



Manoir Soleil
CHSLD privé
Non conventionné

125, rue Daigneault
Chambly (QC)
J3L 1G7
info@manoirsoleil.com
www.manoirsoleil.com

PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

2023-2025

Le plan d'amélioration de la qualité de Manoir Soleil représente une synthèse des moyens qui sont ou seront utilisés afin de gérer, d'assurer et d'évaluer la qualité des soins et services. Il représente notre engagement à fournir des services de qualité et sécuritaires à nos résidents, un milieu de travail sain et dynamique valorisant pour les membres de nos équipes et de meilleures performances générales pour l'entreprise.

Plusieurs dimensions applicables à la qualité existent, huit dimensions ont retenu l'attention des participants, ce qui constitue des assises au plan d'amélioration de la qualité de Manoir Soleil.

Les huit dimensions sont :

- **Sécurité**
 - Assurez ma sécurité
- **Services centrés sur l'utilisateur**
 - Collaborez avec moi et ma famille à mes soins pour me sentir comme à la maison
- **Milieu de travail**
 - Prenez soin de ceux qui s'occupent de moi exempt de violence et harcèlement
- **Efficacité**
 - Utilisez les ressources le plus adéquatement possible, bonne personne, bon endroit et bonne tâche.
- **Pertinence**
 - Faites ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats
- **Accessibilité**
 - Offrez-moi des services équitables, en temps opportun
- **Accent sur la population**
 - Travaillez avec ma communauté pour prévoir nos besoins et y répondre
- **Continuité**
 - Coordonnez mes soins tout au long du continuum de soins

Les indicateurs de performances, regroupés par différents tableaux de bord de gestion, permettront de suivre l'évolution de la qualité et de l'efficacité des mesures mises en place. En collaboration avec l'apport des employés, résidents, familles, proches aidants, bénévoles et partenaires, le tableau de bord regroupera les six (6) indicateurs suivants :

- Jours présences ;
- Nombre d'incidents/accidents ;
- Nombre d'erreurs de médicaments ;
- Nombre de chutes
- Taux de résidents ayant une contention ou des contentions
- Plaintes de la clientèle

Les données du tableau de bord seront recueillies trimestriellement, transposées de façon visuelle et partagées aux parties prenantes de l'organisation. Chacun des indicateurs comprendront un objectif spécifique, une cible mesurable et désirée, une mesure, un rendement et définir une activité pour améliorer le rendement au besoin pour atteindre la cible souhaitée. Un responsable sera nommé pour transmettre les données à la direction générale afin de s'assurer de la mise à jour des tableaux de bord. Ceci dans le but d'évaluer la performance de l'entreprise, l'efficacité et de suggérer de nouvelles pistes d'amélioration continue au besoin pour s'assurer d'offrir des soins et des services de qualité aux résidents de Manoir Soleil.

TABEAU DE BORD

ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

JOURS - PRÉSENCES

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement 2022-2023				Activités	Responsable
	Année précédente 2021-2022	Q-1 96%	Q-2 98%	Q-3 97%	Q-4 98%		C.Déziel (adj.-dir)
Jours présences 2022-2023	Offrir maximum d'hébergement aux aînés Cible : ≥ 95% Rapport Administratif	Q-1 95%	Q-2 97%	Q-3 99%	Q-4 99%	Respect 24- 48h libérer la chambre ;	C.Déziel (adj.-dir)
Jours présences 2023-2024							
Jours présences 2024-2025							

QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

NOMBRE D'INCIDENT/ACCIDENTS

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement				Activités	Responsable
	Année précédente 2021-2022	Q-1 43	Q-2 51	Q-3 41	Q-4 21		J. Vignola (DSI)
Nombre d'incidents/ accidents 2022-2023	Réduire le nombre d'incidents et d'accidents Cible : - 10% Rapport trimestriel AH-223	Q-1 30	Q-2 29	Q-3 50	Q-4 53	Q3 : Ecart/solution Programme de marche renforcé, Plan de travail PAB	J. Vignola (DSI)
Nombre d'incidents/ accidents 2023-2024							
Nombre d'incidents/ accidents 2024-2025							

NOMBRE D'ERREURS DE MÉDICAMENTS

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement				Activités	Responsable
	Année précédente 2021-2022	Q-1 3	Q-2 5	Q-3 0	Q-4 3		J. Vignola (DSI)
Nombre d'erreurs de médicaments 2022-2023	Réduire le nombre d'erreurs de médicaments	Q-1 1	Q-2 2	Q-3 4	Q-4 3	Enseignement auprès équipes infirmier. Révision des 7 Bons.	J. Vignola (DSI)
Nombre d'erreurs de médicaments 2023-2024							
Nombre d'erreurs de médicaments 2023-2024							

CHUTES

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement				Activités	Responsable
	Année précédente 2021-2022	Q-1 40	Q-2 46	Q-3 39	Q-4 39		J. Vignola (DSI)
Nombre de chutes 2022-2023	Réduire le nombre d'incidents et d'accidents Cible : - 10% Rapport trimestriel AH-223	Q-1 28	Q-2 27	Q-3 46	Q-4 18	Q3 : Ecart/solution Programme de marche renforcé, Plan de travail PAB	J. Vignola (DSI)
Nombre de chutes 2023-2024							
Nombre de chutes 2024-2025							

CONTENTION(S)

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement				Activités	Responsable
Taux résidents ayant une contention ou des contentions 2022-2023	Réduire le nombre de contention Cible : - 20% Rapport infirmier	Q-1 12	Q-2 12	Q-3 15	Q-4 15	Diminution état général Enseignement auprès des familles. Essayez des méthodes alternatives	J. Vignola (DSI)
Taux résidents ayant une contention ou des contentions 2023-2024							
Taux résidents ayant une contention ou des contentions 2024-2025							

PLAINTES À LA CLIENTÈLE

Indicateur	Objectif Cible Mesure	Rendement				Activités	Responsable
	Année précédente 2021-2022	Q-1 0	Q-2 0	Q-3 0	Q-4 0	+ Sondage de satisfaction annuelle, volet soins % très satisfait % insatisfait	C. Grégoire(DG)
Plainte de la clientèle 2022-2023 (basé rapport annuel application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services)	Réduire le nombre de plainte de la clientèle Cible : Moins de 5/an Rapport annuel commissaire aux plaintes et à la qualité	Q-1 0	Q-2 0	Q-3	Q-4	+ Sondage de satisfaction annuelle, volet soins 85% très satisfait 15% plutôt satisfaisant 0% insatisfait Document sera remis 21/6 /2023	C. Grégoire (DG)
Plainte de la clientèle 2023-2024							
Plainte de la clientèle 2024-2025							

Ce plan d'amélioration de la qualité s'inscrit dans une démarche structurée de la planification stratégique et du plan opérationnel 2023-2025 de Manoir Soleil. L'objectif ultime demeure l'accomplissement de la mission de MANOIR SOLEIL, qui en collaboration continue avec les résidents, familles, proches aidants, bénévoles et ses partenaires, nous désirons offrir un milieu de vie substitut agréable et familial, dans lequel sont offerts des **soins de qualité, sécuritaires avec assistance** et **soutien** selon les besoins personnalisés de chacun. Tout cela en respectant les valeurs et l'histoire de vie du résident. Le bien-être des aînés est notre priorité.

Nous tenons à remercier la précieuse collaboration de tous à l'élaboration de ce plan d'amélioration de la qualité Manoir Soleil,

Christine Grégoire

Christine Grégoire, Directrice générale

Nancy Gaudet

Nancy Gaudet, Présidente