative.

Cocréation et présentation d'un nouvel énoncé de mission à Huron Lodge

À Huron Lodge, à Windsor, en Ontario, les résidents, la direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer ont contribué à créer un environnement accueillant en travaillant ensemble à l'élaboration d'un nouvel énoncé de mission et de vision pour le foyer.

Le processus comprenait des réunions régulières entre l'administrateur du foyer et le conseil des résidents, au cours desquelles l'administrateur posait des questions ouvertes afin de susciter la discussion et de cerner les priorités exprimées par les résidents. L'accent a été mis sur l'utilisation d'un langage inclusif et centré sur la personne. Après avoir rédigé leur nouvel énoncé, les résidents ont suggéré de l'afficher fièrement sous

forme d'un graphique mural à l'entrée de leur foyer. Les résidents ont travaillé avec un concepteur pour choisir leur dessin, leur style de texte et leurs couleurs préférés. Aujourd'hui, un magnifique énoncé est affiché en permanence, qui commence par le message suivant : « Huron Lodge est avant tout le foyer de nos résidents, car ils représentent le cœur de notre vision pour l'avenir. »



Rôles des résidents au sein des équipes chargées des visites à Norview Lodge

Les résidents sont les véritables experts en matière de vie dans les foyers de soins de longue durée, ce qui fait d'eux un élément essentiel des équipes chargées des visites guidées. À Norview Lodge, à Simcoe, en Ontario, le programme « Resident Greeter » (résident-guide d'accueil) implique les résidents dans le processus de visite guidée et d'emménagement (admission).

Développé en collaboration avec un leader-résident, un travailleur social et un superviseur des programmes et des services bénévoles, ce programme aide les résidents actuels à entrer en contact avec les nouveaux résidents et les résidents futurs ainsi qu'avec les partenaires de soins lors des visites guidées du foyer. Marion C., ancienne bénévole communautaire et résidente à Norview, a déclaré avoir trouvé

un sens profond dans son rôle en tant que l'une des premières résidentes-guides d'accueil du foyer.

Le foyer continue de recevoir des avis positifs de la part des participants aux visites, qui affirment que le fait d'entendre directement les témoignages des résidents les a aidés à se sentir à l'aise et a rendu leur expérience de visite encore plus enrichissante.



J'aime beaucoup pouvoir parler aux gens du Norview Lodge et leur raconter ce qu'est la vie ici. Cela me rend heureuse de savoir que les gens veulent entendre ce que j'ai à dire, et je considère cela comme mon travail. Je n'aime jamais manquer une visite guidée.



- Donna L.,
résidente
bénévole et
guide d'accueil

Adaptez cela à votre foyer

Les résidents ont des capacités et des niveaux de confort variés.

- ➔ Les activités des guides d'accueil peuvent varier : certains résidents peuvent mener des visites complètes, des d'autres visites peuvent rencontrer les visiteurs dans le hall et répondre à leurs questions ou utiliser leur chambre comme « suite modèle ».
- ➔ Renforcez la confiance des résidents grâce à des visites d'entraînement et en demandant au guide de votre foyer de travailler avec les résidents-guides d'accueil afin d'élaborer un récit commun sur le foyer.
- ➔ Incluez un message des résidents-guides d'accueil lors des visites, même s'ils ne peuvent pas être présents, à travers des textes écrits dans les supports promotionnels.



Engagement des résidents : où en sommes-nous?

Cette évaluation organisationnelle de l'engagement des résidents est conçue pour vous aider à déterminer si, où, comment et dans quelle mesure les voix des résidents sont prises en compte dans les processus décisionnels de votre foyer de SLD. Les résultats peuvent également vous aider à établir des priorités et à adapter vos stratégies afin d'améliorer l'engagement des résidents dans votre foyer.

Pour chaque aspect de votre foyer, sélectionnez la/les méthode-s utilisée-s par la direction et les membres de l'équipe (le personnel) du foyer pour impliquer les résidents, ainsi que votre niveau d'engagement actuel ([voir la page 6](#)). Par exemple, la direction du foyer et le conseil des résidents pourraient effectuer cette évaluation indépendamment, puis se réunir pour comparer et discuter de leurs

réponses afin de comprendre si leurs points de vue concordent et d'identifier les domaines à améliorer. L'objectif n'est pas toujours d'augmenter le nombre de domaines, de méthodes ou de niveaux d'engagement. Il s'agit plutôt de travailler avec les résidents pour déterminer les objectifs qui sont pertinents et significatifs pour votre foyer.



Évaluation organisationnelle de l'engagement des résidents

Selon l'aspect du foyer et la méthode d'engagement

		Niveau d'engagement					
		Inform	Consulter	Impliquer	Collaborer	Autonomiser	Sans objet
1 : Expérience alimentaire et culinaire							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
2 : Environnement physique							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
3 : Activités récréatives et professionnelles							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
4 : Amélioration de la qualité							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						

Évaluation organisationnelle de l'engagement des résidents

Selon l'aspect du foyer et la méthode d'engagement

		Niveau d'engagement					
		Inform	Consulter	Impliquer	Collaborer	Autonomiser	Sans objet
5 : Fonctionnement quotidien							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
6 : Ressources humaines							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
7 : Finances							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
8 : Liens communautaires							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						

Évaluation organisationnelle de l'engagement des résidents

Selon l'aspect du foyer et la méthode d'engagement

		Niveau d'engagement					
		Inform	Consulter	Impliquer	Collaborer	Autonomiser	Sans objet
9 : Politiques							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
10 : Services							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
11 : Plaintes des résidents							
Méthode d'engagement	☐ Rétroaction individuelle						
	☐ Conseil des résidents						
	☐ Autres comités et réunions à thème spécifique						
	☐ De résident à résident						
	☐ Assemblée publique						
	☐ Sondage						
	☐ Boîte à suggestions						
	☐ Projets de recherche						
REMARQUES							

Questions directrices pour planifier l'engagement

La direction du foyer, les membres de l'équipe (le personnel) et les résidents doivent discuter de ces questions ensemble lorsqu'ils planifient des activités d'engagement.

Objectifs

- ➔ Quels sont les principaux objectifs, les résultats attendus et les changements que nous nous engageons à réaliser ?

Niveau d'engagement

- ➔ Quel est notre niveau actuel d'engagement des résidents?
- ➔ Quel niveau d'engagement des résidents visons-nous? ([voir la page 6](#)).

Communication

- ➔ Quels sont les moyens dont disposent les résidents pour s'exprimer dans le cadre de ce processus? (voir la page 16).
- ➔ Comment allons-nous partager les informations et tenir tout le monde informé des nouveaux développements et des progrès réalisés?

Sécurité et inclusion

- ➔ Comment garantirons-nous un processus sûr et inclusif?
- ➔ Qu'est-ce qui aidera les résidents à se sentir à l'aise et en sécurité pour partager librement leurs commentaires?
- ➔ Comment réduirons-nous les obstacles qui empêchent l'engagement?

Contexte et portée

- ➔ Quelles sont les principales contraintes ou concepts que nous devrions examiner et discuter au préalable (p. ex. les réglementations gouvernementales à respecter)?
- ➔ Comment allons-nous garantir la durabilité de nos activités d'engagement (le cas échéant)?

Évaluation

- ➔ Comment évaluerons-nous la réussite de nos activités d'engagement?
- ➔ Comment évaluerons-nous la réussite de la mise en œuvre de changements positifs et la réalisation des objectifs?

Travail d'équipe

- ➔ Quels défis et atouts uniques les résidents, les membres de l'équipe (le personnel) et les autres personnes impliquées apportent-ils à ce processus?
- ➔ Comment allons-nous relever les défis et tirer parti des atouts?
- ➔ Comment allons-nous nous y prendre pour réduire les déséquilibres de pouvoir?

Adapté de :

- Qualité des services de santé Ontario
<https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/qi/choosing-methods-pce.pdf>
- Patient Voices Network, BC <https://patientvoicesbc.ca/wp-content/uploads/2018/09/PVNTipsBaltimore.pdf>

Pratiques prometteuses pour des réunions accessibles

Les réunions, qu'il s'agisse d'assemblées publiques, de réunions officielles de comités ou de réunions à huis clos du conseil des résidents, constituent des occasions importantes pour favoriser l'engagement des résidents. Cependant, les résidents peuvent avoir de nombreuses raisons de ne pas assister à une réunion. Cela peut être dû à un manque d'intérêt, à une méconnaissance de l'existence des réunions ou à l'accessibilité des réunions (p. ex. l'heure, le lieu ou la façon dont elles sont menées).

Les stratégies suivantes, élaborées en collaboration avec les résidents, visent à aider à éliminer certains des obstacles identifiés :

- Impliquer plusieurs résidents dans un comité. Cela rend la participation moins intimidante et renforce les capacités des résidents bénévoles potentiels à soutenir l'initiative.
- Employer une langue simple et accessible. Réduire au minimum l'utilisation de jargon et d'acronymes dans la mesure du possible. Prendre le temps d'expliquer les termes couramment utilisés et envisager de fournir aux résidents un glossaire qu'ils peuvent consulter.
- Envisager, si possible, d'alterner le lieu de réunion entre différents étages afin que les résidents de différentes zones du foyer puissent avoir la possibilité de participer.
- Tenir compte des horaires et de la disponibilité des résidents.
- Encourager les résidents qui font partie de comités du foyer et occupent d'autres fonctions bénévoles à partager leurs connaissances et leurs expériences lors des réunions du conseil des résidents. Cela permet de sensibiliser les autres et de les inciter à s'impliquer, en fonction de leurs intérêts et de leurs points forts.
- Offrir aux résidents la possibilité d'assister à une partie de la réunion si celle-ci leur semble trop longue ou s'ils ont un conflit d'horaire. Lorsque cela est possible, structurer l'ordre du jour des réunions de manière à tenir compte de cette possibilité en discutant d'abord des priorités identifiées par les résidents.

Communication verbale

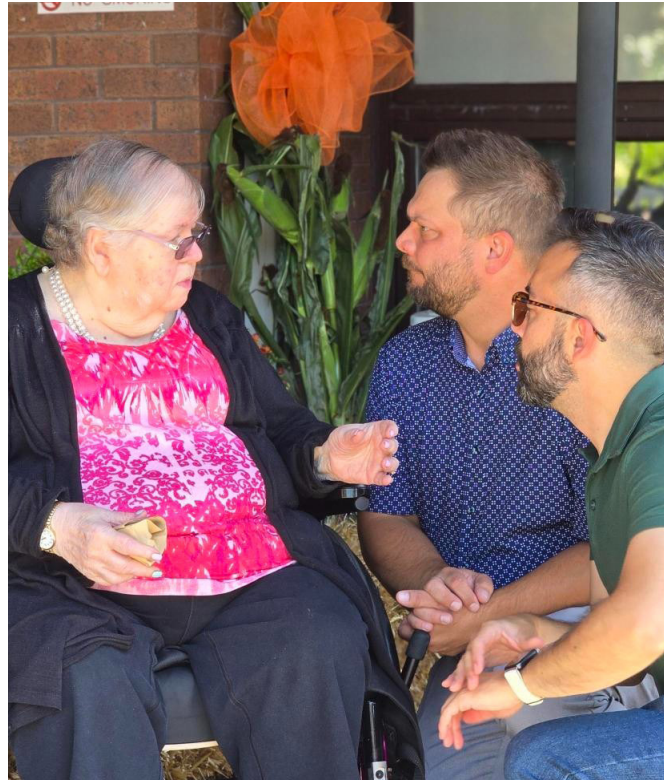
- Aidez les résidents à accéder à des appareils fonctionnels tels que des microphones, des haut-parleurs, des appareils auditifs, des amplificateurs personnels (p. ex. Pocketalkers) et des aides visuelles afin de répondre à leurs besoins individuels.
- Prévoyez des espaces dans la salle offrant des lignes de visibilité claires vers les conférenciers et les écrans.
- Utilisez un bloc-notes ou un appareil numérique pour noter la rétroaction et assurer un suivi.
- Dans la mesure du possible, recherchez des services de traduction/interprétation pour les résidents qui parlent différentes langues afin de vous assurer qu'ils puissent participer pleinement. La traduction peut être assurée par des services officiels, des bénévoles (y compris des résidents) ou des technologies (p. ex. Google Translate et d'autres applications). Si cela n'est pas possible pendant une réunion, envisagez de rencontrer les résidents intéressés avant ou après la réunion afin de recueillir et de transmettre leurs commentaires.

Communication écrite

- Proposez du matériel de réunion en différentes tailles de police, y compris en gros caractères. Vérifiez que le document est conforme à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Vous pouvez consulter les lignes directrices de l'INCA (<https://shorturl.at/h4295>) à titre de référence.
- Traduisez les communications dans la langue préférée des résidents.
- Si certains résidents portent des lunettes ou utilisent une loupe, veillez à ce que ces accessoires soient à leur disposition lors de la réunion afin de faciliter leur participation.
- Intégrez des aides visuelles pour compléter le texte.
- Utilisez le modèle de communication entièrement personnalisable de l'OARC (<https://shorturl.at/IALbL>) pour communiquer les dernières informations concernant le foyer. Remplissez-le avec les informations fournies par la direction du foyer et distribuez-le aux résidents pour faciliter leur compréhension.
- Lorsque vous affichez des informations, veillez à ce que les documents de communication soient placés à une hauteur accessible afin que tous les résidents, y compris ceux qui utilisent des aides à la mobilité telles que des fauteuils roulants, puissent lire les documents écrits.
- Demandez l'avis des résidents lorsque vous créez des sondages. Simplifiez les questions et les échelles dans la mesure du possible.

Communiquer avec les personnes atteintes de changements cognitifs

- Réduisez les distractions dans l'environnement, par exemple en éteignant la télévision ou la radio. Si possible, utilisez un espace calme et privé afin d'optimiser le confort des résidents.
- Installez-vous face à eux lorsque vous leur parlez. Soyez attentif à leur expression, au ton de leur voix et à leur langage corporel.
- Faites preuve de souplesse.
- Adaptez-vous à leur rythme.



Adapté de la Société Alzheimer du Canada :

<https://alzheimer.ca/en/whats-happening/news/5-communication-tips-conversations-people-living-dementia>

Apporter des changements et les évaluer avec les résidents

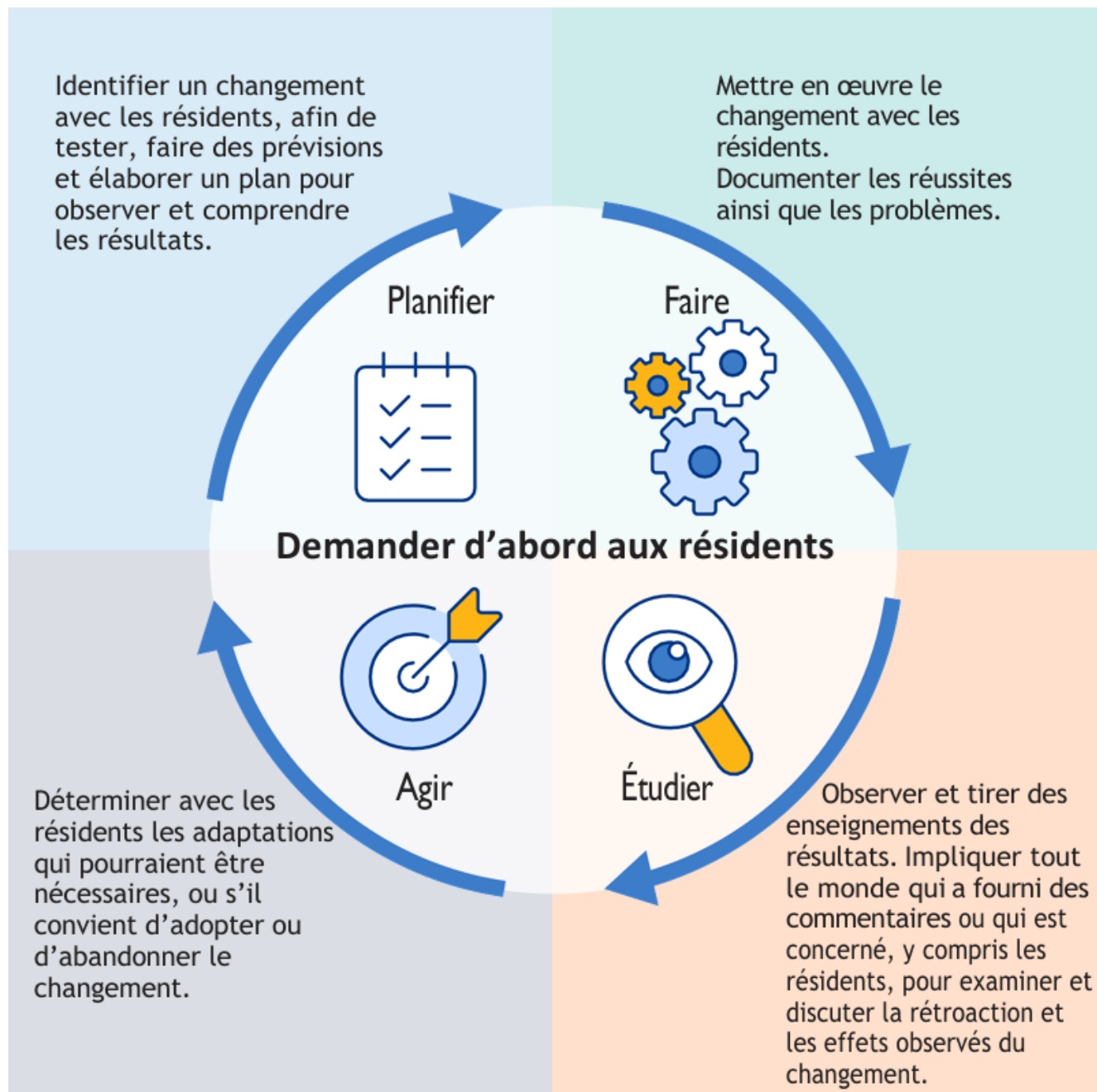
L'engagement des résidents est une occasion d'introduire des changements dans votre foyer de SLD. C'est également une occasion de s'arrêter et de réfléchir, avec les résidents, à ce qui fonctionne bien et à ce qui pourrait être amélioré.

Le cycle PFEA (Planifier-Faire-Étudier-Agir) est un outil utilisé dans le cadre des efforts d'amélioration de la qualité. Il permet d'identifier les possibilités de changement et de documenter leur impact sur les résidents et les autres personnes présentes dans l'établissement. Le cycle PFEA est un cycle itératif, dans

lequel les changements peuvent être mis à l'essai et les activités peuvent être affinées tout au long du processus. Le cycle PFEA adapté comprend quatre étapes, dont chacune repose sur le principe « demander d'abord aux résidents ».



Cycle PFEA adapté



Adapté de PFEA : Instruction de Planifier-Faire-Étudier-Agir : <https://shorturl.at/qclxF>



L'évaluation fait partie du cycle PFEA. Elle peut aider à lancer des discussions au sein de votre foyer. Envisagez d'évaluer les processus et les résultats, tels que l'influence, la participation et le sentiment de respect et de confiance des résidents, ou les effets sur leur qualité de vie et sur le foyer dans son ensemble (p. ex. nouvelles politiques). Les évaluations peuvent être réalisées de manière formelle (p. ex. au moyen de sondages de satisfaction et d'entrevues) ou informelle. Envisagez d'observer les changements dans la participation aux réunions ou aux activités, les réactions des résidents, des membres de l'équipe (le personnel) et des partenaires de soins concernés par le changement ou les effets imprévus.

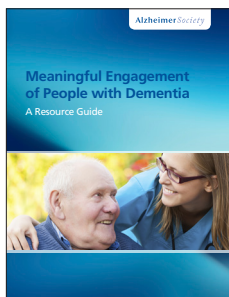
Veillez à tenir compte des différentes perspectives et à planifier des stratégies pour comprendre les expériences de tous les résidents.

Pour ceux qui recherchent une approche structurée pour évaluer le processus d'engagement des résidents, pensez à utiliser [l'outil d'évaluation de l'engagement du public et des patients¹](#) de l'Université McMaster. Cet outil comprend une série de questionnaires destinés aux participants/résidents, aux planificateurs de projet et à la direction des organisations/foyers. Bien que cet outil n'ait pas été développé pour les établissements de soins de longue durée, il est adaptable.

1 L'outil d'évaluation de l'engagement du public et des patients a été concédé sous licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-Share Alike 4.0 International License. ©2018, Julia Abelson et le PPEET Research-Practice Collaborative. Université de McMaster. Tous droits réservés.

Autres outils pour soutenir l'engagement des résidents

Pour plus d'informations sur l'adaptation de l'engagement aux personnes atteintes de démence :



- ➔ La participation active des personnes atteintes d'un trouble neurocognitif : un guide de ressources, Société Alzheimer du Canada, 2015. <https://alzheimer.ca/sites/default/files/documents/meaningful-engagement-of-people-with-dementia.pdf>
- ➔ Checklist for Change, DementiAbility Methods – The Montessori Way, 2016. <https://shorturl.at/tM8oQ>

Pour plus d'informations et d'idées sur la participation inclusive :



- ➔ Embracing Diversity: A Toolkit for Supporting Inclusion in Long-Term Care Homes, Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation pour les foyers de soins de longue durée de l'Ontario (CLRI), 2020. <https://clri-ltc.ca/resource/embracingdiversity/>
- ➔ Calendrier numérique sur la diversité et l'inclusion, Ontario CLRI, SD. <https://clri-ltc.ca/resource/diversitycalendar/>
- ➔ Guide de ressources pour un engagement significatif, Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario, 2025. <https://shorturl.at/yVBp3>

Pour plus d'informations sur l'implication des résidents dans la recherche :



- ➔ Partnering for Progress: A Guide for Meaningful Engagement of Residents and Caregivers in Long-Term Care Research, Perley Health, 2025. <https://www.perleyhealth.ca/upload/documents/coe/pfp-guide-june-17-2025.pdf>

Comment cette trousse à outils a-t-elle été créée?

Cette trousse à outils a été élaborée dans le cadre d'un processus de recherche en trois étapes. Au cours de la première étape, nous avons effectué une revue exploratoire (une analyse approfondie de la documentation) afin de synthétiser les connaissances existantes sur les approches en matière d'engagement des résidents, ainsi que d'explorer les obstacles, les défis et les facilitateurs de l'engagement, les facteurs à prendre en compte en matière de diversité et de changement cognitif, et les approches d'évaluation. Au cours de la deuxième étape, nous avons interrogé des résidents, des membres de l'équipe (le personnel) et la direction du foyer afin d'évaluer les capacités de la communauté. Au cours de la troisième étape, nous avons utilisé les résultats et collaboré avec les résidents, la direction du foyer, les membres de l'équipe (le personnel) et d'autres partenaires du secteur des SLD pour cocréer cette trousse à outils.

Publications

[1] Lee C, Tripp D, McVie M, Fineczko J, Ramsden G, Hothi S, Langston J, Gilhuly J, Collingwood B, McAiney C, McGilton KS, Bethell J. Empowering Ontario's long-term care residents to shape the place they call home: a codesign protocol. *BMJ Open*. 2024 Feb 6;14(2): e077791.

[2] Hutchinson M, Gilhuly J, Ramsden G, Lee C, Tripp D, Collingwood B, Fineczko J, McAiney C, McGilton KS, McVie M, Bethell J. Listened to but Rarely Heard: A Scoping Review of Resident Engagement in the Organizational Design and Governance of their Long-Term Care Homes. *Can J Aging*. 2025 Oct 6:1-13.

Présentation des résultats préliminaires

- Association canadienne de gérontologie, Montréal (2025)
- [Webinaire de la série](#) « McMaster Collaborative Conversations », virtuel (2025)
- [Webinaire de l'Ontario Association of Residents' Councils Webinar, virtuel \(2024\)](#)
- This is Long-Term Care, Toronto (2024)
- [Webinaire](#) de l'AWARD network, virtuel (2024)
- Walk with Me, Ottawa (2024)
- [Webinaire de brainXchange, virtuel \(2024\)](#)
- Association canadienne de gérontologie, Toronto (2023)

Remerciements

Cette trousse à outils a été élaborée en collaboration avec l'Ontario Association of Residents' Councils (OARC) et un groupe central de résidents et de chercheurs :

- Jennifer Bethell, scientifique, Institut de recherche KITE, Institut de réadaptation de Toronto – Réseau universitaire de santé
- Beryl Collingwood, retraitée. Ancienne cadre supérieure, Southbridge Care Homes
- Julia Fineczko, docteure en sciences infirmières, Lawrence S. Bloomberg Faculty of Nursing, Université de Toronto
- Jim Gilhuly, membre de REAL et directeur du conseil d'administration, OARC
- Jennifer Langston, directrice des opérations et des projets, OARC
- Melissa Matheson, responsable de l'éducation et de l'aide aux foyers, OARC
- Carrie McAiney, professeure agrégée, École des sciences de la santé publique, Université de Waterloo et
- Schlegel-UW Research Institute for Aging
- Katherine McGilton, scientifique principale, Institut de recherche KITE, Institut de réadaptation de Toronto – Réseau universitaire de santé
- Melissa McVie, directrice des communications, OARC
- Gale Ramsden, coprésidente de REAL et membre du conseil d'administration, OARC
- Dee Tripp, directrice générale, OARC
- Stephanie Ventura, directrice de l'éducation, OARC
- Chloe Yeung, responsable de l'évaluation et de la qualité, OARC

Soutien financier

L'élaboration de cette trousse à outils a été financée par des fonds de recherche fournis par le Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées, Perley Health et les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC).

Le contenu et les opinions exprimés dans cette trousse à outils sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les positions ou les politiques des organismes de financement.



Canadian Institutes of
Health Research
Instituts de recherche
en santé du Canada



Perley
Health

Community of Care

Nous tenons également à remercier les personnes suivantes pour leur examen expert de cette ressource.

- Jennifer Blaik, consultante en ressources psychogériatriques, municipalité régionale de York
- Rosemary Crisp, ancienne directrice des soins, Extendicare.
- Joan Devine, retraitée. Ancienne directrice de l'éducation, Pioneer Network/AgingIN.
- Ada DiFlavio, administratrice, Deer Park Villa and Suites
- Michelle Fleming, courtière principale de connaissances, Centres ontariens d'apprentissage, de recherche et d'innovation en soins de longue durée à Bruyère Health
- Sadie Friesner, directrice générale, Mill Creek Care Centre
- Jennifer Killing, vice-présidente chargée de la recherche sur la qualité et des partenariats stratégiques, peopleCare Communities
- Sheila Novek, professeure adjointe, Faculté des sciences de la santé, Université de Brandon – Campus de Winnipeg
- Sam Peck, PDG, Family Councils Ontario
- Liane Pelissier, directrice adjointe, Family Councils Ontario
- Courtney Stasiuk-Mohr, spécialiste de projet, Bureau provincial de coordination de Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario

Nous tenons à remercier tous ceux qui ont participé à une série de groupes de discussion avec la direction des foyers et le groupe consultatif provincial de l'OARC, le groupe REAL (experts résidents, conseillers et leaders). Nous tenons également à remercier tous les foyers cités en exemple et mis en vedette pour avoir partagé leur histoire avec nous. Nous remercions chaleureusement les résidents et l'équipe de Weston Terrace Community d'avoir si gracieusement accueilli l'OARC dans votre établissement et de nous avoir permis de prendre bon nombre des photos présentées dans cette trousse.

Occasions de promouvoir l'engagement des résidents

Partagez votre histoire

Nous invitons les foyers de SLD de l'Ontario à partager leurs histoires sur l'engagement des résidents avec d'autres foyers de SLD de l'Ontario par le biais des communications de l'OARC. Partagez vos histoires dans lesquelles vous avez eu un impact positif, surmonté des défis ou fait preuve de créativité et de collaboration. Veuillez contacter **Melissa McVie**, directrice des communications, mmcvie@ontarc.com

Partagez votre rétroaction

Nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction afin de nous aider à améliorer cette ressource. Veuillez communiquer vos commentaires sur tout aspect de cette trousse à outils, y compris vos suggestions d'outils qui pourraient aider d'autres foyers de SLD à mieux faire participer leurs résidents. Veuillez contacter **Chloe Yeung**, responsable de la qualité et de l'évaluation, à cyeung@ontarc.com ou remplir ce court sondage : <https://shorturl.at/AY3Av>





Ontario Association of Residents' Councils

1-800-532-0201

info@ontarc.com

www.ontarc.com

4261 Highway 7 East, Suite #A14-360
Markham, ON L3R 9W6



[YouTube](#)



[LinkedIn](#)



[Facebook](#)



[X](#)