

Dernière mise à jour: 2022-09-09

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 de satisfaction de la clientèle 2022	Connaissance du préposé accompagnateur du résident	Améliorer la connaissance auprès des résidents et des familles du préposé accompagnateur	Révision du concept de préposé accompagnateur.	Conseillère milieu de vie, chefs d'unités et comité milieu de vie			0	0	0	0	0%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Identification pour tous les résidents d'un préposé accompagnateur.	Chefs d'unités	2022-04-06		1	1	0	0	50%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Rappel auprès des équipes de soins du rôle du préposé accompagnateur	Conseillère milieu de vie, chefs d'unités			0	0	0	0	0%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Identification de moyens de communication auprès des résidents et des familles afin de s'assurer qu'ils connaissent leur préposé accompagnateur.	Conseillère milieu de vie, chefs d'unités	2022-06-01		1	1	0	0	50%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022	Accès à un second choix de menu lorsque qu'un plat ne convient pas au résident	S'assurer que le résident ait accès à un autre choix de menu lorsque le repas servi ne lui convient pas.	Rappel fait aux PAB's d'offrir une alternative au repas servi lorsque celui-ci ne convient pas au résident.	Chefs d'unités			0	0	0	0	0%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Discussions et réflexions en comité de menu afin de revoir l'accessibilité à un autre choix de plat lorsque le repas servi ne convient pas au résident.	Conseillère milieu de vie, diététiste et technicienne en diététique			0	0	0	0	0%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Application des solutions apportées en comité de menu.	Conseillère milieu de vie, diététiste et technicienne en diététique			0	0	0	0	0%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022	Connaissance de la procédure à suivre pour déposer une plainte	Amélioration la connaissance des résidents et des familles par rapport à la procédure à suivre pour déposer une plainte.	Lors de l'appel post-admission fait par les chefs d'unités une semaine après l'admission, explication de la procédure à suivre en cas d'insatisfaction par rapport à un soin ou un service ainsi que du processus de plaintes.	Chefs d'unités	2022-04-06		1	1	0	0	50%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Tenu d'un kiosque par le comité des usagers afin de présenter la procédure à suivre en cas d'insatisfaction par rapport à un soin ou un service ainsi que du processus de plaintes.	Conseillère milieu de vie, comité des usagers	2022-06-16		1	1	1	0	75%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022	Gestion des vêtements des résidents en lien avec l'identification et l'entretien de ceux-ci	Améliorer le processus d'identification et d'entretien des vêtements des résidents afin de réduire les pertes.	Diffusion auprès de l'ensemble des représentants des résidents de l'information concernant l'identification et l'entretien des vêtements.	Coordonnateur des opération et de la transformation	2022-06-17		1	1	1	0	75%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Analyse du processus actuel d'identification et d'entretien des vêtements afin de déterminer les points à améliorer.	Chef du secteur des installations matérielles, conseillère milieu de vie	2022-05-16		1	1	0	0	50%
Sondage de satisfaction de la clientèle 2022			Présentation de l'analyse réalisée au comité milieu de vie afin de trouver des moyens d'amélioration du processus d'identification et d'entretien des vêtements des résidents.	Chef du secteur des installations matérielles, conseillère milieu de vie	2022-06-08		1	1	0	0	50%

PLAN D'ACTION - GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

titre du plan d'action

Dernière mise à jour: **2022-09-09**

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 de satisfaction de la clientèle 2022			Application des solutions apportées en comité.	Chef du secteur des installations matérielles, conseillère milieu de vie	2022-06-08		1	0	0	0	25%