

Amélioration de la qualité 2007

Maîtrise du système qualité 2007

N°
Thème
Type
Participants
Application

1
Enquête de satisfaction des clients
Maîtrise qualité
PM, organisme

externe

Processus biennal consistant à vérifier notre capacité à fournir des prestations attendues par les clients

2
Enquête de satisfaction des collaborateurs
Maîtrise qualité
PM, organisme

externe

Processus biennal consistant à vérifier que
l'organisation et que les conditions de travail proposés par
l'entreprise conviennent aux collaborateurs

3
Indicateurs d'activité
Maîtrise qualité
MN, PM, tous

les services

Définition et suivi pour chaque service d'indicateurs
destinés à évaluer leur activité

4
Audit interne à thème
Maîtrise qualité
MN, PM, tous

les services

Evaluation de l'application de système qualité et sa
pertinence portant sur l'identification des besoins des résidents

5
Audit externe
Maîtrise qualité
PM, tous les

services

Audit de renouvellement de la certification ISO 9001

Actions d'amélioration 2007

N°
Thème
Type
Participants
Application

1
Toiture
Infrastructure
PM, MN
Entretien
et mise en état du toit

2
Site internet
Marketing
MN, PM, SJ
Adapter le site internet au profil actuel de
l'établissement (cf. douleur, animation)

3
Informatique
Infrastructure
MN, PM
Mise en place d'un serveur informatique

Projets d'amélioration 2007 - actions préventives

N°
Projets
Risques
Participants
Etat d'avancement

1
Campagne «Ensemble contre la douleur»
souffrance non soulagée
PM, AC, inf.
Poursuite de la mesure systématique à la fréquence de
tous les 2 mois et désignation d'un(e) référent(e) pour les personnes
souffrant de douleurs chroniques.

Utilisation d'un protocole de prise en charge de la douleur psychique à la fin de soulager et suivi des applications.

Développement d'un support informatique pour gérer le projet.

2
Suivi des résidents / rôle des référentes

Marketing
PM, AC,

Inf. AC

Elaboration d'une carte de référente destinée au suivi de certaines responsabilités (admission et adaptation ; mesure de la douleur ; mise à jour des cartes de vie et du dossier infirmier)

3

Elaboration d'un support informatique de transmission pour les inf.

Perte d'information

AC, PM

Elaboration et application de fichiers informatiques destinés à favoriser la circulation des informations et le traitement des problèmes

4

Dossier de soins infirmier

Perte de temps,

perte d'information

PM, MN, AC

Choix et établissement d'un dossier de soins infirmier informatisé

Actions de formation 2007

N°

Thème

Type

Participants

Application

1

Préparation personnelle à l'accompagnement de personnes en fin de vie

Développement personnel

Tous

Formation de 4 jours par Mme L.

Müller, psychothérapeute

2

Détection incendie

Sécurité

Tous

Formation intramuros sur

l'utilisation du système incendie

3

Cours de prévention et de contrôle des infections / précautions standard

Technique de soins

Tous

Poursuite de la formation d'une
après-midi à tout le personnel pour prévenir et contrôler les risques
d'infection.

4

Cours de gérontologie

Technique de soins

Tous

Formation de 20 heures dispensée par
infirmière spécialisée en gérontologie

5

Cours de communication

Compétences relationnelles

Tous

Formation aux outils de communication nécessaires dans le cadre du projet « Ensemble contre la Douleur »