Shannex[MD]

OUVRIR LA VOIE À UNE VIE MEILLEURE

Ouvrir la voie

Plan stratégique

avril 2023 - mars 2028

Première de couverture : De gauche à droite : Jack, Clayton et Jessie, personnes résidentes de Parkland

Table des matières

Un message du Président — page 1

Orientations stratégiques

- Bien-être des personnes résidentes — page 3
- Expérience du personnel — page 5
- Excellence du service — page 7
- Entreprise saine — page 9
- Intendance environnementale — page 11

Mesures et rapports — page 13

Shannex Cares — page 14

Sommaire du plan stratégique — page 15

Un message du Président

Cette année marque notre 35e année d'activité et le début d'un nouveau plan stratégique quinquennal; une période qui, j'en suis convaincu, verra certaines des plus grandes avancées dans notre secteur.

À la suite d'une pandémie qui a saisie les soins de santé, et en particulier les soins aux personnes âgées, dans le monde entier, nous avons dû plaider en faveur de l'investissement, nous avons modifié notre approche en matière de recrutement et de fidélisation de personnes talentueuses, et nous avons forcé et accéléré l'innovation comme jamais auparavant. La pandémie a créé des défis que nous n'oublierons jamais, mais comme la plupart des choses sous pression, elle a créé des conditions propices à la transformation. Le présent plan stratégique ne pouvait pas tomber plus à point.

Je pense que l'une des plus grandes opportunités pour notre organisation et notre secteur est l'attention ainsi portée aux personnes âgées, y compris à tous les aspects de leur santé et de leur bien-être. Pour Shannex, nous continuerons à aller de l'avant avec confiance et engagement afin d'améliorer la vie de ceux et celles qui choisissent de vivre avec nous. Nous participerons également à des discussions plus larges sur ce qu'il faut faire pour soutenir les personnes qui vieillissent dans ce pays. La réalité est que nous approchons d'un point critique où le rapport entre l'offre et la demande pour les logements réservés aux personnes âgées évolue rapidement, au moment même où notre système de santé a du mal à fournir les services les plus élémentaires. Des logements et des services de soins de qualité sont nécessaires pour une population vieillissante. Shannex s'efforce d'évoluer et de renforcer ses opérations existantes tout en ajoutant de nouvelles

offres de services pour répondre aux besoins et aux souhaits des personnes âgées.

Les gens vivent plus longtemps. L'idée que les gens « prennent leur retraite » à un âge précis est dépassée. Chez Shannex, nous célébrons les vies longues, engagées et contributives. Nous nous mettons au défi, ainsi que nos partenaires, de travailler ensemble à la création d'une société prête pour la longévité : inclusive et axée sur les possibilités offertes par cette merveilleuse nouvelle réalité.

Le présent plan stratégique nous permet de continuer la réalisation de notre vision, à savoir *ouvrir la voie à une vie meilleure*MD, tout en restant fidèle à nos valeurs : *les personnes résidentes d'abord*, un *personnel exceptionnel*, *l'amélioration de la qualité*, *des partenariats de confiance et être responsable*. Nous effectuerons notre travail de façon sécuritaire, responsable et inclusive. Nous continuerons à innover et nous investirons dans les technologies nouvelles et existantes afin de trouver

de meilleurs moyens de fournir des services et des soins. Nous élargirons également nos connaissances et nos perspectives en encourageant la diversité à l'intérieur et à l'extérieur de notre organisation.

Le présent plan stratégique vise à faire progresser nos engagements de manière concrète et mesurable. Les cinq orientations stratégiques que nous présentons dans notre plan sont accompagnées d'attentes, ainsi que d'objectifs quinquennaux ambitieux pour mesurer notre réussite. Nous savons que nous allons apprendre quelques leçons en cours de route et que nous devrons peut-être ajuster notre gréement de temps en temps, mais nous avons hâte de rendre compte de nos progrès chaque année et de parler de nos réussites et des défis à relever.

Le plan est destiné à notre organisation et aux personnes et communautés que nous desservons. Notre vision fondatrice, qui consiste à améliorer la vie des personnes âgées, reste le grand objectif de l'organisation et continuera à motiver l'équipe de la direction et chacun des membres de notre équipe dans les efforts que nous déploierons pour atteindre les objectifs de ce plan.

Je suis fier du chemin que nous avons parcouru jusqu'à présent et j'ai hâte de voir ce que l'avenir nous réserve. Nous savons que nous ne pouvons pas réussir seuls. Nous devrons emmener toutes nos parties prenantes dans ce parcours. Merci pour votre intérêt et votre soutien continus à l'appui de nos efforts.

Sincèrement,
Jason Shannon

Nos valeurs

Pour concrétiser notre vision, à savoir ouvrir la voie à une vie meilleure, nous soutenons cinq valeurs fondamentales qui assureront l'excellence dans tout ce que nous faisons.

- **Les personnes résidentes d'abord**
- **Un personnel exceptionnel**
- **L'amélioration de la qualité**
- **Des partenariats de confiance**
- **Être responsable**

Principes directeurs

Si notre vision et nos valeurs façonnent notre identité et nous guident en tant qu'organisation, nos principes directeurs sont là pour inspirer chaque membre de l'équipe dans ses actions et ses paroles afin de fournir chaque jour des services et des soins exceptionnels.

- **Nous sommes compatissants**
- **Nous sommes honnêtes**
- **Nous sommes professionnels**
- **Nous sommes sécuritaires**

Bien-être des personnes résidentes

Notre nouveau plan stratégique a été élaboré de manière réfléchie à l'issue d'une vaste consultation et d'un engagement auprès des personnes résidentes, des familles, des membres de l'équipe et des partenaires de confiance. En nous appuyant sur les cinq orientations stratégiques, nous mettrons en œuvre un plan ambitieux pour continuer à *Ouvrir la voie à une vie meilleure*.

Le bien-être de nos personnes résidentes englobe tous les aspects de leur vie. Le bien-être comprend les dimensions physiques, sociales, intellectuelles, professionnelles, spirituelles et émotionnelles afin que les personnes résidentes vivent leur vie avec nous de façon optimale. Cela signifie également que les personnes résidentes sont en sécurité dans leur environnement et lorsqu'elles reçoivent les soins et services que nous fournissons.

Nous ferons entendre la voix des personnes résidentes. Nous les traiterons avec respect. Nous protégerons leur dignité. Nous les verrons, nous les entendrons, et nous améliorerons sans cesse notre prestation de soins et de services axés sur les personnes résidentes.

ATTENTES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS QUINQUENNAUX
La qualité de vie des personnes résidentes est maintenue et enrichie par le fait de vivre avec nous.	Taux moyen de 80 % de réponses positives au Sondage sur la qualité de vie.
Les personnes résidentes participent de façon significative à la vie de leur communauté, et en profitent, par l'entremise d'activités récréatives et sociales.	Score de 70 % dans la catégorie « Vie sociale engagée » du Sondage sur la qualité de vie.
Les résultats cliniques et de sécurité des personnes résidentes sont conformes ou supérieurs aux normes nationales.	Les indicateurs de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) atteignent ou dépassent les critères nationaux pour tous les foyers de soins.
Nos services ont un impact positif sur le bien-être des personnes résidentes.	Nous comprenons, mesurons et mettons en œuvre des pratiques qui permettent d'affecter positivement la fragilité des personnes résidentes.
Les personnes résidentes bénéficient d'une expérience exceptionnelle en matière d'alimentation et de restauration.	Amélioration de 5 % d'une année à l'autre dans la catégorie « Alimentation » du Sondage sur la qualité de vie.

OUVRIR LA VOIE

La voix des personnes résidentes

Des initiatives telles que le projet pilote d'innovation comportementale de Harbourstone sont l'un des moyens par lesquels nous nous mettrons au défi de penser différemment, d'introduire de nouvelles compétences et d'utiliser les données efficacement afin de garantir que chaque personne résidente est en sécurité, en bonne santé et apprécie son domicile, peu importe les défis auxquels elle est confrontée.

Nous demandons aux personnes résidentes ce qu'elles aiment. Nous les interrogeons sur leur parcours et sur ce qui contribue à leur joie de vivre. En créant des programmes personnalisés, les personnes résidentes sont heureuses, comblées et bien installées chez elles.

Kyle Richardson, directeur régional, Soins améliorés, Sydney, N.-É.

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/PlanStrategique

Expérience du personnel

La santé et le bonheur des membres de notre équipe sont importants pour nous. Nous nous concentrons sur la création d'expériences satisfaisantes pour notre personnel exceptionnel à toutes les étapes de leur carrière chez nous.

Nous offrons des environnements sécuritaires, inclusifs et respectueux qui privilégient le bien-être de chaque membre de l'équipe et font de nous un employeur de choix partout où nous sommes présents.

ATTENTES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS QUINQUENNAUX
Le personnel est en sécurité et en bonne santé.	Le score du Profil de sécurité est supérieur à 90 %.
Les employés se sentent intégrés, respectés, valorisés et appréciés.	Le taux d'engagement du personnel est de 85 % et notre stratégie en matière de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance est élaborée, mise en œuvre et mesurable.
Le personnel reste chez nous et y développe sa carrière.	Nous conservons 85 % de notre personnel chaque année et 85 % de nos nouveaux employés restent avec nous plus de six mois.
Nos employés parlent de nous en termes élogieux.	Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de nos employés nous recommandent comme lieu de travail dans le cadre du Sondage sur l'engagement du personnel.
Nous attirons des gens exceptionnels qui veulent travailler avec nous.	Quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des postes ouverts font l'objet d'une offre acceptée dans les 30 jours.

OUVRIR LA VOIE

Le personnel exceptionnel grandit avec nous

Nous aimons voir notre *personnel exceptionnel* se développer chez nous. Nous continuerons à nous engager pour que nos employés bénéficient de notre soutien total en offrant des lieux de travail sécuritaires et inclusifs où ils sont reconnus et récompensés par des opportunités d'évolution de carrière et de travail motivé au quotidien.

Je suis reconnaissante du soutien que j'ai reçu pour développer ma carrière ici. J'ai l'impression que ce que je fais a un sens. Je suis honorée d'être là pour les personnes résidentes et leurs familles et j'aime créer des expériences extraordinaires qui permettent d'établir des relations de confiance.

Jovana Baily, directrice générale, Parkland on Eglinton West, Etobicoke, Ont.

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/PlanStrategique

Excellence du service

Les personnes résidentes, les familles, les membres du personnel, les bénévoles, les partenaires et l'ensemble de la communauté doivent avoir confiance en nous pour que nous puissions assumer nos responsabilités avec compassion, honnêteté et professionnalisme, tout en maintenant les normes de sécurité les plus élevées.

Nous gagnons cette confiance en offrant systématiquement des expériences exceptionnelles avec un service d'excellence inspiré par notre engagement à mettre les personnes résidentes en priorité.

ATTENTES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS QUINQUENNAUX
Les gens veulent vivre chez nous.	Shannex est un prestataire privilégié de soins de longue durée. Nos objectifs d'occupation des résidences pour personnes âgées sont atteints.
Les personnes résidentes vivent une expérience exceptionnelle lors de l'emménagement et tout au long de leur séjour.	Un Sondage sur l'emménagement est mis à la disposition de toutes les personnes résidentes et les objectifs sont atteints. Un score de quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) est obtenu aux questions du Sondage sur la qualité de vie, ce qui signifie que les personnes résidentes recommandent de vivre avec nous et estiment que leurs besoins sont satisfaits.
Les normes de prestation de services sont maintenues uniformément par tous les sites.	Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des normes de marque de vie à la retraite sont respectées. L'agrément et l'accréditation pour les soins de longue durée sont maintenus pour toutes les communautés.
Shannex est une organisation et un partenaire de confiance.	Une mesure de la confiance au sein de l'organisation est établie. Des objectifs sont fixés et atteints.
Le personnel exceptionnel de Shannex respecte les *principes directeurs*.	Obtention de 75 % de réponses positives aux questions portant sur les relations avec les membres de l'équipe dans le cadre du Sondage sur la qualité de vie.

OUVRIR LA VOIE

Des expériences exceptionnelles

Les normes d'excellence organisationnelles, telles que nos *Normes d'excellence du service* et nos *Principes directeurs*, permettront aux personnes résidentes, aux membres de l'équipe et aux partenaires de confiance de bénéficier d'une expérience toujours exceptionnelle, grâce à une responsabilité partagée et à une approche ouverte aux nouvelles idées et à la collaboration.

Nous développons des liens particuliers avec les personnes résidentes parce que nous avons le privilège de travailler chez elles. En apprenant à les connaître et à comprendre leurs histoires et leurs préférences, nous nous assurons qu'elles vivent une expérience exceptionnelle, qu'il s'agisse d'un déjeuner léger ou d'un repas à trois services.

Dana Schiefer, chef des cuisines

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/PlanStrategique

Entreprise saine

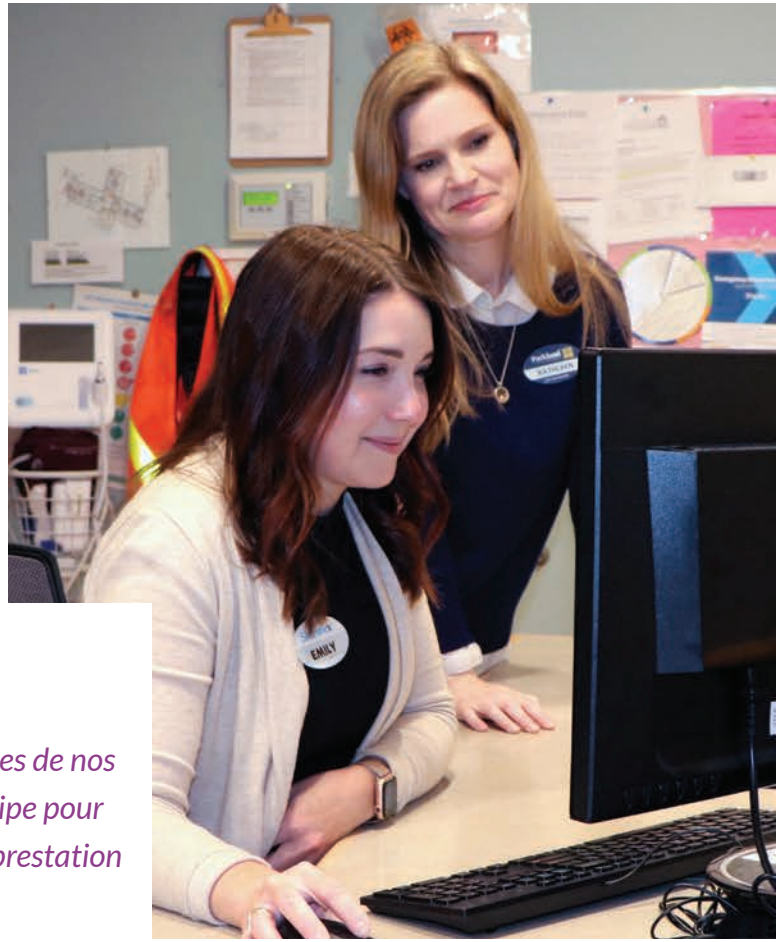
En veillant à la bonne santé de notre entreprise, nous nous assurons d'être là pour l'avenir. Nous nous engageons à croître, à nous adapter, à évoluer, à innover et à nous améliorer. Cela signifie que nous investirons dans notre entreprise et que nous serons fiscalement responsables afin d'offrir à nos personnes résidentes, notre personnel et nos communautés ce qu'il faut pour prospérer.

ATTENTES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS QUINQUENNAUX
Nous sommes financièrement stables et nous respectons nos obligations.	Les objectifs financiers sont atteints.
Nous répondons à la demande croissante de logements et de services pour les personnes âgées.	Contribution avérée à l'allègement de la pression au sein du système de santé dans son ensemble.
Nous sommes responsabilisés face à notre communauté et nous rendons la pareille grâce à notre *personnel exceptionnel*, à notre leadership sectoriel, à nos partenariats et à la Fondation Shannex Cares.	Le programme Shannex Cares permet d'atteindre les objectifs fixés en matière de dons à la communauté.
Nous avons une culture d'innovation qui améliore la vie des personnes résidentes et des membres de l'équipe.	Les preuves démontrent que l'innovation est présente dans tous les aspects de notre organisation.
Nos propriétés et nos actifs sont systématiquement bien entretenus.	Les cotes d'évaluation en matière de qualité de vie, de normes d'entretien des bâtiments et des propriétés et de gestion des biens atteignent 90 %.

OUVRIR LA VOIE

Là pour l'avenir

Le Laboratoire Insights de Shannex n'est qu'un seul exemple des nombreux engagements que nous avons entrepris pour innover et améliorer la vie des personnes âgées, pour créer de meilleures conditions pour les membres de notre équipe et pour contribuer à la qualité des soins. Au cours des cinq prochaines années, nous jouerons un rôle de premier plan dans le développement de communautés accueillantes pour les personnes âgées et de solutions sectorielles qui soutiennent le système de soins de santé. De surcroît, nous continuerons à soutenir les communautés dans lesquelles nous travaillons.



Le Laboratoire Insights de Shannex exploite les données de nos propres personnes résidentes et des membres de l'équipe pour nous aider à créer des solutions qui améliorent notre prestation de services individualisés et de soins de qualité.

Kathleen Norman, directrice principale, performance et innovation

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/PlanStrategique

Intendance environnementale

Nous reconnaissons que nous devons prendre des mesures pour renforcer notre engagement en faveur de la protection de l'environnement grâce à un plan d'action qui transforme la priorité que nous accordons au développement durable.

Nous créerons des politiques et des pratiques organisationnelles, et nous investirons dans des ressources qui encourageront chaque personne qui vit et travaille avec nous, les supportant à faire la différence pour protéger notre planète.

ATTENTES STRATÉGIQUES	OBJECTIFS QUINQUENNAUX
Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre et nous sommes économes en énergie.	Maintenir la certification ISO 50001 et réduire l'intensité énergétique de 5 %.
Nous détournons les déchets des décharges.	Atteindre un taux de détournement organisationnel de 30 %.
Nous gérons notre consommation d'eau en utilisant des pratiques exemplaires.	Enregistrer des variations minimales et les pratiques exemplaires dans notre mesure de l'intensité de l'utilisation de l'eau (IUE) dans toutes les communautés.
Nous nous approvisionnons en matériaux et nous achetons des biens de manière responsable et durable.	S'aligner sur la norme ISO 20400:2017 - Normes relatives à l'approvisionnement durable.
La conception et les normes de nos bâtiments sont respectueuses de l'environnement.	Chaque nouveau bâtiment a une intensité énergétique (GJ/m²) et des émissions de gaz à effet de serre (GES) plus faibles par habitant.
Nous développons et soutenons une communauté de membres de l'équipe et de personnes résidentes qui sont des intendants de l'environnement.	Cent pour cent (100 %) de nos communautés disposent d'une équipe verte ou d'une fonction d'équipe verte.

OUVRIR LA VOIE

Protection de l'environnement

Des programmes et des activités comme nos équipes vertes communautaires sont des exemples de la collaboration nécessaire pour nous aider à réaliser des changements. Lorsque tous les membres de l'équipe et les personnes résidentes travailleront ensemble, nous serons en mesure d'identifier et de mettre en œuvre des initiatives qui feront la différence dans nos propres communautés et pour l'ensemble de la planète.

Nous devons tous contribuer à la protection de notre planète. Il faudra des efforts de la part de tout le monde, mais si nous travaillons ensemble, j'ai bon espoir pour l'avenir.

Maureen Banyard, personne résidente, Parkland at the Gardens et membre de l'équipe verte

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/PlanStrategique

Mesures et rapports

Le succès de notre plan stratégique reposera sur la sensibilisation et le soutien de notre *personnel exceptionnel*. C'est pourquoi nous avons clairement formulé et communiqué chacune de nos cinq orientations stratégiques, les attentes qui y sont associées et nos objectifs quinquennaux. Les responsables exécutifs affectés à chaque direction superviseront les processus annuels de définition des priorités et des objectifs. Les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs par l'entremise d'initiatives d'amélioration de la qualité, de projets et de plans de travail opérationnels feront l'objet d'un suivi par l'entremise de rapports trimestriels. Les équipes auront également accès à l'expertise et aux structures d'amélioration de la qualité, de gestion de projet et de changement pour soutenir leur travail.

En cours de route, nous partagerons les résultats annuellement par l'entremise d'un rapport à la communauté qui présentera nos progrès par rapport aux orientations stratégiques et qui reflétera nos impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Sachant que beaucoup de choses peuvent changer en l'espace de cinq ans, nous utiliserons un cadre de gestion de la qualité et de la responsabilisation qui évalue les progrès par l'entremise d'analyses et de rapports réguliers et qui tient compte des facteurs externes et d'autres influences. Ainsi, nous pouvons procéder à des ajustements au besoin au cours de notre cycle de planification annuel afin de rester sur la bonne voie.

Shannex Cares

Notre programme communautaire Shannex Cares vise à renforcer la forte interconnexion entre les personnes qui vivent et travaillent avec nous et la communauté dans son ensemble par l'entremise de partenariats, de l'accès au financement et du partage des connaissances et des ressources. Plus précisément, nous donnons la priorité au soutien dans les domaines qui reflètent les valeurs des personnes résidentes et des membres de l'équipe.

Bien que nous ayons l'intention d'accroître le soutien financier que nous offrons, nous disposons actuellement de deux sources de financement principales :

Subventions d'esprit communautaire : Ce prix est décerné aux organisations communautaires qui prennent des mesures pour améliorer la vie des personnes âgées.

Don du personnel exceptionnel : Les membres de l'équipe nomment et votent pour des groupes qui font la différence dans la communauté. Les candidats sélectionnés reçoivent un don.

Pour en savoir plus ❯ shannex.com/ShannexCares

Comment nous faisons la différence

- Nous donnons à notre personnel exceptionnel les moyens de mettre en œuvre des programmes et des initiatives qui leur tiennent à cœur et des outils pour faire la différence.
- Nous partageons des renseignements et des ressources qui améliorent la vie de toutes les personnes âgées qui vivent avec nous et dans l'ensemble de la communauté.
- Nous nous associons à d'autres personnes qui effectuent un travail similaire afin de les soutenir et d'amplifier notre impact.

Sommaire stratégique

Notre vision

Ouvrir la voie à une vie meilleure[MD]

Nos orientations stratégiques

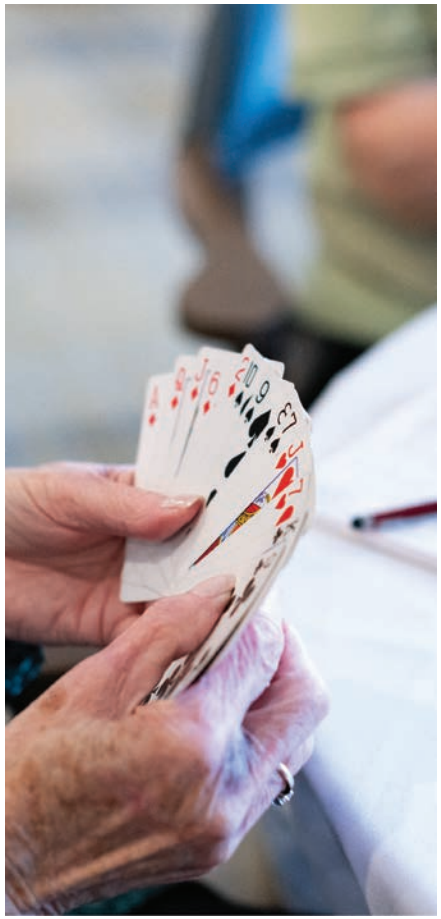
1	2	3	4	5
Bien-être des personnes résidentes	Expérience du personnel	Excellence du service	Entreprise saine	Intendance environnementale

Nos principes directeurs

Nous sommes compatissants	Nous sommes honnêtes	Nous sommes professionnels	Nous sommes sécuritaires

Nos valeurs

Les personnes résidentes d'abord	Un personnel exceptionnel	L'amélioration de la qualité	Des partenariats de confiance	Être responsable



Shannex MD

Parkland MD
VIVRE LA VIE À SON MEILLEUR

FAUBOURG MD
du Mascaret

Shannex MD
SOINS ÉTENDUS

Shannex
CARE AT HOME

shannex.com/PlanStrategique