

PLAN D'ACTION EN SUIVI DU QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA SATISFACTION DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES

Automne 2017

| Recommandations / Objectifs | Moyens | Responsable | Échéancier | Évaluation |
|---|--|--|---|------------|
| HYGIÈNE DES MAINS | | | | |
| Améliorer les connaissances des résidents et des familles quant aux moments où il faut effectuer l'hygiène des mains. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Diffusion des résultats de l'audit de l'hygiène des mains au représentant de famille, réalisé en avril 2018, par l'envoi d'une lettre aux familles; ➤ Diffusion des résultats de l'audit de l'hygiène des mains aux résidents, réalisé en avril 2018, via les tableaux d'indicateurs sur les unités; ➤ Information acheminée au représentant de famille, par l'envoi d'une lettre, des différents moyens et stratégies adoptées par l'établissement pour favoriser et améliorer l'observance de l'hygiène des mains par les employés et les bénévoles; ➤ Information transmise aux résidents, via les tableaux d'indicateurs sur les unités ainsi que lors d'un café rencontre, des différents moyens et stratégies adoptées par l'établissement pour favoriser et améliorer l'observance de l'hygiène des mains par les employés et les bénévoles. | <p>Marie-Estelle Couture, conseillère en soins infirmiers</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p> | <p>Juin 2018</p> <p>Juin 2018</p> <p>Juin 2018</p> <p>Juin 2018</p> | |

| Recommandations / Objectifs | Moyens | Responsable | Échéancier | Évaluation |
|--|--|--|--|--------------------------|
| Maintenir les efforts déployés pour sensibiliser les employés à l'observance de l'hygiène des mains. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenue d'un audit 1 fois par année; ➤ Tenue d'une journée de sensibilisation portant sur l'hygiène des mains; ➤ Mise en place d'affiche sur l'importance de l'hygiène des mains dans les cages d'escalier. | Marie-Estelle Couture Marie-Estelle Couture Marie-Estelle Couture | Avril 2018 Août 2018 En continu | |
| Améliorer l'observance de l'hygiène des mains des bénévoles. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dispensation d'une formation sur l'hygiène de mains; ➤ Rappels réguliers faits par le service des loisirs auprès des bénévoles, soit minimalement une fois par mois, sur l'importance de l'hygiène des mains; ➤ Courriel envoyé aux bénévoles pour leur rappeler l'importance de l'hygiène des mains; ➤ Formation powerpoint accessible sur l'importance de l'hygiène des mains et la technique adéquate. | Marie-Estelle Couture Service des loisirs Marie-Estelle Couture Marie-Estelle Couture | Avril 2018 En continu Avril 2018 Juillet 2018 | |
| Médication | | | | |
| Améliorer les connaissances des résidents concernant la médication qui leur est administrée. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel à la table des AIC's concernant l'importance de nommer la médication que l'on administre au résident mais également d'expliquer son utilité; ➤ Communiqué de rappel s'adressant à | Marie-Estelle Couture Marie-Estelle | Janvier 2018 Janvier 2018 | En cours En cours |

| Recommandations / Objectifs | Moyens | Responsable | Échéancier | Évaluation |
|---|---|--|---|-----------------------------------|
| | l'ensemble du personnel infirmier afin de les sensibiliser à l'importance de nommer et d'expliquer l'utilité de la médication qui est administrée aux résidents. | Couture | | |
| Soutien émotionnel | | | | |
| Voir à ce que les résidents et les membres de familles connaissent les ressources internes et externes pouvant offrir du soutien émotionnel en lien avec les difficultés qu'ils vivent. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Information transmise lors d'un envoi postal aux membres de familles sur les ressources internes et externes pouvant offrir du soutien émotionnel. ➤ Information transmise aux résidents et aux membres de familles sur les ressources offrant du soutien émotionnel lors de la rencontre d'équipe interdisciplinaire. ➤ Rappel à la table des AIC's concernant l'importance de faire une référence au travailleur social ou à la conseillère en milieu de vie si un résident ou une famille a besoin de soutien émotionnel. ➤ Dépliants sur les ressources externes offrant du support émotionnel disponibles dans les présentoirs. | <p>Guylaine Parent, directrice d'établissement</p> <p>Mélanie Guay, conseillère en milieu de vie et Étienne Bélair, TS</p> <p>Chefs d'unités</p> <p>Mélanie Guay</p> | <p>Janvier 2018</p> <p>En continu</p> <p>Février 2018</p> <p>En continu</p> | <p>Fait 100%</p> <p>Fait 100%</p> |

| Recommandations / Objectifs | Moyens | Responsable | Échéancier | Évaluation |
|---|---|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Remise, si requis, du dépliant au représentant de familles lors du premier PII du résident; ➤ Visite au nouveau résident lors de la première semaine d'admission et explication de son rôle. | <p>Mélanie Guay</p> <p>Chaque professionnel</p> | <p>Lors du 1^{er} PII</p> <p>Lors de chaque admission</p> | |
| Rencontre avec les médecins | | | | |
| Améliorer la satisfaction des résidents quant à la fréquence à laquelle ils rencontrent leur médecin. | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Information transmise aux cinq médecins de l'établissement quant au résultat obtenu lors du sondage de satisfaction de la clientèle concernant le taux de satisfaction des résidents en regard de la fréquence à laquelle ils voient leur médecin; ➤ Discussion avec les médecins quant aux moyens qu'ils prendront pour améliorer le résultat obtenu; ➤ Mise en place des moyens identifiés. | <p>Guylaine Parent</p> <p>Guylaine Parent</p> <p>Chaque médecin</p> | <p>Mars 2018</p> <p>Mars 2018</p> <p>En continu</p> | <p>Sera fait le 8 mars 2018</p> <p>Sera fait le 8 mars 2018</p> |

Mise à jour le 26 février 2018

H:\Sondages\Sondage satisfaction de la clientele\Année 2017\Plan d'action du questionnaire portant sur la satisfaction des résidents et des familles. 2017.docx