

Amélioration continue

Trop souvent, la qualité est définie en termes d'indicateurs quantitatifs ou de standards à atteindre, comme la dotation en personnel, par exemple. Nous préférons considérer la qualité comme un processus d'amélioration continue, une définition qui intègre d'ailleurs la notion d'indicateurs. Une organisation qui a mis en place son système qualité – qui a décrit et qui applique son processus d'amélioration continue – présente de meilleures chances d'évaluer et de satisfaire les besoins fluctuants de ses clients.

1. Définition

Pour la norme ISO 9000, la qualité est "l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire aux exigences (des clients)". Concrètement, la qualité ainsi définie se mesure à partir de critères et de standards.

Toutefois, l'atteinte des standards visés dépend essentiellement de la capacité des opérateurs à effectuer les activités requises pour satisfaire leurs clients. Et, dans cette perspective, la qualité se définit plutôt comme un processus d'amélioration continue. A noter que les deux approches se complètent: le processus d'amélioration continue a besoin de standards qui constituent autant de jalons sur le chemin qui mène à l'excellence.

Le processus d'amélioration continue est souvent représenté par les quatre étapes constituées par la modèle dit de la Roue de Deming, aussi appelé cycle PDCA (Plan, Do, Check, Act), voir ci-contre.

2. Processus d'amélioration continue et besoins des clients

Une entreprise est à considérer comme un système dont le but est de satisfaire les besoins implicites et explicites de ses clients. Dans cette perspective, l'entreprise se caractérise par des activités – souvent appelées processus – qui transforment des éléments entrants (fournitures, données) en éléments sortants (produits destinés aux clients).

Par des enquêtes de satisfaction, on va ensuite s'assurer que les produits sont bien conformes aux attentes des clients, et, en cas d'écarts, un processus d'amélioration portant sur les processus ou les éléments entrants est engagé. L'enjeu, ici, est l'optimisation des relations clients-fournisseurs externes.

3. Processus d'amélioration continue et mesure de la qualité

Un système d'amélioration continue présuppose donc un processus de mesure de la qualité qui va se traduire par la mise en place de mesures correctives destinées à éviter la réapparition des dysfonctionnements, ou mieux encore, de mesures préventives visant à empêcher l'apparition même des problèmes potentiels.

4. Processus d'amélioration continue et coopération

Dans une perspective systémique, on considérera que la capacité d'un système à atteindre ses buts réside dans le

niveau d'interrelation des parties de ce système.

Ainsi, en plus des principes d'organisation mentionnés ci-dessus, l'aptitude à satisfaire les besoins des clients dépend très largement du degré de coopération développé par les responsables d'opérations.

Ici, ce dont on parle souvent, c'est de l'optimisation des relations clients-fournisseurs internes, dans la mesure où, dans le processus de communication, chacun est à la fois client et fournisseur d'informations.

Satisfaction des besoins des résidents

Certification ISO 9001

La certification est un processus qui consiste pour une entreprise à soumettre son fonctionnement à un examen - appelé audit - mené par un organisme externe, indépendant et neutre. Cet examen est basé sur les principes organisationnels de la norme ISO 9001.

L'organisme de certification – La Société Générale de Surveillance SGS en ce qui concerne la Résidence Bellerive – va en particulier vérifier la capacité de l'établissement à mettre en place et à faire évoluer son processus d'amélioration continue. Cela n'a donc strictement rien à voir avec les inspections de l'Etat qui se bornent à contrôler certains indicateurs, comme la dotation en personnel ou l'affichage des menus, par exemple.

L'audit externe de certification est l'un des éléments dont l'entreprise dispose pour évaluer sa capacité à fournir les prestations que ses clients attendent d'elles. L'application d'autres éléments – les audits internes, les enquêtes de satisfaction des clients et des collaborateurs, les revues de directions – est également évaluée à l'occasion de l'audit de certification.

Soumettre son fonctionnement à un examen externe est l'occasion pour la Résidence Bellerive de remettre en question son organisation et de la faire évoluer pour conserver les meilleures chances de satisfaire les besoins de ses résidents.

[Cliquer ici pour voir le certificat en plus grande taille.](#)

Tableaux des actions d'amélioration par année

- Actions d'amélioration 2009

- Actions d'amélioration 2008

- Actions d'amélioration 2007
- Actions d'amélioration 2006
- Actions d'amélioration 2005
- Actions d'amélioration 2004
- Actions d'amélioration 2003

Label de qualité pour la prise en charge de la douleur

Octroyé en août 2004 par l'Association Ensemble contre la Douleur, suite à la campagne de mesures de la douleur menée à l'époque, ce label prise en charge de la douleur se base sur les critères suivants :

- présence d'une échelle visuelle analogique dans la poche des soignants ;
- valeur de l'EVA (échelle visuelle analogique) et de son évolution dans le dossier du résident ;
- présence d'un ou de plusieurs items concernant la douleur dans les enquêtes de satisfaction ;
- administration des médicaments antalgiques suivant un horaire fixe, jour et nuit, selon la durée d'action du médicament.

Ce label de label prise en charge de la douleur ponctue l'engagement de l'établissement de tout mettre en œuvre pour prendre en charge la douleur, un engagement qui constitue une des principales spécificités de la Résidence Bellerive (cf. Mes Soins / La Douleur).

Attestation Précautions Standard

Cette attestation a été délivrée en octobre 2005 par les infirmières en Prévention et Contrôle de l'Infection (PCI) du service cantonal de la santé publique après que nous ayons :

- formé en 2004-2005 au moins 70% du personnel de base et d'entretien à l'application des mesures de base de prévention des infections liées au soins (les Précautions Standard) ;
- mis à disposition en 2004-2005 un-e infirmier-ère répondant-e en PCI suivant une formation continue spécifique ;
- mis en 2004-2005 à la disposition du personnel les produits, le matériel et les documents de travail nécessaires à l'application des Précautions Standard.

Le risque de contamination est un des risques majeurs dans toutes institutions sanitaires. Aussi, la mise en place, l'application et le contrôle de mesures préventives en PCI (Prévention et Contrôle de l'Infection) font-ils partie du système qualité de l'établissement. Ce processus figure également parmi les processus organisationnels de soutien du concept de soins de l'établissement (cf. Mes Soins / Concept de soins)

Label Fourchette verte Senior

Ce label a été décerné à la Résidence Bellerive en juin 2009. Il est attribué aux restaurateurs qui s'engagent à appliquer les trois critères suivants :

- des menus et des collations sains et équilibrés ;
- des boissons sans alcool à un prix favorable ;
- un environnement respecté (cafétéria totalement sans fumée, hygiène, tri des déchets).

Depuis longtemps, les menus préparés à la Résidence Bellerive sont soumis à l'évaluation et aux corrections d'une diététicienne. L'octroi du label Fourchette Verte Senior couronne donc les efforts entrepris par le personnel de cuisine pour satisfaire les goûts et les besoins alimentaires des résident(e)s de l'établissement.