

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

## LAURÉAT – MENTION

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

### Résidence Wales Home CLEVELAND



#### PROFIL

La Résidence Wales s'attache à procurer aux aînés toute une gamme de services basés sur leurs besoins. Cet organisme privé à but non lucratif s'engage en effet à respecter la dignité des résidents en leur offrant un milieu de vie confortable et sécuritaire, dans un environnement qui encourage l'indépendance, l'amitié et le bien-être.

Fondé en 1920 à Cleveland et comptant 147 employés, l'établissement offre sous un même toit 115 unités en résidence pour aînés autonomes et semi-autonomes et 85 unités en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

#### LEADERSHIP

Le leadership visionnaire est une grande force de la Résidence Wales, qui a innové en plusieurs occasions au cours des dernières années.

- Lignes directrices sur l'innovation et partage d'expériences avec d'autres organisations.
- Visites fréquentes d'autres établissements publics et privés ayant mis en place des pratiques exemplaires.
- Premier établissement au Québec où le personnel infirmier est autorisé à amorcer la démarche d'un constat de décès.

#### DIRECTRICE GENERALE

Brendalee Piironen

#### DIRECTEUR DES SOINS (RETRAITE)

Louis-Marie Decoste

819 345-4668

#### HISTORIQUE QUALITÉ

- |             |  |
|-------------|--|
| 2006        | Recherches sur les meilleures pratiques.   |
| 2009        | Création du programme « ange gardien en milieu de vie ».   |
| Depuis 2009 | Certification par l'Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie.<br>Modernisation complète des installations.<br>Création d'un jardin thérapeutique comme outil d'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. |
| 2013        | Prix Or au Gala Reconnaissance Estrie.   |
| 2013        | Mention d'honneur – Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux, catégorie Sécurité des soins et des services.   |

# Résidence Wales Home

## PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'exercice de planification stratégique à la Résidence Wales repose sur la participation, un processus systématique et le déploiement d'une stratégie.

- Rencontre des employés avec leur superviseur pour formuler enjeux, objectifs stratégiques et ébauches d'un plan d'action.
- Implication des membres du personnel dans le processus de planification stratégique (cohérence du plan stratégique avec leurs besoins, leur développement et leur bien-être).
- Dernier exercice de planification stratégique réalisé sans consultant externe, ce qui montre que l'organisation s'est approprié la démarche.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

La Résidence Wales s'assure d'établir et de maintenir une relation de confiance avec chacun des résidents.

- Rencontre personnelle de chacun des futurs clients avec la directrice générale.
- Traitement de toutes les insatisfactions, puis rétroaction donnée à la personne ayant fait le commentaire.
- Recherche systématique d'informations sur les besoins de la clientèle future.
- Échange d'informations avec d'autres résidences privées pour aînés, dans une perspective de prévention.
- Le premier établissement à implanter le bracelet de sécurité.
- Programme « ange gardien » pour encadrer et soutenir l'intégration des nouveaux résidents.

## MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La Résidence Wales a fait preuve d'innovation dans l'utilisation et le partage des données.

- Données sur les appels d'urgence conservées indéfiniment et consultables par les infirmières en chef et par le résident.
- Statistiques sur la main-d'œuvre infirmière (ancienneté, départ, retraite) utilisées pour prévenir les pertes d'expertise.

## ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Par la mise en place de comités et de sous-comités, la Résidence favorise l'implication et l'engagement des employés.

- Comités d'employés afin d'impliquer ceux-ci dans l'identification des problèmes et la recherche de solutions.
- Comité de relations de travail réunissant un représentant de chaque département.
- Employés rémunérés pour leur présence aux réunions des comités.

## ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

La Résidence Wales se distingue par sa gestion des achats et son plan d'intervention interdisciplinaire.

- Prise en compte des besoins des clients pour le choix des fournisseurs et participation à des groupes d'approvisionnement.
- Plan d'intervention interdisciplinaire afin que les infirmiers et les spécialistes puissent partager l'information relative au client.
- Plan de mesures d'urgence complet et spécifique à l'établissement, impliquant des partenaires locaux.
- Approche systématique pour déterminer si un service sera géré à l'interne ou à l'externe.

## RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

La Résidence se démarque pour ce qui est de la satisfaction de la clientèle et de son taux d'occupation. Les résultats financiers affichent de bonnes performances.

- Tendance positive du taux d'occupation sur 10 ans avec très bon niveau de performance depuis au moins trois ans.
- Tendances positives des résultats du sondage de satisfaction des résidents sur trois ans.
- Taux de satisfaction de 97 % à 100 % sur cinq ans pour l'indicateur « respect » (attention accordée à la clientèle).
- Nette amélioration sur un minimum de trois ans pour tous les résultats financiers.