

Plan d'amélioration de la qualité (PAQ)

# Document narratif pour les organismes de soins de santé en Ontario

13 mars 2024

*Pioneer Manor*  
*Manoir des pionniers*

**Santé Ontario**

## APERÇU

Le Manoir des pionniers est un foyer de 433 lits qui est détenu et géré par la Ville du Grand Sudbury.

Le Manoir a créé un Comité de la qualité en 2016 afin de placer la qualité au cœur de ses efforts. Il l'a relancé à l'automne 2022 après une brève interruption imposée par la pandémie de COVID-19. Des représentants des résidents et des familles siègent maintenant depuis peu à ce Comité – ce qui était souhaité depuis le tout début – tout comme des membres du personnel infirmier autorisé et du personnel de soutien.

Le rôle du Comité de la qualité est de superviser les initiatives générales en matière de qualité, ainsi que les travaux de divers autres comités chargés de gérer la qualité des soins et des services dans le foyer, notamment le contrôle de la douleur, les soins palliatifs, la sécurité des résidents, les soins de la peau et des plaies, la prévention et le contrôle des infections, la réduction au minimum de l'utilisation de la contention et la gestion des chutes.

Une fois par année, le Manoir transmet un sondage aux résidents et à leur famille pour évaluer officiellement leur satisfaction à l'égard des services, de la prestation des soins et du service à la clientèle.

## ACCÈS ET FLUX

Depuis la publication du dernier PAQ, nous avons ajouté une infirmière praticienne à notre équipe. Cette infirmière et au moins un médecin sont sur place cinq jours par semaine, ce qui nous permet de fournir des évaluations et des interventions en temps opportun pour gérer les problèmes de santé des résidents, et ce, bien souvent sans qu'il soit nécessaire de les transférer à l'hôpital.

Si un patient a besoin d'une évaluation diagnostique plus sophistiquée, par exemple pour déterminer s'il a une fracture après une chute, nous continuons de collaborer avec les Services d'intervention – Urgences d'Horizon Santé-Nord pour organiser son transfert à l'hôpital, ce qui lui évite les délais d'attente habituels au Service des urgences et lui procure rapidement l'aide médicale dont il a besoin.

Nous avons aussi récemment ajouté des pompes à perfusion CADD pour améliorer notre capacité de gérer la douleur et d'autres symptômes en fin de vie afin que les résidents puissent rester avec nous dans un environnement qui leur est familier pendant leurs derniers jours.

## ÉQUITÉ ET SANTÉ DES AUTOCHTONES

En 2023, nous avons offert aux membres du personnel une formation sur la diversité, l'inclusion et l'équité à l'aide d'une plateforme d'apprentissage disponible en ligne : 79 % d'entre eux l'ont suivie jusqu'à présent.

En partenariat avec le Collège Boreal, nous sommes en train d'organiser une formation similaire afin de l'offrir cette fois en personne. Nous espérons que tous les membres du personnel du Manoir des pionniers la suivront au cours des prochaines années.

Nous avons aussi mis sur pied un Comité de la diversité, de l'inclusion et de l'équité. Les membres sont en train de préparer le lancement de leurs activités. Il inclura des représentants de divers services, des résidents et des familles.

## EXPÉRIENCES DES PATIENTS/CLIENTS/RÉSIDENTS

Comme indiqué dans le plan de travail, l'engagement des résidents est toujours une priorité en 2024-2025. Nous continuons d'améliorer l'expérience des résidents et de leur famille dans le cadre des réunions sur les soins et nous réussissons de plus en plus à recruter des résidents intéressés à participer aux comités.

La participation au Conseil des résidents et au Comité alimentaire augmente constamment et nous essayons de recruter pour d'autres groupes.

## EXPÉRIENCE DU FOURNISSEUR

Comme indiqué dans le plan de travail, le recrutement et le maintien en poste sont des questions hautement prioritaires et préoccupantes non seulement dans notre région, mais aussi dans l'ensemble de la province et au-delà.

Nous nous concentrons sur le maintien en poste et la communication en 2024-2025. Selon le récent sondage mené auprès des membres du personnel (taux de réponse de 30 %), 33 % des personnes interrogées estiment que la communication et l'échange de renseignements peuvent être améliorés et seulement 36 % des personnes interrogées estiment que la direction est à l'écoute de leurs préoccupations. Nous devons nous pencher sur ces volets.

## SÉCURITÉ

La sécurité des résidents est toujours une priorité et fait l'objet d'un certain nombre de programmes.

Cette année, nous collaborerons avec le Centre GERAS de l'Université McMaster à son étude sur les chutes intitulée PREVENT. Nous espérons améliorer nos stratégies de gestion des chutes en tirant des enseignements de cette étude.

Nous avons également ajouté une formation sur la sécurité des médicaments pour le personnel infirmier autorisé et nous avons pris des mesures pour réduire les distractions et, espérons-le, les erreurs, lors de l'administration des médicaments.

Nous sommes en plus en bonne voie de rétablir le Comité du soulèvement minimal et de former tous les membres du personnel qui offrent des soins aux résidents et des champions parmi d'autres membres du personnel afin d'améliorer la sécurité des résidents pendant les soulèvements et les transferts.

## APPROCHE DE LA SANTÉ DE LA POPULATION

Notre équipe, par l'intermédiaire de membres du service de soutien en cas de trouble du comportement et de notre travailleuse sociale, aide à diriger des résidents vers des ressources externes pour les aider à vivre le mieux possible.

Elle peut ainsi diriger les résidents admissibles vers les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle pour qu'ils aient un accompagnateur à des sorties ou de l'aide financière pour acheter des articles comme une télé ou un ordinateur.

Nous avons également fait appel à l'Association canadienne pour la santé mentale afin qu'elle parle aux résidents de la santé mentale à un âge avancé, des changements que les gens peuvent vivre et des façons de rester en contact avec la famille et la communauté.

## COORDONNÉES DE LA RESPONSABLE/RENSEIGNEMENTS

Maria Casas, IA, CSIG(C)

Coordonnatrice des soins aux résidents

Téléphone : 705 566-4282, poste 3281

Courriel : [maria.casas@greatersudbury.ca](mailto:maria.casas@greatersudbury.ca)



## APPROBATION

Il est recommandé que les personnes nommées ci-dessous examinent et approuvent le Plan d'amélioration de la qualité (le cas échéant).

J'ai examiné et approuvé le Plan d'amélioration de la qualité du Manoir des pionniers le **12 mars 2024**.

---

**Aaron Archibald**, président du Conseil d'administration / titulaire du permis ou délégué

---

**Aaron Archibald**, membre du Conseil d'administration / directeur

---

**Maria Casas**, présidente du Comité de la qualité ou délégué

---

Ajouter des postes de direction au besoin

---