

Plan d'action à l'égard des organismes Habitations Pignon sur roues, RSI Propulsion et Espace Bellechasse

À noter : certaines mesures de ce plan d'action ont déjà été instaurées; toutes devront avoir été entamées d'ici avril 2017.

Mesures générales

- Établir un processus annuel d'évaluation de la qualité des soins et services donnés par les trois organismes se basant notamment sur :
 - une collecte d'information auprès des usagers (rencontres et sondages);
 - des observations émanant des professionnels du CIUSSS;
 - des échanges avec les responsables des organismes;
 - des observations dans le milieu.
- Tenir des rencontres trimestrielles avec les directions des trois organismes afin d'assurer le suivi des observations formulées.
- Mettre en place une structure de concertation CIUSSS – Habitations Pignon sur roues, visant l'application des plans d'intervention et la résolution de situations particulières.
- Préciser les rôles et responsabilités des professionnels du CIUSSS et des directions des trois organismes afin de faire le suivi des situations préoccupantes rencontrées par les usagers.
- Faire un rappel aux professionnels du CIUSSS, aux directions des organismes et aux usagers du processus de plainte et du rôle de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Réviser annuellement les ententes de services.
- Poursuivre la dispensation des formations :
 - en matière de gestion des risques, à l'intention du personnel des ressources et des intervenants du CIUSSS;
 - sur les dispositions de la Loi 90 (Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé);
 - sur les *principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)*, à certains préposés des organismes, lorsque requis.

Mesures spécifiques à l'organisme Habitations Pignon sur roues

- Réorganiser la surveillance lorsqu'un usager est à la toilette et s'assurer de la disponibilité d'un préposé afin qu'il puisse revenir rapidement auprès de la personne dans de telles situations.
- Tenir des rencontres de consultation auprès des usagers afin d'identifier des solutions aux difficultés rencontrées. Demander l'intervention de l'intervenant pivot du CIUSSS pour assurer le suivi des situations non résolues.
- Évaluer la pertinence de doter les usagers d'un système d'appel, lorsqu'ils sont à la toilette (identifier les systèmes disponibles, les proposer aux usagers).

- informer les usagers qui voudraient intégrer un de ces logements du modèle de dispensation des services spécifique de l'organisme, afin de s'assurer que cela leur convient.
- Rendre disponible aux employés et gestionnaires une formation quant à leurs rôles et responsabilités définis par l'entente de services entre l'organisme et le CIUSSS.