

PROJET

GUIDE POUR LA RÉALISATION DES RENCONTRES PÉRIODIQUES AVEC LES RÉSIDENTS- PARTENAIRES (CAUSERIES)

Direction-adjointe de l'hébergement
Direction du programme soutien à l'autonomie des
personnes âgées

4 février 2016



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

**GUIDE POUR LA RÉALISATION DES
RENCONTRES PÉRIODIQUES AVEC
LES RÉSIDENTS-PARTENAIRES
(CAUSERIES) ET LES
COORDONNATEURS DE
L'HÉBERGEMENT**

Direction-adjointe de l'hébergement
Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes
âgées

Préambule

Au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, la direction-adjointe de l'hébergement du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées considère les résidents comme les premiers interlocuteurs et les premiers engagés dans leur milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longues durées (CHSLD). De fait, contrairement aux visiteurs, aux membres du personnel et aux bénévoles, les résidents vivent dans leur centre d'hébergement et incarnent l'« expérience patient ». Ainsi, les résidents ont une vision unique de la réalité quotidienne du centre où ils résident. Dans ce contexte, les résidents sont de véritables partenaires permettant l'implantation des meilleures pratiques en hébergement.

Mandat

Dans le cadre du projet clinique *milieu de vie-milieu de soins*, la direction-adjointe de l'hébergement de la DSAPA a développé un guide pour la réalisation de rencontres périodiques entre les résidents et les coordonnateurs de l'hébergement pour les 15 CHSLD du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. Ces rencontres permettront aux 2300 personnes résidents dans un CHSLD du CIUSSS de vivre des rencontres privilégiées dans un cadre intime et confidentiel et ainsi contribuer à l'amélioration de leur milieu de vie et à raffiner les soins et services qui leurs sont offerts.

Objectifs

- Permettre aux résidents de s'exprimer librement sur leur réalité et sur celle de leur milieu de vie/de soins
- Offrir aux résidents un contact direct et privilégié avec le coordonnateur de l'hébergement de leur CHSLD
- Assurer aux résidents un moment lors duquel ils peuvent s'ouvrir et être écoutés
- Aider tous les intervenants des CHSLD à développer un milieu de vie et de soins selon les vues et les priorités des résidents eux-mêmes et ainsi créer un climat d'amélioration continue
- Transmettre de l'information aux résidents et répondre à leurs questions

Participants

- Les résidents
- Le coordonnateur de l'hébergement du CHSLD où a lieu la rencontre de résidents-partenaires (à la demande du coordonnateur, ce dernier peut être accompagné pour recevoir de l'assistance dans la prise de notes)

Lors des rencontres de résidents-partenaires, il est préférable ne pas avoir d'invités (ex. stagiaires ou autres membres du personnel) pour protéger le lien d'échange unique entre les résidents et le coordonnateur et ainsi favoriser la divulgation de situations problématiques. Dans le même contexte, il est préférable que le chef de l'unité ne soit pas présent lors de cette rencontre.

Animation

L'animation des rencontres de résidents-partenaires se fait par le coordonnateur de l'hébergement du CHSLD qui peut se faire aider au besoin. Via les résumés-synthèses, le questionnement, le renvoi, l'interprétation et la reformulation, l'animateur doit chercher à faire parler les résidents de leur « expérience patient ». Il est toujours important que l'animateur

respecte les règles de bases de l'animation de groupe : permettre à chacun de s'exprimer sans peur de jugement, respecter le droit des participants de ne pas s'exprimer, écouter sans intervenir, ne pas interrompre, critiquer ou faire des apartés et respecter les silences.

Contenu des rencontres de résidents-partenaires

Le contenu des rencontres de résidents-partenaires doivent majoritairement tourner autour des sujets choisis par les résidents eux-mêmes. Certains sujets peuvent également être suggérés par le coordonnateur afin que ce dernier sonde l'opinion des résidents. Finalement, les rencontres de résidents-partenaires sont des moments privilégiés pour que les coordonnateurs puissent entendre directement les résidents sur la qualité des soins et des services et répondent à leurs questions.

Horaire

Les rencontres de résidents-partenaires doivent avoir lieu minimalement aux 2 mois par CHSLD. De cette façon, un coordonnateur doit visiter un CHSLD chaque mois.

Organisation

Informations aux employés

- Les employés seront informés lors du rapport du matin de la tenue d'une rencontre de résidents-partenaires entre les résidents et le coordonnateur

Lieu de la rencontre de résidents-partenaires

- L'endroit doit être un lieu qui favorise l'échange et la confidentialité
- On évitera tout dérangement extérieur lors de la rencontre (exemples : circulation d'employés, livraison de fourniture, appel au coordonnateur)

Invitation aux résidents

- Le temps et le lieu de la rencontre seront annoncés dans le calendrier des activités remis aux résidents
- Une mention sera également faite au tableau des activités
- Un rappel sera fait par les membres du personnel le jour de la rencontre
- On évitera les conflits d'horaire avec d'autres activités afin de permettre la présence maximale des résidents.

Rassemblement des résidents pour la rencontre

- Réalisé avec le personnel de l'unité, un bénévole, le coordonnateur, le secrétaire et le chef d'unité

Résidents à rejoindre

- Tous les résidents pouvant participer activement à une rencontre ou pouvant écouter les interventions et entrer dans la dynamique de la rencontre

Déroulement

- Inviter les participants à se présenter
- Rappeler les objectifs de la rencontre
- Indiquer la durée maximale de la rencontre (généralement, autour de 45 minutes)
- Informer que l'échange se déroulera dans le respect et la confidentialité. Toutefois, un compte-rendu non-nominatif sera produit pour aider le coordonnateur à faire les suivis

Compte-rendu

- Les propos des résidents seront notés afin de produire un compte-rendu
- Celui-ci ne comportera aucune indication nominative
- Il est important de noter le plus exactement possible les propos des résidents sans les transformer
- Ce document sera déposé au DA-Hébergement

Diffusion du compte-rendu

- Le compte-rendu sera déposé à la réunion du comité interservices et commenté aux membres par le coordonnateur de l'hébergement.

Suivi

- Il est de la responsabilité du coordonnateur de l'hébergement et des membres du comité interservices de donner, s'il y a lieu, un suivi au compte-rendu de la rencontre afin de répondre aux attentes individuelles et ou du groupe des résidents
- À la fin de chaque année financière, un tableau synoptique est complété par le coordonnateur pour chaque CHSLD. Ce dernier s'assure que toutes les occasions d'amélioration ont été prises en considération
- Si nécessaire, de nouvelles politiques ou procédures peuvent découler des informations divulguées lors des causeries

X:\DSAPA\Administration\Dir Adj Heb\1000-Gestion Admin\1347 Comité ou réunion\Rencontres résidents partenaires\Guide pour réalisation rencontres périodiques avec les résidents-partenaires.docx

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Est-de-
l'Île-de-Montréal*

Québec 