

Amélioration de la qualité 2003

Maîtrise du système qualité 2003

N°
Thème
Type
Participants
Application

1
Enquête de satisfaction des clients

(résidents et leurs familles)
Maîtrise qualité
PM

Enquête de satisfaction confiée à un organisme extérieur destinée à mesurer le degré de satisfaction au sujet des diverses prestations fournies par l'établissement.

2
Enquête de satisfaction des clients

(résidents et leurs familles)
Maîtrise qualité
PM

Enquête de satisfaction confiée à un organisme extérieur destinée à mesurer le degré de satisfaction au sujet de l'organisation et des conditions de travail de l'entreprise

3
Audit interne
Maîtrise qualité
MN, PM, tous les services
Evaluation de l'application de système qualité et sa pertinence / mesure des écarts et actions correctives

4
Audit externe
Maîtrise qualité
PM, tous les services
Audit de renouvellement de la certification ISO 9001 / aucune non-conformité

Actions d'amélioration 2003

N°
Thème
Type
Participants
Application

1

Fenêtres

Infrastructure

PM

Pose

de nouvelles fenêtres au 1er étage pour améliorer le confort et l'isolation thermique

2

Cheminée

Infrastructure

PM

Gainage de la cheminée pour meilleure évacuation des fumées

3

Brûleur

Infrastructure

PM

Remplacement de l'ancien brûleur par un nouveau modèle plus économique et plus écologique

4

Organisation structure soins

Infrastructure

Dir., infirmiers/-ères

Création d'une fonction d'infirmier/-ère responsable de coordination destiné à améliorer l'encadrement du personnel soignant de base par les cadres infirmiers, et la circulation des informations entre les services

5

Enregistrements des observations en vue des évaluations PLAISIR

Soins

PM, infirmiers/-ères

Elaboration d'un enregistrement destiné à la consignation des observations pendant les 7 jours précédant l'évaluation PLAISIR

6

Enregistrement pédicure

Soins

PM, Inf., FG

Elaboration d'un enregistrement destiné à la consignation des interventions de la pédicure

7

Enregistrement physiothérapie

Soins

PM, Inf., JH

Elaboration d'enregistrements personnel et institutionnel destinés à la consignation des interventions du physiothérapeute

8

Restauration

Intendance

SM

Acquisition d'un four micro-onde pour garantir la température des repas

9

Informatique

Administr.

MN, PM

Description de processus pour sauvegarder les données informatiques et élaboration d'enregistrements mensuel et hebdomadaire pour garantir la sécurité des données

Projets d'amélioration 2003 - actions préventives

N°

Projets

Risques

Participants

Etat d'avancement

1

Gestion des chutes

Chutes

PM, SD, FK

Elaboration d'un concept de prévention des risques / élaboration d'enregistrements personnel et institutionnel destinés à gérer les chutes et leurs conséquences / information au personnel

2

Santé et sécurité : élaboration d'un concept de prévention des risques généraux (reprise)

Accidents

PM

Réévaluation des risques généraux et détermination de mesures nécessaires / supervision et enregistrement de l'application des mesures

3

Santé et sécurité : élaboration d'un concept d'hygiène / de prévention et contrôle de l'infection (PCI)

Contamination

PM, TK, FK, PD, VM

Evaluation des risques liés à la prévention et au contrôle des infections et détermination de mesures nécessaires / formation à l'application des mesures, en particulier l'hygiène des mains / supervision et enregistrement de l'application des mesures

4

Santé et sécurité : élaboration d'un concept incendie

Feu

PM

Etablissement et soumission du concept au service du feu / vision locale avec pompiers / affichage du plan d'évacuation dans les étages et information aux collaborateurs

5

Enregistrement journalier des actes de soins donnés

Inadéquation soins requis et donnés

VT, PM, inf.

Elaboration d'un document destiné à enregistrer les soins donnés

6

Campagne «Ensemble contre la douleur»

Souffrance non soulagée

PM, CB, VT

Création et réunion d'un comité de pilotage / étape de sensibilisation par activités créatrices (dessins, textes) des résidents

Formation à la mesure de la douleur / adaptation de la médication en 2004

Actions de formation 2003

N°
Thème
Type
Participants
Application

1
Clown relationnel
Relations
CB
Formation auprès de l'association Auguste sur une année / sorties en institution

2
Gérontologie
Relations
Soignants

Formation de 20 heures par A.-R. Robert, infirmière

3
Préparation personnelle à l'accompagnement de personnes en fin de vie
Développement personnel
Soignants
Formation de 4 jours par L. Müller, psychothérapeute

4
Massages
Relations
Soignants
Formation au massage relaxant pour le dos et au massage circulatoire pour les jambes par V. Nesveda, physiothérapeute