

PLAN D'ACTION DU SONDAGE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2016-2017

PHASE 1

HYGIÈNE DES MAINS				
Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Maintenir les efforts déployés pour sensibiliser les employés à l'observance de l'hygiène des mains	➤ Audit 1 fois par année	Marie-Estelle Couture	Janvier 2017	Fait le 30-31 janvier 2017 et plan d'action à l'appui
	➤ Participation à la journée SST	Marie-Estelle Couture	Janvier 2017	Fait le 11 janvier 2017 (environ 40 visiteurs au kiosque)
	➤ Journée de sensibilisation	Marie-Estelle Couture	Octobre 2017	
	➤ Affiche sur l'importance de l'hygiène des mains	Marie-Estelle Couture	En continu	Nouvelles affiches et/ou rotation dans les cages d'escaliers à chaque mois
Améliorer l'observance de l'hygiène des mains des bénévoles	➤ Rappel régulier de l'importance de l'hygiène des mains au moins une fois par mois par le service des loisirs	Mélanie Guay et Marie-Claude Bouchard	En continu	En continu
	➤ Courriel de rappel aux bénévoles sur l'importance de l'hygiène des mains	Marie-Estelle Couture	Septembre 2017	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formation PowerPoint accessible sur l'importance de l'hygiène des mains et la technique adéquate ➤ Rappel sur l'hygiène de mains lors d'un café-rencontre 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p>	<p>Octobre 2017</p> <p>Novembre 2017</p>	

ÉCLOSION

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Améliorer les moyens de communication utilisés afin d'aviser les résidents lors d'une éclosion	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation à la table des AIC's afin de sensibiliser les inf. à l'importance d'aviser les résidents de la présence d'une éclosion sur leur unité ➤ Rappel fait aux AIC's concernées d'aviser les résidents de l'éclosion 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture et les chefs</p>	<p>Octobre 2017</p> <p>Lors d'une éclosion</p>	
Maintenir la diversité des moyens utilisés pour aviser les résidents, les visiteurs, les bénévoles, les médecins ainsi que les employés lors d'une éclosion	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Affiches informant que nous sommes en éclosion placée à l'entrée et près des ascenseurs ➤ Dépliant intitulé « Visite à un résident sur une unité fermée en raison d'une éclosion » remis aux visiteurs lorsque la visite ne peut être remise à plus tard ➤ Appel téléphonique à chaque représentant de famille de chaque résident de l'unité en éclosion ➤ Informations transmises aux techniciennes en éducation spécialisée afin qu'elles contactent les bénévoles et ajustent les activités prévues 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> <p>AIC</p> <p>Marie-Estelle Couture</p>	<p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>	<p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>

ENTRETIEN ET PROPRETÉ DANS LE CENTRE D'ACCUEIL

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Sensibiliser le personnel de l'hygiène et de la salubrité à l'importance de l'approche à préconiser dans leur travail quotidien	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capsule d'information et/ou rappel fait aux 3 mois concernant les différents éléments dont ils doivent tenir compte dans le cadre de leur travail (ex. cogner avant d'entrer, adopter un comportement respectueux, etc.) ➤ Présentation des résultats et commentaires recueillis dans le cadre du présent sondage ➤ Formation SCPD donnée aux employés de l'hygiène et de la salubrité 	<p>François Guimont</p> <p>François Guimont en collaboration avec Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Michèle Breton et Louise Letarte</p>	<p>Janvier-avril-juin-septembre</p> <p>Janvier 2017</p> <p>31 octobre au 15 décembre 2016</p>	<p>Fait le 24 janvier 2017 auprès de 10 employés de l'H&S</p> <p>Fait le 24 janvier 2017 auprès de 10 employés de l'H&S</p> <p>Formation réalisée auprès de 85% des employés</p>
Optimiser le travail du personnel de l'hygiène et de la salubrité	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Révision et optimisation des routes de travail ➤ Calendrier de suivi des tâches mensuelles mis à jour fréquemment ➤ Plans de travail mis à jour fréquemment ➤ Réquisitions complétées et traitées rapidement 	<p>François Guimont</p>	<p>Automne 2016</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>	<p>Fait</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Sensibiliser le personnel de l'hygiène et de la salubrité à l'importance d'être rigoureux et minutieux dans leur travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capsule d'information afin de rappeler; <ul style="list-style-type: none"> 1-l'importance de la rigueur dans l'entretien d'un établissement de soins pour la sécurité de tous; 2- l'importance de rapporter tout bris constaté au chef des services auxiliaires 	François Guimont	Janvier-avril-juin-septembre et au besoin	24 janvier 2017 auprès de 10 employés de l'H&S
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrôle de la qualité afin d'évaluer la conformité du travail effectué 	François Guimont	En continu	En continu
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rétroaction faite aux employés après chaque contrôle de la qualité 	François Guimont	En continu	En continu
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontre individuelle aux deux ans ou au besoin avec le personnel de l'hygiène et de la salubrité (H/S) afin de discuter de la qualité du travail effectué et des moyens d'amélioration 	François Guimont	Février-mars 2017	En cours
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontre quotidienne avec les membres de l'équipe de l'H/S afin de discuter des problématiques rencontrées dans le but d'y répondre dans un court délai 	François Guimont	En continu	Fait quotidiennement


VACCINATION

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Offrir davantage de disponibilités aux bénévoles et aux employés pour avoir accès à la vaccination	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajout de plages horaires ➤ Ajout de cliniques mobiles ➤ Prolongation de la période de vaccination sur quelques semaines 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p>	<p>Novembre 2017</p> <p>Novembre-décembre 2017</p> <p>Novembre-décembre 2017</p>	
Transmettre davantage d'information aux résidents, aux bénévoles, aux familles ainsi qu' aux employés en ce qui concerne la vaccination contre la grippe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kiosque d'information à l'entrée du Centre d'accueil dans les semaines précédant la vaccination ➤ Arche installée à l'entrée du Centre d'accueil afin d'aviser tout le monde de la période de vaccination ➤ Capsule d'information lors d'une réunion régulière du Comité de résidents (en mode consultation) 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p>	<p>Octobre 2017</p> <p>Octobre-novembre 2017</p> <p>Automne 2017</p>	

INFORMATION

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Favoriser la transmission verbale de l'information s'adressant aux résidents	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lecture des communiqués sur chacune des unités aux résidents en mesure de comprendre les messages ➤ Capsule d'information très courte lors des cafés-rencontres 	<p>Intervenant accompagnateur</p> <p>Mélanie Guay et Marie-Claude Bouchard en collaboration avec les professionnels, les chefs</p>	<p>Débuter en septembre 2017</p> <p>En continu</p>	<p>En continu</p>
Favoriser l'utilisation de la technologie dans la transmission de l'information aux familles, bénévoles et aux employés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bonification du site Internet ➤ Utilisation plus fréquente des adresses courriel personnelles des bénévoles et des familles ➤ Maintenir l'utilisation de la technologie pour les employés 	<p>Josée Mercier</p> <p>Josée Mercier</p> <p>Josée Pelletier</p>	<p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>	<p>En cours</p> <p>En cours</p> <p>En continu</p>
Maintenir la diversité actuelle en ce qui concerne les moyens utilisés pour transmettre l'information	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Affiches ➤ Communiqués ➤ Remise de documentation ➤ Rencontres, cafés-rencontres ➤ Comité ➤ Dépliants et cartable de PCI 	<p>La direction, les chefs et les professionnels</p>	<p>En continu</p>	<p>Fait en continu, documentation disponible au centre de documentation et près des ascenseurs au rez-de-chaussée</p>

PHASE 2

CONSULTATION EFFECTUÉE				
Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
<p>Les membres du personnel vous consultent-ils à propos des soins de votre proche (ex. : choix d'une douche ou d'un bain, choix de vêtements, etc.) ? (Proches : 26 % d'insatisfaction)</p> <p> Améliorer la consultation auprès des proches concernant les soins donnés à leur parent</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscription de la phrase sur le respect aux unités sur ce point. ➤ Rappel fait lors d'une rencontre des professionnels, lors de tournées sur les unités aux équipes de soins et à la table des AIC's sur l'importance de consulter les proches au quotidien en lien avec les soins dispensés à leur parent (axer davantage sur la consultation que sur la transmission d'information); ➤ Élaboration d'un communiqué aux représentants de famille pour les informer des résultats en lien avec ce point ainsi que pour les inviter au café-rencontre qui les consultera sur la façon de faire afin de maximiser ce processus; ➤ Café-rencontre réalisé afin de consulter les résidents et les proches sur ce point; 	<p>Conseillère milieu de vie</p> <p>Conseillère milieu de vie René Marcoux Véronique Blais</p> <p>Guylaine Parent</p> <p>Techniciennes en éducation spécialisée et conseillère milieu de vie</p>	<p>Avril 2017</p> <p>Mai 2017</p> <p>Octobre 2017</p> <p>Octobre 2017</p>	

EXPLICATIONS TRANSMISES

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
<p>Les membres du personnel vous expliquent-ils clairement à quoi servent les médicaments que vous prenez ? (Résidents : 32 % d'insatisfaction)</p> <p>✚ Offrir davantage d'information aux résidents en lien avec les médicaments qui lui sont administrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation de toutes les procédures en lien avec la gestion des médicaments à la table des AIC's; ➤ Tournée des unités pour rappeler aux AIC's et aux IA de l'importance d'informer les résidents de la médication qu'ils reçoivent, en conformité avec la GM-002 « <i>Procédure d'administration des médicaments</i> ». 	<p>Véronique Blais</p> <p>René Marcoux</p>	<p>6 et 13 février 2017</p> <p>Mars 2017</p>	<p>Fait</p> <p>Fait</p>
<p>Les membres du personnel vous expliquent-ils clairement à quoi servent les médicaments qui sont administrés à votre proche ? (Proches : 19 % d'insatisfaction)</p> <p>✚ Offrir davantage d'information aux proches en lien avec les médicaments qui sont administrés à leur parent</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informations transmises aux proches sur la médication administrée à leur parent, lors de chaque équipe interdisciplinaire et ce de manière formelle (point statutaire); ➤ Informations transmises aux proches lors de l'admission, conformément à l'annexe 4 « <i>Aide-mémoire de la procédure d'admission</i> » de la procédure SLD-009 <i>Procédure d'accueil et d'intégration du nouveau résident et de ses proches</i>; ➤ Table des AIC's pour rappeler de l'importance d'informer les proches de toutes modifications dans la médication de leur parent. ➤ Information à transmettre aux familles que l'AIC peut fournir la liste des médicaments que le résident prend et si besoin, la description du médicament via le CPS électronique. 	<p>AIC et CMV</p> <p>AIC</p> <p>René Marcoux</p> <p>AIC's</p>	<p>Débuté février 2017 En continu</p> <p>Débuté mars 2017 En continu</p> <p>Mai 2017</p> <p>En continu</p>	<p>Fait</p> <p>Fait</p> <p>Fait le 29 mai 2017</p> <p>En continu</p>

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
<p>Les membres du personnel vous expliquent-ils quels sont les soins et services que vous recevez ? (Résidents : 26 % d'insatisfaction)</p> <p>✚ Offrir davantage d'information aux résidents lors de la dispensation des soins et services</p>	<p>➤ Rappel à la table des AIC's et à la rencontre des services professionnels concernant l'importance d'informer le résident de tous les soins et services qui sont disponibles et/ou qui lui sont administrés (soins d'hygiène, alimentation, réadaptation, soins de plaies, prévention des infections, loisirs, etc.);</p>	<p>Conseillère milieu de vie René Marcoux Véronique Blais</p>	<p>Mai 2017</p>	
	<p>➤ Tournée des unités pour rappeler à l'ensemble du personnel l'importance d'informer le résident de tous les soins et services qui sont disponibles et/ou qui lui sont administrés;</p>	<p>René Marcoux</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Fait</p>
	<p>➤ Inscription de la phrase sur le respect aux unités sur ce point.</p>	<p>Conseillère milieu de vie</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Fait</p>

SOUTIEN OFFERT

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
<p>Êtes-vous satisfait de la fréquence à laquelle vous rencontrez votre médecin ? (Résidents : 26 % d'insatisfaction) (Proches : 8 % d'insatisfaction)</p> <p>✚ Faciliter le contact avec le médecin</p>	<p>➤ Tournée des unités pour rappeler l'importance d'être à l'écoute des demandes des résidents et des proches afin qu'ils puissent rencontrer le médecin;</p>	<p>René Marcoux</p>	<p>Mars 2017</p>	<p>Fait</p>
	<p>➤ Information mentionnée aux médecins afin de les sensibiliser au besoin des résidents et de leurs proches de les rencontrer lors d'une rencontre avec eux;</p>	<p>Guylaine Parent</p>	<p>Octobre 2017</p>	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communiqué s'adressant aux proches les informant des moyens à prendre pour rejoindre un médecin; ➤ Suivi adéquat fait afin de s'assurer que le médecin a contacté dans un délai raisonnable le résident et/ou les proches. 	Guyline Parent AIC	Octobre 2017 En continu	En continu

Transmission des résultats du sondage de satisfaction de la clientèle 2016 (phase 2) et diffusion du plan d'action				
Population	➤ Site Internet du Centre d'accueil	Josée Mercier	Juin 2017	
Membre du personnel	➤ Site intranet	Josée Mercier	Juin 2017	
Résidents / proches	➤ Lors de l'AGA du comité de résidents (usagers)	Guyline Parent	26 juin 2017	
Représentants	➤ Communiqués	Guyline Parent	Octobre 2017	

H:\Agrément 2017\Sondage satisfaction de la clientele\H- Plan d'action du sondage de la satisfaction de la clientèle - 2016-PCI (Phase 1-2).docx