

Plan d'amélioration - QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN RI-RTF

Nom de l'établissement : CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Nom de l'installation visitée :

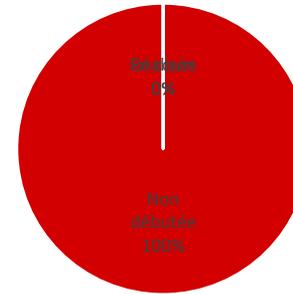
Programme-service : Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Région : Chaudière-Appalaches

Date de la visite : 4 août 2015

Suivi des recommandations au : 29 novembre 2015

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	5	0	0	5
Les activités de la vie quotidienne	0	0	0	0
Des lieux adaptés	0	0	0	0
Total	5	0	0	5

**PARTIE 1 :
LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES**

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au 29 novembre 2015			Reddition de compte au 4 août 2016			Reddition de compte au 4 août 2017			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
1 Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour assurer la qualité des services rendus aux usagers confiés à une ressource.	1- Élaborer un plan d'action régional incluant des objectifs pour offrir un milieu de vie de qualité aux usagers en RI-RTF. 2- Nommer les nouvelles personnes responsables de la qualité des services en RI-RTF. 3- Élaborer un document précisant le rôle et la fonction de la personne responsable de la qualité des services rendus aux usagers confiés à une ressource. 4- Informer les ressources du nom de la personne responsable de la qualité des services rendus aux usagers confiés à une ressource.	2016-03-31	x									
2 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des usagers.	Sensibiliser le comité des usagers et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services à l'importance de réaliser une activité pour faire la promotion de leurs rôles, de leurs fonctions et pour promouvoir les droits des usagers.	2016-04-01	x									
3 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour réaliser, en partenariat avec le comité des usagers, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches, distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.	Structurer, en collaboration avec le comité des usagers, une démarche d'évaluation de la satisfaction adaptée à la clientèle.	2016-09-30	x									
4 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer davantage son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien.	Diffuser certaines politiques et procédures: 1- Accès à l'information et à la protection des renseignements personnels 2- Modalités de gestion de la qualité des services rendus	2016-09-01	x									

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au 29 novembre 2015			Reddition de compte au 4 août 2016			Reddition de compte au 4 août 2017			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
5 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier les procédures concernant les activités du suivi professionnel des usagers portant sur l'intégration de l'utilisateur dans la ressource et au départ de la ressource.	Élaborer une procédure d'intégration et une procédure de départ d'un usager: 1- recenser nos pratiques, nos procédures et outils actuels 2- Faire l'analyse 3- harmoniser nos deux procédures pour l'ensemble des ressources du territoire 4- Élaborer un plan de diffusion	31 mars 2017	x									

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au			Reddition de compte au			Reddition de compte au			Commentaires
			29 novembre 2015			4 août 2016			4 août 2017			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	