

Amélioration de la qualité 2005

Maîtrise du système qualité 2005

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
Suggérée lors de l'audit ISO 9001 de 2004, définition pour chaque service d'indicateurs destinés à mesurer leur activité.

4
Audit interne
Maîtrise qualité
MN, PM, tous les services
Evaluation de l'application de système qualité et sa pertinence

5
Audit externe
Maîtrise qualité
PM, tous les services
Audit de renouvellement de la certification ISO 9001

6
Charte d'entreprise
Maîtrise qualité
PM, tous les collaborateurs
Elaboration d'une nouvelle charte d'entreprise à partir des valeurs partagées par tous les collaborateurs de l'entreprise, et diffusion auprès des collaborateurs et des répondants.

N°
Thème
Type
Participants
Application

1
Fenêtres
Infrastructure
PM
Pose
de nouvelles fenêtres au rez-de-chaussée pour améliorer le confort et l'isolation thermique

2
Panneau d'entrée
Infrastructure
MN
Changement du panneau d'entrée

3
Route d'accès
Infrastructure
PM, MN
Regoudronnage de la route d'accès à l'établissement

4
Mobilier
Infrastructure
PM, MN
Remplacement des armoires des salles de bain

5
Sécurité / détection incendie
Infrastructure
PM, MN
Remplacement de l'allumage de secours avec introduction d'un allumage muni d'un système d'autocontrôle de l'état de fonctionnement

6
Cuisine
Infrastructure
SM, MN
Acquisition d'un four combiné / remplacement de divers équipements

7
Salles de bains communes
Infrastructure
PM, MN
Adaptation des salles de bains communes à l'utilisation avec chaises percées

8
Entretien
Intendance
SM, IM, MGB

Revue des activités et du matériel utilisé avec expert externe.

9

Vacances

Animation

CB, MN

Vacances à l'extérieur pour groupe de résidents en septembre

Projets d'amélioration 2005 - 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.

2

Pharmacie – gestion des médicaments

Médicaments inefficaces

Coûts excessifs

PM, AC

Application de la convention avec un pharmacien pour :

- Analyse des ordonnances
- Conseils concernant la médication antalgique
- Participation à l'établissement d'une liste de médicaments de référence

3

Campagne de prévention et de contrôle de l'infection PCI

Contamination interne et externe

PM, inf.

Campagne initiée par les infirmières hygiénistes du SSP comprenant la formation aux précautions standard, la supervision de leur application et la mise en place d'indicateurs destinés à mesurer leur observance.

4

Cuisine

Déséquilibre nutritionnel

SM, FV

Analyse des menus par une diététicienne

Actions de formation 2005

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

Cours de prévention et de contrôle des infections / précautions standard
Technique de Soins
Tous
Formation d'une après-midi à tout le personnel pour enseigner les mesures à prendre pour prévenir et contrôler les
risques d'infection

3

Cours de manutention
Soins
Soignants
Cours de 1 jour destiné à acquérir les techniques destinées à ménager le dos à l'occasion du déplacement et du
positionnement des personnes.

4

Cours de massage
Soins
Soignants
Reprise d'un cours d'un demi-jour destiné à apprendre les techniques de base d'un massage relaxant à l'intention des
résidents et des collaborateurs.