



**PLAN D'ACTION 2016-2017 EN SUIVI DU « SONDAGE EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LE RÉSIDENT HÉBERGÉ EN SOINS DE LONGUE DURÉE »
AEPC, SONDAGE RÉALISÉ À L'AUTOMNE 2015**

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Pondération : 70 % à 74.9 % (adéquat)						
Droits / libertés / consentement 07. Les informations sur votre santé vous sont transmises dans un langage facile à comprendre	73,5 %	Que le personnel s'adresse aux résidents dans un langage facile à comprendre.	<ul style="list-style-type: none"> • Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage. • Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. • Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	Sylvie G. Sylvie G. Sylvie G.	Juin 2016 Septembre 2016 Mars 2017	Fait. Juin/Juillet 2016 : « Le respect c'est aussi de s'adresser au résident dans un langage facile à comprendre ». Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.
Alimentation 14. L'accessibilité à la nourriture, de l'eau et des boissons en tout temps est ...	74,2 %	Rappeler aux résidents ainsi qu'aux proches que le résident a accès en tout temps à de la nourriture (sandwichs, yogourt,	<ul style="list-style-type: none"> • Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les 	Sylvie G et Guylaine P.	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de famille étaient présents.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
		fromage, jus, etc.).	<p>résultats du sondage de satisfaction de la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel fait aux représentants de famille dans l'envoi d'une lettre. • Rappel fait aux membres du comité des résidents. • Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage comme quoi il faut offrir régulièrement de l'eau aux résidents. 	<p>Guylaine P.</p> <p>Sylvie G.</p> <p>Sylvie G.</p>	<p>Envoi de juin 2016</p> <p>Juin 2016</p> <p>Juin 2016</p>	<p>Rappel fait dans l'envoi aux représentants de famille le 2 juin 2016.</p> <p>Fait le 26 mai lors de la séance d'information.</p> <p>Fait.</p>
Soins de santé et d'assistance						
23. La possibilité de choisir un membre du personnel du sexe de votre choix pour vos soins d'hygiène est ...	74,1 %	Que les résidents sachent qu'ils peuvent choisir un membre du personnel du sexe de leur choix pour la dispensation de leurs soins d'hygiène.	<ul style="list-style-type: none"> • Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. • Lors d'une table des AIC's, clarification sur les obligations de se conformer à cette demande (Sicheld, disponibilité des ressources, 	<p>Sylvie G et Guylaine P.</p> <p>Nicole N.</p>	<p>26 mai 2016</p> <p>Mai 2016</p>	<p>Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de famille étaient présents.</p> <p>Fait : 17 et 24 mars 2016.</p>

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			du vécu du résident, etc.). <ul style="list-style-type: none"> Rappel fait aux membres du comité de résidents. Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. 	Sylvie G. Sylvie G.	Juin 2016 Octobre 2016	Fait le 26 mai lors de la séance d'information. Août 2016 : « Le respect c'est aussi que le résident puisse faire la demande d'obtenir des soins et des services par l'intervenant du sexe de son choix, selon la disponibilité de l'établissement. »
24. Les interventions de l'équipe soignante pour assurer votre confort sont...	71,2 %	Que le personnel de soins se préoccupe d'offrir des soins personnalisés et de confort à la clientèle hébergée.	<ul style="list-style-type: none"> Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage. Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	Sylvie G. Sylvie G. Sylvie G.	Juin 2016 Novembre 2016 Mars 2017	Fait. Septembre 2016 : « Le respect c'est aussi d'offrir des soins et des services personnalisés pour le bien-être de chacun des résidents. » Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
25. Le respect de vos habitudes de vie (par ex, les activités, l'intimité, les heures du lever et du coucher) est...	74,2 %	Que le personnel de soins respecte les habitudes de vie de chaque résident.	<ul style="list-style-type: none"> • Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage. 	Sylvie G.	Juin 2016	Fait.
			<ul style="list-style-type: none"> • Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. 	Sylvie G.	Décembre 2016	Fait.
			<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la fiche et du tableau « mon histoire de vie » de chaque résident lors de la dispensation des soins. 	Personnel de soins	En continu	Débutée en juin 2016.
			<ul style="list-style-type: none"> • Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	Sylvie G.	Mars 2017	Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.
27. La possibilité d'exprimer vos goûts et vos choix pour conserver votre autonomie est...	71,7 %	Que le personnel de soins demande aux résidents ses préférences en tout temps.	<ul style="list-style-type: none"> • Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. 	Sylvie G et Guylaine P.	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de famille étaient présents.
			<ul style="list-style-type: none"> • Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage. 	Sylvie G.	Juin 2016	Fait.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	<p>Sylvie G.</p> <p>Sylvie G.</p>	<p>Décembre 2016</p> <p>Mars 2017</p>	<p>Fait.</p> <p>Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.</p>
28. La possibilité d'effectuer les tâches que vous êtes capable de faire est	72,3 %	Que le personnel de soins respecte l'autonomie, le rythme du résident lors des soins quotidiens.	<ul style="list-style-type: none"> Inscription d'une phrase sur le respect sur les unités. Capsules de sensibilisation réalisées sur les unités en lien avec les résultats du sondage. Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	<p>Sylvie G.</p> <p>Sylvie G.</p> <p>Sylvie G.</p>	<p>Janvier 2017</p> <p>Juin 2016</p> <p>Mars 2017</p>	<p>Fait.</p> <p>Fait.</p> <p>Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.</p>
29. Le sentiment d'être soutenu et entouré par le personnel est...	72,3 %	Améliorer la stabilité du personnel.	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance du tableau des indicateurs RH. Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de 	<p>Guylaine P.</p> <p>Sylvie G et Guylaine P.</p>	<p>En continu</p> <p>26 mai 2016</p>	<p>Dépôt des indicateurs RH et suivi lors de chaque comité de gestion.</p> <p>Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de famille étaient présents.</p>

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			satisfaction de la clientèle.			
Traitement des plaintes 41. Vous vous sentez libre et sans crainte d'exprimer vos insatisfactions à une personne responsable	73,4 %	Que les résidents se sentent à l'aide d'exprimer leurs insatisfactions à une personne responsable.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. Rappel fait aux membres du comité de résidents. 	Sylvie G et Guylaine P. Sylvie G	26 mai 2016 Juin 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de famille étaient présents. Fait le 26 mai lors de la séance d'information.
Communication 44. Les renseignements fournis en matière de santé (par ex. : la prévention des chutes, le lavage des mains, la charte de vie, les mesures d'urgence et autres aspects touchant à la sécurité) sont	71,7 %	Que les résidents soient informés les résultats des différentes évaluations, exercices, etc. réalisés au sein de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> Installation de nouveaux tableaux mis en place dans l'établissement afin de diffuser les résultats des différentes évaluations, exercices, etc. réalisés au sein de l'organisation. Installation de 2 présentoirs présents dans l'établissement seront bonifiés. 	Sylvie G, Nicole N. et Guylaine P. Sylvie G, Nicole N. et Guylaine P	Juin 2016 Juillet 2016	Fait au cours de la semaine du 6 septembre 2016. Présentoir mis en place le 20 mai 2016. Révision des dépliants à rendre disponible en cours.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> Maintien du point statutaire « Gestion des risques et sécurité » au comité de résidents. 	Sylvie G.	En continu	Information transmise sur divers statistiques lors de chaque comité de résidents.
Satisfaction globale face à l'établissement : 74,7 %						
Pondération : moins de 70 % (adéquat)						
Activités récréationnelles						
03. La variété des activités offertes est	65,8 %	Que les résidents soient informés des différentes activités de groupe (chorales, spectacles, dîners spéciaux, fils, café-rencontres, etc.) mais aussi des activités individuelles effectuées avec des résidents qui bénéficient moins des activités de groupe.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. Maintien de l'affichage du calendrier mensuel d'activités dans les chambres des résidents. Rappel aux préposés d'informer le résident, chaque matin, sur l'activité du jour. 	Sylvie G et Guylaine P. Guylaine P. AIC's	26 mai 2016 En continu En continu	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents. Calendrier mensuel d'activités toujours affiché dans les chambres des résidents. En continu.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> Rappel aux préposés d'informer le résident, chaque matin, sur l'activité du jour : Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	Sylvie G.	Mars 2017	Fait et en continu. Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.
04. La fréquence des activités offertes est	66,4 %	Que les résidents soient informés que le Centre d'accueil offre un grand nombre d'activités comparativement à d'autres CHSLD.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. 	Sylvie G et Guylaine P	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.
Droits / libertés / consentement						
05. La façon dont le personnel vous explique ce qu'il va faire lors des soins est	65,4 %	Que le personnel soit attentif à la qualité de ses interactions avec les résidents (savoir-être).	<ul style="list-style-type: none"> Rappel aux préposés sur la façon d'interagir avec les résidents lors des soins : Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. 	Sylvie G.	Mars 2017	Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
06. Votre participation (vous ou votre proche) aux décisions qui vous concernent (par ex, le plan d'intervention) est	66,7 %	Que le personnel soit vigilant à faire participer le résident dans les décisions de sa vie quotidienne.	<ul style="list-style-type: none"> Rappel aux préposés : Intégration dans la formation du PAB accompagnateur. Rappel aux AIC's. Rappel aux professionnels, services auxiliaires, etc. 	<p>Sylvie G.</p> <p>Nicole N.</p> <p>Chaque gestionnaire</p>	<p>Mars 2017</p> <p>Lors de tables d'AIC's</p> <p>Lors des rencontres d'équipe</p>	<p>Intégré. Formation débutée en mars 2017. Se poursuit.</p> <p>Fait et mai et rappel régulier.</p> <p>Fait et rappel régulier.</p>
08. Vous avez les informations nécessaires pour prendre les décisions qui vous concernent	67,6 %	Idem à 06.				
Alimentation						
11. La variété des menus et des collations est	63,7 %	Que les résidents soient informés de la grande variété de menus et de collations offerts dans le Centre d'accueil comparativement à d'autres CHSLD.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. 	Sylvie G et Guylaine P	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.
12. La température des aliments est	62,1 %	Que les résidents mangent « chaud ».	<ul style="list-style-type: none"> Communiqué acheminé le 4 mars afin d'informer le personnel de soins des unités que les dômes doivent être retirés uniquement 	Sylvie G et Sylvie C.	4 mars 2016	Communiqué acheminé le 4 mars tel que prévu. Suivi effectué par les chefs d'unités lors des

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<p>lorsque le résident est prêt à manger son repas principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultat transmis au fournisseur de services en production alimentaire Compass par la directrice d'établissement afin que Compass soit en mesure de prendre des mesures supplémentaires. 	Guylaine P. et Marie-Claude C.	14 avril 2016	<p>repas.</p> <p>Fait.</p>
13. Le goût des aliments servis est	53 %	Que les résidents apprécient les repas cuisinés.	<ul style="list-style-type: none"> • Résultat transmis au fournisseur de services en production alimentaire Compass par la directrice d'établissement afin que Compass soit en mesure de prendre des mesures supplémentaires. • Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. (Souci constant en lien avec les résidents dont l'apport alimentaire est diminué.) 	<p>Guylaine P. et Marie-Claude C.</p> <p>Sylvie G et Guylaine P.</p>	<p>14 avril 2016</p> <p>26 mai 2016</p>	<p>Fait.</p> <p>Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.</p>

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> Validation en lien avec les sondages de la salle à manger. 	Sylvie G. et Marie-Claude C.	20 mai 2016	<p>Suivi en continu par la diététiste en gestion : Pour les déjeuners, dîners et soupers, par les commentaires provenant de ces observations personnelles, des résidents et des membres du personnel. Un formulaire de satisfaction est alors rempli et remis au fournisseur de services en production alimentaire.</p>
15. La présentation des repas est	67,2 %	Que les résidents soient informés de notre souci constant en lien avec la présentation des repas.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. 	Sylvie G et Sylvie C.	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.
<p>Gestion de la douleur</p> <p>19. Votre niveau de satisfaction face au traitement de votre douleur est</p>	64,5 %	Que les résidents soient soulagés.	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de la procédure SLD-080. 	René Marcoux	Mai 2016 Reporté en octobre	Sera révisée en 2017.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour sur le traitement de la douleur pour le personnel infirmier. (Procédure révisée, échelle de douleur, etc.). Participation d'infirmières à un souper conférence sur la gestion de la douleur organisé par l'AQIG. 	René Marcoux Guylaine P.	2016 Décembre 2016 Novembre 2016	Sera révisée en 2017. Participation de 3 gestionnaires en soins infirmiers et d'une infirmière.
Traitement des plaintes						
42. Vous savez où trouver le formulaire pour déposer une plainte	20,6 %	Que les résidents sachent où trouver le formulaire pour déposer une plainte.	<ul style="list-style-type: none"> Séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. Rappel fait aux membres du comité de résidents. 	Sylvie G. et Guylaine P. Sylvie G.	26 mai 2016 Juin 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents. Fait le 26 mai lors de la séance d'information.
43. Le formulaire pour déposer une plainte est clair et simple à utiliser	58,8 %	Que les résidents sachent comment remplir un formulaire de plainte et comment l'acheminer.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation lors de la séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les 	Sylvie G. et Guylaine P.	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.

Sondage ciblé et points d'amélioration	Résultat de satisfaction	Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
			<p>résultats du sondage de satisfaction de la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> Rappel fait aux membres du comité de résidents. 	Sylvie G.	Juin 2016	Fait le 26 mai lors de la séance d'information.
Divers						
49. Connaissez-vous le rôle du Comité des résidents ?	38,2 %	Que les résidents connaissent le rôle du comité des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation lors de la séance d'information dispensée par la direction d'établissement, auprès des résidents et des proches, le 26 mai 2016, en lien avec les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle. 	Sylvie G. et Guylaine P.	26 mai 2016	Séance d'information tenue le 26 mai, 40 résidents et membres de familles étaient présents.
50. Connaissez-vous le rôle du Commissaire local aux plaintes?	23,5 %	Que les résidents connaissent le rôle du Commissaire local aux plaintes?	<ul style="list-style-type: none"> Café rencontre avec des résidents. 	Commissaire locale aux plaintes	29 mars 2016	Café rencontre tenu le 29 mars, 18 résidents et 5 membres de familles étaient présents.
			<ul style="list-style-type: none"> Rappel fait aux membres du comité de résidents ainsi que lors de l'AGA. 	Sylvie G. et Guylaine P.	26 mai 2016	Fait le 26 mai lors de la séance d'information.
			<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises aux résidents lors de différentes activités. 	Sylvie G. et Guylaine P.	En continu	En continu.

Le 14 mars 2016
MAJ le 26 mai 2016
MAJ le 1^{er} août 2016
MAJ le 30 août 2016
MAJ le 15 mai 2017

G:\Sondages\Sondage satisfaction de la clientele\Année 2015\Plan d'action 2016-2017 suite au sondage AEPC 2015-Résident.docx