

Une vie meilleure, des communautés plus fortes

Rapport à la communauté | Exercice financier 2024-2025

ShannexTM

Message du président



J'ai le plaisir de vous présenter notre Rapport à la communauté 2024-2025, qui reflète les progrès accomplis quant à la réalisation des objectifs stratégiques définis dans notre plan quinquennal. Ce plan continue de guider nos efforts visant à bâtir des communautés plus fortes et plus saines pour les personnes de tous les stades de la vie.

La deuxième année de notre plan stratégique a été marquée par la croissance et l'évolution. Nous avons approfondi nos relations avec l'ensemble du système de santé, renforcé nos liens avec les partenaires communautaires et travaillé en collaboration afin de fournir des soins et des services plus intégrés dans un continuum plus large.

Nous nous considérons comme plus que des options de soins et de vie pour les personnes à la retraite. Nous imaginons un avenir où vieillir est accepté — où les personnes de tous âges peuvent accéder au soutien, aux espaces et aux services dont elles ont besoin pour vivre longtemps, en bonne santé et de manière satisfaisante. Grâce aux innovations en matière de conception, de soins et de prestation de services, nous créons des environnements accueillants, flexibles et inclusifs. Des espaces communautaires accueillants aux programmes axés sur le bien-être, en passant par un soutien aux personnes de toutes capacités, nous facilitons ensemble le fait de bien vivre.

L'innovation nous aide à offrir de meilleures expériences aux personnes résidentes qui ont fait de nos foyers leur demeure. Nous avons établi de nouveaux partenariats pour tester les technologies émergentes et exploiter les données afin d'améliorer la qualité des soins. Citons par exemple l'introduction de Tenera, un système d'appel infirmier intelligent qui améliore la réactivité et l'efficacité, permettant aux membres de l'équipe de se concentrer sur ce qui compte le plus — le contact personnel, le service et les soins.

Rien de tout cela ne serait possible sans notre personnel exceptionnel, c'est-à-dire nos membres d'équipe passionnés et compétents qui chaque jour donnent vie à notre vision. Nous sommes fiers de voir notre personnel chevronné encadrer la nouvelle génération, alliant des connaissances approfondies à une énergie et des idées nouvelles. Ensemble, ils redéfinissent ce que bien vieillir signifie et démontrent ce que les carrières dans ce domaine peuvent accomplir.

Alors que nous arrivons à mi-parcours dans notre plan quinquennal, nous sommes fiers du chemin parcouru et nous sommes enthousiastes quant à la route sur laquelle nous nous engageons. Nous vous remercions de la confiance et du soutien que vous nous accordez en nous aidant à paver la voie d'une vie meilleure.

A stylized, handwritten signature in blue ink, likely belonging to Jason Shannon.

Jason Shannon

Faits saillants de l'année

Bien-être des personnes résidentes

- **NOUVELLES COHORTES** pour les conseils consultatifs des personnes résidentes et des familles dans les établissements de soins de longue durée et les communautés de retraités
- **PLUS** de Sondages sur la qualité de vie complétés que jamais auparavant
- **AMÉLIORATION** générale des résultats du sondage sur la qualité
- **NOUVEAU** programme de leadership clinique
- **TOUTES** les communautés de soins de longue durée agréées au N.-B. et en N.-É. font rapport à l'Institut canadien d'information sur la santé

Expérience du personnel

- **CERTIFIÉ** Great Place to Work
- Profil de sécurité **RENFORCÉ**
- **2,029** placements d'étudiants en N.-É. et au N.-B. (IA, IAUX, ASC, PSSP)
- **6,368** nominations « Je t'ai surpris(e) en train d'être exceptionnel(le)/sécuritaire/écologique »
- **NOUVEAUX** programmes de travail et d'apprentissage pour 56 IAUX et 64 ASC

Excellence du service

- Ouverture d'un modèle de soins **INNOVANT** : Santé transitoire West Bedford
- Des normes d'**EXCELLENCE DES SERVICES** ont été introduites pour toutes les communautés de soins de longue durée
- **100%** des communautés ont mis en place un sondage sur l'emménagement des personnes résidentes
- Programme de bénévolat **RENFORCÉ**
- **NOUVEAU** programme de mentorat pour les directeurs généraux
- Mesure de la **CONFIANCE** établie

Entreprise saine

- **68** appartements de santé transitoire en partenariat avec Santé Nouvelle-Écosse.
- **3,5 MILLIONS \$** à trois universités pour soutenir la recherche sur le vieillissement en bonne santé
- Soins à domicile provinciaux **ÉLARGIS** dans les communautés de retraités de toute la Nouvelle-Écosse
- **125** nouveaux lits de soins de longue durée en N.-É. (Kiknu, Moody Hall)
- **120** nouveaux lits de soins de longue durée au N.-B. (Neill Hall, Garraway Hall)
- **17** subventions d'esprit communautaire Shannex Cares attribuées

Intendance environnementale

- **NOUVELLE** politique d'approvisionnement durable
- **RECERTIFIÉ** à la norme ISO 50001
- **AUGMENTATION** du nombre d'équipes vertes en N.-É., au N.-B. et en Ont.
- Les **NOUVELLES CONSTRUCTIONS** sont dotées de systèmes de chauffage et de refroidissement respectueux de l'environnement

Bien-être des personnes résidentes

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 et objectifs quinquennaux

La qualité de vie des personnes résidentes est maintenue et enrichie par le fait de vivre avec nous.

Atteindre un taux de réponse positif moyen de 80 % au sondage sur la qualité de vie.

Les personnes résidentes s'engagent de manière importante et apprécient leur communauté par l'entremise de loisirs et d'activités sociales.

Atteindre une note de 70 % dans la catégorie Vie sociale engagée du Sondage sur la qualité de vie.

Les résultats cliniques et de sécurité des personnes résidentes atteignent ou dépassent les normes nationales.

Les indicateurs de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) atteignent ou dépassent les repères nationaux dans tous les foyers de soins.

Nos services ont un impact positif sur le bien-être des personnes résidentes.

Nous comprenons et mesurons la fragilité des personnes résidentes, et mettons en œuvre des pratiques ayant un impact positif à cet effet.

Les personnes résidentes bénéficient d'une expérience culinaire exceptionnelle.

Amélioration de 5 % d'une année à l'autre dans la catégorie Alimentation du Sondage sur la qualité de vie.

Nous continuons de faire progresser la qualité de vie générale des personnes résidentes, comme l'indique notre sondage annuel. Les données et l'innovation sont à l'origine de nouvelles approches en matière de soins et de services individualisés, et nous investissons en recherche afin de nous guider sur cette voie.

✓ Réalisations

- Augmentation du taux moyen de réponses positives au Sondage sur la qualité de vie (général)
- Augmentation du taux moyen de réponses positives au Sondage sur la qualité de vie dans les catégories Vie sociale engagée et Alimentation
- Introduction de l'évaluation de la fragilité clinique dans les communautés Vie à la retraite
- Réduction de l'aggravation des lésions dues à la pression
- Ajout de quatre nouveaux champions au soin des plaies
- Quatre infirmières en soins étendus de la N.-É. ont terminé le programme en prescription infirmière

Faire progresser la pratique



Quatre infirmières autorisées des communautés de soins de longue durée agréées Shannex de la Nouvelle-Écosse sont désormais en mesure de prescrire des médicaments et des

traitements sous la supervision de médecins. Ces membres de l'équipe ont participé au cours de certificat en prescription infirmière de l'Université Dalhousie, dans le cadre duquel elles ont assisté à des cours magistraux et effectué 200 heures de stage clinique sur une période de 12 mois. Il s'agissait de la cohorte inaugurale du programme!

Ce programme est le fruit d'une collaboration entre Shannex et la Health Association of Nova Scotia et vise à créer un programme modèle pour les organisations de la province.

Soins intelligents



Plus de communautés de soins de longue durée agréées Shannex de la Nouvelle-Écosse utilisent Tenera Beyond Care, un système d'appel infirmier intelligent favorisant la sécurité des personnes résidentes et

améliorant les délais d'intervention en cas d'urgence. Cette solution innovante fournit également des données et des analyses permettant d'optimiser les flux de travail, d'améliorer la planification des soins et de créer des rapports détaillés pour les personnes résidentes et leurs familles.

Expérience du personnel

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 et objectifs quinquennaux

Les employés sont 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.

Les employés restent et développent leur carrière chez nous.

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 bien.

Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de nos employés nous recommandent comme lieu de travail dans le cadre du Sondage annuel sur l'engagement du personnel.

Nous attirons du personnel exceptionnel.

Quatre-vingt-dix pour cent (90 %) des postes ouverts font l'objet d'une offre acceptée dans les 30 jours.

Nous faisons de grands progrès afin de créer la meilleure expérience possible pour notre personnel exceptionnel – et c'est ce qu'ils nous disent directement. Nous avons obtenu la certification Great Place to Work dès notre première année de participation à une nouvelle enquête indépendante et les taux de rétention continuent d'augmenter chez tous les employés, y compris les nouveaux embauchés.

✓ Réalisations

- Augmentation du score du profil de sécurité à 85 %
- Obtention de la certification « Great Place to Work »
- Dépassement de l'objectif de rétention quinquennal au cours de la deuxième année, avec un taux de 85,2 %
- Dépassement de l'objectif quinquennal en matière de recrutement (de l'annonce à l'offre acceptée), avec un taux de 85,42 %

Des parcours flexibles



Le programme Transition vers la pratique Shannex (IFE à IAUX) est un processus novateur et de soutien permettant aux infirmières formées à l'étranger de faire une transition en toute confiance vers la pratique

infirmière au Canada. Dispensé dans un espace d'apprentissage nouvellement conçu et développé à West Bedford, les apprenants participent à une remise à niveau complète en soins infirmiers. La formation d'une durée de six semaines se donne en personne et met l'accent sur les soins aux adultes vieillissants dans le système de santé du Canada. À ce jour, 72 membres de l'équipe ont participé au programme.

Créer un sentiment d'appartenance



Nous créons une culture d'entreprise où chaque personne se sent vue, entendue et où tout le monde a le sentiment de pouvoir s'exprimer en toute sécurité. L'année dernière, notre équipe

de l'apprentissage et du développement a animé cinq ateliers et modules de formation qui ont été complétés volontairement par plus de 625 personnes. Notre équipe continue de célébrer et de reconnaître les diverses cultures de nos communautés par l'entremise d'événements et de célébrations contribuant à renforcer le sentiment d'appartenance envers la communauté. .

Excellence du service

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 et objectifs quinquennaux

Les gens veulent vivre avec nous.

Shannex est un prestataire privilégié de soins de longue durée. Nos objectifs d'occupation des résidences pour personnes retraitées sont atteints.

Les personnes résidentes vivent une expérience exceptionnelle lors de l'emménagement et tout au long du continuum.

Un sondage d'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 respectées de manière systématique 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.

Nous sommes passionnés par la création d'expériences positives pour chaque personne vivant et travaillant avec nous. Cela commence par avec l'uniformité et l'attention. Des normes de marque sont créées pour toutes les divisions opérationnelles et nous introduisons davantage de moyens pour mesurer la confiance et la satisfaction.

✓ Réalisations

- Des sondages sur l'emménagement ont été réalisés dans toutes les communautés
- La mise en œuvre et l'évaluation des normes d'excellence des services se poursuivent
- La mesure de la confiance est établie à 90 %.
- Atteinte de l'indicateur quinquennal de qualité de vie pour les relations positives entre les personnes résidentes et les employés au cours de la deuxième année, avec un taux de 75 %

Rendez-vous à Moody Hall



Moody Hall, un établissement de soins de longue durée agréé situé à Bedford, en Nouvelle-Écosse, a ouvert ses portes en novembre 2024. Cette magnifique et toute nouvelle communauté est une « première » pour plusieurs raisons.

Il s'agit du premier foyer indépendant Shannex en 15 ans et on y retrouve notre premier concept « Rue principale » en Nouvelle-Écosse. Déjà en place dans un certain nombre de nos foyers du Nouveau-Brunswick, la Rue principale est un centre social dynamique et spécialement conçu afin d'encourager l'indépendance, l'esprit communautaire et la création de liens.

Excellence culinaire



Nous savons que la nourriture et les repas sont essentiels à la qualité de vie des personnes résidentes, et nous nous engageons à leur offrir une expérience gastronomique

exceptionnelle en sollicitant régulièrement leur avis et en actualisant nos menus afin de nous assurer que nous leur servons chaque jour des repas de grande qualité. Nos établissements de soins de longue durée changent régulièrement leurs menus afin d'offrir une grande variété aux personnes résidentes. Nous organisons régulièrement des dégustations afin que les personnes résidentes puissent donner leur avis avant qu'un changement de menu ne soit finalisé. Nous proposons également des repas saisonniers à thème comprenant un menu spécial, des décorations, de la musique et des divertissements.

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 et objectifs quinquennaux

Nous sommes financièrement stables et nous respectons nos obligations.

Nos objectifs financiers sont atteints.

Nous répondons à la demande accrue d'hébergement et de services pour les personnes âgées.

Contributions avérées quant à l'allègement de la pression au sein du système de santé dans son ensemble.

Nous sommes responsables vis-à-vis de notre communauté et nous rendons la pareille par l'entremise d'un personnel de qualité, d'un leadership sectoriel, de partenariats et de la Fondation Shannex Cares.

Les objectifs de dons à la communauté sont atteints grâce au programme Shannex Cares.

Nous avons une culture de l'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 toujours bien entretenus.

Les fiches d'évaluation de la qualité de vie, des normes d'entretien des bâtiments et des biens immobiliers et de la gestion des actifs atteignent 90 %.

Nous reconnaissons que vieillir en bonne santé à chaque étape de la vie est quelque chose qui se façonne. C'est pourquoi nous développons de nouvelles options de vie, nous nous associons à des organisations communautaires partageant les mêmes valeurs et nous investissons en recherche et en innovation afin de favoriser le bien-être, tout au long de la vie, de chaque personne vivant et travaillant avec nous.

✓ Réalisations

- Objectifs financiers atteints
- Ouverture de Santé transitoire West Bedford, la première en N.-É.
- Ouverture de trois nouvelles communautés de soins de longue durée (245 suites de foyer de soins de longue durée au N.-B. et en N.-É., combiné)
- Investissement de 3,5 millions \$ en recherche sur le vieillissement en bonne santé
- Atteinte des objectifs de Shannex Cares en matière de dons à la communauté; octroi de 17 subventions

Vieillir en santé, ça commence maintenant!



Shannex ouvre la voie à un avenir plus sain pour les adultes vieillissants grâce à des dons totalisant 3,5 M\$ à trois universités du Canada atlantique. Par l'intermédiaire de l'Université Dalhousie, de l'Université du Nouveau-Brunswick et de l'Université Mount Saint Vincent, nous investissons dans la recherche, les programmes et l'éducation dans les domaines suivants :

- L'intelligence artificielle (IA) et d'autres technologies afin d'éclairer la prise de décision et la planification des politiques à tous les niveaux du continuum des soins de santé;
- L'amélioration de l'aide et des soins apportés aux personnes lors des transitions survenant au cours de leur vieillissement;
- Possibilités de formation spécialisée pour les infirmières et les aidants;
- Innovations en matière d'alimentation et de nutrition pour les personnes âgées;
- Stratégies visant à améliorer le bien-être général et la qualité de vie au travail du personnel des établissements de soins de longue durée.

Plus que des repas



Les prix annuels d'excellence du service de Shannex récompensent le travail exceptionnel des membres de l'équipe. Chaque année, le prix Shannex Cares pour l'impact sur la communauté est décerné à une personne qui s'est surpassée afin de servir la

communauté, et c'est précisément ce qu'a fait la lauréate de cette année. Debby Manual a reçu un prix pour son dévouement à servir les membres de la communauté. Comptant près de vingt ans de bénévolat généreux au sein de l'association Repas à domicile, elle incarne la compassion et les liens communautaires, en plus d'être un exemple d'impact durable.

Intendance environnementale

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 habilitant à faire la différence pour protéger notre planète.

Attentes et objectifs quinquennaux

Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre et sommes efficaces sur le plan énergétique.

Maintenir la certification ISO 50001 et réduire l'intensité énergétique de 5 %.

Nous détournons les déchets des décharges.

Atteindre un taux de détournement de 30 % au niveau de l'organisation.

Nous gérons notre consommation d'eau en utilisant les 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 achetons des biens responsablement et durablement.

Conformité avec la norme ISO 20400:2017 – Normes relatives à l'approvisionnement durable.

Nos conceptions et nos normes de construction 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 personne résidente.

Nous développons et soutenons une communauté de membres de l'équipe et de personnes résidentes qui sont des gardiens de l'environnement.

Cent pour cent (100 %) de nos communautés disposent d'une équipe verte ou d'une fonction d'équipe verte.

Partant du principe qu'il faut les efforts de chacun pour réaliser un véritable changement, nous progressons constamment vers la réalisation de nos objectifs en matière de développement durable. Grâce à des initiatives permanentes, à une amélioration continue et aux encouragements et au soutien constant des personnes résidentes et des membres de l'équipe, nous réduisons activement notre empreinte environnementale et bâtissons un avenir plus durable.

✓ Réalisations

- Mise en œuvre d'une politique d'approvisionnement durable
- Recertifié à la norme ISO 50001
- Augmentation du nombre d'équipes vertes en N.-É., au N.-B. et en Ont.
- Progrès quant à la réalisation des objectifs de réduction de la consommation d'énergie, de détournement des déchets et de consommation d'eau

Développement durable dès la conception



Au cours de l'année écoulée, Shannex a ouvert trois nouvelles communautés de soins de longue durée agréées — une en Nouvelle-Écosse et deux au

Nouveau-Brunswick. Conformément à notre engagement en faveur d'une conception durable, ces foyers présentent des caractéristiques respectueuses de l'environnement. Un système de chauffage, de refroidissement et de ventilation permet de récupérer toute l'énergie du bâtiment. Par exemple, la chaleur générée par le système peut être réutilisée pour soutenir les températures dans d'autres zones du bâtiment. Les thermopompes permettent de contrôler individuellement le chauffage et la climatisation de chaque appartement, et la technologie intégrée permet de contrôler et d'établir des rapports sur la consommation d'énergie et les économies réalisées.

Faire pousser le vert



Shannex est fière de participer au programme ThrivingForests de Clean Foundation, dans le cadre duquel nous avons planté des arbres sur trois de nos

sites en Nouvelle-Écosse : Parkland at the Lakes à Dartmouth, Parkland Cape Breton et Parkland Truro. Chaque site a été évalué afin de s'assurer qu'il convenait à la plantation, notamment en ce qui concerne la faune locale, les pentes et la composition du sol, ce qui a permis de planter presque 6 000 arbres. Shannex s'engage à aider la province de la Nouvelle-Écosse et Clean Foundation à atteindre leur objectif de planter 21 millions d'arbres, ainsi que l'objectif du Canada de planter deux milliards d'arbres d'ici 2031. Ce n'est là qu'une des nombreuses choses que nous faisons pour réaliser notre engagement en faveur de la gestion de l'environnement et dont nous rendons service à notre planète bien-aimée.

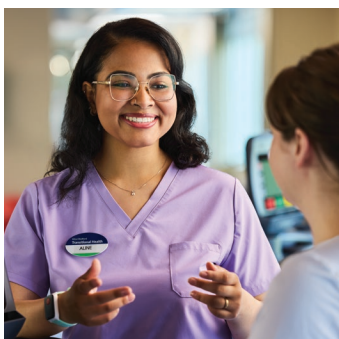
Un regard tourné vers l'avenir

Cette année, nous nous concentrons sur l'amélioration des conditions de vie pour tous. Nous continuons d'accueillir les perspectives offertes par une population vieillissante en faisant coïncider la durée de la santé avec celle de la vie. Nous y parviendrons en élevant les normes, en établissant des partenariats solides, en innovant et en nous développant. Nous introduirons de nouvelles communautés, de nouveaux services et de nouveaux programmes célébrant une vie longue, engagée et contributive.

Nouveau cette année : deux nouveaux foyers de soins de longue durée agréés (N.-É.) ont ouvert leurs portes, mettant en valeur notre concept novateur « Rue principale »; deux nouvelles résidences Parkland Lifestyle (N.-É. et ON.); et notre première résidence Allbright située à Bedford (N.-É.), qui inaugure la communauté révolutionnaire Bloomsbury axée sur la longévité. Nous introduirons également de nouveaux services par l'entremise de notre division de soins à domicile afin d'aider les personnes âgées à accéder aux services dont elles ont besoin pour s'épanouir, chez elles et dans leur communauté.

En partenariat avec Santé Nouvelle-Écosse, nous ouvrirons la phase 2 de Santé transitoire West Bedford, qui propose un nouveau modèle de soins conçu pour soutenir les patients qui n'ont plus besoin de soins aigus, mais qui ont besoin d'aide pour faire la transition vers leur domicile ou vers d'autres formes de soins au sein de la communauté.

Tout ce que nous faisons est inspiré par les personnes que nous servons et par notre engagement à faire en sorte que vieillissement soit synonyme de vitalité, de raison d'être et de joie. Nous nous réjouissons à l'idée que cette nouvelle année en soit une autre de croissance, de bien-être et de réussite commune. purpose, and joy. We look forward to another year of growth, wellness, and shared success.





shannex.com/strategicplan