

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

Nom de l'établissement : CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES

Nom de l'installation visitée : CENTRE LE FLORES

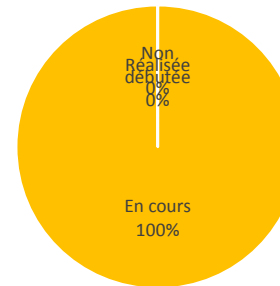
Programme-service :

Région : Laurentides

Date de la visite : 9 décembre 2014

Suivi des recommandations au 12 avril 2016

État d'avancement



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

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

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte									Commentaires
			au 15 octobre 2015			au 12 avril 2016			au 12 avril 2017			
			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.	<p>1) Élaboration du processus de contrôle de la qualité.</p> <p>2) Consultation du comité local des usagers et ajustement du processus.</p> <p>3) Diffusion auprès des différentes ressources.</p> <p>4) Mise en place du processus.</p> <p>5) Informer les ressources résidentielles de nom du chef de service responsable du secteur et du contrôle de la qualité.</p>	2016-02-29		x			x					<p>1. Le processus de contrôle de la qualité a été élaboré et certains de ces moyens sont actualisés. Dans le cadre de la création du CISSS des travaux d'harmonisation avec les autres directions sont en cours.</p> <p>2. Le comité des usagers a été consulté à plusieurs reprises sur la qualité des services en ressource, il a d'ailleurs produit de la documentation qui sera remise aux différentes ressources résidentielles.</p> <p>3. La diffusion et la mise en place du processus pourra se faire à la suite des travaux d'harmonisation actuellement en cours.</p> <p>5. Toutes les ressources ont été informées du nom du chef de service responsable du contrôle de la qualité des services, les orientations ont également été présentées dans le cadre des comités locaux de concertation.</p>
2 Le MSSS recommande que l'établissement mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers, notamment ceux confiés à une ressource.	<p>1) Rencontre du comité des usagers du CISSS des Laurentides</p> <p>2) Collaboration, avec les bénévoles du comité, à la préparation et à la mise en œuvre d'un plan de communication.</p> <p>3) S'assurer de la compréhension du rôle du commissariat aux plaintes et à la qualité des services auprès des usagers et de leurs proches lors de la rencontre de plan d'intervention. Référez au site WEB du CISSS pour les coordonnées à jour.</p> <p>4) Collaborer à la mise en œuvre du plan de communication qui sera développé par le commissariat aux plaintes et à la qualité du CISSS des Laurentides.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencontre avec le comité des usagers - Production et diffusion d'un dépliant sur les services du commissariat aux plaintes et à la qualité des services (notamment lors de l'accueil des usagers) - Diffusion d'informations sur le site Internet du CISSS des Laurentides - Rencontre de différents partenaires 	2016-03-31		x			x				<p>1. Le directeur des programmes DI-TSA et DP et ses directeurs adjoints rencontrent régulièrement les membres du comité des usagers.</p> <p>2. Lorsque les documents seront prêts, nous travaillerons en collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services afin d'impliquer le comité des usagers dans le plan de communication.</p> <p>3. Une consigne a été donnée afin de s'assurer que les intervenants s'assurent de la compréhension du rôle du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.</p> <p>4. Dès que le plan de communication sera disponible, nous collaborerons à la réalisation de celui-ci.</p>	

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.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Élaborer un sondage de satisfaction des usagers et de leurs proches en ligne. 2) Consulter le comité des usagers CISSS des Laurentides, ou le comité local des usagers, et ajuster le contenu en fonction de leurs commentaires. 3) Inviter les usagers et leurs proches à compléter le sondage une fois par année. 4) Évaluer les résultats de sondage en collaboration avec le comité des usagers et identifier des pistes d'amélioration. 	2016-03-31		x			x				<ol style="list-style-type: none"> 1. Le sondage évaluant la satisfaction des usagers est prêt et sera déployé au cours des prochaines semaines. 2. Il est prévu que le comité des usagers soit consulté afin de valider les questions du sondage et les modalités qui seront utilisées. 3. Les usagers ou leurs proches seront invités à répondre au sondage lors du renouvellement du PI. 4. Périodiquement les résultats des sondages seront présentés à différentes instances dont le comité des usagers.
4	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer davantage son partenariat avec la ressource et en assurer le maintien.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Réviser la politique concernant la gestion des avoirs et la diffuser aux responsables des ressources. 2) Compléter les travaux concernant le dossier de l'utilisateur dans la ressource conformément aux exigences du cadre de référence RI-RTF. 3) Implanter le dossier de l'utilisateur dans la ressource et former les responsables sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. 4) Développer et maintenir le lien de partenariat en créant des espaces pour échanger avec les représentants des ressources résidentielles afin d'avoir une compréhension commune des valeurs, des besoins et du suivi qualité à assurer auprès de la clientèle. 	2015-12-31				x				<ol style="list-style-type: none"> 1. La politique concernant la gestion des avoirs a été révisée et a été rediffusée aux responsables de ressources et aux intervenants. 2. Les travaux sont en cours de réalisation. 3. Les dossiers des usagers en ressources seront implantés par bassin, la formation se donnera par petits groupes de ressources. 4. C'est par petit groupe de responsables de ressources, dans chacun des territoires que les responsables de ressources seront rencontrés. 	
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier l'information transmise lors de l'accueil d'un usager dans la ressource.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Développer un guide d'accueil pour les nouveaux usagers au programme d'intégration résidentielle en collaboration avec le comité des usagers. 2) Assurer la diffusion de la politique concernant la gestion des avoirs aux usagers et aux proches des usagers inscrits au programme d'intégration résidentielle. 	2016-02-29		x		x				<ol style="list-style-type: none"> 1. Le guide d'accueil est en cours de réalisation et sera validé par le comité des usagers. 2. La politique sur la gestion des avoirs des usagers est remise aux proches de tous les usagers hébergés. 	

- 1) Élaboration du processus de contrôle de la qualité.
- 2) Consultation du comité local des usagers et ajustement du processus.
- 3) Diffusion auprès des différentes ressources.
- 4) Mise en place du processus.
- 5) Informer les ressources résidentielles de nom du chef de service responsable du secteur et du contrôle de la qualité.

1. Le directeur des programmes DI-TSA et DP et ses directeurs adjoints rencontrent régulièrement les membres du comité des usagers.
2. Lorsque les documents seront prêts, nous travaillerons en collaboration avec le commissariat aux plaintes et à la qualité des services afin d'impliquer le comité des usagers dans le plan de communication.
3. Une consigne a été donnée afin de s'assurer que les intervenants s'assurent de la compréhension du rôle du commissariat aux plaintes et à la qualité des services.
4. Dès que le plan de communication sera disponible, nous collaborerons à la réalisation de celui-ci.

- 1) Réviser la politique concernant la gestion des avoirs et la diffuser aux responsables des ressources.
- 2) Compléter les travaux concernant le dossier de l'utilisateur dans la ressource conformément aux exigences du cadre de référence RI-RTF.
- 3) Implanter le dossier de l'utilisateur dans la ressource et former les responsables sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.
- 4) Développer et maintenir le lien de partenariat en créant des espaces pour échanger avec les représentants des ressources résidentielles afin d'avoir une compréhension commune des valeurs, des besoins et du suivi qualité à assurer auprès de la clientèle.

1. La politique concernant la gestion des avoirs a été révisée et a été rediffusée aux responsables de ressources et aux intervenants.
2. Les travaux sont en cours de réalisation.
3. Les dossiers des usagers en ressources seront implantés par bassin, la formation se donnera par petits groupes de ressources.
4. C'est par petit groupe de responsables de ressources, dans chacun des territoires que les responsables de ressources seront rencontrés.