

Plan d'amélioration de la qualité

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

Le 23 mars 2025

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 2025-2026 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.

Les priorités stratégiques de la division fournissent un cadre et une orientation pour les efforts d'amélioration de la qualité et, en s'alignant sur les initiatives clés, le foyer de soins de longue durée peut favoriser une culture d'amélioration continue et de responsabilité.

L'excellence dans les soins et les services

- Poursuivre l'amélioration continue de la qualité pour optimiser les résultats centrés sur les résidents et les clients, s'adapter aux changements réglementaires, évoluer en fonction de la complexité clinique et assurer le respect des meilleures pratiques.
- Améliorer l'expérience des résidents et du personnel par l'approche de changement culturel CareTO.

Le plan d'amélioration de la qualité de Bendale Acres 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. Les objectifs de Bendale Acres sont les suivants :

- réduire le nombre de visites aux urgences qui auraient pu être évitées;

- réduire le pourcentage de résidents en soins de longue durée ayant fait une chute dans les 30 jours précédant leur évaluation;
- augmenter le pourcentage du personnel (les cadres supérieurs, la direction ou l'ensemble du personnel) ayant suivi une formation pertinente sur l'équité, la diversité, l'inclusion et la lutte contre le racisme;
- améliorer les résultats de l'expérience des résidents;
- maintenir la réduction du nombre de résidents recevant des médicaments antipsychotiques sans avoir reçu de diagnostic de psychose.

Outre ces indicateurs, le foyer continuera à surveiller divers résultats dans les secteurs cliniques et non cliniques.

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. Nous avons mis en œuvre plusieurs stratégies pour améliorer les soins médicaux à domicile, telles que l'élargissement du champ de pratique du personnel infirmier et des médecins, et l'amélioration de l'accès aux services des professionnels de la santé comme les infirmières praticiennes pour gérer efficacement les maladies chroniques. La mise en place d'une formation complète du personnel sur le dépistage précoce des problèmes de santé et les interventions de soins préventifs auprès des résidents, y compris la vaccination, a également amélioré les résultats de leurs soins. Le renforcement de la communication et de la coordination avec les prestataires de soins de santé externes a amélioré les traitements et a réduit le nombre de visites à l'hôpital qui auraient pu être évitées.

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 2025-2026 :

- Mettre en œuvre des soins palliatifs et de fin de vie pour soutenir les familles et les membres du 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.
- Recourir à 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.
- Discuter des objectifs de soins pour soutenir les familles et améliorer les décisions en matière de qualité de vie.
- Recruter, former, perfectionner et retenir les membres de l'équipe interprofessionnelle pour mieux soutenir les résidents et ainsi réduire le nombre de visites aux urgences.

ÉQUITÉ ET SANTÉ DES POPULATIONS AUTOCHTONES

Les Services aux aînés et soins de longue durée ont élaboré des objectifs clés pour faire progresser stratégiquement l'équité en matière de santé pour les Autochtones, dans le but d'améliorer l'accès aux soins de longue durée. L'équité en matière de soins de santé pour les aînés autochtones est un enjeu crucial, car elle englobe le droit d'accéder aux services de santé, le respect des valeurs culturelles et la capacité de répondre à des besoins uniques. Des obstacles historiques et systémiques ont entraîné des disparités dans les résultats en matière de soins de santé pour les aînés autochtones, qui sont souvent confrontés à des taux plus élevés de maladies chroniques et de problèmes de santé mentale. Assurer l'équité implique d'améliorer l'accessibilité à des soins adaptés à la culture, de faciliter la communication entre les prestataires de soins de santé et les Autochtones et d'intégrer les pratiques de guérison traditionnelles aux traitements médicaux conventionnels.

Les Services aux aînés et soins de longue durée ont élaboré des ressources et des séances de formation pour améliorer la compréhension culturelle et sensibiliser aux inégalités et injustices auxquelles les peuples autochtones sont confrontés. Les approches collaboratives dans les politiques qui accordent la priorité aux points de vue et aux connaissances des Autochtones sont essentielles pour combler ces lacunes et promouvoir la santé holistique des aînés autochtones.

Nous avons établi un plan de travail pour remédier aux inégalités. Il comprend ce qui suit :

Reconciliation Action Plan (Plan d'action pour la réconciliation)

- L'établissement de relations est la première étape pour permettre aux Services aux aînés et soins de longue durée de s'acquitter de ses responsabilités dans le cadre du Plan

d'action pour la réconciliation de la Ville de Toronto. La réconciliation consiste à établir et à maintenir une relation de respect réciproque entre les peuples autochtones et non autochtones, il faut prendre conscience du passé, reconnaître les torts qui ont été causés, expier les causes et agir pour changer les comportements.

o Les Services aux aînés et soins de longue durée collaborent avec Anishnawbe Health, un fournisseur de services de santé et de services sociaux aux Autochtones, pour explorer la possibilité de mettre en place des soins de longue durée adaptés aux aînés autochtones de Toronto.

EXPÉRIENCE DES PATIENTS, DES CLIENTS ET DES RÉSIDENTS

Les Services aux aînés et soins de longue durée accordent la priorité à la création d'une expérience positive et enrichissante pour les résidents en se concentrant à la fois sur l'environnement physique et le bien-être émotionnel de leur clientèle. Nous favorisons une atmosphère accueillante, sécuritaire et solidaire où les résidents se sentent valorisés et font partie d'un foyer dynamique. Bien que nous soyons confrontés à des défis en matière de dotation en personnel, nos employés déploient tous leurs efforts pour répondre rapidement et de manière personnalisée, tout en veillant au respect des besoins et préférences de chaque résident.

Notre objectif demeure de faire en sorte que les résidents se sentent à l'aise, pris en charge et pleinement soutenus.

Voici les stratégies soutenant l'amélioration de l'expérience des résidents :

- Nous encourageons le Conseil des résidents à participer et à élire des membres exécutifs pour défendre et apporter des améliorations au sein du foyer de soins de longue durée.
- Des représentants des 10 foyers de soins de longue durée de la ville se réunissent pour le Sommet annuel des résidents afin de réseauter, de contribuer aux politiques, de recevoir des formations, notamment sur la prévention de la fraude ciblant les personnes âgées, et d'examiner les mets du menu des résidents.
- Le sondage auprès des résidents « Votre opinion compte » peut être rempli en ligne ou en personne et, au besoin, traduit pour augmenter le taux de participation.

Sondage « Votre opinion compte »

Dans l'ensemble, l'expérience des résidents et des familles est positive, comme démontré dans le sondage annuel « Votre opinion compte » :

- 93 % des familles de résidents en soins de longue durée sont satisfaites des soins et des services;
- 94 % des résidents en soins de longue durée sont satisfaits des soins et des services.

Cependant, nous avons cerné des domaines à améliorer et nous collaborerons avec les résidents pour garantir ce qui suit :

- les résidents peuvent communiquer ouvertement leurs besoins en matière de soins et de services;
- les résidents ont le sentiment que le foyer donne suite à leurs problèmes ou à leurs demandes de renseignements;
- les repas du foyer sont agréables.

EXPÉRIENCE DES PRESTATAIRES

Les Services aux aînés et soins de longue durée s'engagent à soutenir la santé et le bien-être général de tout le personnel de ses foyers de soins de longue durée. Nous reconnaissons que le travail peut être exigeant et nous prenons au sérieux toutes les préoccupations soulevées par le personnel de la Ville. Grâce aux commentaires des membres du personnel, nous avons créé un espace pour les impliquer activement dans chaque foyer et nous avons apporté des améliorations importantes pour le personnel ainsi que pour les plus de 2 600 personnes vivant dans les foyers de soins de longue durée gérés par la Ville, de manière proactive.

Les foyers de soins de longue durée sont confrontés à des problèmes importants en matière de recrutement de personnel, notamment des taux de rotation élevés en raison de l'épuisement professionnel et des salaires, ce qui entraîne un sous-effectif. Le vieillissement de la population accroît la demande de services, mais la main-d'œuvre ne suit pas, et le secteur de la santé connaît déjà une forte demande, ce qui limite la disponibilité du personnel. Le recours à du personnel temporaire a un effet sur la capacité à assurer la cohérence du personnel et la continuité des soins et entraîne des coûts plus élevés.

En 2024, les foyers de soins de longue durée de la ville ont fourni en moyenne 3,14 heures directes de soins infirmiers. Grâce aux initiatives visant à accélérer l'embauche, ce nombre continuera d'augmenter dans les mois à venir alors que nous travaillons à atteindre la moyenne financée et obligatoire par la province de 4 heures de soins par résident, par jour.

Nous continuerons à élaborer des programmes de bien-être et de rétention et à mettre l'accent sur les comités de bien-être au travail, les mesures de soutien au bien-être des soignants et les initiatives, notamment la formation en santé mentale au travail (The Working Mind), les guides de pleine conscience et la campagne « It's okay to not be ok » pour éviter l'épuisement professionnel.

SÉCURITÉ

Bendale Acres favorise un environnement sécuritaire incluant le bien-être émotionnel, physique et psychologique. Les plans de sécurité des résidents sont élaborés en conformité avec les résultats visés, les normes d'accréditation et les pratiques exemplaires. Les équipes examinent régulièrement les incidents, cernent les problèmes de sécurité et recommandent des changements.

Les examens de la *Loi sur la protection des renseignements sur la qualité des soins* constitueront une priorité en 2025-2026, afin de tirer des enseignements et d'éviter que des incidents critiques ne se reproduisent.

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 des comportements du point de vue du résident, des membres de sa famille et des autres partenaires de soins.

SOINS PALLIATIFS

Le programme de soins palliatifs et de fin de vie des Services aux aînés et soins de longue durée est une approche holistique, offrant aux résidents des foyers de soins de longue durée des soins et des services spécialisés, compatissants et coordonnés, centrés sur la personne, en mettant l'accent sur la gestion et le soutien des besoins des résidents atteints d'une maladie grave, limitant l'espérance de vie.

Nous nous engageons à améliorer continuellement la qualité de nos soins palliatifs. Nous mettons actuellement à jour le programme pour intégrer des outils fondés sur des données probantes qui favorisent l'identification précoce des résidents qui pourraient bénéficier d'une approche palliative. Ce printemps, nous lancerons une mise à jour du Programme de soins palliatifs et de fin de vie, exigeant aux équipes de soins interprofessionnelles d'utiliser le modèle en trois étapes des pratiques exemplaires défini par le Gold Standards Framework.

Ce cadre garantit une évaluation complète et holistique des besoins des résidents dans plusieurs domaines de soins, notamment la gestion des maladies, les considérations physiques, psychologiques, émotionnelles, sociales, spirituelles, pratiques, culturelles et de deuil.

De plus, nous renforçons la capacité et la confiance de nos prestataires de soins de santé à aborder les soins palliatifs avec les résidents et leurs proches. Pour soutenir cela, nous mettons en œuvre des ressources clés telles que la lettre de conférence sur les soins après l'admission, qui présente aux résidents et à leurs mandataires une approche palliative des soins, une fiche d'information sur les soins palliatifs et de fin de vie et d'autres outils de soutien.

GESTION DE LA SANTÉ DE LA POPULATION

Nous reconnaissons les implications importantes en matière de politiques, de services et de ressources liées à la croissance de la population âgée de Toronto. Ce changement démographique s'accompagne d'incidences anticipées sur la santé de la population. On s'attend à de moins bons résultats en matière de santé chez les personnes âgées à faible revenu, de même que des difficultés d'accès aux services de santé et aux services sociaux, des effets liés à l'isolement social et à la solitude, ainsi que des répercussions sur la santé liées à l'évolution de l'environnement. Cependant, la santé des personnes âgées peut s'améliorer grâce à des comportements protecteurs, comme l'augmentation de l'activité physique et la socialisation.

Les résidents de Bendale Acres présentent les caractéristiques suivantes :

64 % des résidents souffrent de troubles cognitifs modérés à très graves;

65 % des résidents sont atteints de démence;

39 % des résidents ont un comportement agressif 88 % des résidents sont dépendants ou ont besoin d'une assistance importante pour les activités de la vie quotidienne;

84 % des résidents utilisent des dispositifs de mobilité;

42 % des résidents sont dépendants ou ont besoin d'une assistance importante pour les repas.

Pour se préparer à ce changement, les partenaires de la Ville, dont les Services aux aînés et soins de longue durée et le Bureau de santé publique de Toronto, collaborent avec des partenaires communautaires, dans le cadre de la Stratégie pour les aînés de Toronto, et déterminent et mettent en œuvre des interventions visant à améliorer les environnements sociaux, naturels et bâtis qui favorisent et protègent la santé d'une population croissante de personnes âgées.

Aujourd'hui, les Services aux aînés et soins de longue durée dirigent l'élaboration de la 3^e Stratégie pour les aînés de Toronto, qui vise à les aider à vieillir chez eux, en particulier les aînés autochtones, noirs ou appartenant à des groupes méritant l'équité. Un processus de consultation communautaire rigoureux permettant à la Ville de mieux comprendre les priorités des aînés et des personnes âgées est en cours.

COORDONNÉES DE LA PERSONNE RESSOURCE ET RESPONSABLE DÉSIGNÉE

Sheri Cotton – Administratrice intérimaire, Bendale Acres

Sheri.Cotton@toronto.ca

Tél. : 416 397 7009

SIGNATURE

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

J'ai examiné et approuvé le plan d'amélioration de la qualité de notre organisme le 26 mars 2025.



Nicole Welch, directrice générale et titulaire de permis ou déléguée



Sheri Cotton, administratrice et présidente du comité d'amélioration continue de la qualité du site



D^{re} Mireille Norris, directrice médicale et coprésidente du comité d'amélioration continue de la qualité du site



Donna Lee, directrice, Soins et services aux pensionnaires



Elizabeth Juraschka, conseillère en amélioration de la qualité, Conseil divisionnaire de la qualité