

## Document 2 : Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### Source

• **PC** : plans de conformité • **R** : rétroaction • **EI** : examen indépendant • **VG** : vérificateur général

### Avancement

• **T** : Terminé

• **EC** : En cours

• **AV** : À venir

## 1. Dotation en personnel

Formation	Source	Avancement
<b>Formation en personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter des séances de formation en personne et évaluation dans le plan de formation de 2018.</li> </ul>	PC/R	T
<b>Formation de 2017 sur la prévention des mauvais traitements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser la formation annuelle obligatoire pour y ajouter des études de cas fondées sur des scénarios.</li> <li>Faire en sorte que l'ensemble du personnel ait suivi la formation en personne sur la prévention des mauvais traitements et passé un test de compréhension.</li> </ul>	PC/R	T
<b>Sensibilisation aux mauvais traitements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier la semaine annuelle de sensibilisation aux mauvais traitements prévue dans chaque foyer en 2018.</li> </ul>	PC	T
<b>Supports visuels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer et diffuser des affiches et des cartes aide-mémoire arborant le slogan « Si vous remarquez ou entendez quelque chose, dites-le! ».</li> </ul>	PC/VG	T
<b>Formation sur la supervision</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que le personnel autorisé ait suivi une formation sur les rôles et responsabilités en matière de supervision.</li> <li>Donner aux préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) une formation visant à leur rappeler les attentes.</li> <li>Donner au personnel autorisé une formation sur les conversations difficiles.</li> </ul>	PC/R	T
<b>Révision du programme d'accueil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jumeler les nouveaux employés avec des PSSP « modèles », qui s'occuperont de la démarche d'accueil.</li> <li>Former de nouveau les employés actuels, au besoin.</li> <li>Faire passer des tests, après la période d'accueil.</li> </ul>	PC/R	EC
<b>Formation de 2018 sur la prévention des mauvais traitements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter au programme d'accueil et à la formation les renseignements à fournir quand on signale un incident aux gestionnaires.</li> </ul>	R/VG	EC
<b>Formation sur la démence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir des employés certifiés pour donner la formation Gentle Persuasive Approach et participer à la formation du personnel et aux séances d'information pour les familles.</li> <li>Créer et offrir une formation sur les techniques Montessori.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Formation entre collègues</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier la possibilité de créer une formation entre collègues.</li> </ul>	EI	EC
<b>Formation à l'intention des gestionnaires de garde</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer et offrir une formation à l'intention des gestionnaires de garde</li> </ul>	VG	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 1. Dotation en personnel

sur le signalement des cas de mauvais traitements.		
<b>Bonne communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une formation pour apprendre au personnel à bien communiquer et à tisser des liens avec les résidents, les familles et les collègues.</li> </ul>	R/EI	AV
<b>Cours de certificat de PSSP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier les partenariats possibles pour établir un cours de certificat de préposé aux services de soutien à la personne</li> </ul>	EI	AV
<b>Recrutement et dotation en personnel</b>		
<b>Processus d'embauche</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer et utiliser de nouveaux outils d'embauche du personnel évaluant les comportements, le langage et les compétences nécessaires pour les postes de soins directs.</li> <li>Faire passer des tests écrits et imposer des exigences pour tous les postes de soins directs.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Ratio des effectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre connaissance des recommandations de l'examineur indépendant sur l'augmentation du nombre de PSSP et de membres du personnel autorisé et sur la création de nouveaux postes (gestionnaire des pratiques des soins infirmiers, gestionnaire de la qualité et du risque, gestionnaire des ressources humaines, coordonnateur des admissions, responsable du perfectionnement professionnel).</li> <li>Revoir la structure de gestion, ainsi que les compétences et l'expérience requises.</li> <li>Procéder à l'examen sectoriel des descriptions de postes de gestion et voir à leur amélioration.</li> <li>Étudier la recommandation sur la conversion de quarts de travail courts en quarts de travail complets.</li> <li>Élaborer un plan stratégique pour mettre en œuvre les changements réalisables, avec l'approbation du Conseil au besoin.</li> </ul>	PC/R/VG/EI	EC
<b>Unités de soins pour les cas de démence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chercher à créer une désignation propre aux PSSP dans les unités de soins pour les cas de démence.</li> <li>Voir comment les membres du personnel pourraient exprimer leur volonté de travailler dans ces unités.</li> </ul>	EI	AV
<b>Rotation du personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mener une étude à l'échelle du secteur pour déterminer les pratiques exemplaires liées aux affectations des PSSP dans les unités.</li> </ul>	EI	AV
<b>Mutations temporaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Étudier la recommandation visant à mettre un terme aux mutations temporaires entre les foyers (PSSP et gestionnaires).</li> </ul>	EI	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 1. Dotation en personnel

Reconnaissance des employés et santé au travail		
<b>Stratégie du secteur d'activité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer la reconnaissance des employés en tenant compte de leur avis à ce sujet et en intégrant des mécanismes permettant aux résidents et aux familles de remercier les employés.</li><li>• Créer un plan de travail pour favoriser un milieu de travail sûr et sain.</li><li>• Demander à l'équipe du développement organisationnel d'analyser le contexte et de mettre des stratégies en œuvre.</li><li>• Créer un réseau de soutien entre collègues.</li></ul>	R/EI	EC

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 2. Amélioration de la qualité

Révision des pratiques et des procédures	Source	Avancement
<b>Planification des soins</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Combiner les pratiques exemplaires pour créer des pratiques et des procédures de planification de soins uniformes.</li> </ul>	PC	T
<b>Supervision</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des pratiques et des procédures (P et P) sur la supervision des PSSP établissant clairement les rôles, tâches et responsabilités.</li> </ul>	PC	T
<b>Incidents graves et mauvais traitements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir les P et P n<sup>os</sup> 750.56 (Système de déclaration des incidents critiques [CIS]) et 750.65 (Maltraitance) pour vérifier qu'elles sont cohérentes, faciles à consulter et conformes à la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i> et à son règlement.</li> </ul>	VG	EC
<b>Médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir les P et P sur les médicaments et collaborer avec le fournisseur de services pharmaceutiques pour relever les éventuels problèmes et veiller à ce qu'elles soient conformes aux règlements.</li> <li>Procéder à un examen complet des exigences de consignation et de vérification des médicaments sur ordonnance dans le registre de la P et P sur la pharmacie du gouvernement.</li> <li>Revoir la P et P sur l'élimination des médicaments pour vérifier que l'élimination des médicaments non contrôlés est encadrée par des procédures adéquates.</li> </ul>	VG	AV
<b>Examen des pratiques exemplaires du secteur</b>		
<b>Diversité culturelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chercher, résumer et diffuser des pratiques exemplaires pour aider les résidents atteints de démence de diverses origines culturelles.</li> </ul>	PC	T
<b>Désamorçage des comportements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter l'équipe de sensibilisation du Royal pour établir les pratiques exemplaires de désamorçage concernant les comportements sexuels inappropriés.</li> <li>Revoir les procédures et pratiques exemplaires et mettre en œuvre les améliorations.</li> </ul>	VG	EC
<b>Réception des médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner les pratiques exemplaires dans le secteur des soins de longue durée relatives à la vérification des médicaments reçus au point de livraison.</li> <li>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action sur les améliorations à apporter.</li> </ul>	VG	AV
<b>Administration des médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner les pratiques exemplaires relatives à la protection des médicaments ainsi que les façons de réduire au minimum les interruptions pour les infirmiers quand ils administrent les médicaments.</li> </ul>	VG	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 2. Amélioration de la qualité

<b>Deuxième identifiant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les partenaires à propos des pratiques exemplaires du secteur et mettre en œuvre une nouvelle méthode d'identification des résidents non verbaux.</li> </ul>	VG	AV
<b>Projets et projets pilotes</b>		
<b>Entretien ménager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les processus d'entretien ménager pour savoir comment améliorer les services, dans le cadre du modèle de prestation des services actuel.</li> </ul>	R	T
<b>Processus de plainte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un examen du processus de plainte et communiquer les points à améliorer aux résidents, à leur famille, aux bénévoles et au personnel.</li> </ul>	R	EC
<b>Repas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les processus actuels et repérer les points à améliorer.</li> </ul>	R	EC
<b>Accès aux fournitures</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les pratiques d'approvisionnement pour vérifier que les fournitures sont bien organisées et éviter les ruptures de stock.</li> </ul>	R	EC
<b>Processus</b>		
<b>Information sur la médication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place, avec le fournisseur de médicaments, un processus par lequel les résidents et leur famille obtiendraient de l'information sur la médication.</li> </ul>	R	T
<b>Livraison de médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour les procédures de livraison de médicaments pour veiller à la sécurité de ces derniers pendant leur transport jusqu'au foyer.</li> </ul>	VG	AV
<b>Liste de vérification des questions à poser en cas d'incident</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un document de référence comportant une liste normalisée de questions à poser en cas d'incident pour que les gestionnaires de garde obtiennent des renseignements cohérents et complets.</li> </ul>	VG	EC
<b>Rappel sur les processus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoyer un message au personnel autorisé pour leur rappeler : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les exigences de la P et P de la Ville sur la destruction et l'élimination des médicaments;</li> <li>○ le processus à suivre pour tenir les dossiers et remplir les formulaires en ce qui concerne la réserve de médicaments en cas d'urgence.</li> </ul> </li> </ul>	VG	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 2. Amélioration de la qualité

<p><b>Contenants de destruction des médicaments</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En collaboration avec l'entrepreneur tiers, élaborer et mettre en œuvre un processus d'autorisation pour les contenants de destruction des médicaments au moment du ramassage.</li> <li>• Établir une procédure pour que le personnel désigné vérifie que les contenants servant à entreposer les médicaments contrôlés à détruire ou à éliminer sont scellés et correctement éliminés.</li> </ul>	VG	AV
<b>Gouvernance et surveillance</b>		
<p><b>Rondes de la direction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une version améliorée du calendrier des rondes de la direction et de sa liste de vérification à l'intention des gestionnaires, document expliquant le rôle de ces derniers, le fonctionnement de la supervision et la façon dont le personnel peut obtenir de l'aide des gestionnaires pendant chacun des quarts de travail.</li> </ul>	PC	T
<p><b>Suivi des vérifications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un modèle pour que les gestionnaires obtiennent les résultats des vérifications des médicaments afin d'en analyser les tendances et de prendre les décisions et les mesures correctives qui s'imposent.</li> </ul>	VG	EC
<p><b>Vérification de la conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant les rondes, les gestionnaires vérifient que les postes des infirmiers et les chariots de médicaments sont verrouillés lorsqu'ils sont sans surveillance, et que le modèle pour les rapports de changement de quart de travail est bel et bien utilisé.</li> </ul>	R/VG	EC
<p><b>Conseil d'administration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les recommandations sur la création d'un conseil d'administration pour les soins de longue durée.</li> </ul>	EI	AV
<p><b>Fonds du Ministère</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier les possibilités de négocier avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée afin d'obtenir des fonds supplémentaires pour les hauts salaires.</li> </ul>	EI	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 3. Infrastructures

3. Infrastructures		
Technologie de l'information	Source	Avancement
<b>Mises à jour technologiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moderniser le système d'information sur les soins aux résidents pour améliorer l'exactitude, l'efficacité et la qualité des plans de soins.</li> </ul>	R	EC
<b>Sécurité des résidents</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voir s'il est possible d'installer des caméras supplémentaires à des endroits importants pour améliorer la sécurité des résidents.</li> </ul>	R	EC
<b>Entrepôts de médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une analyse coûts-avantages et des risques concernant l'installation de caméras dans les entrepôts de médicaments et les pharmacies du gouvernement afin d'atténuer les risques de détournement des médicaments.</li> </ul>	VG	AV
<b>Registre d'administration des médicaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre la deuxième phase du système d'information sur les soins aux résidents (Registre d'administration des médicaments électronique) pour vérifier les activités du personnel autorisé qui administre des médicaments, réduire les cas de dossiers incomplets et créer éventuellement un deuxième identifiant pour les résidents.</li> </ul>	VG	AV
<b>Plan décennal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborer avec l'équipe de TI pour voir comment mettre les technologies à profit afin d'améliorer les soins et les services aux résidents au cours des 10 prochaines années.</li> </ul>	EI	AV
<b>Investissement en capital</b>		
<b>Plan d'immobilisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir le plan d'immobilisations décennal pour déterminer les priorités en fonction des besoins actuels et des ressources disponibles.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Unités de soins pour les cas de démence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir l'aménagement des unités de soins pour les cas de démence et appliquer les pratiques exemplaires en vigueur dans la mesure du possible.</li> </ul>	EI	AV
<b>Conception des bâtiments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire en sorte que les critères de conception des bâtiments (construction ou modernisation) répondent aux besoins des résidents.</li> </ul>	EI	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

### 4. Communications

	Source	Avancement
<b>Plan de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser chaque année un plan de communication énonçant les méthodes de communication efficace avec chaque intervenant.</li> </ul>	R/EI	T
<b>Sujets de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envoyer aux familles des bulletins et d'autres documents pour les informer des services et des processus, conformément à la rétroaction des intervenants.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Mise à jour du site Web</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour la page ottawa.ca consacrée aux soins de longue durée en y ajoutant les renseignements demandés par les intervenants.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Occasions de rétroaction</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un mécanisme de rétroaction réservé aux résidents et à leur famille afin de déterminer leurs autres besoins en matière de communication et les nouvelles occasions de rétroaction des intervenants.</li> </ul>	R	EC
<b>Rapport de changement de quart de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurer l'utilisation d'un modèle pour les rapports de changement de quart de travail à l'oral.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Information des familles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des séances d'information pour les familles (p. ex., sur la démence).</li> </ul>	R/EI	AV
<b>Problèmes soulevés par le personnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître les mécanismes en vigueur à l'échelle de la Ville et dans les foyers de soins de longue durée pour le signalement des problèmes soulevés par le personnel et leur transmission aux échelons supérieurs, et veiller à ce que les communications se fassent dans des délais raisonnables.</li> </ul>	VG	AV

## Plan de travail unifié sur les soins de longue durée

<b>5. Soins aux résidents et prestation des services</b>		
<b>Planification des soins</b>	<b>Source</b>	<b>Avancement</b>
<b>Kardex</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaboration du kardex avec les résidents et leur famille et ajout de celui-ci dans le plan de soins de chaque résident comme aide-mémoire pour les PSSP.</li> </ul>	PC	T
<b>Participation des familles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration avec les familles pour mieux comprendre les besoins culturels des résidents (langue, religion, préférences alimentaires) dans le cadre de la planification des soins.</li> </ul>	PC	T
<b>Tableaux de pictogrammes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Création de tableaux de pictogrammes pour que les résidents atteints de démence puissent communiquer leurs besoins en matière de soins, et collaboration avec les familles pour déterminer les mots et expressions clés dans la langue du résident.</li> </ul>	PC	T
<b>Horaire des bains</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir l'horaire des bains afin de permettre aux résidents de choisir le sexe de l'employé affecté, si possible.</li> </ul>	R	EC
<b>Service à la clientèle</b>		
<b>Compétences linguistiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un sondage auprès des bénévoles et du personnel dans lequel ils peuvent, s'ils le souhaitent, indiquer leurs compétences linguistiques et leur capacité et volonté d'aider les résidents qui parlent d'autres langues que le français et l'anglais.</li> </ul>	PC	T
<b>Équilibre des ressources</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un processus par lequel les coordonnateurs de la dotation et les infirmiers responsables examineront l'horaire pour déterminer s'il y a moyen d'améliorer l'équilibre dans l'affectation des ressources humaines.</li> </ul>	R	EC
<b>Projet pilote concernant les PSSP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mener un projet pilote de six mois consistant à fixer l'horaire des PSSP temporairement à temps plein en vue d'équilibrer les ressources en l'absence du personnel habituel.</li> </ul>	R	EC
<b>Recrutement des bénévoles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voir s'il est possible d'améliorer le recrutement des bénévoles en privilégiant les repas, les changements de quarts de travail et les programmes novateurs destinés aux résidents.</li> </ul>	R/EI	EC
<b>Profil des résidents</b>		
<b>Unités sécurisées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir le nombre d'unités sécurisées et d'employés afin de garantir la sécurité et les soins des résidents.</li> </ul>	EI	EC
<b>Description des programmes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour chaque unité, produire des descriptions de programmes mentionnant les soins et les services offerts, en concertation avec le personnel, les résidents, les familles et les bénévoles.</li> </ul>	EI	AV