

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, gestionnaires 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	100,00	100,00	L'objectif est d'offrir cette formation à 100 % des membres du personnel, et ce, à tous les échelons à partir de maintenant.	

Idées de changement

Idee de changement n° 1 – La formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion sera dorénavant ajoutée au programme d'orientation obligatoire des nouveaux employés.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Ajout de la formation sur la plateforme d'apprentissage en ligne	Les nouveaux employés doivent suivre toute la formation obligatoire en ligne au moment de leur embauche, avant leur entrée en fonction.	La formation est assignée systématiquement.	N ^{bre} total de lits dans le foyer de soins de longue durée (SLD) : 433

Idee de changement n° 2 – Le Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion est maintenant en place, mais il continue d'évoluer. Au fur et à mesure que son rôle se développe, il pourrait favoriser une plus grande compréhension parmi les employés du foyer.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Les employés membres du comité représentent une variété de services. Il continue d'être difficile de recruter des représentants pour les résidents et les membres de leur famille.	Tous les postes sont invariablement occupés au sein du comité.	Le travail de ce comité sera communiqué à l'ensemble de l'organisme.	

Idée de changement n° 3 – Formation de champions de l’arc-en-ciel.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
15 champions de l’arc-en-ciel ont été formés en 2024. Nous planifions d’en former 15 autres en 2025.	Dossiers de formation	30 champions de l’arc-en-ciel seront en place d’ici la fin de l’année.	

Mesure – Dimension : Équitable

Indicateur n° 2	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, particulièrement en ce qui concerne le rendement, la qualité des services et les résultats.	C	% / membres du personnel	Autre / Une fois par année	34,00	35,00	Le rendement enregistré auparavant était de 30 %. Nous nous sommes améliorés et nous désirons maintenir cette amélioration.	

Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Continuer de maintenir et de mettre à jour le Tableau de la qualité afin de souligner le rendement et les améliorations dans divers domaines clés.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Encourager les membres du personnel à consulter le tableau d’affichage.	Les procès-verbaux des réunions d’équipe montreront que l’on rappelle au personnel de consulter le tableau régulièrement et qu’on l’encourage à ce faire.	Les résultats du sondage de l’année prochaine montreront une amélioration dans ce domaine.	

Idée de changement n° 2 – Le directeur continuera de rencontrer des employés tout au long de l'année.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Le directeur rencontrera individuellement des employés ou se joindra à des réunions d'équipe de services et de quarts divers pour transmettre des renseignements et recevoir des commentaires.	Les procès-verbaux des réunions montreront que cette idée est mise en œuvre.	Les rencontres auront lieu au moins trimestriellement.	

Idée de changement n° 3 – Nous continuerons d'élaborer un bulletin d'information sur les initiatives liées à la qualité et de le distribuer à tous les membres du personnel, ainsi qu'aux résidents et aux visiteurs.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Élaborer et transmettre un court bulletin d'information soulignant les améliorations apportées et en cours.	Élaboration, distribution et publication du bulletin tous les trimestres.	Le bulletin est élaboré au moins trimestriellement.	

Idée de changement n° 4 – Trouver de nouvelles façons de communiquer et de transmettre des renseignements aux employés, puisque certains employés ont encore de la difficulté à utiliser leur messagerie électronique.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Explorer des options, comme les conversations sécurisées sur le système PointClickCare (PCC).	Des options seront présentées au Conseil de la qualité aux fins d'études.	Une décision sera prise d'ici la fin de l'année concernant d'autres modes de communication.	

Idée de changement n° 5 – Répondre aux commentaires reçus dans le cadre du sondage auprès des employés.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Examiner les commentaires fournis dans le sondage afin de cerner les tendances et toute autre idée de changement que nous n'avons pas encore envisagée.	Les réponses au sondage seront passées en revue.	Les réponses seront passées en revue d'ici juin et une décision sera prise quant aux autres stratégies à adopter.	

Idée de changement n° 6 – Livrer une formation à l'équipe de leadership. Nous avons créé un programme de formation pour créer un milieu de travail collaboratif et résilient, à l'intention des dirigeants du Manoir des pionniers, dans le but d'enseigner au personnel les compétences pratiques nécessaires pour améliorer la communication et la collaboration, ainsi que d'autres compétences.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
15 employés, divisés en 3 groupes, recevront cette formation en 2025. Le programme sera livré annuellement dans le but ultime d'offrir la formation à tous les employés.	Dossiers de formation	45 employés suivront le cours d'ici décembre 2025.	

Expérience

Mesure – Dimension : Centrée sur le patient

Indicateur n° 3	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Pourcentage de résidents étant satisfaits de la manière dont les employés les écoutent	C	% / tous les résidents	Collecte de données à l'interne / Sondage réalisé à la fin de l'année civile	85,00	85,00	Nous avons enregistré une nette amélioration comparativement à l'année dernière et avons dépassé la cible précédente. Nous désirons maintenir ce rendement.	

Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Continuer de procurer aux employés existants et nouveaux une formation sur le processus Triple A.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Inclure cette formation dans le programme d'orientation obligatoire pour tous les nouveaux employés et dans la formation annuelle obligatoire du personnel par l'entremise de la plateforme d'apprentissage en ligne.	Tous les employés doivent obtenir l'orientation avant leur entrée en fonction. Les employés existants doivent compléter toute la formation annuelle qui leur est assignée.	100 % du personnel suivront cette formation, telle qu'assignée.	Continuer de suivre le processus Triple A dans le cadre des réunions d'équipe régulières tenues au sein des différents services, et ce, tout au long de l'année.

Idée de changement n° 2 – Poursuivre nos efforts à améliorer le processus des réunions sur les soins et, plus particulièrement, encourager les résidents à assister et à participer à leurs propres réunions.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Inviter et encourager tous les résidents à assister à leurs réunions sur les soins et le leur rappeler. Modifier l'outil de	La documentation montrera que les résidents ont été invités et qu'on leur a demandé quelle était leur préférence concernant	Tous les résidents auront été invités et encouragés à participer, sauf ceux qui ont une déficience	

<p>documentation des réunions afin qu'il demande si le résident a été invité à la réunion et, dans le cas contraire, pourquoi il ne l'a pas été. Réserver de l'espace pour les commentaires du résident (séparé des commentaires de la famille). De plus, demander aux résidents s'ils désirent que leur famille et leur mandataire spécial assistent aussi à la réunion.</p>	<p>la participation de leur famille. La documentation de la réunion sur les soins montrera une participation accrue de la part des résidents.</p>	<p>cognitive les empêchant de comprendre l'invitation.</p>	
---	---	--	--

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

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
<p>Les visites aideront les résidents à se sentir plus à l'aise avec les gestionnaires et à mieux les connaître, ce qui les encouragera à partager leurs préoccupations au fur et à mesure qu'elles se présentent.</p>	<p>Les gestionnaires recevront les commentaires directement et régleront les problèmes avant qu'ils ne donnent lieu à une plainte.</p>	<p>Les résultats du sondage sur la satisfaction des résidents en 2025 refléteront cette tendance.</p>	

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	% / tous les résidents	SISLD de l'ICIS / Du 1 ^{er} juill. au 30 sept. 2024 (2 ^e trimestre), moyenne mobile sur 4 trimestres	30,55	30,00	Sachant que les données pourraient être trompeuses en raison de la manière dont elles sont saisies dans le RAI-MDS, nous croyons que des améliorations significatives ne sont pas réalistes. Nous avons pourtant enregistré une certaine amélioration par rapport aux années précédentes et désirons maintenir cet élan.	

Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Continuer d’offrir au personnel la formation 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 cette formation à des employés. Nous avons un 2 ^e formateur interne pour livrer la formation.	Le pourcentage d’employés qui ont suivi la formation augmentera du pourcentage actuel de 40,4 %.	50 % des employés auront reçu cette formation et recevront une formation de rappel dans les 4 ou 5 ans.	

Idée de changement n° 2 – Continuer d’examiner l’utilisation des médicaments antipsychotiques au moyen de l’examen trimestriel des médicaments, lequel est effectué par la pharmacie, le personnel infirmier, le médecin et des membres de l’équipe de Soutien en cas de troubles du comportement.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Voir la description ci-dessus.	Les tendances dans la prescription continueront d’être analysées à des fins de comparaison avec celles d’autres foyers de SLD pour lesquels des données sont disponibles.	Tous les médicaments antipsychotiques administrés sont examinés au moins tous les trois mois et sont réduits ou arrêtés selon le cas.	

Idée de changement n° 3 – Apporter des modifications à la documentation dans le système Point-of-Care afin de mieux saisir les comportements des résidents qui reçoivent des médicaments psychotropes.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Ajouter des questions précises auxquelles doit répondre chaque quart de travail (p. ex., hallucinations, idées délirantes).	L'instrument d'évaluation des résidents identifiera avec une plus grande précision les résidents qui ont besoin de ces médicaments.	Cet indicateur diminuera.	

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 employés du Manoir des pionniers	C	Nombre / membres du personnel	Autre / pendant toute l'année civile	95,00	95,00	Dans le cadre de l'examen des données passées, l'on a constaté que le nombre variait de 118 à 167 annuellement avant la pandémie de COVID-19. Les résultats récents indiquent une amélioration par rapport à ces années et que, durant la pandémie, le nombre d'incidents a diminué lorsque l'on a déployé des employés additionnels dans le foyer, allégeant probablement ainsi le fardeau de notre personnel.	

Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Informer le responsable de la santé et de la sécurité des employés qui se blessent à répétition afin qu'il examine avec eux les circonstances et les facteurs ayant joué un rôle dans les blessures (p. ex., la mécanique corporelle, les politiques, les heures supplémentaires et la fatigue).

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Le personnel chargé des réclamations et de la réadaptation informera le responsable de ces employés.	Nombre d'employés ayant des blessures musculosquelettiques à répétition	Le nombre d'employés ayant des blessures musculosquelettiques à répétition diminuera.	

Idee de changement n° 2 – L'équipe de la santé et de la sécurité distribuera un bulletin mensuel aux employés. Le bulletin traitera régulièrement de sujets liés à la prévention des blessures musculosquelettiques.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
S'assurer que le bulletin est distribué et reçu par tous les employés.	Le personnel a accès aux renseignements.	L'équipe de la santé et de la sécurité conservera une copie des bulletins distribués.	

Idee de changement n° 3 – Pour les blessures résultant de comportements de résidents, le superviseur qui remplit le rapport d'incident au travail sera invité à s'assurer que le résident est aiguillé vers l'équipe de Soutien en cas de troubles du comportement s'il ne fait pas déjà partie de la charge de travail de celle-ci.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Effectuer l'aiguillage au moment de l'incident.	Les résidents à risque de se blesser eux-mêmes ou de blesser les autres feront l'objet d'une évaluation par l'équipe de Soutien en cas de troubles du comportement.	Les résidents affichant des comportements réactifs verront une réduction dans leur niveau d'agitation par suite de l'intervention.	

Mesure – Dimension : Sécuritaire

Indicateur n° 6	Type	Unité / Population	Source / Période	Rendement actuel	Cible	Justification de la cible	Collaborateurs externes
Taux de roulement de l'ensemble du personnel permanent dans toutes les classifications, c.-à-d. somme des démissions comparée à la somme des nouvelles embauches	C	Nombre / membres du personnel	Autre / 2025	12,09	10,00	Le but est d'améliorer notre rendement par rapport à l'année dernière et à l'année précédente. Nous comptons 777 employés en 2024, avec 95 départs.	

Idées de changement

Idée de changement n° 1 – Le contrat de l’Association des infirmières et infirmiers de l’Ontario (AIIO) sera passé en revue cette année, résultant probablement en des augmentations salariales, lesquelles devraient continuer d’attirer des infirmières autorisées extrêmement compétentes.

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

Idée de changement n° 2 – Continuer d’administrer le sondage de départ volontaire aux employés qui quittent l’organisme.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Continuer de collaborer avec les Ressources humaines pour garantir que les employés qui quittent le foyer ont l’occasion de remplir un sondage anonyme pour procurer des données qui pourraient expliquer la raison des départs volontaires.	Les sondages seront compilés et les données agrégées seront partagées avec notre foyer.	Recevoir des rapports tous les trois mois.	Le sondage a été lancé à l’automne 2024, mais n’a enregistré qu’un seul répondant jusqu’à présent.

Idée de changement n° 3 – Examiner les commentaires reçus dans le cadre des sondages de départ et de notre sondage interne 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 employés et ce qui peut les décourager et rendre la vie professionnelle moins satisfaisante.	Examiner les commentaires avec le Conseil de la qualité.	Trouver des solutions pour composer avec les thèmes et les mettre en œuvre avant la fin de l’année.	

Idée de changement n° 4 – Continuer d'utiliser le Programme d'expérience d'exercice infirmier sous supervision pour attirer les infirmières.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Par l'entremise de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, nous donnons à des infirmières qui retournent au travail la possibilité d'effectuer un stage dans notre foyer afin de se qualifier pour l'inscription à leur ordre. Nous espérons que les candidates participant au programme seront encouragées à postuler un emploi dans notre foyer.	Pourcentage d'infirmières participant à ce programme au Manoir des pionniers qui choisissent de travailler ensuite au Manoir.	100 % des infirmières choisiront de continuer de travailler au Manoir des pionniers, comme c'était le cas en 2024.	

Idée de changement n° 5 – 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 s'engagent à travailler pour nous pendant deux ans à temps plein. En plus de cet incitatif, nous leur offrons une subvention complémentaire de 10 000 \$ et une subvention de relocalisation dans le Nord de 10 000 \$.	Pourcentage d'infirmières acceptant un emploi grâce à ce programme qui choisissent de rester après la période de deux ans.	80 % des candidates profitant de ce programme demeureront en poste après la période de deux ans. En 2024, il y a eu 10 placements. Trois infirmières ont quitté le Manoir avant la fin du placement, une infirmière est demeurée en poste et les six autres infirmières complètent actuellement leur première période d'engagement.	

Idée de changement n° 6 – Continuer de faire appel au Programme de subventions d’encouragement aux professionnels de la réadaptation.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Grâce à ce programme à l’intention des communautés du Nord, nous attirons des professionnels à temps plein comme des ergothérapeutes et des physiothérapeutes. Les subventions permettent 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.	100 % des professionnels demeureront en poste. Nous avons embauché trois professionnels de la réadaptation par l’entremise de ce programme, mais aucun d’entre eux n’a encore complété la période de trois années.	

Idée de changement n° 7 – L’élaboration d’une formation pour créer un milieu de travail collaboratif et résilient pourrait nous aider à modifier la culture en améliorant la communication, en cultivant le respect et le professionnalisme, en naviguant les différences culturelles et générationnelles, en évitant l’épuisement professionnel, en favorisant la résilience et en accroissant l’engagement du leadership et la visibilité.

Méthode	Mesure du processus	Cible pour la mesure du processus	Commentaires
Former le personnel, à tous les échelons.	Les dossiers sur les présences fourniront une preuve que la formation requise a été suivie.	Tous les employés auront l’occasion de suivre cette formation au cours des prochaines années.	