

Source d'amélioration	Recommandation / piste d'amélioration	Descriptif de la recommandation / piste d'amélioration	Objectifs d'amélioration (SMART)	Actions concrètes (moyens)
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration	Satisfaction des résidents et de leur proches en lien avec les repas offerts au Centre et ce, au niveau du goût, de la présentation et de la température des plats servis.	Lors du prochain sondage de satisfaction de la clientèle, la satisfaction des résidents et de leur proche aura augmenté par rapport à l'offre alimentaire au Centre	Déploiement des chariots chauffants et réfrigérants sur chaque unité.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration			Au moins deux fois par année, planifier une rencontre entre les responsables du service alimentaire et le comité des usagers afin de recueillir les commentaires en lien avec l'offre alimentaire.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration	Les résidents et leur proches ne connaissent pas la procédure à suivre pour porter plainte officiellement.	Les résidents et leur proches auront accès à l'information requise s'ils désirent porter plainte officiellement	Faire l'installation de présentoirs les unités afin de mettre à la disposition des résidents et des familles des dépliants expliquant le processus à suivre pour porter une plainte officielle.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration	Les résidents et leur proches ne connaissent pas les membres du comité des usagers.	Les résidents et leur proches seront en mesure d'identifier les membres du comité des usagers.	Sur les tableaux d'affichage sur les unités, remplacer l'affiche indiquant les coordonnées du comité des usagers par une affiche plus grosse incluant les noms et photos des membres.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration	Les résidents et leur proche ne connaissent pas les rôles du comité des usagers.	Les résidents et les proches auront accès à l'information afin de connaître les rôles du comité des usagers.	Faire l'installation de présentoirs sur les unités afin de mettre à la disposition des résidents et des familles des dépliants expliquant les rôles du comité des usagers.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration	Les résidents et leur proches ne connaissent pas leur préposé accompagnateur.	Les résidents et leur proches seront en mesure d'identifier leur préposé accompagnateur.	Poursuivre le déploiement des histoires de vie dans les chambres où le nom du préposé accompagnateur est inscrit.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration			Lors de l'admission d'un nouveau résident, s'assurer que la carte de bienvenue soit remise au résident et sa famille.
Sondage satisfaction (clientèle, SFV, interdisciplinaire, etc.)	Piste d'amélioration			Lors des tables PAB, faire des rappels sur le rôle du préposé accompagnateur.