

## Résumé du webinaire du 29 novembre 2021

*SLD+ et pandémie : apprendre ensemble*

### THÈME

Pratiques dignes d'intérêt qui favorisent la présence des familles et les communications avec celles-ci

### ASPECT CLÉ

Présence des familles

### CONFÉRENCIÈRES

- **Janice Keefe**, professeure et cheffe du département d'études familiales et de gérontologie de l'Université Mount Saint Vincent, et directrice du Nova Scotia Centre on Aging
- **Pamela Fancey**, directrice associée du Nova Scotia Centre on Aging de l'Université Mount Saint Vincent

### OBJECTIFS

- Échanger des stratégies pour garder les familles et les partenaires de soins essentiels informés des soins aux patients, des changements aux politiques et de la réponse à la pandémie, ainsi que des moyens pour augmenter la présence des familles en contexte de restrictions sanitaires.

### RÉSUMÉ

- Au début de la pandémie de COVID-19, nous avons vite réalisé qu'il fallait une approche stratégique et coordonnée pour communiquer avec les familles. Nous avons utilisé diverses stratégies et méthodes pour gérer le fort volume de demandes des familles avec respect et transparence, ainsi que pour nous adapter à l'aisance et à l'accès de chacun quant aux ressources de communication.
- Parmi les ressources personnalisée et généralisée, on trouvait les suivantes : site Web (messages vidéo, états de la situation pandémique, notifications, blogue, portail), téléphone (appels directs, système téléphonique automatisé, messages téléphoniques préenregistrés, notifications par messages texte de masse), réseaux sociaux (Facebook, Twitter), courriel (liste de distribution) et vidéoconférences (assemblées publiques virtuelles).

- Voici les principaux points à retenir concernant la communication avec les familles en temps de crise :
  - Les communications préparées et diffusées par la haute direction (P.-D. G., directeur des soins) ont permis de communiquer le degré d'importance de la situation aux familles et de les rassurer.
  - Les assemblées publiques et autres moyens de favoriser la discussion entre les familles et l'établissement ont permis aux proches 1) d'obtenir des mises à jour, 2) de formuler des commentaires et 3) de participer davantage à la réponse à la pandémie.
  - Les assemblées publiques et Facebook ont donné une occasion unique aux familles de créer des liens.
  - Des approches de communication multiples devraient être utilisées pour veiller à ce que les divers besoins des proches soient satisfaits (options reposant beaucoup ou peu sur le recours à la technologie).
  - Les approches de communication devraient être fondées sur le cadre existant de l'établissement.
  - Des stratégies simples, comme les messages téléphoniques préenregistrés, peuvent avoir une grande incidence.
- Durant la pandémie, les ESLD ont reconnu que le bien-être et la sécurité du personnel, des résidents et des familles devaient être une responsabilité partagée (par le personnel et les proches). Vu les restrictions sanitaires, les directives en perpétuel changement et les différences d'une administration à l'autre quant aux lignes directrices et aux définitions sur le statut des membres de la famille (partenaires de soins ou simples visiteurs), les établissements ont dû faire preuve d'ingéniosité pour favoriser la présence des familles.
- Voici les principales pratiques et observations mises à contribution pour favoriser cette présence :
  - Les établissements de soins ont utilisé l'outil *Partenaires de soins : trousse de pandémie* (notamment la carte d'identité du proche aidant, la promesse des partenaires de soins, le modèle d'outil de communication) de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, qui favorise la participation des familles de façon sécuritaire et significative.

- Une formation rigoureuse pour la famille était un bon investissement. Les méthodes les plus efficaces (en personne, en ligne, à l'aide de cahiers) différaient d'un établissement à l'autre.
- La technologie utilisée pour l'entrée et l'autodépistage a facilité l'accès des familles (et du personnel).
- Les approches de planification dépendaient de l'infrastructure (ex. : accès ou non à la technologie), ce qui peut avoir une incidence sur l'expérience des familles et leur présence accrue.
- La configuration du milieu (ex. : espace réservé, logements, entrée privée) avait une incidence sur la présence des familles. Par exemple, le gouvernement manitobain a débloqué des fonds pour créer des bulles de visite afin de favoriser la présence des familles sur place.
- Trois représentantes ont mis en œuvre des pratiques pour soutenir la présence des familles. Voici leurs observations :
  - Karen Biggs (C.-B.) a expliqué que devant un manque de personnel d'entretien ménager, une mesure ingénieuse fut de recruter parmi les familles. Grâce à un système robuste de communication (publipostage), on a recueilli plus de 200 candidatures.
  - Laurie Cerqueti (Manitoba) a souligné que les familles étaient partantes pour aider bénévolement dans les ESLD (par exemple, pour le dépistage ou pour nourrir les résidents). On s'est servi des réseaux sociaux et des médias traditionnels pour proposer toutes sortes d'occasions de bénévolat, ce qui a aidé à trouver des volontaires parmi les proches et à les garder pendant la pandémie.
  - Ariel Rise (Nouvelle-Écosse) a indiqué que la création d'une structure d'hôtes dans son ESLD (soit 10 maisons accueillant 9 résidents dans un quartier) et d'espaces spécialement conçus pour la PCI a permis aux familles d'être présentes dans les établissements.
- La pandémie a nécessité un effort immédiat et soutenu pour favoriser la présence des familles. On s'entend généralement pour dire que les enseignements tirés et les pratiques adoptées garderont leur pertinence même après la pandémie et lors d'autres éclosions.

## RESSOURCES PRÉSENTÉES

- [Rapport \*Repenser les soins aux personnes âgées\*](#)

- [Rapport \*Pratiques prometteuses pour favoriser la résilience des prestataires de soins de longue durée\*](#)
- [Outil \*Partenaires de soins : trousse de pandémie\*](#)

## ENREGISTREMENT DU WEBINAIRE

- [Visionnez le webinaire complet ici!](#)

**Excellence en santé Canada** est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé par Santé Canada. Les opinions exprimées dans le présent document ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.