

Plan d'amélioration de la qualité

Discours narratif pour les organismes de soins de santé de l'Ontario

Le 28 mars 2024

APERÇU

Bendale Acres opère sous l'égide des Services aux aînés et soins de longue durée de la ville de Toronto, et bénéficie d'une accréditation décernée par Agrément Canada avec mention d'honneur. L'équipe de Bendale Acres se consacre à l'amélioration continue des soins et des services offerts. Le plan d'amélioration de la qualité pour 2024-2025 reflète notre volonté d'accroître l'équité, d'améliorer l'expérience des résidents et de leur famille, de favoriser l'innovation, d'intégrer les soins palliatifs et de collaborer avec des partenaires externes pour améliorer les résultats des soins.

Il est conforme à nos priorités stratégiques :

- l'excellence dans les soins et les services;
- un continuum intégré de soins et services;
- une main-d'œuvre prospère.

Ce plan a été élaboré en consultation avec le Conseil des résidents, le Conseil de famille et la direction des Services aux aînés et soins de longue durée, et est conforme aux priorités de Santé Ontario.

Bendale Acres aura pour objectif d'améliorer :

- les taux de visites aux services d'urgence potentiellement évitables;
- les taux de résidents recevant des médicaments antipsychotiques sans avoir reçu de diagnostic de psychose;
- le pourcentage de résidents en soins de longue durée ayant fait une chute dans les 30 jours précédant leur évaluation.

La section sur les connaissances en matière d'équité, de diversité et d'inclusion du foyer mettra l'accent sur :

- L'amélioration des connaissances pertinentes en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et de lutte contre le racisme.

Section sur l'expérience des résidents et des clients

Dans l'ensemble, la satisfaction des résidents et des familles est élevée, comme le démontre le sondage annuel « Votre opinion compte » :

- 98 % des familles de résidents en soins de longue durée sont satisfaites des soins et des services.
- 89 % des résidents en soins de longue durée sont satisfaits des soins et des services.

Cependant, certains secteurs nécessitent des améliorations et nous exploiterons plusieurs méthodes d'amélioration de la qualité afin de garantir qu'il existe diverses possibilités pour que :

- les résidents et leurs proches puissent communiquer ouvertement et librement concernant leurs besoins en matière de soins et de services;
- les résidents et leurs proches puissent parler de leurs problèmes, de leurs préoccupations, ou demander des renseignements.

Le foyer met également en œuvre l'approche CareTO afin d'améliorer l'expérience des résidents et de leur famille.

Outre ces indicateurs, le foyer continuera à surveiller divers résultats dans les secteurs cliniques et non cliniques. Ces résultats nous aideront à mettre en œuvre de nouvelles idées de

changement grâce à des processus d'amélioration de la qualité, des structures et des partenariats afin de maintenir un haut niveau de qualité des soins et des services.

ACCÈS ET FLUX

Un flux et un accès adéquats, sûrs et efficaces aux ressources essentielles en matière de soins sont nécessaires pour améliorer le sort des résidents et réduire le recours aux services d'urgence.

Bendale Acres met en œuvre des stratégies qui auront une incidence positive sur la santé et le bien-être des résidents tout en améliorant l'efficacité de l'utilisation des ressources de soins de courte durée, notamment les salles d'urgence.

Les protocoles de soins, les ressources à domicile, les partenariats et l'éducation sont des stratégies essentielles pour améliorer le flux et l'accès aux soins appropriés. Les stratégies suivantes seront au cœur des priorités pour l'année 2024-2025 :

- Mettre en œuvre des soins palliatifs et de fin de vie pour soutenir les familles et le personnel qui s'occupent des résidents tout au long de leur parcours en matière de soins.
- Fournir une formation au personnel et mettre en œuvre de nouveaux outils d'évaluation précoce pour surveiller les changements dans l'état de santé des résidents en soins de longue durée.
- Acheter de l'équipement spécialisé et fournir une formation pour aider le personnel à prodiguer des soins sécuritaires et rapides.
- Utiliser des équipes mobiles dirigées par des infirmiers et des infirmières disposant de ressources communautaires afin de soutenir la formation du personnel en soins de longue durée et l'accès à des soutiens cliniques d'urgence pour aider à réduire les transferts évitables aux services des urgences.
- Accéder au programme SLD+ qui offre un accès direct à un ensemble de services comprenant la médecine interne

générale, les soins spécialisés et les ressources communautaires.

- Mettre pleinement en œuvre Amplifi, une plateforme de communication transparente qui facilite l'échange d'informations, entre le personnel soignant, le foyer de soins de longue durée et l'hôpital, sur les résidents en soins de longue durée.
- Intégrer les infirmiers praticiens et les infirmières praticiennes dans l'équipe interprofessionnelle afin de répondre aux besoins de soins complexes et de courte durée, grâce à l'évaluation, à la planification des soins et au suivi continu de l'évolution de la maladie.
- Prendre part au programme de soins dentaires du Bureau de santé publique de Toronto afin de soutenir les personnes âgées dans l'accès à un dépistage dentaire, à un traitement sur place et à un financement pour les résidents admissibles.

Les stratégies ci-dessus visent à améliorer l'accès aux soins à l'endroit le plus approprié.

ÉQUITÉ ET SANTÉ DES POPULATIONS AUTOCHTONES

La ville de Toronto et les Services aux aînés et soins de longue durée intègrent les objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion au sein de la culture organisationnelle. Chaque gestionnaire a des objectifs en matière d'équité, de diversité et d'inclusion dans le cadre de son plan de travail annuel et, quel que soit leur rôle, tous travaillent ensemble pour s'assurer que les communautés et les groupes divers soient valorisés, reconnus, consultés, et pour que nous reconnaissions les barrières de la discrimination et du désavantage dans les espaces où nous vivons, où nous travaillons et que nous visitons.

Nous avons établi des priorités :

Nous réconcilier avec les peuples autochtones

- À l'occasion de la Journée du chandail orange et de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, des membres du personnel ont participé à un club de lecture interdivisionnel avec des collègues des Services à l'enfance et du Service des parcs, de la foresterie et des loisirs. L'auteure Michelle Good s'est entretenue avec nous pour discuter de son livre, « *Cinq Petits Indiens* », ainsi que de l'histoire et de l'héritage des pensionnats et des externats. Cette rencontre fait partie de nos efforts visant à élargir nos programmes éducatifs et nos initiatives, tout en approfondissant notre compréhension des résidents autochtones urbains contemporains, de nos clients, de nos collègues et de nos voisins.

Lutter contre le racisme envers les Noirs au travail

- Le plan d'action triennal des Services aux aînés et soins de longue durée pour lutter contre le racisme envers les Noirs au travail trace la voie à suivre pour la haute direction, les gestionnaires et le personnel afin de favoriser un milieu de travail plus inclusif et équitable où le racisme n'existe pas.
- Comité directeur du site et de la division pour lutter contre le racisme envers les Noirs
- Événements et célébrations du Mois de l'histoire des Noirs
- L'initiative « Get to Know Me » (Apprenez à me connaître) de partage de récits pour le personnel noir

Diriger et apprendre avec fierté pour les aînés 2SLGBTQI+

- Les discussions animées par des personnes ayant vécu de la discrimination envers les personnes 2SLGBTQI+ enrichissent l'apprentissage continu et aident à concevoir de nouveaux outils de formation pour lutter contre l'homophobie, la biphobie et la transphobie et promouvoir l'inclusion dans l'ensemble des opérations et des programmes.
- Former et sensibiliser le personnel de première ligne à l'utilisation de la trousse d'outils « Leading & Learning with Pride » (Diriger et apprendre avec fierté) des Services aux aînés et soins de longue durée.
- Discuter de la trousse d'outils avec des médecins, des infirmiers praticiens et des infirmières praticiennes lors de la Conférence annuelle des cliniciens en soins de longue durée de l'Ontario, en tant que pratique exemplaire pour des soins respectueux, inclusifs et affirmatifs envers les aînés 2SLGBTQI+.

EXPÉRIENCE DES PATIENTS, DES CLIENTS ET DES RÉSIDENTS

Bien qu'il y ait de nombreux défis à relever dans le milieu des soins de longue durée, notamment les pénuries de personnel, il existe également des occasions de collaborer avec des partenaires, de faire progresser les pratiques de soins, d'innover dans les modèles de dotation en personnel, d'introduire des pratiques de soins spécialisées et de garantir la dignité des personnes en fin de vie.

Les Services aux aînés et soins de longue durée continuent de réfléchir aux défis et aux changements dans la démographie des résidents et aux besoins en matière de soins de santé, en mettant l'accent sur l'alignement des ressources pour répondre aux objectifs de soins individuels des résidents. Le paysage de la population des soins de longue durée continue d'évoluer avec l'admission d'adultes plus jeunes, de personnes âgées présentant des comorbidités multiples et des durées de séjour plus courtes.

L'incidence des pénuries de personnel est importante et reflète les secteurs d'amélioration mentionnés dans le présent rapport. Malgré les difficultés, les résidents et leur famille reconnaissent et apprécient la qualité, le professionnalisme et la compassion dont fait preuve le personnel en matière de soins prodigués envers leurs proches, comme en témoigne le sondage annuel « Votre opinion compte ».

- 95 % des résidents estiment que le foyer offre un environnement accueillant où ils se sentent en sécurité et acceptés.
- 94 % estiment que le foyer offre un environnement semblable à celui d'une maison.
- 91 % estiment que le personnel les traite avec respect.

- 89 % des résidents sont satisfaits de la qualité des soins et des services.

Bendale Acres mettra en œuvre CareTO, la marque de la ville pour le changement de culture. Basé sur des recherches fondées sur des données probantes, notre objectif est d'améliorer l'expérience des résidents, des membres du personnel et des visiteurs.

CareTO repose sur cinq piliers :

- Les soins fondés sur l'équité veillent à ce que chacun ait un accès équitable à chaque occasion et soit traité en fonction de ses besoins individuels.
- Les soins centrés sur la personne placent le résident au centre de ses soins et guident l'approche de la prestation des soins.
- Les soins axés sur les émotions se concentrent sur la compréhension des émotions afin d'améliorer les relations.
- Les soins basés sur les relations mettent l'accent sur la création et l'entretien des relations entre les résidents, le personnel et les familles.
- Le travail d'équipe collaboratif instaure une culture de travail qui met l'accent sur le respect, le travail d'équipe et la prestation de soins et de services exemplaires. Chacun a un rôle à jouer dans l'amélioration des expériences de tous ceux qui vivent et travaillent dans nos foyers, ainsi que de ceux qui les visitent.

Afin de soutenir au mieux le déploiement de CareTO à Bendale Acres, une évaluation de la préparation a été menée en tenant compte de divers facteurs, notamment les postes vacants, la stabilité de l'équipe de direction, l'expérience passée du changement et les priorités concurrentes des foyers de soins de longue durée pour assurer une mise en œuvre réussie et durable.

Nous continuons à favoriser un environnement d'inclusion, d'équité, de collaboration, d'innovation et de transfert de connaissances, qui est essentiel pour améliorer l'expérience des résidents, en priorisant la santé, la sécurité et le bien-être des résidents et des membres du personnel qui s'occupent sans relâche des résidents et qui les soutiennent.

EXPÉRIENCE DES PRESTATAIRES

Comme d'autres foyers de soins de longue durée, nous faisons face à des pénuries de personnel et à des difficultés d'embauche. Une main-d'œuvre prospère est l'une des trois priorités du plan stratégique. La création d'une équipe de gestion du personnel a permis d'accroître la collaboration et de renforcer l'accent mis sur plusieurs aspects des ressources humaines, notamment le recrutement et l'administration du personnel, les relations de travail, la santé et la sécurité, le développement organisationnel ainsi que l'équité, la diversité et l'inclusion. Cette nouvelle structure et cette nouvelle capacité soutiennent les opérations des soins de longue durée au sein d'un seul portefeuille.

Bien que le processus de recrutement relève de la supervision de la structure organisationnelle de la ville de Toronto, la division des Services aux aînés et soins de longue durée dispose désormais d'une équipe spécialisée pour soutenir les étapes du processus de recrutement. Cette capacité supplémentaire et ces ressources dédiées visent à pourvoir les postes vacants, en mettant l'accent sur les postes de première ligne.

Le nombre de postes vacants continue d'augmenter d'année en année grâce à l'allocation d'un budget plus important alors que nous nous efforçons de respecter les normes du ministère, à savoir une moyenne de 4 heures de soins par résident et par jour d'ici mars 2025.

Nous continuons à progresser en mettant en place des postes qui requièrent des connaissances, des compétences et des expériences spécialisées, afin de fournir efficacement des soins et des services aux résidents, en fonction des besoins émergents et évolutifs. Les nouveaux postes tels que celui de gestionnaire de la prévention et du contrôle des infections, d'infirmiers praticiens et d'infirmières praticiennes, ainsi que de responsable de la pratique du travail social sont des exemples de ce type de nouveaux postes mis en place au sein de la division.

Solliciter les commentaires du personnel permet de mieux comprendre son expérience. Deux enquêtes récemment entreprises font présentement l'objet d'une analyse. Une enquête sur la mobilisation des employés a permis de recueillir des commentaires sur les facteurs essentiels qui influencent l'engagement global du personnel, tels que la communication, l'apprentissage et le perfectionnement, ainsi que le bien-être.

La deuxième enquête est spécifique à la lutte contre le racisme

envers les Noirs en milieu de travail. Les informations communiquées par le personnel permettront d'identifier les progrès réalisés depuis la première enquête et de mieux comprendre les expériences du personnel en matière de racisme. Les réponses à l'enquête contribueront également à la mise en œuvre du plan d'action de la division pour lutter contre le racisme envers les Noirs, qui vise à améliorer l'expérience de tous les membres du personnel.

Tout ce travail contribue à notre ressource la plus importante : une main-d'œuvre productive, motivée et prospère.

SÉCURITÉ

Bendale Acres s'engage à maintenir une culture et un environnement sécuritaires pour les résidents en élaborant des plans de sécurité individuels, en conformité avec les normes d'accréditation et les pratiques exemplaires. Les équipes examinent régulièrement les incidents, identifient les problèmes de sécurité et recommandent des changements.

Les examens de la *Loi de 2016 sur la protection des renseignements sur la qualité des soins* constitueront une priorité en 2024, afin de tirer des enseignements et d'éviter que des incidents critiques ne se reproduisent. À l'instar de nombreux organismes de soins de santé, les problèmes de dotation en personnel et l'arrivée de nouveaux employés ont mis en évidence l'importance de la sécurité des résidents. L'objectif principal est de réduire les incidents critiques, de prévenir leur récurrence potentielle, d'accroître la transparence et de créer une culture de sécurité. Nous nous engageons à promouvoir une culture et un environnement de sécurité qui englobe le bien-être émotionnel, physique et psychologique.

En tant que chef de file reconnu dans les programmes de soutien comportemental, nous avons depuis longtemps démontré nos connaissances sur la prestation des soins en matière de démence, de délirium et de santé mentale. Bendale Acres dispose d'un foyer de soutien comportemental de 15 lits désigné par le ministère, la Highland Creek Retreat, qui bénéficie d'un financement supplémentaire.

Le personnel et les professionnels de la santé connaissent les types les plus courants de problèmes comportementaux et leurs causes, comprennent les processus, les stades et la progression des maladies, le processus de diagnostic et d'évaluation, les symptômes cognitifs ou neurologiques, les interventions thérapeutiques, la bonne façon de communiquer pour répondre aux besoins des résidents, les stratégies visant à promouvoir une qualité de vie optimale et l'expérience du ou des comportement(s) du point de vue du résident, des membres de sa famille et des autres partenaires de soins.

L'APPROCHE DE LA SANTÉ DE LA POPULATION

La diversité des langues, des cultures, des préférences alimentaires, des religions, des orientations sexuelles, des identités et des expressions de genre est de plus en plus présente parmi les résidents et les clients. À Bendale Acres, nous disposons de 302 lits de soins de longue durée. Notre foyer offre des soins aux résidents souffrant des maladies suivantes : démence et Alzheimer, hypertension bénigne, diabète, hyperlipidémie, dysphagie et ostéoporose.

Les résidents arrivent généralement au foyer à un stade avancé de déclin physique et cognitif.

Nos résidents présentent les caractéristiques suivantes :

Pourcentage du profil des résidents

63,4 % des résidents souffrent de troubles cognitifs modérés à très graves

64 % des résidents sont atteints de démence

43,6 % des résidents ont un comportement agressif 93,7 % des résidents sont dépendants ou nécessitent une assistance importante pour les activités de la vie quotidienne

84,5 % des résidents utilisent des dispositifs de mobilité
45,5 % des résidents sont dépendants ou nécessitent une assistance importante pour les repas

Nous croyons qu'il est de notre responsabilité de concevoir nos approches, nos programmes et nos environnements de façon à soutenir les droits des résidents à la dignité, à l'estime de soi et à l'indépendance, et de garantir une prestation de soins et de services enrichie par des partenariats avec les familles, le personnel, les bénévoles, les partenaires du secteur de la santé et la communauté.

Bendale Acres abrite un foyer de services en français de 37 lits, le Pavillon Omer Deslauriers, qui a été désigné en vertu de la *Loi sur les services en français*. Ses employés, qui parlent français et anglais, peuvent prodiguer des soins aux résidents dans la langue de leur choix. Les résidents peuvent profiter d'activités récréatives, d'événements spéciaux, de soins spirituels et religieux, de musique, d'art et de soins complémentaires dans un environnement linguistique spécifique.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE ET RESPONSABLE DÉSIGNÉE

Gina Stringer - Administratrice, Bendale Acres

Gina.Stringer@toronto.ca

Numéro de téléphone : 416 397-7020

SIGNATURE

Voici les personnes qui devraient, le cas échéant, examiner et approuver le plan d'amélioration de la qualité de votre organisation :

J'ai examiné et approuvé le plan d'amélioration de la qualité de notre organisme
le 28 mars 2024

Jennifer Dockery

Jennifer Dockery, présidente du conseil d'administration / Titulaire de permis ou déléguée

Gina Stringer

Gina Stringer, administratrice et directrice générale

D^r Anne Li

D^r Anne Li, directrice médicale et co-présidente du comité de la qualité

Elizabeth Juraschka

Elizabeth Juraschka, présidente ou déléguée du comité de la qualité

Soo Ching Kikuta

Soo Ching Kikuta, directrice des soins et des services aux résidents