

## **MAINTIEN DE LA COMMUNICATION AVEC LES PROCHES**

### **STRATÉGIES PROPOSÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS (CHSLD)**

#### **1. MISE EN CONTEXTE**

Le 27 mars 2020, une lettre a été acheminée aux centres intégrés de santé et de services sociaux et aux centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux leur demandant de transmettre au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) les moyens mis en place dans les CHSLD, afin de permettre aux proches et aux résidents de communiquer ensemble pendant l'interdiction des visites en CHSLD en contexte de pandémie de la COVID-19. Le présent document constitue une synthèse des moyens mis en place par les différents établissements ainsi que la présentation de quelques messages-clés et pratiques inspirantes au bénéfice de tous.

#### **2. MESSAGES-CLÉS ET PRATIQUES INSPIRANTES ISSUES DES RÉPONSES DES ÉTABLISSEMENTS**

Ci-bas, ont été regroupées les idées prometteuses qui présentaient un potentiel de transférabilité. Il est important de préciser que les pratiques inspirantes et les messages-clés retenus n'ont aucune valeur prescriptive. L'objectif recherché ici est uniquement d'outiller les établissements afin de faciliter la mise en place et la bonification des moyens de socialisation à distance mis en œuvre et ainsi mieux répondre au besoin de communication des proches et des personnes hébergées, malgré le contexte d'interdiction de visite pendant la pandémie.

##### **Retombées positives liées à la mise en place et au maintien des moyens de communication à distance avec les proches**

- Ne pas minimiser les effets positifs de la socialisation à distance puisque le maintien des relations sociales a un impact positif sur la santé physique et psychologique dans chaque étape de la vie;
- Amenuiser la hausse potentielle du niveau de stress, briser l'isolement lié aux interdictions de visites et rassurer les personnes hébergées et leurs proches dans le contexte de la pandémie;
- Maintenir et favoriser le lien entre les résidents et les proches au-delà de la pandémie puisque plusieurs proches ne demeurent pas à proximité ou encore rencontrent des difficultés pour se déplacer régulièrement au CHSLD.

##### **Élaborer une stratégie de communication efficiente et en faire la promotion**

- Solliciter la Direction des communications de l'établissement, afin d'élaborer une stratégie de communication visant à guider les actions en fonction des besoins des différents publics cibles : le CHSLD et son environnement externe, le lien entre chaque résident et le proche;
- Identifier les besoins technologiques, informationnels et les différents médiums disponibles pour répondre à la socialisation à distance et faire des liens avec la Direction des ressources informationnelles pour explorer les moyens pour combler ces besoins;
- Identifier des leviers de financement pour répondre aux besoins technologiques (ex : grandes fondations);
- Élaborer et faire la promotion d'un plan de communication auprès des personnes concernées (gestionnaires, personnel, bénévoles, personnes hébergées, proches, etc.) avec des messages-clés à relayer en fonction des contextes.
- Élaborer et utiliser des outils pour soutenir le personnel et assurer la qualité des moyens de communication mis en place, par exemple :
  - ✓ algorithme de communication pour soutenir le personnel ;

- ✓ guide précisant la nature et le type d'informations minimales à transmettre aux proches;
- ✓ registre/journal des communications avec les proches.
- Élaborer une stratégie de communication qui permet la transmission d'information (communication unidirectionnelle), par exemple par le biais de page Web, Facebook, etc., et une autre qui mise davantage sur les échanges (communication bidirectionnelle) par exemple, par le biais d'appels, de courriels, etc. Les proches et les personnes hébergées doivent pouvoir s'exprimer, poser des questions, transmettre de l'information, clarifier ou préciser certains points, etc.;
- Faire appel à la créativité sociale et collective pour développer des actions novatrices, quant à l'utilisation des différents moyens technologiques (appels vidéo par Skype, Zoom, etc.; envoi de vidéos préenregistrées, envoi de photos, visites virtuelles, questions-réponses, infolettre, etc.).

#### **Identifier les ressources humaines à mobiliser et les tâches pouvant leur être assignées**

- Identifier formellement une personne qui aura pour tâche de coordonner la mise en place de stratégies de socialisation à distance.
- Réfléchir à la contribution du personnel, des bénévoles ou d'autres personnes et aux tâches pour lesquelles ils peuvent être mis à contribution :
  - ✓ **les gestionnaires et les professionnels des communications** peuvent :
    - être en charge des messages généraux et officiels tels que ceux pour la boîte vocale dédiée aux proches;
    - réaliser les enregistrements vocaux mis à jour quotidiennement pour donner des informations générales sur la situation au CHSLD;
    - organiser les rencontres avec les comités de résidents;
    - tenir les points de presse;
    - enregistrer des vidéos destinées à la page Facebook de l'établissement, etc.
  - ✓ **les professionnels des équipes interdisciplinaires** du CHSLD peuvent :
    - élaborer un plan de suivi de communication auquel contribuent les membres de l'équipe qui se partagent les contacts téléphoniques avec les proches en fonction des besoins cliniques du résident.
  - ✓ **les éducateurs spécialisés, les techniciens en loisir, les bénévoles et les préposés aux bénéficiaires** peuvent :
    - assurer un soutien aux personnes hébergées pour leur permettre de communiquer avec leurs proches;
    - communiquer avec les proches pour donner des nouvelles des personnes hébergées surtout lorsque la communication avec ces dernières est complexe, voire impossible;
    - rassurer et apporter un soutien moral ponctuel aux proches;
    - repérer les proches qui manifestent des signes de détresse et les personnes hébergées isolées socialement et les référer aux ressources compétentes et pertinentes.
  - ✓ **le personnel de soutien** peut :
    - contribuer à la collecte ou à la transmission d'informations d'ordre plus générales;
    - recenser les besoins d'information et les préférences des proches en lien avec les méthodes de communication à privilégier;
    - dresser les listes d'envoi courriel;
    - élaborer un horaire préétabli des appels aux proches qui respectent leurs préférences pour les moyens de communication et le moment pour communiquer avec eux;
    - etc.

### **Adapter les communications aux besoins et préférences de proches et des personnes hébergées**

- Se renseigner sur les besoins et les préférences des proches et des personnes hébergées en lien avec les méthodes de communication à privilégier (courriel, envoi par la poste, etc.) :
  - ✓ moyens synchrones (en même temps) ou asynchrones (en différé);
  - ✓ moyens oraux (téléphone, vidéo, etc.) ou écrits (courriel, lettre, etc.);
  - ✓ aspects à considérer qui peuvent entraver la communication (déficience visuelle ou auditive, analphabétisme, troubles neurocognitifs majeurs, etc.) et mettre en place des solutions adaptées à ces particularités (gros caractère, dispositifs techniques pour malentendants, vidéos, etc.).
  
- Les contacts en personne et par téléphone sont les médiums de communication que préfèrent les aînés et la qualité des communications a une incidence sur la satisfaction des personnes. Ainsi, il est important de :
  - ✓ considérer un éventail de méthodes pour joindre les proches et les personnes hébergées, mais de prévoir des contacts téléphoniques/vidéos réguliers puisqu'il s'agit du médium de communication le plus satisfaisant pour les personnes âgées;
  - ✓ bonifier la nature et le contenu des informations transmises aux proches en abordant, par exemple :
    - l'état de santé physique et psychologique de la personne hébergée (pour les communications privées);
    - les moyens mis en œuvre par l'établissement pour assurer la santé et la sécurité des résidents;
    - le bilan des activités ou du quotidien dans l'établissement;
    - etc.

### **Repérer les proches et les personnes hébergées particulièrement vulnérables et leur apporter du soutien**

- Repérer les proches présentant des signes de vulnérabilité, leur offrir du soutien ou encore les référer vers les ressources appropriées :
  - ✓ référer aux intervenants sociaux de l'établissement;
  - ✓ référer au service Info-Aidant;
  - ✓ référer à un organisme du territoire avec qui une entente de collaboration est réalisée à cet égard.
  
- Mettre en place des stratégies pour briser l'isolement social des personnes hébergées qui n'ont pas de liens avec leurs proches :
  - ✓ référer aux intervenants sociaux de l'établissement;
  - ✓ planifier des visites d'amitiés virtuelles avec un organisme communautaire du territoire;
  - ✓ prévoir la visite d'un bénévole du CHSLD;
  - ✓ etc.

## Disposer des prérequis pour utiliser les outils technologiques

- Solliciter la Direction des ressources informationnelles pour s'assurer de disposer des équipements requis (téléphone intelligent, tablette, ordinateur ou portable muni d'une caméra, de haut-parleurs, d'un micro ou d'écouteurs avec micro intégré) et d'utiliser ces derniers de façon sécuritaire, par exemple :
  - ✓ avant de choisir votre opérateur cellulaire, assurez-vous que le fournisseur de compte détient une bonne couverture de signal cellulaire dans votre secteur ou région;
  - ✓ accéder à Internet avec une vitesse d'au moins 10 Mbits/sec (Wi-Fi ou réseau cellulaire);
  - ✓ accéder aux applications permettant une vidéoconférence entre les usagers et leurs proches et préférablement compatibles avec les appareils iOS et Android tels que Skype;
  - ✓ disposer d'un courriel différent pour l'usage clinique et pour la communication avec les proches;
  - ✓ utiliser un réseau de télécommunication différent de celui de l'établissement dédié aux soins et services de santé;
  - ✓ etc.
- Les outils technologiques de communication et le matériel utilisé en télésanté doivent servir de façon prioritaire à cette fin, mais pourraient servir aussi à maintenir le lien entre les proches et les personnes hébergées. Dans ce cas, vous devez vous référer aux précautions et aux principes de base précisés dans la boîte à outils sur le site Web du Réseau québécois de la télésanté : [https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/pdf/Guide\\_bonnes%20pratique%20télésanté\\_comm%20patient-famille\\_v1.7.pdf](https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/pdf/Guide_bonnes%20pratique%20télésanté_comm%20patient-famille_v1.7.pdf).

## Nettoyer et désinfecter le matériel technologique utilisé

- Référez à la procédure de nettoyage et de désinfection du matériel technologique à des fins thérapeutiques, éducatives ou d'évaluation en télésanté : [https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/pdf/Nettoyage%20des%20technologies%20de%20télésanté\\_2.0.pdf](https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/pdf/Nettoyage%20des%20technologies%20de%20télésanté_2.0.pdf).
- Utiliser les produits de nettoyage ou de désinfection recommandée : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/liste.html>.

## 3. MODALITÉS D'ACCÈS AUX OUTILS DÉVELOPPÉS PAR LES CHSLD

Si vous le souhaitez, vous êtes invités à acheminer les outils développés par votre CHSLD pour maintenir la communication entre les proches et les personnes hébergées à l'adresse suivante : [prochesaidants@msss.gouv.qc.ca](mailto:prochesaidants@msss.gouv.qc.ca). Notez que les outils acheminés n'ont pas à être parfaits ou faire l'objet d'une édition officielle. En acheminant les outils à cette adresse, vous autorisez le MSSS à les rendre disponibles au profit de tous. Les modalités pour accéder aux outils sont :

- pour les gestionnaires des CHSLD publics, la boîte à outils de la communauté virtuelle de pratique du Continuum Aînés :
  - ✓ membres <https://liferay6.cess-labs.com/group/cvp-continuum-aines/boite-a-outils-proches-aidants-aines>;
  - ✓ non-membres <https://fr.surveymonkey.com/r/inscriptioncvpaines>.
- pour les gestionnaires des CHSLD privés conventionnés et privés non conventionnés, le MSSS s'assurera d'acheminer les outils directement à ces établissements.

**TABLEAU 1 – MOYENS DE COMMUNICATION MIS EN PLACE DANS LES CHSLD PUBLICS, PRIVÉS CONVENTIONNÉS ET PRIVÉS NON CONVENTIONNÉS**

MOYEN	DESCRIPTION	LIEN DE COMMUNICATION ENTRE		CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE
		Établissement et proches	Proches et personnes hébergées	
Appels téléphoniques (ligne dure ou cellulaire)	- Appels réguliers aux proches ou encore selon les besoins	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajout de lignes téléphoniques</li> <li>- Téléphone intelligent muni de données Internet mobile ou accès au Wi-Fi de l'installation</li> <li>- Personnel dédié à cette tâche pour soutenir les personnes hébergées</li> </ul>
	- Mise en place d'une ligne téléphonique réservée aux proches	X		
	- Enregistrement vocal mis à jour quotidiennement pour donner des informations générales sur la situation au CHSLD	X		
	- Boîtes vocales réservées aux proches	X		
Courrier par la poste	- Envoi et réception de lettres, de photos ou d'objets par la poste	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyen plus accessible pour les résidents et proches qui ne sont pas confortables avec l'utilisation des ordinateurs et/ou des applications technologiques</li> <li>- Personnel du CHSLD dédié pour gérer, distribuer, envoyer et au besoin, lire le courrier</li> </ul>
	- Transmission d'information par la poste sur les mesures prises par la direction SAPA	X		

MOYEN	DESCRIPTION	LIEN DE COMMUNICATION ENTRE		CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE
		Établissement et proches	Proches et personnes hébergées	
Courriels	- Message personnalisé aux proches	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès à une adresse courriel pour les familles</li> <li>- Pour les usagers qui ont une adresse courriel personnelle, une personne désignée peut les soutenir dans les échanges courriel avec leurs proches</li> <li>- Utilisation de l'adresse courriel de l'établissement pour les résidents qui n'ont pas d'adresse courriel personnelle</li> <li>- Une personne désignée lit les courriels s'adressant aux usagers et répond aux courriels</li> </ul>
	- Message général envoyé par courriel à l'ensemble des proches	X		
	- Boîte courriel réservée aux proches	X		
	- Infolettre	X		
Site Web et page de médias sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter)	- Création/utilisation de la page Web de l'établissement	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une personne doit être désignée pour mettre à jour les informations sur la page et pour jouer le rôle de modérateur pour s'assurer que les commentaires laissés par les utilisateurs sont pertinents et justes</li> </ul>
	- Création d'une page via un média social pour communiquer de l'information aux proches	X		
	- Podcasts diffusés sur le site Web	X		

MOYEN	DESCRIPTION	LIEN DE COMMUNICATION ENTRE		CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE
		Établissement et proches	Proches et personnes hébergées	
Comité des résidents	- Rencontres virtuelles avec comités de résidents	X		
	- Conférences téléphoniques	X		
Point de presse	- Pour la population	X		- Mesures de respect des directives de distanciation sociale et autres
Infolettre	- Infolettre transmise aux familles par courriel ou par courrier	X		- Miser sur la qualité des informations plutôt que sur la quantité - Intégrer des photos et des témoignages
Foire aux questions	- Élaborer et mettre régulièrement à jour une foire aux questions sur le site Web ou la page Facebook de l'installation à partir des questions posées par les proches	X		- Mettre les questions les plus fréquentes - Diviser en sous-sections - Mettre à jour régulièrement
Visites par les fenêtres			X	- L'utilisateur doit pouvoir être déplacé par une personne désignée à une fenêtre au rez-de-chaussée accessible par les personnes à l'extérieur de l'installation
Visites d'amitié à distance			X	- Pour les personnes seules