

# FLASH AGREEMENT



## NORME SOINS DE LONGUE DURÉE

**CRITÈRE 1.7 Les obstacles qui peuvent empêcher les résidents, les familles, les prestataires de services et les organismes qui acheminent des résidents d'accéder aux services sont cernés et éliminés si possible, avec l'apport des résidents et des familles.**

**CRITÈRE 17.0 Les données découlant des indicateurs sont recueillies pour orienter les activités d'amélioration de la qualité.**

Angie est récemment engagée comme préposée aux bénéficiaires à la Résidence. Lors d'un de ses quarts de travail elle s'aperçoit qu'un résident n'a pas de chandail chaud dans ses tiroirs, alors que nous sommes en hiver.

Angie ne sait pas à qui adresser cette problématique, elle se dirige donc vers Lisa qui l'a orientée à ses premiers quarts. Cette dernière lui indique qu'un système de communication ascendant et descendant existe pour discuter de toutes formes de problématiques vécues sur le terrain, soit : les rencontres intra-quarts, les rapports interservices, l'ICASI ou la chef d'unité.

Le lendemain Angie se fait intercepter par une famille qui souhaite faire une plainte, car le RDV du résident a été annulé à la clinique, elle profite de l'intra-quart pour poser la question des recours possible pour cette famille. On lui répond que dans un premier temps il faut référer les insatisfactions au chef d'unité comme indiqué dans le guide d'accueil; les familles peuvent aussi profiter des MAA de vie qui ont lieu à chaque mois pour nommer des insatisfactions générales ou suggérer des projets pour l'unité. Lorsqu'une plainte demeure il y a toujours moyen de référer au commissaire local aux plaintes qui fait partie du CIUSSS, les coordonnées se trouvant sur le tableau d'affichage dédié aux familles ainsi que des dépliants disponibles à l'accueil.

*Il faut aussi savoir que la Résidence Angelica, fait remplir de nombreux sondages de satisfaction autant aux résidents, aux familles et aux membres du personnel afin de cerner les enjeux et être en mode d'amélioration continue avec ses collaborateurs (familles, résidents, PAB, Médecin, CIUSSS...)*

***LA VISITE SE TIENDRA EN MARS 2022***

**Responsable de norme : Nancy Tavares**