

RAPPORT
ANNUEL
QUALITÉ DES SLD
2024

Table des matières

Objectif qualité	1
Plan d'amélioration de la qualité	2
Surveiller et mesurer	3
Expérience des résidents et leurs proches	4
Notre équipe de gestion	5
Responsables désignés	6
Initiatives d'amélioration continue de la qualité	7
Dernières remarques	8

Objectif qualité

Nos deux foyers de soins de longue durée (SLD), la Résidence Saint-Louis (RSL) et la Résidence Élisabeth Bruyère (RÉB), sont gérés par les Soins continus Bruyère. Motivée par l'apprentissage, la recherche et l'innovation, notre mission est de diriger un système intégré de soins qui maximise la qualité de vie et le potentiel de santé. L'excellence en matière de qualité et de service est l'un des cinq piliers stratégiques 2023-2024 dans le cadre de notre objectif d'être reconnu comme un chef de file national dans la prestation de soins de qualité.

Notre comité d'amélioration continue de la qualité des SLD rend compte au comité de gestion de la qualité et d'actualisation de la mission de Bruyère. Dans le cadre de ce comité, les responsables désignés se réunissent tous les trimestres et assument les principales fonctions et responsabilités décrites ci-dessous.

- Contribuer à l'élaboration et au suivi de notre plan annuel d'amélioration de la qualité et de ses objectifs.
- Réviser, évaluer et surveiller les domaines prioritaires, les objectifs, les politiques, les procédures et les protocoles de nos foyers.
- Établir la priorité des domaines prioritaires d'amélioration continue de la qualité.
- Surveiller et mesurer les progrès.
- Identifier et fournir des conseils sur la mise en œuvre des ajustements, notamment en ce qui concerne la communication des résultats.
- Examiner les résultats du sondage sur la qualité de vie des résidents et du sondage de satisfaction des familles, et examiner les mesures proposées pour améliorer les soins, les services, les programmes et les biens en fonction des résultats et des autres recommandations.

Conseil d'administration de
Soins continus Bruyère

Comité de gestion de la qualité et d'actualisation
de la mission de Bruyère

Comité d'amélioration
continue de la qualité
des SLD

Comité de la qualité
de l'entreprise

Plan d'amélioration de la qualité

Le plan d'amélioration de la qualité (PAQ) de nos foyers de soins de longue durée est préparé chaque année en fonction des priorités et des recommandations selon :

- Les indicateurs clés de la qualité et les données recommandés par Qualité des services de Santé Ontario,
- Le comité d'amélioration continue la qualité des SLD,
- Les objectifs stratégiques de Bruyère,
- Les résultats des sondages auprès des résidents et des familles ,
- La rétroaction des conseils des résidents et des familles,
- La rétroaction des parties prenantes (p. ex., ministère des Soins de, longue durée, partenaires externes, etc.),
- Etc.

Le PAQ est soumis au Comité de gestion de la qualité et d'actualisation de la mission de Bruyère. L'administrateur de chaque foyer approuve notre PAQ annuel. Vous trouverez ci-dessous les indicateurs prioritaires pour les deux foyers de SLD Bruyère pour l'année fiscale 2023-2024 :



Expérience des résidents : Pourcentage de résidents ayant répondu positivement à : "**Je participe à des activités enrichissantes**".



Chutes : Nombre de chutes par 1000 jours résidents.



Plaies de pression : Pourcentage de résidents qui ont développé une plaie de pression de stade 2 à 4 ou dont une plaie de pression s'est aggravée jusqu'à atteindre le stade 2, 3 ou 4 depuis l'évaluation précédente du résident.



Antipsychotiques : Nombre de résidents ayant un antipsychotique sans un diagnostic approprié.

Surveiller et mesurer

Le Service de soutien décisionnel de Bruyère suit nos indicateurs de qualité mensuellement. Tous les trimestres, il présente les résultats par le biais d'un tableau de bord utilisé pour **surveiller et mesurer les progrès**. Ce tableau de bord est examiné, au minimum, par le comité d'amélioration continue de la qualité des SLD et par d'autres comités de Bruyère, comme l'équipe de direction des opérations, le Comité corporatif de la qualité des soins et de l'équipe stratégique de la haute gestion.





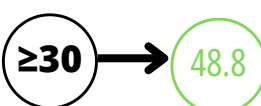
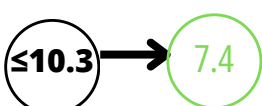
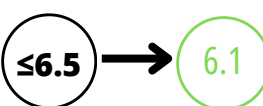
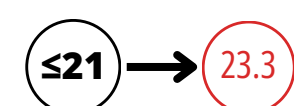
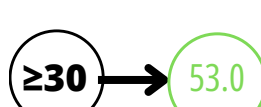
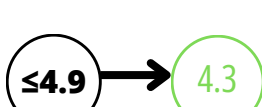
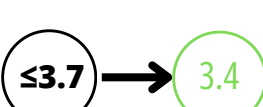
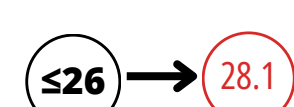
Les membres du comité d'amélioration continue de la qualité des SLD identifient et formulent des recommandations pour la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer les résultats en matière de qualité.

Nos objectifs annuels pour nos indicateurs de qualité prioritaires sont déterminés en fonction de plusieurs facteurs, notamment :

- les données provinciales selon l'Institut canadien pour l'amélioration de la santé et Qualité des services de santé Ontario,
- le rendement antérieur,
- d'autres données et objectifs stratégiques de l'entreprise,
- les recommandations des parties prenantes principales,
- les recommandations du Comité de la qualité des SLD.

La communication des résultats de nos indicateurs de qualité et de nos initiatives d'amélioration continue de la qualité est adaptée à l'initiative. Les canaux comprennent :

- les réunions du personnel de type " Townhall ",
- tableaux d'information sur la qualité dans les foyers,
- réunions du conseil des résidents et des familles,
- bulletins d'information destinés au personnel et aux résidents/proches.

23/24 Cibles et résultats (%)	 Expérience des résidents	 Chutes	 Plaies de pression	 Antipsychotiques
Résidence Saint-Louis				
Résidence Élisabeth Bruyère				

Expérience des résidents et de leurs proches

Sondage des résidents

Nous menons des sondages annuels sur la qualité de vie des résidents auprès d'au moins 50 d'entre eux, en utilisant le sondage validé interRAI sur la qualité de vie. Nous faisons partie d'un consortium d'établissements de soins de longue durée appelé < Senior Quality Leap Initiative >. Cela nous permet de nous comparer à nos pairs.

En 2023-2024, un nouveau processus de sondage a été lancé en mai à la RSL et en juillet à la RÉB. Les résidents éligibles sont répartis au fil des mois afin de recueillir progressivement des réponses tout au long de l'année. Cela nous permet d'obtenir des données plus ponctuelles et plus représentatives malgré les fluctuations (p. ex., saisons, éclosions, etc.). Au total, 77 résidents de la RSL et 28 de la RÉB ont participé cette année.

Un aperçu des résultats et des mesures à prendre a été présenté au conseil des résidents le 25 mars à la RÉB et le 17 avril à la RSL. Les résidents ont été invités à faire part de leurs commentaires sur la présentation et le sondage.

Sondage sur l'engagement des familles

Nous menons des sondages sur l'engagement des familles une fois par an auprès des proches des résidents dans les deux foyers. Nous utilisons notre outil de sondage interne en attendant une annonce du ministère concernant un sondage standardisé pour les familles.

En 2023-2024, le sondage a été lancé principalement par voie électronique et envoyé à la personne-ressource principale à la fin du mois de septembre, la date limite étant fixée à la mi-novembre. Au total, 43 proches à la RSL et 22 à la RÉB ont répondu.

Un aperçu des résultats et des mesures à prendre a été présenté à la réunion des familles de la RÉB le 11 mars et au Conseil des familles de la RSL le 2 avril. Les participants ont été invités à faire part de leurs commentaires sur la présentation et le sondage.

Processus d'analyse des résultats

Le responsable de la qualité examine et analyse les données, puis, avec l'administrateur du foyer, rencontre les responsables du département pour partager les résultats et définir un plan d'action.



Notre équipe de gestion



Melissa Donskov

Vice-présidente, Soins et programmes résidentiels et communautaires



Chantale Cameron

Administratrice-directrice, Résidence Élisabeth-Bruyère



Anne-Laure Grenier

Administratrice-directrice, Résidence Saint-Louis



Widy Larocque

Directeur des soins, Résidence Élisabeth Bruyère



Thierry Séreau

Directeur des soins, Résidence Saint-Louis



Alexandra Schram

Gestionnaire clinique, Résidence Saint-Louis



Jocelyn Wiens

Directrice des soins associée, Soins de Longue durée



Claudia Coutu

Coordinatrice de qualité, Soins et programmes résidentiels et communautaires

Responsables désignés



Tina Léonard

Responsable du Service alimentaire, SLD



Pierre-Luc Danis

Responsable de l'entretien ménager, SLD



Kim Durst-Mackenzie

Responsable des loisirs SLD



Rebekah Hackbush

Responsable spirituel SLD



Claudia Coutu

Responsable de la qualité SLD



Giovanni Bonacci

Directeur médical, RSL

Jean Chouinard

Directeur médical, RÉB



Adidja Nkengla Menka

Responsable, Prévention et contrôle des infections, RSL

Nicole Cyr

Responsable Prévention et contrôle des infections, RÉB



Gino Catellier

Responsable des installations, RSL

Bijan Solaimany

Responsable des installations, RÉB

Initiatives d'amélioration continue de la qualité

Les initiatives soulignées ci-dessous représentent quelques-unes des initiatives d'amélioration continue entreprises dans nos deux foyers de SLD au cours de la dernière année. Chacune d'entre elle s'inscrit dans deux ou plusieurs des objectifs stratégiques de Bruyère.

Quoi? Amélioration du comité à propos de l'expérience des résidents à la RSL.

Quand? Juin 2023.

Pourquoi? Amélioration du comité engageant diverses parties prenantes pour discuter de sujets liés à l'expérience des résidents tels que le parcours de vie collaboratif, l'engagement significatif et la réduction de l'isolement, le mouvement du langage centré sur la personne et les sondages auprès des résidents et des familles.

Quoi? Nouvelles affiches mensuelles sur les cibles de chutes et discussions.

Quand? Juin 2023.

Pourquoi? Dans le cadre de notre programme de prévention des chutes, des cibles pour chaque communauté ont été développées et sont suivies mensuellement pour voir les tendances des chutes. Des discussions interdisciplinaires sont ensuite organisées au sein des communautés.

Quoi? Augmentation supplémentaire de la dotation en personnel dans les foyers de soins de longue durée, avec l'ajout de divers postes en vue d'atteindre quatre heures de soins par jour et par résident, y compris l'ajout, au cours de la dernière année, de postes de préposés, de personnel infirmier dans les deux foyers de soins de longue durée, ainsi que de postes de superviseurs de soutien clinique, de techniciens en travail social, et d'assistants de soutien aux résidents.

Quand? En progrès.

Pourquoi? Augmenter les soins directs aux résidents et la supervision pour s'assurer qu'ils reçoivent les soins dont ils ont besoin et qu'ils méritent.

Quoi? Amélioration du programme sur la peau et les plaies.

Quand? Août 2023 et en progrès.

Pourquoi? Approche d'équipe dans la reconnaissance et la mise en œuvre d'initiatives visant à réduire et à prévenir l'apparition et l'aggravation des plaies de pression. Une équipe < Wound Squad > a été créée à la RSL, où le groupe se réunit virtuellement toutes les deux semaines. De plus, des séances et du nouveau matériel éducatif et améliorés (p. ex. horloges tournantes) ont été créés par l'infirmier associé certifié en peau et bien-être (SWAN) de la RSL. Certification SWAN à venir à la RÉB.

Quoi? Réaliser des sondages auprès des résidents de manière progressive tout au long de l'année.

Quand? Début en mai 2023 à la RSL et en juillet 2023 à la RÉB.

Pourquoi? Permettre la rétroaction progressive des résidents et leur point de vue afin d'obtenir des commentaires plus représentatifs compte tenu des diverses fluctuations (p. ex. saisons, éclosions, etc.).

Quoi? Salle de classe vivante améliorée et nouveaux partenariats.

Quand? Subvention du Centre d'apprentissage, de recherche et d'innovation chez Bruyère obtenue en mars 2024 - prochaine cohorte d'étudiants en septembre 2024.

Pourquoi? Pour offrir des possibilités d'apprentissage sur place aux étudiants ainsi que des possibilités de développement professionnel en tant que précepteurs et enseignants pour le personnel de la RSL.

Dernières remarques

“ Nous avons vu notre équipe se développer et réussir dans diverses initiatives en atteignant la plupart des objectifs que nous nous étions fixés l'année dernière. Nous nous efforçons de préserver ces efforts et leurs résultats.

Les domaines prioritaires de nos deux foyers de soins de longue durée, y compris l'amélioration des objectifs, des politiques, des procédures et des protocoles pertinents, pour l'année prochaine, sont les suivants :

- Poursuivre le développement professionnel du personnel (p. ex., l'approche de la persuasion douce, formation obligatoire pour tout le personnel, etc.)
- Continuer à mettre l'accent sur le maintien de nos efforts et sur l'amélioration de nos priorités en matière de qualité pour 2024-2025 :
 - Diminution des chutes,
 - Diminution des nouvelles lésions de pression et de l'aggravation des plaies de pression,
 - Diminution de l'utilisation inappropriée des antipsychotiques,
 - Bonifier l'expérience des résidents et leur participation à des activités significatives.
- Participer à des projets de recherche et d'innovation en progrès pour améliorer la qualité des soins et des services que nous offrons.
- Renforcer les capacités et les compétences de nos équipes afin de continuer à optimiser les soins prodigués aux résidents complexes du foyer.



Nous sommes enthousiasmés par les différents projets d'innovation et de recherche auxquels nous avons participé et nous nous réjouissons de développer d'autres partenariats. Nous avons amélioré et continuons d'améliorer différents programmes qui contribueront à enrichir l'expérience de nos résidents. J'ai confiance dans la capacité de notre équipe à continuellement s'efforcer afin d'optimiser nos pratiques et services pour nos résidents. ”



Melissa Donskov

Vice-présidente, Soins et programmes résidentiels et communautaires