

Gouvernance et leadership					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Approbation par le conseil d'administration ou d'établissement des budgets d'immobilisation et d'exploitation de l'organisme	Discuter des budgets prévu dans l'entente de financement et leur indexation en comité à la réception desdits budgets	Contrôler les finances et s'assurer d'une vigie et mise en commun des objectifs financiers	procès-verbal des réunions du conseil	Chaque année au dépôt des budgets	Nancy Phaneuf (DG)
Publier l'information sur les processus de gouvernance, de prise de décisions et de rendement	Rédiger des communications claires et les afficher aux endroits stratégiques dans l'établissement	Informé le personnel en matière de processus de gouvernance, de prise de décisions et de rendement de l'entreprise	Affichage régulier et mis à jour dans les endroits stratégiques	Janvier 2025 puis en continue	Nancy Phaneuf (DG)
plan opérationnel annuel élaboré dans le but de réaliser le plan stratégique, atteindre les buts et objectifs ainsi qu' pour orienter les activités quotidiennes	Rédiger un seul plan global pour l'ensemble des départements	Centraliser les opérations en cours et à venir à un seul et même endroit pour faciliter la consultation et l'avancement des travaux	Partager le plan opérationnel à l'ensemble des gestionnaires de l'établissement	Janvier 2025 puis en continue à chaque année	Nancy Phaneuf (DG)
Plan d'amélioration de la qualité est élaboré et mis en œuvre	S'assurer d'inclure les recommandations d'amélioration d'Agrément Canada dans le plan opérationnel et d'améliorations	Inclure les recommandations d'Agrément Canada dans le plan opérationnel	Mise à jour du plan opérationnel suite à chaque visite d'Agrément	Janvier 2024 et suite aux visites d'Agrément	Nancy Phaneuf (DG)
Négociation collectives des 26 matières locales	Négociations collectives avec l'exécutif local et le délégué du FTQ-Squees	Améliorer et statuer des conditions de travail contenues dans les 26 matières locales	Convention collective signée	Avril 2024	Nancy Phaneuf (DG) et Sébastien P. Massé (RH)
Modèles de prestation des soins					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Revoir et améliorer le processus d'orientation à l'embauche des nouveaux employés (Académie du bonheur)	Réviser pour chaque type d'emploi les programmes d'orientation afin de les ajuster aux orientations ministérielles et les exigences de l'Agrément. Impliquer des employés clés dans les processus de révision.	Augmenter la mobilisation des employés, diminuer le taux de roulement, augmenter la qualité de l'offre de service	Nouveau plan d'orientation dans les pochettes d'accueil des employés	Mars 2026	Sébastien P. Massé (RH)
Les infirmières auxiliaires doivent connaître les effets secondaires possible des divers médicaments	Consulter les outils spécifiques mis à leur portée (exemple le compensium CPS), réviser les notes sur la pharmacologie, assister à des formations au besoin	Augmenter les connaissances et mieux cerner les changements potentiels dans l'état de santé suite à la distribution de la médication	Effets secondaire noté dans les observations infirmières auxiliaires, meilleur suivi de l'état de santé, attestation de formation au besoin	Janvier 2025	Annabelle Millette (DSI)
Faire la promotion et permettre l'utilisation de la télésanté par l'équipe de soins	Discuter avec les intervenants des possibilités de faire des consultations en télésanté lorsque possible. Exemple: Gériatre, psychiatre, travailleur social, etc.)	Augmenter l'accès à divers services externes sans déplacer les résidents	Utilisation de la télésanté indiqué dans les notes infirmière ou de professionnels	Septembre 2025	Annabelle Millette (DSI)



Gestion des situations d'urgence et catastrophes					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Planifier la manière dont nous fournirons ds services de télésanté pour favoriser l'accès à distance aux soins lors d'une catastrophe ou d'une situation d'urgence	Information ajoutée à la politique concernant la planification et le maintien des activités lors de situation d'urgence	Informer l'ensemble du personnel sur la continuité des soins via la télésanté en cas de besoin	Utilisation de la télésanté répertorié lors d'usage	Septembre 2025	Nancy Phaneuf (DG)
Prévention et contrôle des infections					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Formation sur la désinfection des équipements de soins	Suivre la formation sur l'ENA	Formation continue des employés, assurer de la conformité de la POR, effectuer des désinfections adéquates	Liste de présence aux formations, application des connaissances requises validées par des audits	Mars 2024	Annabelle Millette (DSI)
Création de registre de contrôle pour les désinfections planifiées	Création de rapport sur GUSTAV	Faciliter l'accès à tous les employés ciblés	Conservation et consultation ds résultats de rapport	Décembre 2024	Annabelle Millette (DSI)
Gestion des médicaments					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Élaboration et mise en place une procédure de gestion des médicaments apportés par les résidents, les familles ou les proches aidants	Révision et bonification de la procédure en place avec la collaboration des familles	Inclure de familles dans les politique qui les concernent et s'assurer de faire circuler la bonne information quant à la gestion des médicaments amenés par une source extérieure	Ajout dans la politique en place	Janvier 2024	Nancy Phaneuf (DG)
Expérience soins des résidents					
Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Traduire les documents de la pochette d'accueil en anglais	Commander les dépliants disponible en anglais et traduire les documents maison en anglais	Accès à des services en anglais pour les mandataires et résidents anglophones	Constitution d'une pochette d'accueil en anglais	Mars 2025	Vincent Desjardins (Adj. Admin.)

Diminuer le nombre de contentions	Produire un plan d'action complet incluant regroupant l'ensemble des recommandations détaillées émises par les conseillères cliniques de la DSI DSM du CISSS de Laval	Développer une approche davantage milieu de vie en minimisant le nombre de contentions	Plan d'action réalisé et reddition de compte effectué au commissaire aux plaintes	Novembre 2024	Annabelle Millette (DSI)
Rédaction de notes par les infirmières auxiliaires dans les dossiers des résidents	Rédiger des notes d'évolution chaque fois que la condition de la personne le justifie, notamment lorsqu'il y a un changement dans son état, ou une détérioration et ce, jusqu'à ce qu'il y ait une amélioration dans son état. Respecter les normes de rédaction des notes infirmières auxiliaires	Impliquer et responsabiliser davantage les auxiliaires et s'assurer d'avoir des informations complètes, rigoureuses et à jour sur les résidents	Notes au dossier	Février 2024	Annabelle Millette (DSI)

Milieu de vie

Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Système efficace pour un 2e choix de repas	Fiche à cocher qui permet aux résidents de faire leur choix de dîner en avance le matin	Décider selon leur goûts ce qu'ils désirent manger	cumul mensuel des formulaires remplis	Février 2025	Chef cuisinière
Repas thématique ou repas du résident	Dîner thématique 1 fois par mois et dîner où c'est le choix d'un résident	Faire voyager les résidents et varier les menus selon leur goûts et leurs envies	Menu affiché avec le repas thématique ou le plat en l'honneur de quel résident	Septembre 2024	Chef cuisinière
Réaménagement des fenêtres	Réaménagement des fenêtres avec de nouveaux rideaux pour l'ensemble des chambres et aires communes	Embellir les parures de fenêtres et la décoration des chambres et de la résidence	Nouvelles parures de fenêtres et nouveaux rideaux	Février 2025	Jean-Paul Bleau (Resp maintenance)
Salle polyvalente	Redécorer et réaménager le salon de coiffure pour en faire une salle de musique et de relaxation	Permettre au résident d'avoir un endroit pour se recueillir, se détendre et relaxer à l'abri de stimuli	Salle accessible et réaménagée	Janvier 2025	Jean-Paul Bleau (Resp. maintenance)

Gestion des insatisfactions/plaintes

Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Assurer une meilleure diffusion des résultats de sondage de mobilisation et de satisfaction clientèle	Diffuser via courriel et lors de la réunion mensuelle de l'administration les résultats afin que les responsables le ramène aux équipes de travail	Assurer la communication des résultats entre les responsables des divers départements	Envoyer les courriels avec demandes de confirmation de lecture Procès-verbaux des réunions avec le sujet abordé	Septembre 2024	Vincent Desjardins (Adj. Admin)
	Envoi des résultats aux familles/ mandataires	Assurer la diffusion des résultats auprès des mandataires	Envoi des résultats avec la facturation mensuelle	Septembre 2024	Vincent Desjardins (Adj. Admin)
	Afficher les résultats des sondages dans la salle des employés	Assurer la communication des résultats aux employés	Affichage des résultats sur le babillard prévu à cet effet	Septembre 2024	Vincent Desjardins (Adj. Admin)
		Amélioration continue des employés	Taux de mobilisation ou de satisfaction obtenu dans les sondages	1er juin 2019	Vincent Desjardins (Adj. Admin)

Améliorations informatiques

Objectifs d'amélioration	Moyens	Cibles	Indicateurs de résultats	Échéance	Responsable
Acquisition de Médiosolution	Acheter le logiciel Médiosolution pour faciliter la saisie de la paye et application des avantages de la convention nationale	Déployer un logiciel pour améliorer l'application des diverses primes et avantages sociaux du réseau	Acquisition et déploiement du logiciel	Juin 2024	Nancy Phaneuf (DG)