



Actualisation du Plan stratégique 2018-2021 Résidence Prescott-Russell



Avril 2018

Document rédigé par



Table des matières

| | |
|---|---|
| Contexte | 1 |
| Diagnostic | 2 |
| Mission..... | 3 |
| Vision | 3 |
| Valeurs | 3 |
| Priorités de changements stratégiques | 4 |
| Axe 1 : Performance organisationnelle | 4 |
| Axe 2: Excellence des soins..... | 5 |
| Axe 3 : Vitalité organisationnelle | 5 |
| Axe 4 : Rayonnement communautaire | 6 |
| Synthèse du plan stratégique 2018-2021 de la Résidence Prescott-Russell | 7 |

Contexte

La Résidence Prescott-Russell (RPR) a enclenché un processus d'actualisation de son plan stratégique sur l'horizon 2021, appuyé par la firme PGF Consultants, afin d'arrimer ses efforts vers l'atteinte d'objectifs communs et partagés entre les résidents, les employés, les partenaires, la communauté, la gestion et les administrateurs.

Le processus d'actualisation du plan stratégique a pris appui sur :

- Les informations recensées lors des consultations communautaires de 2017;
- Un sondage en ligne sur les défis et les aspirations stratégiques administrés en mars 2018 auprès de résidents, des partenaires, des gestionnaires, du personnel et des élus;
- Une séance de réflexion stratégique avec l'équipe de gestion en mars 2018;
- Un sommet de validation stratégique ayant eu la participation d'une trentaine de personnes incluant des résidents, des partenaires, des gestionnaires, de personnel de différents secteurs d'activité, et des élus.

Dans la cadre d'une réflexion stratégique, la participation d'un ensemble varié d'intervenants est une pratique exemplaire qui permet d'élargir et d'enrichir les dialogues par l'apport de perceptions diversifiées provenant d'intervenants internes et externes. Ceci permet non seulement de développer une meilleure compréhension des défis des différents intervenants impliqués auprès de la résidence Prescott-Russell, mais également de développer un plan stratégique qui s'inscrit en cohérence avec les aspirations de ces derniers.

Le plan stratégique détaillé dans ce document satisfait aux critères qui ont servi de pilier à la démarche et qui sont les suivants :

- Le plan stratégique doit être réaliste avec l'échéancier fixé de 3 ans;
- Le plan stratégique doit être aligné avec la mission et la vision de Résidence Prescott-Russell,
- Le plan stratégique doit tenir compte des besoins des bénéficiaires (Résidents);
- Le plan stratégique doit tenir compte de la rétroaction des parties prenantes, dont les employés, les partenaires et les bailleurs de fonds.

Diagnostic

Bâtissant sur l'ensemble des informations colligées au cours des dernières années et qui ont largement couvert les défis et les espaces d'amélioration de la Résidence Prescott-Russell, l'actualisation du diagnostic sur l'environnement interne et externe de la Résidence s'est inspirée d'une approche basée sur les forces. Cette approche permet d'identifier les forces, les opportunités, les aspirations et les résultats souhaités. Il ne s'agit pas d'occulter les défis ou les menaces, mais de reformuler en aspirations ou en opportunités ceux qui sont réellement pertinents pour la Résidence.

| | |
|---|---|
| <p>Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haut niveau de satisfaction à l'égard des capacités de l'organisation et des services • Engagement profond dans la livraison des services de qualité dans le respect de la dignité et la sécurité des résidents • Une équipe interdisciplinaire qualifiée et appréciée • Soutien continu du Conseil des Comtés Unis Prescott-Russell • La bonne réputation de la résidence • Les nombreux partenariats et la diversification des soins accessibles aux résidents • La collaboration et le respect de la gestion, du personnel et des partenaires | <p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir de nouvelles pratiques et approche pour faire des gains d'efficacité et d'efficience • Développer une stratégie de gestion du changement pour bien accompagner les résidents, les employés et les partenaires dans le processus de transition vers la nouvelle résidence • Accroître le nombre de lits de soins de longue durée (plan Vieillir en confiance du MSSLD) • Explorer la possibilité d'ajouter une aile de soins palliatifs |
| <p>Aspirations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réussir la transition vers la nouvelle résidence avec succès en maintenant un environnement chaleureux, convivial et sain pour les résidents, les employés et les partenaires • Actualiser de manière continue les services offerts à la RPR selon les besoins identifiés et anticipés dans la communauté et sur le territoire desservi • Maintenir un équilibre entre une saine gestion financière et l'excellence des services offerts aux résidents • Renforcer les communications et les outils afin d'améliorer de manière continue la livraison des services • Avoir accès aux ressources humaines qualifiées et en nombre suffisant pour soutenir la mission de l'organisation | <p>Résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une résidence à la fine pointe de la technologie et des meilleures pratiques, où il fait bon vivre et travailler (ex. avec café Tim Horton, une garderie, etc.) • Une résidence qui offre un environnement respectueux et chaleureux pour les résidents, leur famille, les employés, les partenaires et la communauté • Une résidence modèle en matière d'innovation dans la livraison des soins bilingues de qualité • Une résidence au cœur de la communauté |

Mission

La Résidence Prescott-Russell est une maison spécialisée de soins de longue durée bilingue, sous la direction des Comtés unis de Prescott-Russell, qui offre une gamme de soins personnalisés axés sur les besoins de la communauté, et ce, dans un milieu de vie sain et sécuritaire.

Vision

La Résidence Prescott-Russell est reconnue comme modèle pour l'excellence des services dispensés par une équipe de professionnels et de partenaires qualifiés qui considèrent le bien-être et la sécurité des résidents comme le moteur de chacune de leurs décisions.

Valeurs

Excellence

L'excellence des soins et des services repose sur le professionnalisme, les compétences, l'attention portée aux détails de l'ensemble du personnel. L'excellence des soins et des services repose également sur la capacité de placer le bien-être et la sécurité des résidents au centre de toutes les interventions et du processus de prise de décision.

Empathie

L'empathie, le respect et la compassion sont des valeurs essentielles pour travailler auprès des résidents qui se retrouvent dans une période très vulnérable de leur existence. Ces valeurs sont également nécessaires pour créer un environnement chaleureux et sain où tous peuvent s'épanouir.

Engagement

Le succès de la Résidence Prescott-Russell est largement tributaire du niveau d'engagement et de participation des employés, des partenaires et de la communauté à soutenir les efforts pour porter la mission de l'organisation. Créer un fort sentiment d'appartenance est une attente importante des intervenants clés de l'organisation.

Priorités de changements stratégiques

Le processus d'actualisation du plan stratégique de la Résidence Prescott-Russell a permis l'identification de quatre axes stratégiques principaux, à savoir:

1. La performance organisationnelle dont l'intention est d'assurer les ressources nécessaires pour maximiser les gains d'efficacité et d'efficience sans compromettre la qualité des services aux résidents;
2. L'excellence des soins avec pour objectif d'obtenir la reconnaissance interne et externe de cette qualité de service qui est offert à la Résidence;
3. La vitalité organisationnelle qui poursuit le désir d'offrir un environnement sécuritaire où tous peuvent s'épanouir et se réaliser pleinement;
4. Le rayonnement communautaire qui vise à mobiliser les acteurs clés – la communauté, les bénévoles, les partenaires, les familles des résidents, les employés, etc. – dans la réussite de la mission de la Résidence

Ces quatre axes stratégiques seront détaillés ci-dessous accompagnés de proposition d'indicateur de résultats et de pistes d'action potentielle susceptibles de créer les conditions gagnantes à l'atteinte des résultats recherchés.

Axe 1 : Performance organisationnelle

| Résultat stratégique | La RPR détient les ressources – financière, humaine, technologique, organisationnelle - nécessaires pour maximiser les gains d'efficacité et d'efficience. | | |
|----------------------------|--|---|---|
| Résultat intérimaire | Être un employeur de choix, permettant ainsi d'attirer de nouveaux talents et de retenir le personnel nécessaire au maintien des standards de qualités envers lesquels la RPR est engagé | Faire une gestion efficiente des ressources financières (et diversifier les sources de financement) sans compromettre la qualité des services | Poursuivre la modernisation technologique des outils et des infrastructures afin de réaliser des gains d'efficience |
| Indicateur de résultat | <ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction des employés est élevé • Taux de nouvelles candidatures | <ul style="list-style-type: none"> • Gains d'efficience • Nbr de nouveaux partenaires financiers (commanditaires) | <ul style="list-style-type: none"> • Nombre des initiatives technologiques sont augmentées |
| Piste d'action potentielle | <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les avantages de travailler à la résidence • Recueillir et diffuser les témoignages; • Campagne de valorisation du personnel • Actualiser les programmes et ressources d'appui et bien-être des employés | <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la performance financière • Explorer de nouvelles pratiques pour faire des gains • Diversifier les sources de financement • Créer des programmes de commandites | <ul style="list-style-type: none"> • Informatiser toutes les pratiques de gestion • Intranet performant et recueillant toutes les informations pertinentes pour les employés • Identifier les nouvelles technologies susceptibles d'améliorer la livraison des services dans la nouvelle résidence |

Axe 2: Excellence des soins

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|--|
| Résultat stratégique | L'excellence des services offerts à la RPR est reconnue par l'ensemble des intervenants clés (résidents, familles, partenaires, employés, élus, etc.). | | |
| Résultat intérimaire | Placer le bien-être et la sécurité des résidents aux cœurs de toutes interventions et du processus de prise de décision qui les touchent directement ou indirectement | Actualiser l'offre de services selon les besoins identifiés et anticipés dans la communauté (augmenter le nombre de lits de SLD, offrir des lits en soins palliatifs) | Investir dans le développement continu des employés par de la formation pratique pertinente à l'environnement de travail |
| Indicateur de résultat | <ul style="list-style-type: none"> Taux d'utilisation du cadre d'analyse des impacts sur le bien-être et la sécurité des résidents Réussir la désignation QMemtum | <ul style="list-style-type: none"> Taux de réduction de la liste d'attente Nombre de projets pilotes axés sur les besoins de la communauté | <ul style="list-style-type: none"> Taux du personnel ayant bénéficié de formations pertinentes |
| Piste d'action potentielle | <ul style="list-style-type: none"> Développer un cadre d'analyse des impacts de la prise de décision sur le bien-être et la sécurité des résidents Communiquer avec des exemples concrets le cadre afin que de nouveaux réflexes soient créés | <ul style="list-style-type: none"> Développer et maintenir à jour une connaissance poussée des besoins en matière de soins de longue durée et soins palliatifs de la communauté Discuter des besoins non comblés avec les autres fournisseurs et explorer le rôle possible de la Résidence | <ul style="list-style-type: none"> Permettre à tous les employés d'avoir accès à des formations pertinentes à l'environnement dans lequel ils évoluent Sonder les employés pour connaître les sujets par rapport auxquels ils aimeraient approfondir leur connaissance |

Axe 3 : Vitalité organisationnelle

| | | | |
|-------------------------------|--|--|--|
| Résultat stratégique | La RPR est un environnement dynamique, engageant et propice à l'épanouissement de tous (résident, personnel, partenaire, etc.). | | |
| Résultat intérimaire | Consolider un fort sentiment d'appartenance à la RPR qui se traduit par un engagement soutenu dans le succès de la mission de l'organisation | Créer des initiatives et des stratégies pour accroître et entretenir le niveau d'engagement des employés | Offrir un environnement chaleureux, sain et sécuritaire pour tous |
| Indicateur de résultat | <ul style="list-style-type: none"> Taux d'engagement envers la résidence est augmenté | <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'initiatives créées Taux de participation des employés est augmenté | <ul style="list-style-type: none"> Taux d'absentéisme des employés et des congés de maladie est réduit Taux de satisfaction des employés Taux de satisfaction des résidents et leur famille |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|
| Piste d'action potentielle | <ul style="list-style-type: none"> • Offrir des opportunités pour les employés et les résidents de mettre leurs talents aux services de la Résidence • Accroître les dialogues et les échanges entre les services • Permettre aux employés d'être stagiaire d'un jour dans un autre service/fonction | <ul style="list-style-type: none"> • Redynamiser le comité bien-être au travail • Inviter les employés à communiquer leur suggestion activité et d'initiative • Encourager les initiatives des employés | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux résidents, familles, partenaires, bénévoles et membres du personnel de souligner les bons coups des employés et bénévoles • Bien communiquer les politiques sur les journées de maladie non utilisées et rassurer le personnel sur les procédures d'erreur professionnelle |
|-----------------------------------|---|--|---|

Axe 4 : Rayonnement communautaire

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Résultat stratégique | Le rayonnement de la RPR mobilise les acteurs clés dans la réussite de la mission de l'organisation. | | |
| Résultat intermédiaire | Renforcer la présence de la RPR dans les activités de la communauté afin de faire connaître sa raison d'être | Augmenter le bassin de bénévoles qui sont essentiels à l'épanouissement des résidents et des employés | Poursuivre le développement et la consolidation des relations avec les partenaires locaux. |
| Indicateur de résultat | <ul style="list-style-type: none"> • Perception positive de la communauté envers la Résidence | <ul style="list-style-type: none"> • Taux d'augmentation des bénévoles | <ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction des partenaires • Nombre de nouveaux partenariats |
| Piste d'action potentielle | <ul style="list-style-type: none"> • Journée porte ouverte • Journée de la famille (employés peuvent amener leurs enfants au travail) • Kiosque de sensibilisation dans les festivals et activités de la communauté | <ul style="list-style-type: none"> • Alléger le processus administratif pour les bénévoles • Inviter les bénévoles à faire du recrutement dans leur entourage • Communiquer les avantages de faire du bénévolat avec la Résidence | <ul style="list-style-type: none"> • Documenter le chiffre d'affaires que rapporte la Résidence aux partenaires • Poursuivre des activités de consolidation des relations • Identifier les besoins non comblés de la Résidence et explorer les questions avec des partenaires |

Synthèse du plan stratégique 2018-2021 de la Résidence Prescott-Russell

| Mission La Résidence Prescott-Russell est une maison spécialisée de soins de longue durée bilingue, sous la direction des Comtés unis de Prescott-Russell, qui offre une gamme de soins personnalisés axés sur les besoins de la communauté, et ce, dans un milieu de vie sain et sécuritaire. | | | | Valeur <ul style="list-style-type: none"> • Excellence • Empathie • Engagement |
|--|--|--|--|--|
| Vision La Résidence Prescott-Russell est reconnue comme modèle pour l'excellence des services dispensés par une équipe de professionnels et de partenaires qualifiés qui considèrent le bien-être et la sécurité des résidents comme le moteur de chacune de leurs décisions. | | | | |
| Axe | Performance organisationnelle | Excellence des soins | Vitalité organisationnelle | Rayonnement communautaire |
| Résultat stratégique | La RPR détient les ressources – financière, humaine, technologique, organisationnelle - nécessaires pour maximiser les gains d'efficacité et d'efficience. | L'excellence des services offerts à la RPR est reconnue par l'ensemble des intervenants clés (résidents, familles, partenaires, employés, élus, etc.). | La RPR est un environnement dynamique, engageant et propice à l'épanouissement de tous (résident, personnel, partenaire, etc.). | Le rayonnement de la RPR mobilise les acteurs clés dans la réussite de la mission de l'organisation. |
| Résultat intérimaire | Être un employeur de choix, permettant ainsi d'attirer de nouveaux talents et de retenir le personnel nécessaire au maintien des standards de qualités envers lesquels la RPR est engagé | Placer le bien-être et la sécurité des résidents aux cœurs de toutes interventions | Consolider un fort sentiment d'appartenance à la RPR qui se traduit par un engagement soutenu dans le succès de la mission de l'organisation | Renforcer la présence de la RPR dans les activités de la communauté afin de faire connaître sa raison d'être |
| | Faire une gestion efficiente des ressources financières (et diversifier les sources de financement) sans compromettre la qualité des services | Actualiser l'offre de services selon les besoins identifiés et anticipés dans la | Créer des initiatives et des stratégies pour accroître et entretenir le niveau d'engagement des employés | Augmenter le bassin de bénévoles qui sont essentiels à l'épanouissement des résidents et des employés |
| | Poursuivre la modernisation technologique des outils et des infrastructures afin de réaliser des gains d'efficience | Investir dans le développement continu des employés par de la formation pratique pertinente à l'environnement de travail | Offrir un environnement chaleureux, sain et sécuritaire pour tous | Poursuivre le développement et la consolidation des relations avec les partenaires locaux. |