

PLAN D'ACTION - GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

titre du plan d'action

Dernière mise à jour:

Échéancier

Source d'amélioration	# du critère / recommandation / problématique	Objectifs d'amélioration (SMART)	Actions concrètes (moyens)	Responsables Collaborateurs	Date de début	Date de fin
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Propreté des chambres et des lieux communs.	Améliorer la propreté et l'apparence des chambres et des lieux communs.	Évaluation des coûts et des ressources financières disponibles afin d'établir un calendrier pour peindre les chambres et les lieux communs selon les besoins.	Coordonnatrice des opérations et de la transformation, chef de secteur des installations matérielles	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Mise en place d'un calendrier de peinture des chambres et des lieux communs afin d'assurer leur bon état.	Coordonnatrice des opérations et de la transformation, chef de secteur des installations matérielles, conseillère en milieu de vie	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Bonification des audits qualité sur la propreté des chambres et des lieux communs.	Chef de secteur des installations matérielles	2023-09-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Élaboration d'un plan d'action en fonction des résultats des audits qualité.	Chef de secteur des installations matérielles	2023-10-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Offre de service au niveau de l'animation loisirs.	Améliorer l'offre de service en lien avec l'animation loisirs.	Augmentation de la fréquence des activités réalisées dans le grand salon.	TES	2023-05-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Soutien et formation aux PAB afin de mieux les outiller dans la réalisation d'activités auprès des résidents.	Chefs d'unités, conseillère en milieu de vie, TES	2023-09-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023		Augmenter la présence de bénévoles dans l'établissement.	Recrutement de bénévoles via différents médias tels le site d'action bénévole et les journaux locaux.	TES	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Qualité de l'offre de service alimentaire	Améliorer la satisfaction des résidents et des familles en lien avec l'offre de service alimentaire.	Planification, sur une base régulière, de rencontres entre le chef gestionnaire de la cuisine, la technicienne en diététique, la nutritionniste et les membres du comité des usagers afin d'assurer un suivi sur la qualité des repas servis aux résidents.	Conseillère en milieu de vie	2023-05-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Valider la disponibilité des questionnaires sur la satisfaction des repas sur les unités afin qu'ils puissent être complétés par les résidents et les membres de familles.	Conseillère en milieu de vie	2023-05-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Mise en place d'audits afin de valider la qualité des repas et le niveau de satisfaction des résidents.	Conseillère en milieu de vie	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Connaissance des membres et du rôle du comité des usagers	Améliorer la connaissance des membres et du rôle du comité des usagers auprès des résidents et des familles.	Participation à des activités thématiques telles que des café-rencontres, Journée des aînés, mois sur la bientraitance, etc.	Conseillère en milieu de vie	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Tenue de kiosques à la réception afin de présenter le comité des usagers aux visiteurs.	Conseillère en milieu de vie	2023-10-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Envoi d'une communication périodique aux membres de familles afin de faire connaître les réalisations du comité des usagers.	Conseillère en milieu de vie	2023-06-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Connaissance des meilleures pratiques en prévention et contrôle des infections	Améliorer les pratiques afin d'assurer la prévention et le contrôle des infections.	Réalisation d'une chambre des "horreurs", contenant des erreurs en lien avec la PCI afin de sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques.	Conseillère en soins	2024-01-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Réalisation d'activités de sensibilisation aux bonnes pratiques en PCI.	Conseillère en soins	2023-10-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Valorisation du rôle des PAB en CHSLD	Renforcer le rôle des PAB accompagnateurs.	Se référer au plan d'action en lien avec la politique d'hébergement.	Chefs d'unités, conseillère en milieu de vie	2023-02-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023	Offrir une approche centrée sur le résident et ses besoins	Outiller les membres du personnel afin d'assurer une approche adaptée aux besoins du résident.	Évaluation de la possibilité d'offrir la formation sur l'approche relationnelle en partenariat avec l'ASSTAS.	Coordonnatrice des opérations et de la transformation, chefs d'unités, partenaires RH	2023-04-01	
Sondage de satisfaction de la clientèle 2023			Offrir des formations sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.	Coordonnatrice des opérations et de la transformation, chefs d'unités, partenaires RH	2023-12-01	