

PLAN D'ACTION - GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

Sondage satisfaction clientèle 2021

Dernière mise à jour: 2021-10-07

Source d'amélioration	# du critère / recommandation / problématique	Objectifs d'amélioration (SMART)	Actions concrètes (moyens)	Responsables Collaborateurs	Échéancier		Avancement du plan d'action					
					Date de début	Date de fin	Plan d'action élaboré (25%)	En cours de réalisation (50%)	Mise en place & essais complétés (75%)	Évaluation des impacts (100%)	Total	
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer la satisfaction des résidents et des familles en lien avec la température des aliments	Température / fraîcheur des aliments	Procéder à l'achat d'un système à induction afin de conserver la chaleur des aliments lors du transport des repas vers les unités	Francois	2021-04-07	2022-03-31	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Procéder à l'achat d'une soupière pour chaque unité et les déployer afin de servir la soupe directement sur les étages	Francois	2021-04-07	2022-03-31	1	1	0	0	50%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Rénover les cuisinettes afin de permettre d'installer des machines à café sur les unités et ainsi pouvoir offrir du café frais aux résidents	Francois	2021-04-07	2022-03-31	1	1	0	0	50%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			En partenariat avec le service d'hotellerie du GC, organiser une dégustation des mets qui seront offerts lors des changements de menus (été / hiver)	Mélanie	2021-04-07	2021-06-30 et 2021-12-01	0	0	0	0	0%	
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer la satisfaction des résidents en lien avec les choix de menus et la variété de ceux-ci	Augmenter l'implication du résident / famille dans les choix de menus	Augmenter la présence de la diététiste auprès des résidents afin de valider leurs goûts et aversions et ajuster les menus en conséquence.	Francois	2021-04-07	2021-05-31	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Informers les résidents et les membres de famille de la possibilité d'obtenir un autre choix de menu lorsque le repas servi ne convient pas.	Mélanie	2021-04-07	2021-05-31	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer la satisfaction des résidents en lien avec l'ambiance lors des repas	Créer un milieu de vie agréable	Inclure dans le plan de travail de l'équipe de soins de syntoniser les chaînes de musique Stingray lors de l'installation des résidents pour les repas.	Chefs d'unité	2021-04-07	2021-05-31	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Service de la soupe sur les unités avec les soupières	Chefs d'unité	2021-04-07	2022-03-31	0	0	0	0	0%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Rappel fait au personnel d'inclure les résidents dans les conversations lors des repas afin de donner une ambiance plus familiale.	Chefs d'unité, Mélanie	2021-04-07	2021-05-31 et en continu	1	1	1	0	75%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Évaluation / suivi de l'ambiance du milieu de vie	Suivi mensuel, par les chefs d'unités, afin de s'assurer que l'ambiance des repas est agréable.	Chefs d'unité	2021-04-07	2022-03-31	1	1	1	0	75%
Sondage satisfaction clientèle 2021	Audit biannuel en lien avec le déroulement de l'activité repas sur les unités	Mélanie		2021-04-07	2022-03-31	1	1	1	1	100%		
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer l'accessibilité de la programmation des activités de loisirs pour les résidents et les membres de famille	Suivi de l'affichage	S'assurer de la disponibilité de la programmation des activités de loisirs dans les chambres en effectuant la tournée mensuelle pour la distribution des calendriers.	TES	2021-04-07	2022-03-31	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Afficher à la réception la programmation mensuelle des activités de loisirs.	TES	2021-04-07	2021-05-01 et en continu	1	1	1	1	100%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Amélioration de l'affichage	S'assurer de la disponibilité de la programmation des activités sur le site internet du Centre d'accueil.	Francois	2021-04-07	2022-03-31	1	1	1	1	100%
Sondage satisfaction clientèle 2021				Valider la possibilité d'utiliser le service de TV Tour afin de pouvoir, entre autres, diffuser, sur la télévision, à la réception, la programmation des loisirs.	Francois	2021-04-07	2021-12-31	0	0	0	0	0%
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer la satisfaction des résidents et des familles en lien avec la variété des activités offertes	Augmentation de l'offre de loisirs	Implication du résident / famille	TES et Mélanie	2021-04-07	2021-06-30	1	1	0	0	50%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Suivi satisfaction clientèle en lien avec l'offre de loisirs	TES et Mélanie	2021-04-07	2021-10-01	0	0	0	0	0%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Mise en place d'un réseautage avec les divers intervenants en loisirs du GC afin de partager des idées d'activités.	TES	2021-04-07	2021-04-30	1	1	0	0	50%	
Sondage satisfaction clientèle 2021			Bonification du matériel occupationnel mis à la disposition des résidents sur les unités.	TES	2021-04-07	2021-06-30	1	1	0	0	50%	

PLAN D'ACTION - GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

Sondage satisfaction clientèle 2021

Dernière mise à jour: **2021-10-07**

Source d'amélioration	# du critère / recommandation / problématique	Objectifs d'amélioration (SMART)	Actions concrètes (moyens)	Responsables Collaborateurs	Échéancier		Avancement du plan d'action				
					Date de début	Date de fin	Plan d'action élaboré (25%)	En cours de réalisation (50%)	Mise en place & essais complétés (75%)	Évaluation des impacts (100%)	Total
Sondage satisfaction clientèle 2021			Évaluation de la possibilité d'avoir accès à un réseau WIFI sur les unités afin de permettre la diffusion de spectacles en direct.	Francois	2021-04-07	2021-09-01	1	0	0	0	25%
Sondage satisfaction clientèle 2021	Améliorer la connaissance des résidents et des membres de famille en lien avec la procédure à suivre en cas d'insatisfaction en lien avec les soins et services offerts	Suivi satisfaction des soins et service offerts	Lors de l'appel téléphonique réalisé par les chefs d'unités une semaine après l'admission, expliquer la procédure à suivre en cas d'insatisfaction.	Chefs d'unité	2021-04-07	2022-03-31	1	1	0	0	50%
Sondage satisfaction clientèle 2021			Lors de communications écrites avec les familles, faire un point de rappel sur la procédure à suivre en cas d'insatisfaction en lien avec les soins et services reçus	Francois	2021-04-07	2022-03-31	0	0	0	0	0%