

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'ASSTSAS. | 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 | |