

## Équité

### Mesure – Dimension : Équitable

Indicateur n° 1	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de membres du personnel (cadres, dirigeants ou tous) ayant suivi une formation pertinente en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme.	O	% / membres du personnel	Collecte de données locales / Période de 12 mois consécutifs la plus récente	79,00	20,00	79 % des membres du personnel ont suivi cette formation en 2023 dans notre plateforme d'apprentissage en ligne. La formation en personne devrait commencer en 2024. L'objectif est que 100 % des membres du personnel la suivent en personne au cours des prochaines années. Nous accorderons la priorité aux personnes qui n'ont pas suivi la formation en ligne.	Collège Boreal

### Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Il est déjà prévu d'offrir cette formation en personne dans le cadre d'une entente avec le Collège Boreal.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Séances de formation prévues tout au long de l'année; formation rémunérée ou suivie pendant les heures de travail.	% de membres du personnel qui ont suivi la formation.	Dossiers sur les présences.	Nombre total de lits de SLD : 433.

Idée de changement n° 2 – Un Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion est en cours de création au sein du foyer. Sa mission sera de formuler des conseils et des recommandations sur l'intégration de la diversité, de l'équité et de l'inclusion à la prestation des services en misant sur les recherches et les pratiques exemplaires disponibles, ainsi que sur l'expérience par des membres de la vaste communauté du Manoir des Pionniers.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Membres représentant une variété de services, les résidents et les membres de leur famille.	Comité et mandat établis.	Le Comité se réunit au moins trimestriellement en 2024-2025.	



## Expérience

### Mesure – Dimension : Centrée sur le patient

Indicateur n° 2	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de résidents satisfaits de l'écoute du personnel.	C	Taux par tranche de 100 / résidents adultes recevant des SLD	Collecte de données à l'interne / sondage réalisé à la fin de l'année civile	74,00	80,00	<p>Nous souhaitons améliorer notre résultat dans ce domaine et pourrions réaliser le sondage différemment en 2024. Par exemple, seulement les personnes ayant un résultat de 2 ou moins à l'échelle de rendement cognitif ont été interrogées.</p> <p>Nous envisagerons d'inclure les personnes ayant un résultat de 3 pour augmenter le taux de réponse et nous assurer de ne pas exclure une partie importante de la population de résidents.</p>	

### Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Continuer de mettre en œuvre le processus Triple A.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Former les membres du personnel qui n'ont pas encore suivi cette formation. Continuer le travail à l'aide de scénarios pendant les réunions d'équipe mensuelles. Renforcer la formation à l'aide de la plateforme d'apprentissage en ligne.	La majorité des membres du personnel a suivi la formation.	Au moins la moitié des membres du personnel a reçu la formation en personne sur ce processus.	

Idée de changement n° 2 – Encourager les résidents à assister et à participer à leurs réunions sur les soins.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
L'infirmière rappelle au résident la date de la réunion le jour même. La personne qui dirige la réunion demande au résident de faire part de ses commentaires pendant la réunion et consigne ses commentaires dans la documentation de la réunion. Elle consigne aussi le refus d'un résident de participer à une réunion.	Davantage de résidents participent à la réunion à leur admission et aux réunions annuelles.	Les résidents qui ont un résultat de 3 ou moins à l'échelle de rendement cognitif sont invités à participer à leurs réunions sur les soins. En 2024, nous déterminerons le pourcentage de résidents invités qui ont accepté l'invitation.	

Idée de changement n° 3 – Les gestionnaires cliniques (soins infirmiers, réadaptation, nutrition et autres professions de la santé) se rendront au moins une fois par semaine dans les différentes aires résidentielles du foyer.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Les gestionnaires s'efforcent de visiter au moins trois sections du foyer par semaine à un moment où les résidents sont disponibles comme à l'heure des repas. Les préoccupations qui ne sont pas réglées immédiatement font l'objet de discussions avec l'équipe pour trouver des solutions. Les préoccupations communes sont transmises au Conseil des résidents et au Conseil des familles.	Les gestionnaires reçoivent les commentaires/préoccupations directement et apportent une solution avant qu'ils donnent lieu à une plainte.	Résultats du sondage sur la satisfaction des résidents en 2024.	

## Mesure – Dimension : Centrée sur le patient

Indicateur n° 3	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage du personnel estimant que les processus d'information et de communication sont efficaces et efficaces, plus particulièrement en ce qui concerne le rendement, la qualité des services et les résultats	C	Taux par tranche de 100 / membres du personnel	Sondage mené auprès du personnel / fin de l'année civile	30,00	50,00	Nous souhaitons améliorer notre résultat dans ce domaine, mais nous sommes réalistes quant à l'ampleur du changement possible en un an.	

Idée de changement n° 1 – Continuer de transmettre une mise à jour chaque mois au Conseil de la qualité afin de souligner le rendement dans divers domaines clés et de donner un aperçu des activités d'amélioration en cours au sein du foyer. Le Conseil tient une liste des représentants du personnel, des résidents et des familles.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Continuer d'encourager les membres du personnel à consulter de tableau d'affichage. La liste des activités d'amélioration est communiquée aux gestionnaires pour qu'ils puissent la communiquer à leur tour aux membres du personnel pendant les réunions d'équipe mensuelles.	Le procès-verbal des réunions d'équipe mensuelles montre que ces données sont communiquées et font l'objet de discussions. Davantage de membres du personnel siègent et participent à divers comités du foyer.	Les résultats à la question sur ce sujet dans le prochain sondage montrent une amélioration dans les communications au sujet de nos activités et de notre rendement.	

Idée de changement n° 2 – Le directeur rencontre des membres du personnel tout au long de l'année.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Le directeur rencontre individuellement des membres du personnel ou se joint à des réunions d'équipe pour transmettre des renseignements et recevoir des commentaires des membres du personnel.	Le procès-verbal des réunions montre que cette idée est mise en œuvre.	Les rencontres ont lieu au moins trimestriellement.	

Idée de changement n° 3 – Tous les membres du personnel ont maintenant une adresse de courriel. Plusieurs d'entre eux ont encore besoin d'aide pour se connecter et accéder à leurs courriels.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Les superviseurs aident les membres du personnel qui ont de la difficulté pour que l'ensemble du personnel consulte ses courriels régulièrement.	Moins de préoccupations sont signalées et les membres du personnel répondent aux courriels comme il convient.	Les messages sont reçus en temps plus opportun.	

Idée de changement n° 4 – Créer un bulletin de nouvelles sur les initiatives en matière de qualité et le transmettre à tous les membres du personnel, les résidents et les visiteurs.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Préparer et transmettre un court bulletin de nouvelles sur les activités d'amélioration de la qualité en cours ou terminées.	Préparation et distribution du bulletin tous les trimestres.	Le bulletin est transmis au moins trimestriellement.	

## Sécurité

### Mesure – Dimension : Sécuritaire

Indicateur n° 4	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de résidents du foyer de SLD non atteints de psychose qui ont reçu des médicaments antipsychotiques au cours des 7 jours précédant leur évaluation.	O	% / résidents	Système d'information sur les SLD de l'ICIS / Juillet 2023 – septembre 2023 (2 <sup>e</sup> trimestre 2023-2024), moyenne mobile sur 4 trimestres	31,20	30,00	Nos chiffres ont légèrement diminué depuis 2022. Nous souhaitons maintenir ou réduire dans la mesure du possible.	

## Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Poursuivre les interventions déjà lancées, y compris la formation du personnel sur les approches douces et persuasives afin de veiller à ce que les comportements soient gérés sans médicament dans la mesure du possible.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Offrir une formation interne sur les approches douces et persuasives et assigner des membres du personnel à y assister.	Augmentation du pourcentage de membres du personnel qui ont suivi la formation.	40 % des membres du personnel formés.	

Idée de changement n° 2 – Continuer d'examiner l'utilisation des médicaments antipsychotiques par l'entremise de l'examen trimestriel des médicaments et des membres de l'équipe de soutien en cas de troubles du comportement afin que l'utilisation de ces médicaments soit justifiée.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Voir la description ci-dessus.	Analyse des tendances en matière de prescription à des fins de comparaison avec celles d'autres foyers de SLD.	Examen au moins trimestriel et réduction ou arrêt des médicaments selon le cas.	Les données peuvent être trompeuses parce que certains problèmes, par exemple les symptômes d'hallucinations et de délire, peuvent ne pas être notés pendant la période d'observation de 7 jours (RAI), plus particulièrement lorsque les médicaments contrôlent ces symptômes.

## Mesure – Dimension : Sécuritaire

Indicateur n° 5	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Nombre de blessures musculosquelettiques documentées parmi les membres du personnel.	C	Nombre / membres du personnel	Collecte interne de données / pendant toute l'année civile	78,00	70,00	Remarque : Cette donnée n'est pas un pourcentage, mais un chiffre. Nous avons déjà réduit beaucoup le nombre et nous souhaitons le réduire davantage.	

## Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Continuer de renforcer le Comité du mieux-être.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Le Comité du mieux-être compte maintenant huit membres. Il prévoit réaliser une activité de lancement et y transmettre des renseignements sur la nutrition, l'exercice, le programme d'aide aux employés, LifeSpeak et le Centre de toxicomanie et de santé mentale. L'idée est que toutes les formes de mieux-être ont une incidence sur le potentiel de blessure au travail.	L'activité de lancement du Comité suscite une forte participation.	Commentaires des membres du personnel.	

Idée de changement n° 2 – Le Comité du soulèvement minimal poursuivra le travail entamé en 2023. Il y a 38 champions parmi les membres du personnel et tous les membres du personnel ont été formés à l'automne 2023.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Une formation supplémentaire sur les soulèvements et les transferts sera offerte en 2024 toujours à l'attention de l'ensemble du personnel. Les champions du soulèvement minimal commenceront à effectuer des vérifications et à offrir une formation de suivi au personnel.	Dossier sur les présences aux formations.	100 % des membres du personnel ont suivi la partie 2 de la formation en 2024.	

Idée de changement n° 3 – Les membres du personnel qui se blessent à répétition sont examinés par un responsable de la santé et sécurité afin de passer en revue la mécanique corporelle. D'autres sont vus à leur retour au travail par ce responsable ou l'agent de gestion de l'invalidité et la CSPAAT.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Faire un suivi individuel.	Tous les membres du personnel qui se blessent ont fait l'objet d'un examen et reçu des renseignements au besoin.	100 % des membres du personnel qui se blessent.	

Idée de changement n° 4 – Les membres du personnel qui subissent une blessure résultant de comportements de résidents reçoivent un suivi spécialisé.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Ces membres du personnel seront	Pourcentage de membres du	Environ 40 % des membres du	



<p>inscrits en priorité à la prochaine formation sur les approches douces et persuasives afin d'améliorer leur capacité de travailler efficacement auprès de résidents qui peuvent présenter des comportements physiques problématiques.</p>	<p>personnel qui ont suivi la formation sur les approches douces et persuasives.</p>	<p>personnel ont suivi cette formation jusqu'à présent. La cible est que ce pourcentage augmente beaucoup pendant l'année.</p>	
--	--	--	--

## Mesure – Dimension : Sécuritaire

Indicateur n° 6	Type	Unité/ Population	Source/ Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Taux de rotation de l'ensemble du personnel permanent dans toutes classifications.  Somme des démissions et des départs à la retraite au cours de l'année par rapport à l'effectif moyen pendant la période.	C	Nombre / membres du personnel	Collecte interne de données / d'ici la fin du mois de décembre	12,12	10,00	Le taux de rotation de l'ensemble des travailleurs de la santé au Canada, d'après SoinsSantéCAN, était de 7,3 % en 2022.	OIIO, ProfessionsSantéOntario

### Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Les membres du SCPF, qui représentent une grande proportion de nos effectifs, ont reçu une augmentation de salaire. Des négociations avec l'AIIO, qui représente les infirmières autorisées, débiteront sous peu.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Rester concurrentiel par rapport au salaire dans le secteur des SLD dans la Ville du Grand Sudbury.	Nos taux de rémunération restent supérieurs à ceux des autres établissements de SLD et comparables à ceux de notre grand hôpital régional.	Les données salariales sont transmises entre les établissements locaux de SLD.	

Idée de changement n° 2 – Explorer l'option d'un sondage anonyme auprès des membres du personnel qui quittent leur emploi.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Collaborer avec le service des ressources humaines pour élaborer un sondage et un processus pour recueillir les raisons qui motivent des membres du personnel à quitter le foyer.	L'exercice aura lieu au cours des prochains mois.	Terminer le processus avant la fin de l'année.	

Idée de changement n° 3 – Explorer l’option d’un sondage auprès des membres du personnel qui quittent volontairement leur emploi, mais qui reprennent un poste au foyer par la suite.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Trouver une façon de déterminer ce qui a incité des gens à revenir travailler au foyer avec l’aide du service des ressources humaines.	Explorer cette option au cours des prochains mois.	Terminer le processus avant la fin de l’année.	

Idée de changement n° 4 – Examiner les commentaires formulés dans le cadre du plus récent sondage mené auprès du personnel.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Relever les thèmes communs qui peuvent aider à déterminer ce qui maintient l’engagement des membres du personnel et ce qui peut les décourager et rendre la vie professionnelle moins satisfaisante.	Examiner les commentaires avec le Comité de la qualité.	Trouver des solutions pour corriger les lacunes avant la fin de l’année.	

Idée de changement n° 5 – Mettre à profit le Programme d’expérience d’exercice infirmier sous supervision.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Par l’entremise de l’OIO, nous avons donné à des infirmières qui retournent au travail la possibilité d’effectuer un stage chez nous afin de se qualifier pour l’inscription à leur ordre. Nous espérons qu’un stage réussi et enrichissant suscitera le désir de travailler chez nous après l’inscription.	Pourcentage d’infirmières participant à ce programme au Manoir qui choisissent de travailler ensuite au Manoir.	Nous utiliserons les données recueillies en 2024 en tant que données de référence.	

Idée de changement n° 6 – Mettre à profit le Programme d’engagement communautaire pour les infirmières.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Par l’entremise de ProfessionsSantéOntario, nous offrons aux infirmières qui n’ont pas travaillé récemment ou qui sont nouvellement diplômées une prime de 25 000 \$ si elles acceptent de travailler pour nous pendant deux ans à temps plein. Nous espérons que cela conduira à un engagement plus long.	Pourcentage d’infirmières acceptant un emploi grâce à ce programme qui choisissent de rester après la période de deux ans.	Nous utiliserons les données recueillies en 2024 en tant que données de référence.	

Idée de changement n° 7 – Mettre à profit le Programme de subventions d'encouragement aux professionnels de la réadaptation.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Grâce à cette subvention d'encouragement destinée aux communautés nordiques, nous attirons des professionnels réglementés à plein temps comme des ergothérapeutes et des physiothérapeutes. La subvention permet aux professionnels d'obtenir jusqu'à 5 000 \$ par année pendant trois années au maximum s'ils acceptent une offre d'emploi à temps plein.	Pourcentage de professionnels recrutés grâce à ce programme qui choisissent de rester au foyer après la période de trois ans.	Nous établirons les données de référence au cours des prochaines années.	