

PLAN D'ACTION EN SUIVI DU SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Année 2020 (sondage réalisé en février 2020)

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Satisfaction des soins et des services				
Faire connaître davantage, auprès des résidents et des familles la procédure à suivre en cas d'insatisfaction en lien avec les soins et les services offerts au Centre d'accueil.	<ul style="list-style-type: none"> • Explication de la procédure à suivre en cas d'insatisfaction en lien avec les soins et les services offerts lors de l'appel téléphonique fait par le chef d'unités une semaine après l'admission. • Lors de la première rencontre interdisciplinaire, rappel au résident et/ou sa famille, de la procédure à suivre en cas d'insatisfaction en lien avec les soins et les services. • Lors d'envois postaux aux membres de familles, inscription d'un point de rappel en lien avec la procédure à suivre en cas d'insatisfaction. 	Chefs d'unités	Mars 2021 et en continu	À venir
		Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu	100 %
		François Guimont	Mars 2021 et en continu	100 %
Faire connaître davantage auprès des résidents et des familles, la procédure à suivre pour déposer une plainte.	<ul style="list-style-type: none"> • Explication de la procédure à suivre pour déposer une plainte lors de l'appel téléphonique fait par le chef d'unités une semaine après l'admission. • En tout temps, rendre disponibles les dépliants pour déposer une plainte dans les présentoirs prévus à cette fin. 	Chefs d'unités	Mars 2021 et en continu	À venir
		Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu	100 %

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour l’affichage concernant la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au rez-de-chaussée et sur les unités. Information disponible sur le site internet du Centre d’accueil. 	Mélanie Guay	Septembre 2020	100 %
		François Guimont	Mars 2021 et en continu	100 %
Comité des usagers				
Faire connaître davantage le rôle du comité des usagers au sein de l’établissement.	<ul style="list-style-type: none"> Lors de l’admission d’un nouveau résident, présentation au résident et à ses proches des membres du comité des usagers, du rôle et des fonctions de celui-ci par un membre du comité. Lors de l’admission, remise des documents présentant le comité des usagers par un membre du comité. Au cours de l’année, organisation de diverses activités par le comité des usagers tels des kiosques, des conférences et autres. 	Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu	Suspendue en raison de la pandémie
		Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu	Suspendue en raison de la pandémie
		Mélanie Guay	Mars 2021	<u>Septembre 2020</u> Lettre envoyée aux familles afin de les informer sur le mandat et les rôles du comité des usagers. <u>Octobre 2020</u> - Achat de lecteurs Blu-Ray pour permettre la diffusion de capsules en lien

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
				<p>avec le comité des usagers sur les unités.</p> <p>Activité pour souligner la Journée internationale des aînés le 1^{er} octobre</p> <p><u>Décembre 2020</u> – Distribution du calendrier annuel du comité des usagers sur toutes les unités.</p> <p><u>En continu</u> – Implication du comité lors des anniversaires de centenaires et remise d’une carte.</p>
PAB accompagnateur				
<p>Consolider le rôle du PAB accompagnateur au sein de l’établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d’une procédure sur le PAB accompagnateur. • Diffusion de la procédure auprès des membres du personnel. • Préparation d’une formation sur le PAB accompagnateur. • Dispensation de la formation auprès des membres du personnel. 	<p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay</p>	<p>Décembre 2020</p> <p>Janvier 2021</p> <p>Novembre 2020</p> <p>Décembre 2020</p>	<p>75 %</p> <p>À venir</p> <p>Fait - Août 2020</p> <p>Fait - Août 2020</p>

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
Faire connaître davantage le rôle du PAB accompagnateur auprès des résidents et des familles.	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de l'admission, présentation du PAB accompagnateur (son nom et son rôle) au nouveau résident et à ses proches. • Lors de l'admission, remise par le PAB accompagnateur d'une carte de bienvenue sur laquelle est inscrit son nom. • Lors des rencontres interdisciplinaires, participation, si possible, du PAB accompagnateur. Dans le cas où celui-ci ne peut être présent, valider auprès du résident et de ses proches s'ils connaissent le PAB accompagnateur ainsi que son rôle. Au besoin, transmettre l'information. • Mettre en place une identification distincte pour faciliter la reconnaissance des PAB accompagnateur sur les unités. 	<p>PAB accompagnateur</p> <p>PAB accompagnateur</p> <p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay et chefs d'unités</p>	<p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Décembre 2020</p>	<p>50 %</p> <p>100 %</p> <p>50 %</p> <p>Activité spéciale prévue le 9 décembre 2020</p>
Repas				
Améliorer la présentation de la nourriture dans l'assiette pour la rendre plus alléchante.	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres avec le comité de menu afin de discuter de la présentation des mets et de proposer des idées d'amélioration. • Suivi auprès de Compass afin de regarder des pistes d'amélioration. 	<p>Mélanie Guay et François Guimont</p> <p>François Guimont et Éric Dubé</p>	<p>Janvier 2021</p> <p>Février 2021</p>	<p>Rencontre sera planifiée en janvier 2021</p> <p>Menu d'hiver pensé pour optimiser la présentation de la nourriture dans les assiettes (couleur, texture, etc.)</p>

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> Collecte régulière de commentaires en lien avec la présentation de la nourriture afin de s'assurer de la qualité de celle-ci. 	François Guimont et Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu	100 % - Discussion lors des rencontres de comité des usagers
Améliorer les procédures de distribution des aliments afin d'assurer une température adéquate de ceux-ci.	<ul style="list-style-type: none"> Suivi auprès de Compass afin de regarder des pistes d'amélioration. Collecte régulière de commentaires en lien avec la température de la nourriture afin de s'assurer que celle-ci est adéquate. 	François Guimont et Éric Dubé François Guimont	Octobre 2020 Mars 2021 et en continu	100 % - Ajout d'un réchaud à assiette. 100 % - Discussion lors des rencontres de comité des usagers
Permettre à la majorité des résidents de prendre leurs repas à la salle à manger.	<ul style="list-style-type: none"> Stimulation auprès des résidents qui ont les capacités de le faire, à prendre leur repas à la salle à manger du rez-de-chaussée. Pour les résidents qui nécessitent de l'assistance au moment des repas, stimulation auprès de ceux-ci afin qu'ils prennent leur repas à la salle à manger de l'unité. Lors de la rencontre d'équipe interdisciplinaire, valider le lieu de la prise des repas désirés par les résidents. 	AIC's et chefs d'unités AIC's et chefs d'unités Mélanie Guay	Mars 2021 et en continu Mars 2021 et en continu Mars 2021 et en continu	Reporté en raison de la pandémie 100 % 100 %
Améliorer l'ambiance lors des repas afin de rendre ce moment agréable.	<ul style="list-style-type: none"> En tout temps lors des repas, diffusion de musique d'ambiance. 	AIC's et chefs d'unités	Mars 2021 et en continu	Rappels faits de façon sporadique et lors d'une C.A.C. le 30 octobre

Recommandations / Objectifs	Moyens	Responsable	Échéancier	Évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> Lors de l'aide à l'alimentation, discussion avec les résidents. Réalisation d'un audit sur l'activité repas à la salle à manger du rez-de-chaussée ainsi que sur les unités afin d'évaluer le déroulement de celle-ci. Diffusion des résultats de l'audit et des corrections à apporter. 	<p>AIC's et chefs d'unités</p> <p>Mélanie Guay</p> <p>Mélanie Guay et chefs d'unités</p>	<p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Janvier 2021</p> <p>Février 2021</p>	<p>Rappels faits de façon sporadique et lors d'une C.A.C. le 30 octobre</p>
Animation loisirs				
<p>Adapter l'offre de service des loisirs afin qu'elle réponde aux besoins et aux goûts de la clientèle de l'établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des préférences des résidents au niveau des loisirs des rencontres d'équipes interdisciplinaires et par le biais des fiches d'histoire de vie. Planification d'activités qui tiennent compte des préférences des résidents. Planification d'activités qui tiennent compte des profils de la clientèle afin de regrouper des résidents présentant des capacités et des intérêts communs. Augmentation de l'offre de service au niveau de l'animation loisirs 	<p>TES</p> <p>TES</p> <p>TES</p> <p>TES et François Guimont</p>	<p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Mars 2021 et en continu</p> <p>Décembre 2021</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>Suspendue en raison de la pandémie</p> <p>Présence de trois TES pour assurer l'animation du milieu</p>

Élaboré en août 2020

H:\Conseil d'administration Desjardins\180e 14 décembre 2020\CA 180 - 6.1.2 Plan d'action du sondage de satisfaction de la clientèle 2020 évaluation.docx