

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

Hiver 2019 (sondage réalisé en novembre/décembre 2018)

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Entretien des lieux				
Améliorer l'aspect des lieux physiques et ce, tant au niveau des chambres que des salles communes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Application du plan d'entretien des installations qui prévoit de réaliser des travaux de peinture à l'aile Youville; ➤ Lors du décès d'un résident, réalisation d'une inspection visuelle de la chambre par un employé du service de maintenance afin d'évaluer si des travaux sont à faire (réparations, peinture) avant d'effectuer l'admission suivante; ➤ Si requis, exécution des travaux identifiés; ➤ Achat de nouveau mobilier pour les chambres des résidents selon le plan prévu à cette fin; ➤ Achat de chaises pliantes afin de les mettre à la disposition des familles qui viennent visiter un proche. 	<p>François Guimont</p> <p>François Guimont</p> <p>François Guimont</p> <p>François Guimont</p>	<p>Mars 2020</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p> <p>Juin 2019</p> <p>Juin 2019</p>	
Améliorer la propreté des chambres, des salles de bain ainsi que des lieux communs.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel fait à l'équipe du service d'hygiène et salubrité sur l'importance de respecter le plan de travail pour l'entretien des chambres, des salles de bain et des aires communs; 	<p>François Guimont</p>	<p>En continu</p>	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Démarches pour trouver différents moyens (exemple : diffuseurs d'odeur, vider les sacs à ordures plus souvent, etc.) afin de mieux contrôler les odeurs sur les unités; ➤ Sensibilisation auprès de l'ensemble du personnel de l'établissement, par le biais d'un communiqué et de rappels verbaux, sur l'importance de conserver les lieux propres. 	<p>François Guimont</p> <p>Chefs d'unités, François Guimont, Mélanie Guay</p>	<p>Juin 2019</p> <p>Mai 2019</p>	
Éclosions				
Améliorer la transmission de l'information auprès des résidents lors d'une situation d'éclosion.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisation par le biais d'un communiqué s'adressant aux équipes de soins et plus particulièrement, aux préposés aux bénéficiaires, de l'importance de transmettre l'information aux résidents lorsqu'une situation d'éclosion survient sur l'unité et sur l'importance de tenir les résidents informés de l'évolution de la situation. ➤ Ajout au plan d'action en situation d'éclosion de la diffusion du communiqué de rappel aux équipes de soins. 	<p>Marie-Estelle Couture</p> <p>Marie-Estelle Couture</p>	<p>En continu lors d'une situation d'éclosion</p> <p>Février 2019</p>	
Médication				
Améliorer les connaissances des résidents et des familles concernant la médication administrée.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel aux tables des AIC's et des infirmières auxiliaires concernant l'importance de nommer la médication qu'on administre au résident, mais également, d'expliquer son 	Marie-Estelle Couture	Février 2019	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	utilité; ➤ Communiqué de rappel s’adressant à 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. ➤ Explication sur la médication administrée lors des rencontres d’équipes interdisciplinaires.	Marie-Estelle Couture AIC’s	Février 2019 En continu	
Soins				
Explications données en lien avec les soins et les services reçus	➤ Rappel aux tables des AIC’s, des infirmières auxiliaires et lors d’une rencontre des services professionnels sur l’importance d’expliquer les soins et les services dispensés aux résidents. ➤ Validation auprès des résidents et/ou des représentants, lors des rencontres d’équipes interdisciplinaires, de leur compréhension des soins et des services reçus.	Marie-Estelle Couture et Mélanie Guay Mélanie Guay	Mars 2019 En continu	
Consultation concernant les soins				
S’assurer que les résidents et/ou leurs représentants soient consultés en lien avec les différents soins et services reçus.	➤ Sensibilisation lors des tables d’AIC’s, des rencontres des services professionnels ainsi que des rencontres avec les médecins sur l’importance de consulter les résidents et/ou les représentants avant la mise en place	Marie-Estelle Couture, Mélanie Guay, Annik Caron	Avril 2019	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<p>d'une intervention ou d'un service.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rappel à la table des AIC'S, aux rencontres des services professionnels et lors des rencontres avec les médecins sur l'importance d'expliquer au résident et/ou son représentant, les raisons d'un changement au niveau d'un soin ou d'un service et de valider si le changement convient. ➤ Rappel fait à l'ensemble des intervenants, par le biais d'un communiqué « milieu de vie », sur l'importance de permettre aux résidents de faire tous les choix qu'ils sont encore capables de faire en lien avec les soins et les services dispensés (choix de vêtements, choix au niveau des repas et des collations, choix de participer ou non à une activité, etc.); 	<p>Marie-Estelle Couture, Mélanie Guay, Annik Caron</p> <p>Mélanie Guay</p>	<p>Avril 2019</p> <p>Mars 2019</p>	
Soutien émotionnel				
<p>S'assurer 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.</p>	<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 des rencontres d'équipes interdisciplinaires. 	<p>Annik Caron</p> <p>Mélanie Guay, et Marie-Michelle Breton</p>	<p>Avril 2019</p> <p>En continu</p>	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présentation aux tables des AIC's et des infirmières auxiliaires afin d'aider l'équipe de soins à distinguer une situation nécessitant une référence en travail social. ➤ Dépliants sur les ressources externes offrant du support émotionnel disponibles dans les présentoirs. 	<p>Marie-Estelle Couture, Marie-Michelle Breton</p> <p>Mélanie Guay</p>	<p>Février 2019</p> <p>En continu</p>	
Rencontre avec les professionnels				
<p>S'assurer que les résidents connaissent la procédure de demande de services auprès des professionnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Révision du répertoire du personnel d'encadrement et des professionnels afin d'y apporter les corrections requises suite aux changements au sein de l'équipe; ➤ Ajouter au dépliant la procédure d'accès aux services professionnels; ➤ Explication par chaque professionnel de son rôle et de la procédure de demande de services lors de la première visite auprès du nouveau résident. ➤ Rappel fait, lors des rencontres d'équipes interdisciplinaires, sur la procédure de demande de service auprès des professionnels. 	<p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay</p> <p>Chaque professionnel</p> <p>Mélanie Guay</p>	<p>Juin 2019</p> <p>Juin 2019</p> <p>En continu</p> <p>En continu</p>	

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
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 aux résultats obtenus 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 les résultats obtenus; ➤ Mise en place des moyens identifiés. 	<p>Annik Caron</p> <p>Annik Caron</p> <p>Chaque médecin</p>	<p>En continu</p>	

Élaboré en janvier 2019