

R A P P O R T A N N U E L 2024-2025

# Soins transitoires Greystone

PRÉPARÉ PAR



Santé  
**Bruyère**  
Health

*Bayshore*<sup>®</sup>  
HealthCare



**Integrated**  
Care Solutions  
Humanizing Patient Care



## Message de la direction

En tant que président de Soins de santé Bayshore Ltée, j'ai l'honneur de présenter notre rapport annuel 2024-2025 pour Soins transitoires Greystone. La force de l'équipe de Soins de santé Bayshore réside dans son dévouement inébranlable et sa prévenance. Nos prestataires de soins de santé, la direction, l'administration et tous les membres de la famille Bayshore ont fait preuve d'un engagement remarquable à l'égard de nos patients et de leurs familles, en particulier en période de crise. C'est cet effort collectif qui fait avancer les soins de santé au Canada, ce qui garantit une amélioration continue de leur qualité. L'équipe de la direction ainsi que les employés compatissants de Bayshore ont démontré leur engagement sincère à trouver des solutions aux problèmes qui se posent. Leur dévouement quotidien en première ligne témoigne de leur résilience et de leur passion pour les soins de santé. Cet engagement nous permet d'explorer de nouvelles voies et de trouver des solutions novatrices, tout en restant fidèles à la mission et à la vision qui définissent Soins de santé Bayshore.

L'esprit de collaboration des membres de notre équipe et leur poursuite incessante de l'excellence sont les pierres angulaires de notre succès. Ensemble, nous continuons à avoir une influence positive sur la vie de nos patients en incarnant nos valeurs quant à l'empathie, l'innovation et la qualité des soins.

– Kevin Webster, président, Soins de santé Bayshore



Les modèles de soins intégrés sont conçus pour améliorer les résultats pour les patients en intégrant harmonieusement tous les aspects du système de soins de santé. Cette approche garantit une transition en douceur de l'hôpital au soutien à domicile, car elle favorise la collaboration entre les services de santé communautaires et les équipes hospitalières. Ce modèle repose sur une alliance solide entre les prestataires de soins et les patients, et vise à fournir des soins de haute qualité centrés sur les patients. Les membres de notre équipe sont dévoués à l'égard de cette mission; ils mettent en commun leur expertise, leur compassion et leur engagement afin de donner la priorité aux besoins des patients. Cette transformation est un processus continu, qui nécessite de l'innovation, une uniformisation constante des pratiques de soins et un engagement résolu en faveur de l'excellence. Nous privilégions l'empathie et nous nous efforçons de mettre en œuvre des solutions novatrices pour relever les défis les plus importants du secteur de la santé. En mettant l'accent sur des soins adaptés, équitables, accessibles, rentables et de qualité, nous visons à avoir un effet bénéfique sur la vie de nos patients.

– Anita Fitches, directrice générale, Solutions de soins intégrés

### À PROPOS DE BAYSHORE

*Soins de santé Bayshore, une entreprise canadienne, est l'un des plus importants prestataires de services de soins de santé à domicile et en milieu communautaire du pays. Non seulement des responsables de programmes de soins gouvernementaux font appel à ses services, mais également des compagnies d'assurance, des commissions des accidents du travail, des organismes de soins de santé, le secteur des entreprises et le public.*

*Au cours des 34 dernières années, Bayshore a connu une croissance considérable et a fait un certain nombre d'acquisitions, ce qui fait d'elle l'une des principales entreprises de soins de santé au Canada. L'entreprise comporte plusieurs divisions commerciales, chacune définie par sa spécialité thérapeutique et son public cible : Solutions Soins à domicile Bayshore, Soins à domicile Bayshore, Rx spécialisés Bayshore, Solutions de soins intégrés et Carepath. Notre objectif est d'améliorer la qualité de vie, le bien-être, la dignité et l'indépendance des Canadiens de tous âges.*

# Mot de la direction de Santé Bruyère



Santé Bruyère est le plus important organisme de santé spécialisé dans le vieillissement, la réadaptation et les soins complexes de l'Est de l'Ontario.

Nous pensons que chaque étape du parcours des patients est importante, ce qui se reflète clairement dans les soins fournis à Soins transitoires Greystone, en partenariat avec Solutions de soins intégrés, une division de Soins de santé Bayshore.

Inauguré en 2020 dans le cadre de la réponse régionale à la COVID-19, Soins transitoires Greystone constitue un lien vital pour aider les patients à réintégrer la communauté en toute sécurité, que ce soit pour le retour chez soi, l'admission dans un programme de réadaptation ou une transition vers des soins de longue durée.

Au cours des quatre dernières années, nous avons veillé à ce que plus de 1 500 patients reçoivent les bons soins au bon moment à notre établissement de soins transitoires Greystone.

Ce modèle de soins fait le pont entre la sortie de l'hôpital et le rétablissement à domicile ou l'admission dans un foyer de soins de longue durée, en apportant un soutien essentiel pendant une période cruciale du parcours de santé de chaque personne.

En coordonnant des transitions fluides, nous améliorons non seulement les résultats pour les patients, mais nous allégeons également la charge des hôpitaux. Cela contribue à rendre le système de soins de santé plus efficace.

L'établissement de soins transitoires Greystone de Santé Bruyère constitue une pierre angulaire de l'infrastructure de santé de notre communauté, car il réduit la pression sur le système et offre un soutien à notre population vieillissante.

**Guy Chartrand**

*Président-directeur général, Santé Bruyère*



**Khulood Al-Katta,**  
**Gestionnaire clinique**

En tant que gestionnaire clinique, j'ai le privilège de diriger une équipe incroyable qui a apporté des améliorations significatives pour les patients de notre étage. L'introduction de réunions d'équipe hebdomadaires a été déterminante pour établir une communication et une collaboration fluides avec l'équipe interdisciplinaire. Ces réunions nous permettent d'uniformiser nos démarches en lien avec les plans de soins des patients et d'obtenir les meilleurs résultats possibles. Nous avons également mis en place des tableaux de reconnaissance du personnel afin de souligner le travail acharné de notre équipe et de favoriser un environnement positif et solidaire au sein de l'établissement. Travailler avec des collègues aussi dévoués se révèle une expérience incroyable. J'aime vraiment mon travail et le fait de pouvoir m'occuper de nos patients chaque jour.



**Tanya McAdams**  
**Directrice générale par intérim, Solutions de soins intégrés**

Alors que j'entame ma deuxième année à Bayshore en tant que directrice régionale de Soins transitoires Greystone, je me sens chaque jour inspirée par le travail extraordinaire de notre personnel à Bayshore et par notre partenariat phénoménal avec Santé Bruyère. Ici, dans les couloirs animés de Greystone, il suffit de regarder autour de soi pour voir la compassion, le dévouement et l'engagement envers les soins aux patients. Le mélange distinct d'expertise clinique et de passion pour la qualité fait partie du travail quotidien à Greystone et est visible pour tous. Je suis ravie de célébrer une nouvelle année exceptionnelle à Greystone, et j'ai hâte de poursuivre les partenariats et d'obtenir des résultats exceptionnels pour les patients.



**Pushpavani Bonigala, IA B.Sc.Inf. Aut. (Ont.)**  
**Gestionnaire du Service de prévention et contrôle des infections (PCI) et gestionnaire clinique**

Depuis que je me suis jointe à la famille de Soins transitoires Greystone en juin 2022, j'ai la chance de travailler avec une équipe qui me soutient. À titre de gestionnaire du Service de PCI et gestionnaire clinique, j'ai l'occasion de collaborer avec une équipe formidable pour offrir à nos patients et à leurs proches le meilleur traitement possible, tout en habilitant les membres du personnel grâce à des possibilités de formation. De même, j'ai élaboré de nouvelles procédures et contribué à améliorer celles déjà en place. Nous apprenons à nous améliorer en tant qu'équipe et en tant que personne afin de remédier aux difficultés et d'offrir des soins exceptionnels.

## ÉQUIPE DE DIRECTION



**Julie Langton**  
**Directrice de secteur, Soins transitoires Greystone**  
**Directrice régionale par intérim – Est de l'Ontario**

À l'approche du cinquième anniversaire de Soins transitoires Greystone, en 2025, je pense à tout le chemin que nous avons parcouru. Vu l'évolution constante du paysage des soins de santé, nos équipes et nos partenaires hospitaliers ont dû rester vigilants et prêts à s'adapter pour répondre aux besoins. Selon moi, Greystone s'est révélé un prestataire de soins inébranlable et efficace pour les aînés vulnérables d'Ottawa et des régions avoisinantes. Notre partenariat avec Santé Bruyère nous a permis, au cours de la dernière année, de continuer à améliorer notre pratique, à renforcer nos équipes et à consolider davantage notre bonne réputation auprès de nos partenaires d'aiguillage et de la communauté. Si Greystone est devenu un acteur important dans l'ensemble du réseau, je me dois aussi de souligner l'esprit de famille que nous avons établi ensemble au sein de l'organisation. Nous œuvrons comme une famille bienveillante et engagée, dont les membres viennent du monde entier. La diversité culturelle de notre personnel et de nos patients est célébrée chaque jour à Greystone, non sans difficultés, bien sûr, mais nous considérons aussi les difficultés comme des occasions de croissance. Je suis très fière que ma famille de Greystone m'accorde sa confiance en tant que dirigeante, figure maternelle au travail et amie. Que la prochaine année soit aussi bonne!



**Jeffrey Carlson-Graves, gestionnaire principal de la qualité des services cliniques et de l'exercice professionnel**

Je suis fier de soutenir la formidable équipe de Soins transitoires Greystone dans le cadre de mon nouveau rôle de gestionnaire principal de la qualité des services cliniques et de l'exercice professionnel. La qualité des soins dépend de la qualité du personnel, et je suis constamment impressionné par le niveau de dévouement et d'attention dont font preuve les membres du personnel, non seulement dans leurs interactions quotidiennes avec les patients, mais aussi dans leur volonté d'améliorer la qualité de l'expérience pour tout le monde. Bien que ma transition d'infirmier soignant à ce nouveau rôle administratif se soit révélée difficile à certains égards, j'ai la chance de faire partie de cette équipe fantastique et je suis fier de ce que nous avons accompli ensemble. Notre quête perpétuelle pour trouver comment avoir un effet bénéfique sur la vie de nos patients et de leurs familles est une grande source de motivation. Je suis enthousiaste à l'idée de promouvoir des initiatives de qualité et de stimuler le progrès dans la pratique clinique de Greystone au cours de l'année à venir.

# Sommaire

Au cours de la dernière année, on a pu voir tout le succès de Soins transitoires Greystone, une unité établie à Ottawa dans le cadre de la réponse régionale à la COVID-19. Supervisée par Santé Bruyère et gérée par Solutions de soins intégrés, une division de Soins de santé Bayshore, cette unité de soins comptait 120 lits au départ, mais ajoute 12 lits par hiver depuis 3 ans.

337

Patients admis

608

Patients aiguillés

75 %

Taux d'acceptation

98,5 %

Taux d'occupation

Santé Bruyère et la division Solutions de soins intégrés de Bayshore ont travaillé en collaboration pour créer un nouveau type d'établissement de soins en vue d'atténuer les difficultés rencontrées par la région en ce qui concerne la disponibilité des lits et le flux constant de patients. La création de cette unité visait à alléger la pression immédiate exercée sur les hôpitaux d'Ottawa et de la région en réponse à la pandémie de COVID-19, à réduire les taux d'autres niveaux de soins (ANS) à l'hôpital pour les patients devant recevoir des soins à domicile et de longue durée et à soutenir une stratégie efficace de réacheminement des patients des services des urgences.

Soins transitoires Greystone s'avère particulièrement utile pour les patients qui n'ont plus besoin de soins actifs à l'hôpital et qui ont plutôt besoin de soins de soutien axés sur le maintien ou l'amélioration des fonctions avant de retourner dans la communauté ou d'être admis dans un établissement de soins de longue durée.

Soins transitoires Greystone souligne continuellement l'importance des possibilités d'apprentissage et de formation pour son personnel. Au cours de la dernière année, l'unité a offert des formations en lien avec de multiples compétences, notamment des formations sur le levage et le transfert des patients, sur l'évaluation des plaies et la connaissance des pansements, sur les appareils d'oxygénothérapie, sur la veinopuncture et les processus de laboratoire, en plus de cours de certification sur l'approche douce et persuasive (ADP) et sur la réanimation cardiorespiratoire (RCR). De plus, nous avons renforcé nos relations et clarifié les processus avec notre pharmacie, ce qui nous a permis d'offrir des séjours d'une journée.

Les partenariats ci-dessous contribuent à favoriser des expériences positives pour les patients et des transitions efficaces depuis l'hôpital. En tirant parti de nos forces dans les différents domaines du secteur de la santé, nous avons été en mesure de soutenir une solution pour la communauté et de ramener les patients chez eux, là où ils souhaitent être.



## DÉFI

Vers la fin de 2020, les patients de la région d'Ottawa qui étaient prêts à quitter l'hôpital, mais qui n'étaient pas encore prêts à rentrer chez eux devaient quitter les soins actifs. Face au nombre croissant de cas de COVID-19, la prise de mesures d'urgence a été nécessaire afin de garantir une capacité supplémentaire pour les soins aux patients. Dans l'environnement postpandémique, le défi a été de gérer les volumes de transitions de patients malgré une pénurie constante de personnel dans l'ensemble du secteur des soins de santé. Soins transitoires Greystone s'en sort mieux que d'autres grâce à un volume élevé de recommandations d'employés.

## APPROCHE

Soins transitoires Greystone est un établissement régional qui accueille les patients transférés des hôpitaux de la région de Champlain, notamment Santé Bruyère, l'Hôpital d'Ottawa, l'Hôpital Queensway Carleton et l'Hôpital Montfort. L'équipe interdisciplinaire applique une approche holistique pour planifier des transitions harmonieuses vers de multiples destinations, comme des établissements de réadaptation ou de soins de longue durée, des logements avec services de soutien, des maisons de retraite et d'autres destinations communautaires.

Bayshore offre un soutien et des soins interdisciplinaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux patients de l'unité, tout en collaborant avec eux en vue d'élaborer le meilleur plan de soins pour leur permettre d'obtenir leur congé.

### Objectifs du programme

- Diminuer le nombre de patients qui occupent des lits dans les hôpitaux.
- Réduire le nombre de réadmissions à l'hôpital évitables et de visites imprévues aux services d'urgence.
- Maintenir un taux d'occupation constant supérieur à 95-97 % et une durée moyenne de séjour favorable.

### Points forts du programme

- Nombre total de chutes par année le plus bas (304) depuis l'ouverture de Soins transitoires Greystone.
- Nombre de chutes uniques en baisse, ce qui témoigne d'une plus grande proactivité en matière de prévention des chutes et offre l'occasion de réduire davantage les taux de chute si on met l'accent sur les personnes qui sont tombées plus d'une fois.
- Réduction de 0,5 % du nombre de chutes par 1 000 jours-patients.
- Réalisation de 25 actions recommandées à la suite de l'examen des chutes de patients ayant entraîné des blessures graves, en partenariat avec l'équipe de Santé Bruyère responsable de la qualité et de la gestion des risques.
- Diminution de 41,5 % des erreurs de médication (41 pour l'exercice 2023-2024, et 24 pour l'exercice 2024-2025).
- Réduction des erreurs de transcription des ordonnances médicales.
- Amélioration des pratiques et de la documentation suivant une chute, y compris la mise en place de rencontres après une chute.
- Amélioration des relations et clarification des processus avec notre pharmacie, ce qui nous a permis d'offrir des séjours d'une journée.
- Ajout de postes à temps partiel en soins infirmiers et pour préposés aux services de soutien à la personne, ce qui a amélioré notre capacité à optimiser la gestion du personnel de manière constante.
- Fin des éclosions, sans prolongation ni commentaires de la part de Santé publique Ottawa.
- Vérifications de l'hygiène des mains et de l'équipement de protection individuel (EPI) effectuées par les champions de la PCI et la gestionnaire du Service de PCI pour confirmer que tout était conforme aux normes.
- Tenue de réunions relatives à la PCI, de rencontres et de formations de l'équipe multidisciplinaire ayant permis de remédier aux lacunes et aux cas de non-conformité.
- Collaboration étroite entre l'équipe d'Aramark et l'équipe du Service de PCI de Soins transitoires Greystone pour tout ce qui touche la PCI, y compris la buanderie, la cuisine et l'environnement, pour voir à la sécurité des membres du personnel et des patients, et ce, par le biais de réunions mensuelles, de formations et de vérifications.

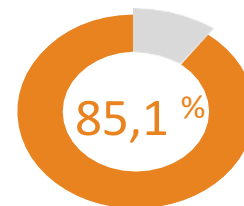
Soins infirmiers

Préposés aux services de soutien  
à la personne

Physiothérapie et ergothérapie

Personnel de soutien en récréothérapie et  
en thérapie

Travail social

Personnel de soutien aux  
patients

des gens recommanderaient  
ces services à leurs amis  
ou à leur famille.

### Défis du programme

- Les prestataires de soins hospitaliers comme Soins transitoires Greystone ont constaté un changement majeur du côté des maladies infectieuses au cours des mois d'hiver. Les cas de COVID-19 ont diminué, mais les cas de grippe de type A et d'infections par le virus respiratoire syncytial (VRS) ont augmenté chez les patients et le personnel. En janvier 2025, une écloison a été déclarée dans 3 unités de soins, pendant la période de pointe, alors que l'établissement accueillait 132 patients. Les éclosions ont été bien maîtrisées et ont duré de 2 à 4 semaines.
- Soins transitoires Greystone éprouve toujours des difficultés quant au stationnement des visiteurs, qui se limite à de petites zones de stationnement autorisées dans la rue. De même, le déneigement effectué par la Ville d'Ottawa est insuffisant en hiver, ce qui crée des embouteillages dans la circulation. Comme la communauté résidentielle environnante continue de s'agrandir au fil des projets de construction, on s'attend à ce que ces problèmes persistent, voire s'aggravent.
- Il y a eu des éclosions d'entérobactériacées productrices de la carbapénémase (EPC) et d'organismes producteurs de carbapénémase (OPC) à l'Hôpital d'Ottawa en raison d'un retard de communication. Plus précisément, la plupart des éclosions provenaient de personnes admises dans des unités prothétiques et de familles non conformes.

## Points de vue du personnel

« Je travaille à Soins transitoires Greystone depuis près de cinq ans maintenant. Au début, je pensais occuper ce poste pour une courte période seulement, pendant la pandémie. J'étais loin de me douter que cet endroit deviendrait ma deuxième maison et ma famille. Je fais partie de l'équipe d'origine et j'ai vu cet endroit partir de zéro. L'environnement de travail ici m'a vraiment permis de grandir en tant que personne et de m'efforcer de faire mieux chaque jour. J'ai noué des amitiés dont j'avais toujours rêvé. Je suis capable de m'épanouir parce que les personnes qui me supervisent ont confiance en moi et savent que je peux faire mon travail, tout en maintenant un environnement amical. Cela me donne envie de venir travailler chaque jour et, pour cette raison, je ressens une grande reconnaissance! »

### - Commis d'unité

« Depuis mon arrivée au sein de la famille de Soins transitoires Greystone en novembre 2021, j'ai eu la chance de travailler avec une équipe qui me soutient. Dans mon double rôle de chef des services paramédicaux et d'ergothérapeute, j'ai la chance de contribuer à l'amélioration des processus, d'aider à habiliter le personnel en mettant en place des possibilités de formation et de travailler en collaboration avec une équipe formidable pour soutenir le mieux possible nos patients et leurs proches. Nous apprenons à grandir en tant que personne et en tant qu'équipe afin de remédier aux difficultés et d'offrir des soins de qualité. »

### - Chef des services paramédicaux et ergothérapeute

« Depuis mon arrivée à Soins transitoires Greystone, j'ai eu le privilège de travailler dans un environnement où règne la collaboration et le soutien entre les membres du personnel. La dynamique de l'équipe est l'une des meilleures que j'aie connues. Tous les membres de l'équipe, des thérapeutes aux membres du personnel infirmier, s'engagent non seulement à fournir d'excellents soins à nos patients, mais aussi à créer un milieu positif et accueillant pour tout le monde. L'esprit d'équipe est très présent, et on nous encourage à faire part de nos idées et à travailler ensemble à l'élaboration des plans de soins des patients. Le niveau de respect et de confiance qui est établi entre les membres du personnel est vraiment remarquable. Les gestionnaires et la directrice de secteur sont toujours ouverts aux commentaires et s'investissent réellement dans le perfectionnement professionnel de leur équipe. J'ai beaucoup appris simplement en observant et en travaillant avec des collègues d'expérience qui sont toujours prêts à m'encadrer et à me guider. C'est également un environnement propice à l'épanouissement personnel, car j'ai pu assumer de nouvelles responsabilités et élargir mon éventail de compétences d'une manière à la fois stimulante et gratifiante. »

### - Assistante en réadaptation

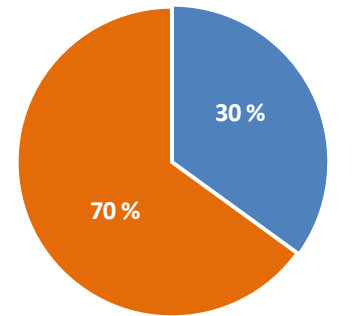
« Nous éprouvons une réelle reconnaissance pour l'occasion qui nous est donnée de travailler comme physiothérapeutes à Soins transitoires Greystone. Faire partie d'une équipe multidisciplinaire où la collaboration, le respect et les objectifs communs sont au cœur de tout ce que nous faisons est à la fois valorisant et gratifiant. Nous attachons une grande importance à l'esprit d'entraide et au respect qui règne entre nos collègues dans l'ensemble des services. C'est avec fierté que nous contribuons à une équipe qui accorde la priorité aux soins et au rétablissement des patients. Merci de favoriser un environnement aussi positif, professionnel et compatissant – cela compte beaucoup dans le travail que nous effectuons quotidiennement. »

### - Physiothérapeutes

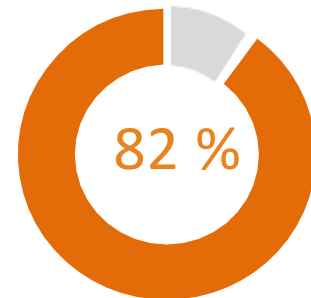
« À Soins transitoires Greystone, nous tenons des activités sociales thématiques dans le hall d'entrée du rez-de-chaussée. La première fois, nous avons placé des menus sur chaque table pour permettre aux patients de commander une boisson spéciale de leur choix. Comme tous les patients ont aimé ce programme, nous avons organisé deux autres activités sociales sur le même thème en raison des réactions positives suscitées par la première. »

### - Coordinatrice des loisirs

## Ratio chez le personnel

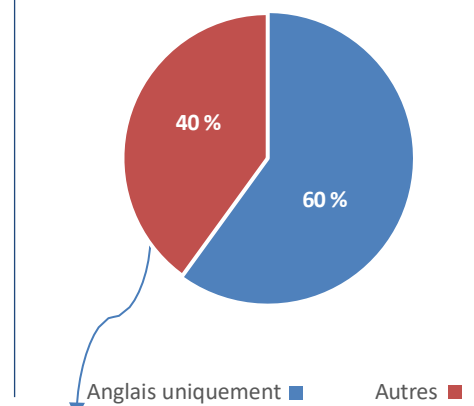


■ Femmes ■ Hommes



## Pourcentage du personnel à temps plein

## Langues dans lesquelles nous servons nos patients



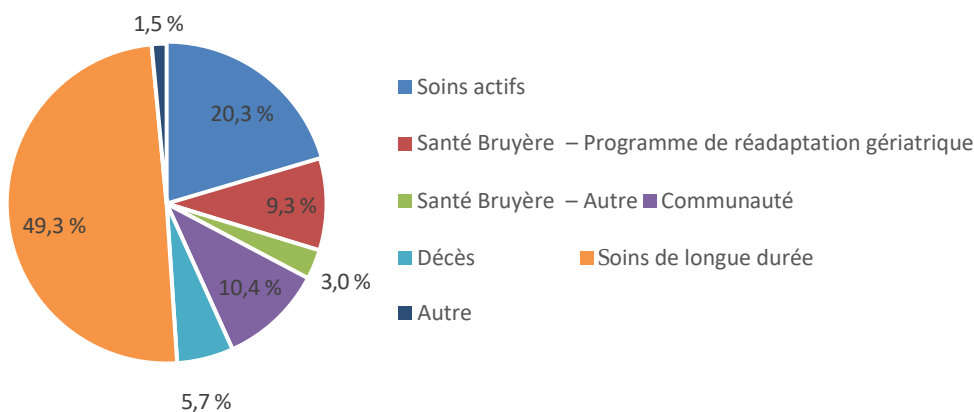
Amharique, arabe, créole (Haïti), dari, farsi, français, foulani, gujarati, marathi et hindi (Inde), italien, igbo, kinyarwanda (Rwanda), kiroundi, malayalam, mandarin, punjabi, portugais, tagalog (Philippine), telugu, cinghalais (Sri Lanka), espagnol, suédois, urdu, vietnamien, wolof, yoruba (Nigéria).



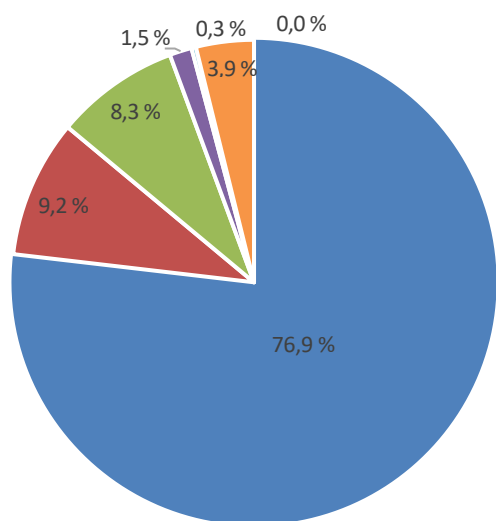
## Résumé des résultats du programme

Avril 2024 à mars 2025

### Répartition des départs de l'hôpital par pourcentage



### Admission par source



Capacité maximale  
(45 252 jours)

(44 552 jours)

Occupé

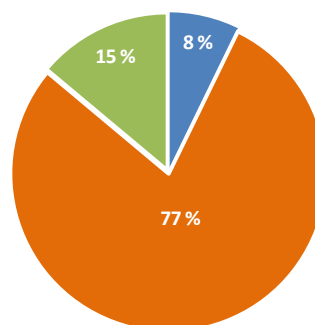
(700 jours)

Vide

**119,3 jours**

Durée moyenne du séjour

### Langues parlées



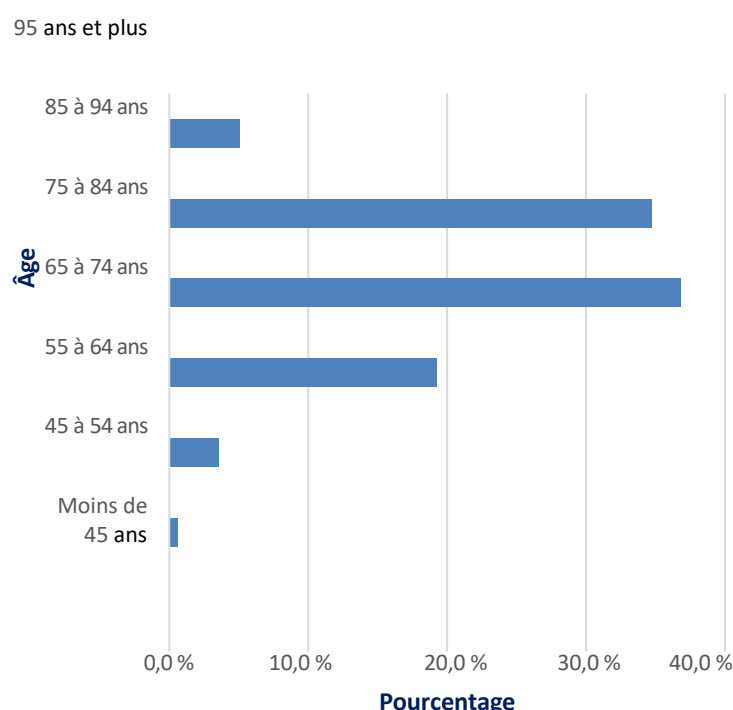
## Le parcours d'une patiente

Peggy a été une patiente à Soins transitoires Greystone pendant plus de deux ans. Elle y est arrivée d'une maison de soins palliatifs. Elle souffrait de multiples maladies chroniques qui affectaient sa capacité de fonctionner et la stabilité de sa santé en général. Elle recevait des soins de confort, mais sa nature persévérante l'a poussée à se battre pour demeurer auprès de sa famille. Peggy a fêté son 102<sup>e</sup> anniversaire avec ses deux familles - sa merveilleuse famille naturelle et celle de Greystone - et tout le monde a eu droit à du gâteau. Peggy était une personne adorable qui était très reconnaissante des soins qu'elle recevait. Même si elle souffrait, elle veillait toujours à remercier le personnel. Elle était toujours heureuse lorsque des membres du personnel lui tressaient les cheveux et lui mettait du vernis à ongles de couleur vive. Sa fille et son gendre lui rendaient fidèlement visite, en compagnie de son petit chien, Teddy. Lorsque Teddy se rendait à la chambre de Peggy, il insistait pour rendre visite, une à une, aux personnes qu'il aimait le plus à Soins transitoires Greystone (des femmes seulement). À Noël, il a même apporté des chocolats en cadeau à quelques chanceuses parmi elles. Peggy est décédée paisiblement le 27 février 2025 à Soins transitoires Greystone, entourée de sa famille aimante. Ce fut une journée difficile pour les membres du personnel du 6<sup>e</sup> étage, mais ils étaient tous très honorés d'avoir pris soin de Peggy, de son vivant et jusqu'à son

décès. Dans la chronique nécrologique de Peggy, on a fait mention de Soins transitoires Greystone : « Un grand merci au Dr Zayed, aux membres du personnel infirmier, aux préposés aux services de soutien à la personne et au personnel de Greystone, qui ont tous fourni des soins extraordinaires à Peggy ». La présence de Peggy, de sa famille et de Teddy manque encore chaque jour au personnel. Certains patients laissent un souvenir durable de l'importance que peut avoir Soins transitoires Greystone pour les personnes qui ont le plus besoin de nous dans leur parcours de soins et leur transition vers leur prochaine destination, quelle qu'elle soit.



### Par âge



# Formations et activités de renforcement de l'esprit d'équipe



- Semaine de l'expérience des patients et Semaine des proches aidants
- Prix mensuels pour avoir effectué davantage de rondes de vérification des quatre éléments essentiels – Prix Argent, moins d'éléments essentiels manqués lors des changements de quart, 7<sup>e</sup> étage
- Prix mensuels pour avoir effectué davantage de rondes de vérification des quatre éléments essentiels – Prix Or, moins d'éléments essentiels manqués en tout, 5<sup>e</sup> étage
- Défilé de la Journée mondiale de la diversité culturelle
- Activité du temps des fêtes en l'honneur du personnel
- Possibilités de formation sur le levage et le transfert des patients, l'évaluation des plaies et la connaissance des pansements, les appareils d'oxygénothérapie, la veinopuncture et les processus de laboratoire, en plus de cours de certification sur l'approche douce et persuasive (ADP) et sur la réanimation cardiorespiratoire (RCR).





# Données sur l'administration des médicaments

Il y a eu une diminution du nombre d'erreurs de médication documentées par rapport à l'année précédente. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette baisse :

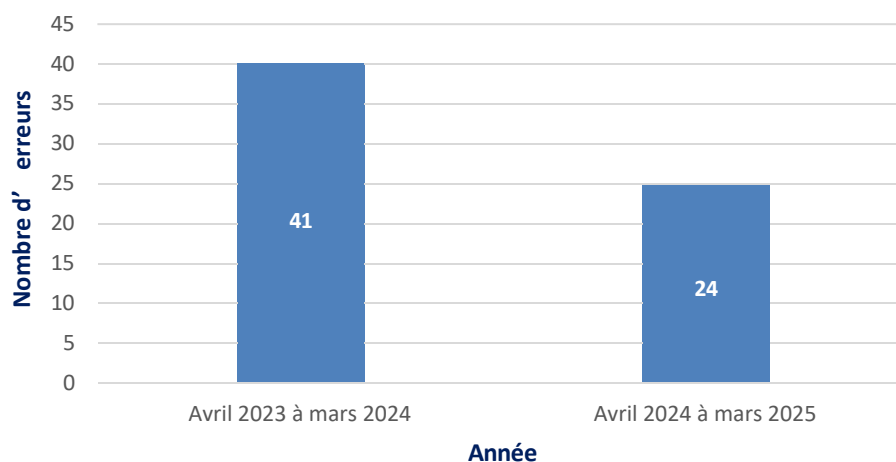
Renforcement et amélioration de la culture de signalement des erreurs chez les membres du personnel et les gestionnaires par le biais d'initiatives d'éducation et de traitement des données.

Amélioration des compétences du personnel et de la direction en ce qui concerne MediTech et les systèmes de signalement des incidents.

Transition vers un nouveau fournisseur plus collaboratif.

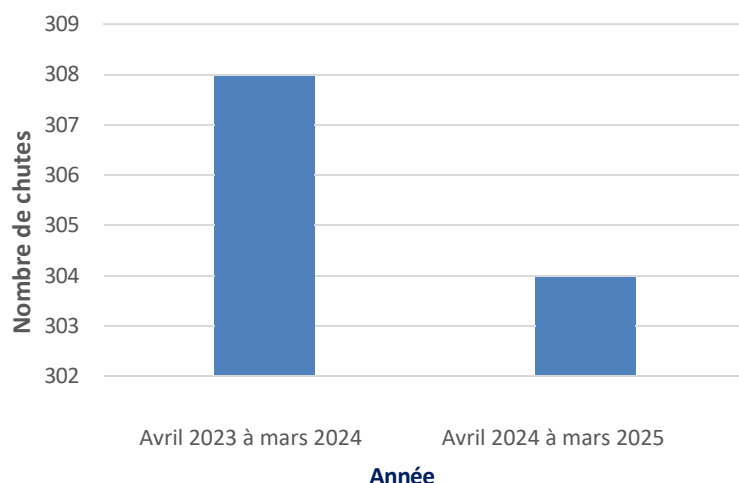
Augmentation du nombre de lits, et donc du nombre de patients.

## Erreurs de médication



## Données sur les chutes

### Chutes



Le nombre moyen de chutes survenant au cours du programme a diminué; il est passé de 308 à 304. Toutefois, pour les chutes ayant entraîné des blessures, la moyenne est restée relativement semblable.

Les mesures prises pour réduire les chutes sont les suivantes :

- Ratio de 1:1 pour les patients à haut risque
- Contrôles fréquents 72 heures après l'admission et rondes toutes les heures pendant le reste du séjour du patient (vérification des quatre éléments suivants : douleur, position, effets personnels, besoins personnels)
- Tapis de chute et lit bas pour les patients alités et agités
- Lits réglés à la hauteur des genoux des patients et roues bloquées pour des transferts en toute sécurité
- Côtés de lit maintenus baissés, sauf si le patient ou sa famille demande qu'ils soient relevés (une ordonnance médicale et un consentement sont nécessaires)
- Chaussures antidérapantes pour les patients capables de se déplacer
- Alarmes de lit, alarmes de fauteuil
- Déplacement des patients à haut risque pour les rapprocher du poste des soins infirmiers
- Évaluation selon l'outil Morse pour évaluer le risque de chutes
- Pictogramme dans l'embrasure de la porte pour identifier les patients qui présentent un risque élevé de chute
- Chambres grandes et spacieuses, désencombrées et exemptes de tout objet sur lequel les patients pourraient trébucher
- Réunion organisée après une chute et réévaluation du patient ou de la patiente par l'ergothérapeute ou le ou la physiothérapeute
- Revue des médicaments des patients qui font des chutes récurrentes avec le pharmacien ou la pharmacienne.

## Éducation et formation

Soins transitoires Greystone souligne continuellement l'importance des possibilités d'apprentissage et de formation pour son personnel. Au cours de la dernière année, l'unité a offert des formations en lien avec de multiples compétences, notamment des formations sur le levage et le transfert des patients, sur l'évaluation des plaies et la connaissance des pansements, sur les appareils d'oxygénothérapie, sur la veinopuncture et les processus de laboratoire, en plus de cours de certification sur l'approche douce et persuasive (ADP) et sur la réanimation cardiorespiratoire (RCR). D'ailleurs, Soins transitoires Greystone a demandé à des fournisseurs externes comme Arjo, National Capital First Aid et ProResp d'animer les formations et de nommer des « championnes » et « champions » au sein de toutes les unités.

Voici quelques commentaires de membres du personnel qui ont participé à des formations au cours de la dernière année :

« J'ai vraiment aimé le format, car nous avons eu l'occasion d'effectuer chaque opération de levage et de transfert les uns sur les autres. »

« Beaucoup d'expérience pratique. »

« Très utile pour ma sécurité et celle de mes patients. »

« Très interactif et éducatif. Génial. »

### ÉVÉNEMENTS QUI NE DEVRAIENT JAMAIS ARRIVER

Soins transitoires Greystone continue de collaborer avec ses partenaires dans de nombreux domaines liés aux soins et à la sécurité des patients. L'un de ces domaines est l'évaluation appropriée et la détermination du stade des plaies de pression afin de réduire la progression d'une plaie qui s'aggrave, ce qui est considéré comme un « événement qui ne devrait jamais arriver ». Soins transitoires Greystone a contribué aux discussions visant à améliorer le processus d'identification des plaies et de sélection des interventions requises, ce qui a permis d'améliorer la documentation dans le système de dossiers médicaux électroniques (DME) et, ainsi, d'intégrer les « techniques de soulagement de la pression » dans le processus d'évaluation.

### CHAMP D'ACTIVITÉ DE SWAN

Les membres du personnel infirmier ayant la désignation SWAN (Skin Wellness Associate Nurse) sont reconnus pour leurs connaissances avancées et leurs contributions en tant que champions du traitement des plaies et des problèmes liés aux stomies et à la continence dans leurs lieux de travail et dans les communautés à l'échelle du Canada. Les membres du personnel infirmier SWAN sont les mieux outillés pour fournir des soins optimaux aux personnes qui ont des problèmes liés aux plaies, aux stomies ou à la continence. D'ailleurs, Soins transitoires Greystone pourra compter sur les connaissances et les compétences de leur propre infirmière ayant la désignation SWAN, soit Anli Dai.



# Assurance de la qualité

Bayshore s'engage à fournir des soins et des services de la plus grande qualité, conformément à son code d'éthique et aux normes professionnelles et éthiques établies par les associations et les collèges municipaux, provinciaux et fédéraux, ainsi qu'aux pratiques exemplaires actuelles et émergentes.



Le programme des sociétés les mieux gérées au Canada souligne l'excellence des sociétés détenues et gérées par des Canadiens. Bayshore est fière d'afficher sa réussite en tant qu'une des sociétés les mieux gérées au Canada depuis plus de 15 ans.



En 2015, Bayshore a obtenu la désignation d'organisme vedette en pratiques exemplaires de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO) après avoir satisfait pendant trois ans aux exigences rigoureuses du programme de candidature.



L'engagement communautaire est au cœur de notre entreprise. Notre objectif n'est pas seulement d'aider les gens par le biais de nos services directs, mais aussi de permettre aux organismes de bienfaisance à l'échelle du pays de fournir une aide de base, de mener des recherches qui sauvent des vies et d'offrir une foule d'autres services. À divers moments de l'année, les établissements de Bayshore organisent des activités locales de collecte de fonds (barbecues, ventes de pâtisseries, tirages au sort) au profit d'un organisme de bienfaisance enregistré, et la Fondation Bayshore action pour la vie verse un financement de contrepartie correspondant à 50 % des fonds recueillis.



Forbes a nommé Soins de santé Bayshore comme l'un des meilleurs employeurs au Canada en 2023.



*Le dévouement et le travail acharné du personnel de Soins transitoires Greystone et des partenaires du milieu hospitalier de Santé Bruyère jouent un rôle clé dans l'allègement de la pression exercée sur le système de soins de santé, ce qui se traduit par des expériences positives pour les patients et des transferts efficaces entre les services hospitaliers.*