

Système de Management de la Qualité

Manuel d'organisation

selon les exigences ISO 9001 : 2015



NOUVEAU KERMONT
- E M S -

Tous droits réservés à l'EMS du Nouveau Kermont,
pour la description de ce manuel d'organisation et ses annexes.
Sa reproduction et sa diffusion sont réservées exclusivement
aux responsables de l'administration du manuel qualité.

INTRODUCTION	3
POURQUOI CE MANUEL D'ORGANISATION	4
LE MOT DE LA DIRECTION	5
PRESENTATION DE L'EMS DU NOUVEAU KERMONT ET DE SA MISSION	6
CHARTRE DE L'EMS DU NOUVEAU KERMONT	7
NOS ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DES RÉSIDENTS	8
NOS ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DES COLLABORATEURS	9
ORGANIGRAMME OPERATIONNEL	10
ARCHITECTURE DES PROCESSUS	11
BASE DU SYSTEME D'ORGANISATION	12
UTILISATEURS DU SYSTEME	13
PS 11 : GESTION D'ENTREPRISE	14
PS 12 : INNOVATION ET AMELIORATION	15
PS 13 : ENVIRONNEMENT	16
PS 14 : SECURITE	17
PS 15 : COLLABORATEURS	18
PS 21 : ADMISSION ET ACCUEIL	19
PS 31 : SOINS ET PRESTATIONS MEDICALES	20
PS 32 : ANIMATION SOCIOCULTURELLE	21
PS 33 : HOTELLERIE	22
PS 41 : SORTIE - TRANSFERT - HOSPITALISATION - DECES	23
PS 51 : MAINTENANCE	24
PS 52 : TACHES ADMINISTRATIVES	25
MAITRISE DE L'AMELIORATION	26
<u>PRINCIPE N°1 : ORIENTATION CLIENT</u>	26
<u>PRINCIPE N°2 : LEADERSHIP</u>	27
<u>PRINCIPE N°3 : IMPLICATION DU PERSONNEL</u>	27
<u>PRINCIPE N°4 : APPROCHE PROCESSUS</u>	28
<u>PRINCIPE N°5 : MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTEME</u>	28
<u>PRINCIPE N°6 : AMELIORATION CONTINUE</u>	29
<u>PRINCIPE N°7 : APPROCHE FACTUELLE POUR LA PRISE DE DECISION</u>	29
<u>PRINCIPE N°8 : RELATIONS MUTUELLEMENT BENEFIQUES AVEC LES PARTENAIRES</u>	30
ETAPES CLES DE L'AMELIORATION	31
LA RESPONSABILITE DE CHACUN	32
MAITRISE DE LA DOCUMENTATION	33
COMMENT SE CREE UN DOCUMENT ?	34
COMMENT SONT ORGANISES LES DOCUMENTS ?	35
PROCEDURE GESTION DES ENREGISTREMENTS	36
CONCLUSION	37

Introduction

Ce manuel a pour objet de présenter l'EMS du Nouveau Kermont dans son ensemble ainsi que toutes les dispositions prises pour assurer l'efficacité de son organisation et son amélioration continue.

EMS DU NOUVEAU KERMONT
24, Chemin des Châtaigniers
CH-1292 Chambésy
Tél. : 022 758 92 11
Fax : 022 758 23 48
Email : kermont@kermont.ch
Web : www.kermont.ch

Domaine d'application

Les dispositions établies dans ce manuel s'appliquent aux activités décrites à travers l'architecture des processus et à l'ensemble de l'établissement.

Sont concernés, les processus mis en œuvre par :

- la direction
- l'administration
- le secteur soins
- le secteur hôtelier
- le secteur technique
- l'animation

Exclusion

Les exigences suivantes de la norme ISO 9001:2015 ne sont pas intégrées dans le système de Management de la qualité :

- 7.3 Conception et développement

Signature du manuel

Direction
Gaëtan Beysard

Pourquoi ce manuel d'organisation

Ce manuel d'organisation a été rédigé dans le but d'expliquer le fonctionnement du système de management de la qualité.

Il présente les dispositions prises pour obtenir et assurer la qualité de nos prestations et de notre organisation.

Il s'applique à l'ensemble des activités et est établi et organisé de manière à satisfaire aux exigences de la norme internationale ISO 9001:2015.

Distribution

Le manuel d'organisation est à usage interne exclusivement.

Néanmoins, un manuel d'organisation peut être remis à toute personne intéressée par la Qualité de notre établissement.

Mise en vigueur

Chacun de nos collaborateurs est encouragé à prendre connaissance et à utiliser ce manuel d'organisation.

Nous restons persuadés que l'amélioration permanente est la composante la plus importante de notre organisation.

Nous nous engageons par conséquent à en développer l'esprit et la pratique dans toutes les fonctions et activités de notre établissement.

A cet effet, nous incitons nos collaborateurs à faire toute proposition nous permettant d'atteindre nos objectifs, et garantir "La satisfaction et le bien-être de chacun".

Le mot de la direction

Depuis la nuit des temps, de nombreux ouvrages ont été écrits à propos de la qualité.

Pour nous, à l'EMS du Nouveau Kermont, la qualité se résume en deux idées fondamentales :

- Un état d'esprit
- Un comportement

La qualité à l'EMS du Nouveau Kermont, c'est viser l'excellence.

Présentation de l'EMS du Nouveau Kermont et de sa mission

L'EMS Nouveau Kermont est un lieu de vie, d'accompagnement et de soins pour les personnes ne pouvant plus vivre seules chez elles. Idéalement situé à Chambésy, dans la campagne genevoise, l'établissement est entouré de végétation et offre un cadre de vie apaisant et reposant. Facilement accessible depuis l'autoroute de contournement de Genève, le Nouveau Kermont est ouvert en permanence pour permettre aux proches des résidents de leur rendre visite à tout moment.



La résidence peut accueillir jusqu'à 70 résidents et offre des chambres spacieuses et lumineuses. Les habitants ont à leur disposition un service de restauration, des lieux de vie communs (salons, terrasses, salle polyvalente), divers services de soins (coiffeur, pédicure, physiothérapeute, diététicienne, et aussi coiffeuse, esthéticienne), un programme d'animation varié et bien sûr une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants pour les accompagner tout au long de leur séjour.

Charte de l'EMS du Nouveau Kermont

Telles sont nos valeurs

- La confiance
- Le respect
- Un environnement sain
- Un environnement chaleureux

Notre mission

- Louer des chambres sécurisées, confortables, dans un cadre magnifique au sein d'une Résidence de type hôtelière
- Offrir des services hôteliers à la carte
- Satisfaire les besoins et les désirs des résidents
- Proposer une vie sociale animée
- Respecter la sphère privée et l'intimité de la personne
- Accueillir et accompagner nos résidents jusqu'à la fin de vie dans le respect et la dignité
- Offrir des soins pluridisciplinaires individualisés de qualité

Nos engagements vis-à-vis des résidants

Les valeurs indispensables

- ***Respect de la personne***

Nous reconnaissons la personne en tant qu'individu et respectons sa dignité.

- ***Encouragement à l'autonomie***

Nous leur donnons les moyens de maintenir au mieux leur autonomie.

- ***Tolérance***

Nous respectons la sphère privée et l'intimité de la personne et "garantissons" la confidentialité.

Les engagements incontournables

- **Nous donnons une grande importance à votre accueil**

Avant votre arrivée, nous préparons avec soin votre venue.

Dès votre arrivée, vous êtes accueilli avec votre famille par la direction et l'équipe socio-médicale.

Pendant les premiers jours, nous vous accompagnons personnellement pour vous faciliter votre intégration dans votre nouveau lieu de vie.

- **Votre qualité de vie est notre priorité**

Nous vous offrons un cadre de vie accueillant et chaleureux adapté à vos besoins.

Dans la mesure de nos possibilités, nous mettons tout en œuvre pour vous permettre de continuer à vivre vos passions.

Un personnel compétent et disponible est attentif à vos besoins.

Nous disposons de matériel et d'équipement adapté à vos besoins selon l'évolution de votre état de santé.

Nous encourageons et favorisons le maintien de vos liens familiaux et socioculturels.

Vous êtes encouragé à vous exprimer et participer à la vie de l'établissement.

Nous sommes sensibles à vos remarques et celles de votre famille dans le but de favoriser votre bien-être.

Nous mettons tout en œuvre pour limiter au maximum votre transfert dans un lieu de soins.

Nos engagements vis-à-vis des collaborateurs

Les valeurs indispensables

- ***Conscience professionnelle et intégrité***

Nous nous efforçons de maintenir nos engagements réciproques.

- ***Respect et tolérance***

Nous donnons une priorité au respect de l'individu et de la différence.

- ***Ecoute et compréhension***

Nous sommes en permanence à l'écoute afin de comprendre les situations et les préoccupations.

- ***Cohésion et individualité***

Nous formons une équipe soudée constituée d'individus.

Les engagements incontournables

- ***Nous soignons votre intégration dans l'établissement***

Avant votre arrivée, votre futur poste est clairement défini et nous vous informons du service où vous êtes affecté.

Dès votre arrivée, nous vous attribuons une personne référente pour vous accueillir et vous accompagner pendant votre période d'intégration.

Nous sommes ouverts à toutes suggestions pouvant améliorer le fonctionnement de l'établissement.

- ***Nous nous préoccupons de votre qualité de vie professionnelle***

Nous sommes à votre écoute en cas de difficulté personnelle afin de trouver une solution.

Pour diminuer la pénibilité du travail, nous mettons à votre disposition des espaces et des moyens adéquats.

Afin de contribuer à un esprit de convivialité, nous vous offrons des avantages.

Nous mettons tout en œuvre pour que vous soyez fiers de travailler aux Nouveau Kermont.

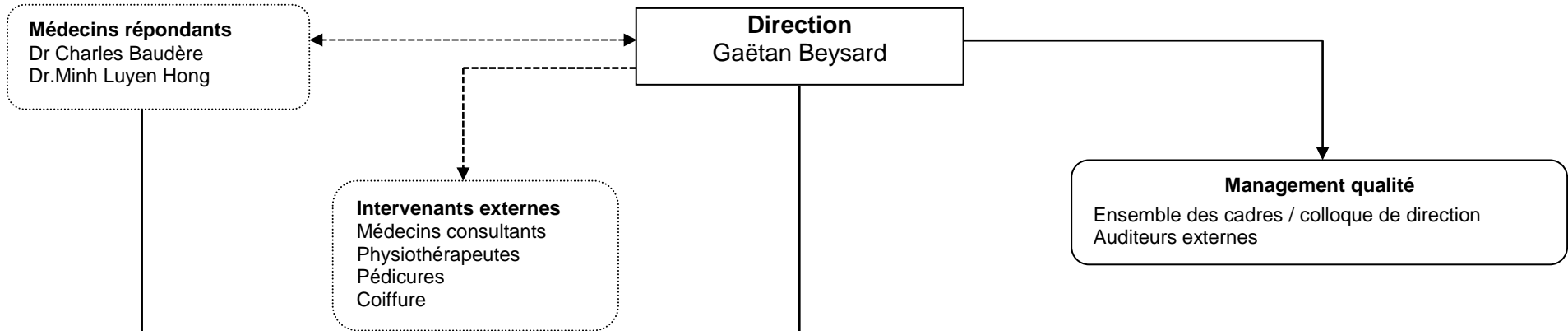
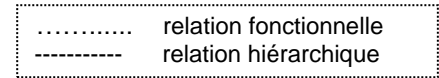
- ***Nous nous soucions de votre évolution professionnelle***

Nous évaluons vos compétences afin de vous aider à progresser.

Nous vous incitons dans votre vie professionnelle à évoluer par des formations et à en faire bénéficier vos collègues.

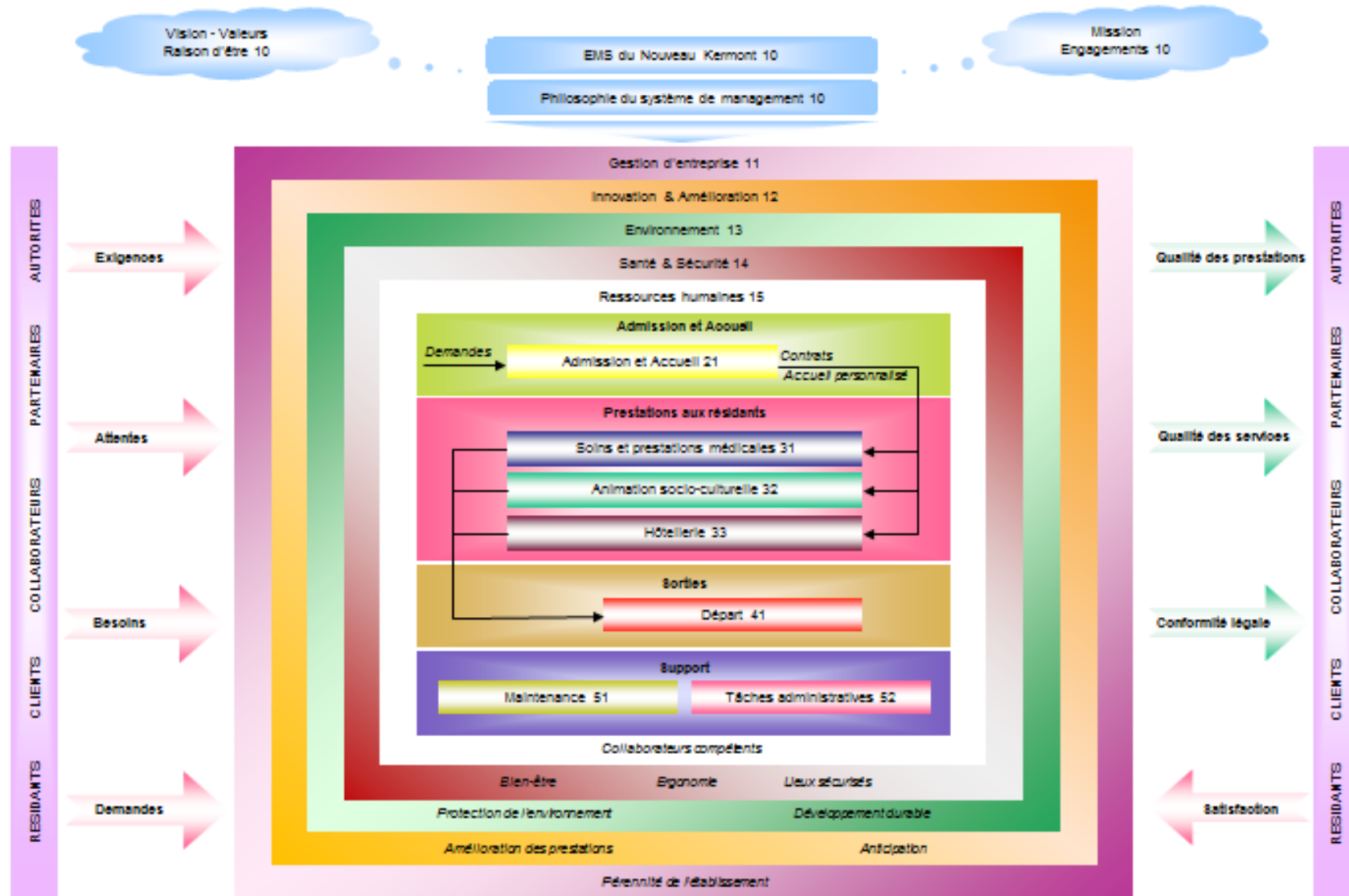
Nous reconnaissons le travail et le développement de chacun.

Organigramme opérationnel



<u>Soins</u>	<u>Animation</u>	<u>Hôtellerie</u>	<u>Cuisine</u>	<u>Technique</u>	<u>Administration comptabilité</u>
Soins	Animation	Service de ménage Buanderie Cafétéria	Cuisine	Chaufferie Maintenance Transport Extérieur	Salaires Facturation Créanciers Facturation aux assurances Administration du personnel Contrats résidents
<u>Mission</u>	<u>Mission</u>	<u>Mission</u>	<u>Mission</u>	<u>Mission</u>	<u>Mission</u>
Assurer l'encadrement médical des résidents ainsi que les soins aux résidents.	Assurer l'animation des résidents.	Assurer la bonne tenue de l'établissement. Maintenir la qualité des prestations de ménage auprès des résidents. Offrir des services de repas	Assurer des repas équilibrés et de qualité. Assurer que les normes d'hygiène soient respectées. Offrir un choix de repas aux résidents.	Assurer le bon fonctionnement et la maintenance du matériel et équipements. Assurer la rénovation des chambres.	Assurer une comptabilité transparente et sûre. Assurer le suivi des débiteurs et des créanciers. Assurer la gestion administrative du personnel
<u>Responsable</u> Elisabeth Richard Infirmière cheffe	<u>Responsable</u> Christiane Henzi Resp. Animation	<u>Responsable</u> Eveline Diaz Gouvernante	<u>Responsable</u> NOVAE	<u>Responsable</u> Claude Ciriello Resp. technique	<u>Responsable</u> Nadine Perrier Resp. Administrative

Architecture des processus



Base du système d'organisation

Le système d'organisation de base sur la méthode Deming. Cette méthode est également connue sous l'acronyme **PDCA**. Ces lettres définissent les quatre étapes de l'approche.

(P) Plan : Planifions

Nous commençons par définir les objectifs que nous souhaitons atteindre et la façon d'y parvenir. Il est important de définir les délais à respecter.

(D) Do : Faisons

Nous nous assurons d'avoir le savoir-faire et les moyens pour atteindre les objectifs fixés. Nous nous formons si nécessaire

(C) Check : Vérifions, évaluons, contrôlons

Nous vérifions si les objectifs définis sont atteints. Nous mesurons l'écart en cas de non-atteinte. Nous cherchons à comprendre ce qui s'est passé.

(A) Act : Décidons d'améliorer

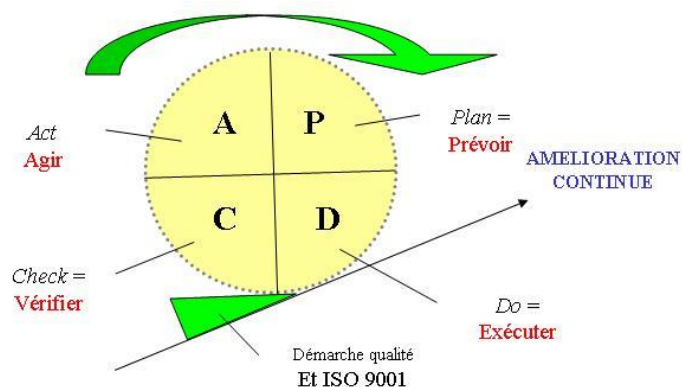
Nous prenons les mesures nécessaires pour arriver à nos résultats.

Lorsque nous atteignons nos objectifs, nous nous assurons qu'ils demeurent stables.

Ce point est indispensable pour éviter la répétition des problèmes, ce qui pourrait avoir des conséquences nuisibles sur la santé et la sécurité.

La méthode de Deming est également connue comme la roue de l'amélioration continue. De petits progrès sont réalisés à chaque tour de roue.

En appliquant les principes de la roue de Deming, les prestations s'améliorent. La satisfaction des résidents, clients, collaborateurs et partenaires augmente et leur confiance est témoignée.



La méthode Deming est comme la goutte d'eau

« La goutte d'eau perce le rocher »

La méthode Deming est efficace, mais elle est éprouvante, longue et non sans danger. Le contraire de la facilité. Elle nous conduit à changer nos comportements. C'est une méthode approuvée, dont le succès est patent. La méthode **PDCA** permet de maîtriser et d'améliorer un processus.

Les principes de la Roue de l'amélioration de la Qualité ou Roue de Deming sont systématiquement appliqués dans toutes les activités de l'EMS du Nouveau Kermont.

Utilisateurs du système

Les responsabilités liées au système de management de la qualité sont :

Collaborateurs

- Ils appliquent le système (documentation, règles définies) et proposent des améliorations. (cf. Participez au maintien de l'excellence)
- Ils signalent tout dysfonctionnement aux chefs de service ou RQ.

Cadres / Direction Garants du processus

- Ils soutiennent les utilisateurs de processus.
- Ils assurent la réalisation des activités du processus les concernant.
- Ils veillent au déroulement optimal du processus, de son amélioration et du respect de ses objectifs (buts, résultats et indicateurs).
- Ils proposent des mesures correctives et traitent les propositions d'amélioration.
- Ils soutiennent et appuient le Responsable Qualité.

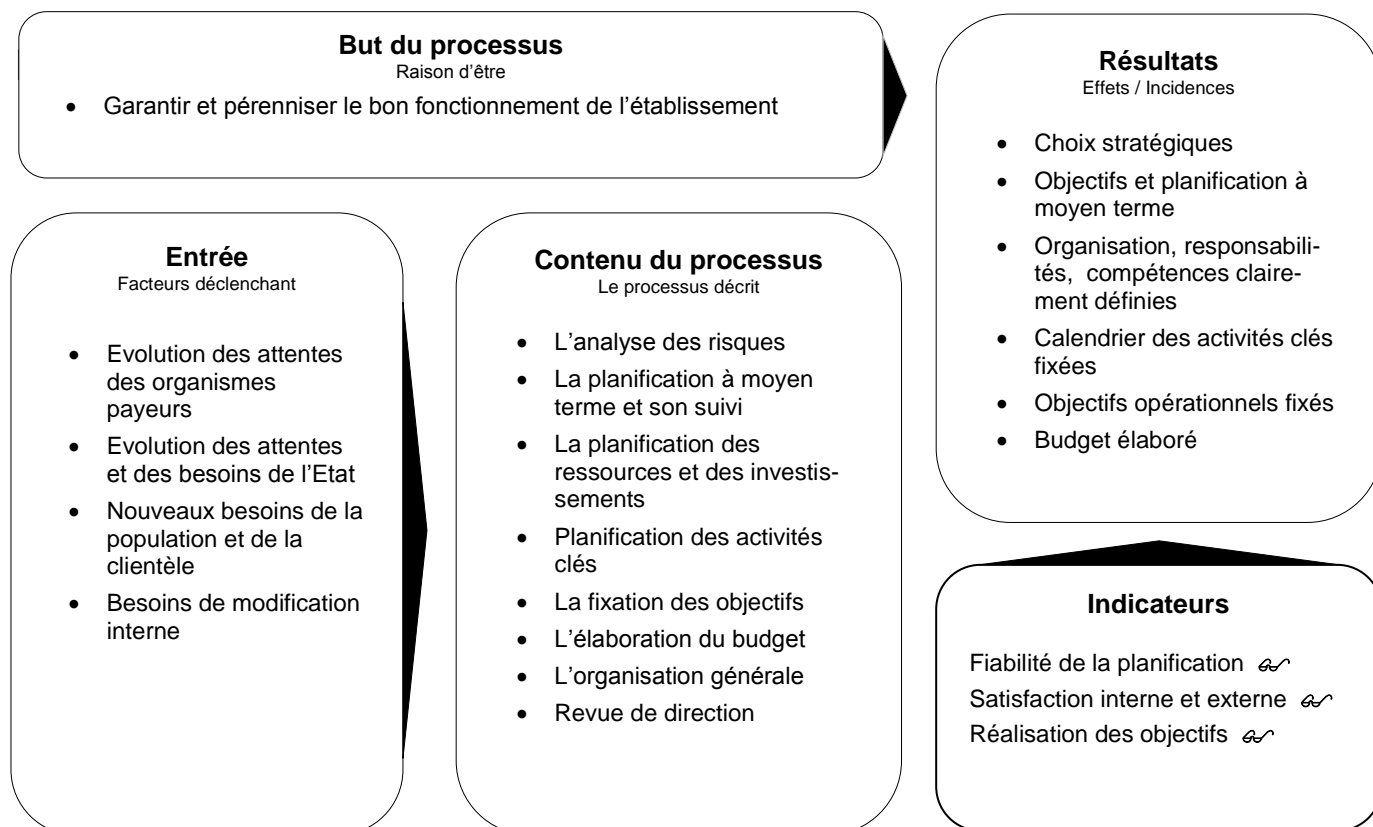
Auditeurs internes et externes

- Ils s'assurent de l'efficacité du processus, de son application et de sa pertinence.
- Ils écoutent toutes propositions d'amélioration du processus.

Direction

- Il donne les moyens nécessaires (humains, techniques et organisationnels) à l'établissement pour permettre le bon fonctionnement du système et l'amélioration continue.
- Il valide le système.
- Il fixe les objectifs généraux et s'assure de leur application.
- Il est garant de la pérennité du système.

Ps 11 : Gestion d'entreprise



Principe du processus

Notre culture

- Ecoute constante
- Bonne observation et attention

Facteurs de risque

- Mauvaise adaptation des ressources
- Mauvaise évaluation des besoins
- Manque d'implication des cadres

Documents (✍) / Moyens (🖨)

- Analyse stratégique ✍
- Tableau de bords des objectifs et indicateurs ✍
- Calendrier des activités clés ✍
- Organigramme ✍

Exigences normatives / légales

- Législation cantonale et en particulier loi cantonale sur les (LEMS)
- Législation fédérale

Garant du processus

- Direction

Utilisateurs

- Direction

Ps 12 : Innovation et Amélioration

But du processus

Raison d'être

- Stimuler des idées porteuses et formaliser les idées retenues
- Gérer les projets
- Gérer les dysfonctionnements et les anomalies
- Evaluer le fonctionnement de l'établissement et redéfinir des objectifs

Résultats

Effets / Incidences

- Idées et propositions retenues et appliquées
- Projets validés et suivis
- dysfonctionnements et réclamations traitées ; causes de celles-ci identifiées et éliminées (si possible)
- Evaluation de l'organisation, fixation d'objectifs et élaboration de plans d'action
- Connaissance du degré de satisfaction des clients (Résidents, entourage, collaborateurs, partenaires, fournisseurs, ...)
- Amélioration permanente continue

Entrée

Facteurs déclenchant




- Idées et propositions des collaborateurs, des Résidents, des intéressés
- Besoin de nouveaux projets
- Nouvelle orientation stratégique
- Dysfonctionnements, anomalies, plaintes
- Besoin de connaître l'avis des clients
- Besoin d'évaluer l'organisation et les performances de l'établissement
- Obligation de garder un haut niveau d'excellence
- Nécessité d'avoir la confiance des parties intéressées

Contenu du processus

Le processus décrit

- La gestion des propositions et des idées
- La gestion des projets
- Le traitement des dysfonctionnements et les anomalies, réclamations
- L'analyse de la satisfaction des clients (Résidents, entourage, collaborateurs, partenaires, fournisseurs, ...) et la mise en place de moyens
- Les outils d'amélioration de l'organisation
- Comparaison avec les meilleurs des branches d'excellence (prestige)
- Le bilan de l'organisation

Indicateurs

- Nombre de nouvelles idées porteuses réalisées 
- Nombre de fiches d'amélioration 
- Nombre de lettres de remerciements 

Principe du processus

Notre culture

- Haute conscience de l'Excellence
- Créer une ambiance de Bien-être
- Développer et maintenir
- Esprit créatif
- Ecoute, observation, motivation, objectivité, respect, intérêt

Facteurs de risque

- Vouloir changer pour changer
- Manque d'objectivité
- Précipiter les propositions d'amélioration
- Ne pas donner suffisamment de temps pour s'approprier les améliorations proposées
- Manque d'adhésion aux améliorations / innovation

Documents (📄) / Moyens (🛠️)

- Voir liste des documents
- Enquêtes de satisfaction
- Audits internes
- Revue de direction
- L'Amicale – Comité des Résidents

Exigences normatives / légales

- Normes hygiène
- Normes architecturales
- HACCP
- Département de la Santé

Garant du processus :

- Direction

Utilisateurs :

- Ensemble des collaborateurs

Ps 13 : Environnement

But du processus

Raison d'être

Identifier les impacts de nos activités sur l'environnement, les maîtriser pour tendre à les réduire en tenant compte des aspects de rentabilité

Résultats

Effets / Incidences

- Déchets identifiés et triés
- Risques de pollution diminués
- Coûts diminués ou maîtrisés

Entrée

Facteurs déclenchants


- Impacts produits sur l'environnement
- Déchets ménagers
- Déchets organiques
- Déchets industriels
- Déchets hospitaliers
- Obligations légales
- Situations d'urgence qui mettent en péril l'environnement

Contenu du processus

Le processus décrit

- Identifier les sources d'impacts
- Evaluer l'ampleur des impacts
- Mettre en place des actions pour diminuer, voir éliminer les impacts
- Sensibiliser, former les collaborateurs et les intervenants externes
- Vérifier l'efficacité et l'efficience des actions mises en place
- Vérifier la conformité aux exigences légales sur la protection de l'environnement
- Maîtriser le comportement en situations d'urgences liées à l'environnement (or. Sécurité)

Indicateurs

- Maîtrise des coûts liés à l'environnement 
- Nombre d'accidents/incidents liés à l'environnement
- Atteinte des objectifs environnementaux

Principe du processus

Notre culture

- Sensibilisation et responsabilisation de chaque collaborateur
- Participation de tous les intervenants (internes et externes) dans tous les cas

Facteurs de risque

- Panique, stress
- Négligence, passivité, inattention
- Manque de savoir-faire, de formation

Documents (📄) / Moyens (🛠️)

- Voir liste
- Analyse environnementale
- Catalogue de bonnes pratiques
- Plan de formation

Exigences normatives / légales

- Loi cantonale faune et flore
- Loi cantonale sur la protection des eaux
- Loi cantonale sur la protection de l'air

Garant du processus

- Direction

Utilisateurs

- Ensemble des collaborateurs
- Intervenants externes

Ps 14 : Sécurité

But du processus

Raison d'être

- Garantir la sécurité des personnes, des biens, des données et de l'environnement
- Identifier les dangers et maîtriser les risques (diminuer le risque)
- Agir conformément aux directives en cas de situation d'urgence

Résultats

Effets / Incidences

- Diminution des risques :
- identifiés
 - diminués
 - maîtrisés en cas d'occurrence

Entrée

Facteurs déclenchant

- Dangers liés aux personnes : accidents, problèmes de santé, ...
- Dangers liés aux données : (irrespect de la confidentialité, des secrets professionnels et de fonction, perte de données)
- Dangers liés à l'infrastructure : incendie, dégâts naturels, perte d'exploitation, hygiène (alimentaire, hospitalière,...)
- Dangers liés à la conjoncture
- Situations d'urgence (incendie, fugues, épidémie,...)
- violation des biens : (vols, négligence volontaire vandalisme ...)

Contenu du processus

Le processus décrit

- Prévention
- Identifier et évaluer les dangers potentiels
 - catalogue de dangers
 - analyses de risques
- Mettre en place les mesures
- Former les personnes
- Situation d'urgences
- Mettre en place des directives
- Analyser le déroulement et l'efficacité des mesures entreprises
- Corriger en cas d'erreurs

Indicateurs

- Nombre d'accidents ☒
- Nombre de dégâts ☒
- Rapports des inspections ☒
- Absentéisme ☒

Principe du processus

Notre culture

- Sensibilisation et responsabilisation de chaque collaborateur
- Respect des règles définies et des exigences
- Rapidité d'intervention
- Recherche permanente d'un environnement sécurisant

Facteurs de risque

- Négligence
- Stress, panique
- Fatalité
- Manque d'information

Documents (📄) / Moyens (🛠️)

- Voir liste des documents

Exigences normatives / légales

- Législation fédérale, cantonale et communale
- Loi sur le travail
- Règlement interne

Garant du processus

- Direction

Utilisateurs

- Ensemble des collaborateurs

Ps 15 : Collaborateurs

But du processus

Raison d'être

- Gérer l'engagement d'un nouveau collaborateur
- Promouvoir le développement du collaborateur et son bien-être
- Gérer les départs
- Assurer une bonne gestion administrative et comptable RH

Résultats

Effets / Incidences

- Postes clairement définis
- Personnel compétent
- Acquisition de nouvelles compétences
- Conditions de travail agréables
- Conformité légale (CCT)
- Dossiers du personnel à jour
- Salaires payés
- transmission d'information















Entrée

Facteurs déclenchant








- **Engagement et accueil**
 - besoin de repourvoir un poste
 - besoin nouveau poste
- **Développement**
 - besoin de nouvelles compétences
 - évolution des techniques
 - besoin de bonnes conditions de travail
- **Départs**
 - départ volontaire, retraite, licenciement
- **Gestion administrative**
 - besoin d'avoir les informations à jour
 - demandes d'infos RH
 - exigences légales financières et comptables

Contenu du processus

Le processus décrit

- **Engagement et accueil**
 - recherche de candidat 
 - contrats 
 - cahier des charges 
 - accueil 
 - introduction (3 mois) 
- **Développement**
 - formation continue 
 - évaluation du personnel 
 - santé et sécurité 
 - gestion de conflits 
- **Départs**
 - gestion des départs 
- **Gestion administrative**
 - dossier du personnel 
 - salaires 
 - gestion des absences 
 - information-stat. RH 

Indicateurs

- Satisfaction collaborateur 
- Plaintes et réclamations 
- Absentéisme 
- Données en formation 
- Dossiers à jour 
- Résultat des évaluations 
- Audit comptable 

Principe du processus









Notre culture

- Ethique
- Respect de la confidentialité et discrétion
- Rigueur
- Empathie, serviabilité, écoute
- Esprit d'équipe, entraide

Facteurs de risque

- Erreur dans l'engagement
- Indiscrétion
- Démission du personnel
- Insatisfaction et démotivation du personnel
- Mauvaise gestion des ressources à disposition

Documents Moyens

- Dossier du collaborateur, contrats 
- Cahiers des charges 
- Plan de formation 
- Procédures, modèles divers 
- Sadies / PEP 
- Séances 
- Directives appuis extérieurs  / 

Exigences normatives / légales

- Législation fédérale et cantonale
- Code des obligations
- Convention collective de travail (CCT)
- Droit du travail
- CFST (lois sur la santé au travail)

Garant du processus

- direction
- adjointe administrative

Utilisateurs

- collaborateurs
- chefs de services

Ps 21 : Admission et Accueil

But du processus

Raison d'être

- Garantir un accueil personnalisé de qualité pour chaque résident
- Réunir toutes les informations importantes pour constituer un dossier complet : soins et financier
- Assurer une pérennité financière (taux d'occupation)

Résultats

Effets / Incidences

- Toutes les chambres sont occupées dans les meilleurs délais
- Prêt à accueillir le résident
- Bonne prise en charge de ses besoins
- Bonne intégration du résident
- Famille rassurée
- Bonne gestion du dossier administratif
- Sécurité financière












Entrée

Facteurs déclenchant







- Chambre libre
- Demandes d'admission
- Besoin d'informations sur la situation financière du résident
- Besoins spécifiques du résident
- Etat de la chambre avant l'entrée
- Soucis d'assurer une bonne intégration

Contenu du processus

Le processus décrit

- **Nouveau Kermont**
 - recherche et liste d'attente 
 - conditions 
 - contrats hébergement 
 - encadrement des proches 
- **Administratif**
 - préparation de l'entrée 
 - accueil 
- **Soins**
 - préparation de l'entrée 
 - accueil 
- **Hôtelier**
 - préparation technique 
 - cuisine 
- **Animation**
 - présentation activités 

Indicateurs

Satisfaction des résidents 
 Satisfaction des proches 
 Satisfaction collaborateur 
 Plaintes et réclamations 
 Dossiers à jour 
 Indicateurs chiffrés 

Principe du processus










Notre culture

- Ethique
- Respect de la confidentialité et discrétion
- Rigueur
- Empathie, serviabilité, écoute
- Esprit d'équipe, entraide

Facteurs de risque

- Incapacité d'évaluer l'état financier
- Incapacité d'évaluer l'état réel de santé
- Trop de chambres libres (3 et plus)
- Mauvaise gestion des ressources à disposition

Documents Moyens

- Dossier du résident 
- Contrat d'hébergement 
- Procédures 
- Check-lists 
- Modèles divers 
- Sadies / siems 
- Séances 
- directives et appuis extérieurs  / 

Exigences normatives / légales

- Législation fédérale et cantonale
- Code des obligations
- Convention collective de travail (CCT)
- Droit du travail
- CFST (lois sur la santé au travail)

Garant du processus

- Direction
- Adjointe administrative

Utilisateurs

- Direction,
- Administration, soins, animation, hôtellerie

Ps 31 : Soins et prestations médicales

But du processus

Raison d'être

- Offrir des soins et prestations médicales qui favorisent le bien être physique, psychique et social (définition de la santé selon l'OMS) de la personne

Résultats

Effets / Incidences

- Efficacité dans l'organisation
- Satisfaction des équipes de soins
- Bonne coordination interservices
- Satisfaction des autres services
- Conditions de vie optimisées et adaptées à chaque pensionnaire
- Satisfaction des pensionnaires et de leur entourage
- Efficacité et bonnes relations avec les intervenants

Entrée

Facteurs déclenchant

- Chambre libre
- Demandes d'admission
- Besoin d'informations sur la situation financière du résident
- Besoins spécifiques du résident
- Etat de la chambre avant l'entrée
- Soucis d'assurer une bonne intégration

Contenu du processus

Le processus décrit

- Les procédures de prises en soins (protocoles)
- La planification des soins : service de jour et service de nuit (infos générales, travaux fixes, marches à suivre, descriptifs, cartes de soins, listes de contrôles,)
- La gestion du matériel et sa distribution
- Le contenu et l'utilisation du dossier informatisé
- La partie du Processus 41 Accueil
- La partie du Processus 45 Départs

Indicateurs

- De santé sur dossier SIEMS : esquarres, chutes, maladies nosocomiales, épidémie ☐
- Nombre de réclamations justifiées ☐
- Nombre de dysfonctionnements ⚡

Principe du processus

Notre culture

- Motivation et implication de tout le personnel
- Finalité : bien-être du résident ou vie la plus agréable possible
- Concentration des données sur dossier médical informatisé y compris celles de tous intervenants extérieurs
- Etat de vigilance sur sécurité générale
- Ecoute et réponse aux besoins sur matériels
- Renouvellement et recherches de nouvelles technologies

Facteurs de risque

- Manque d'adhésion à la philosophie institutionnelle
- Absences de contrôles
- Erreur humaine
- Accident, fugue

Documents (📄) Moyens (💻)

- Appui informatique: logiciel SIEMS + base ISO
- Personnel suffisant et compétent
- Matériel adapté et en état de fonctionnement
- Adaptation permanente de l'utilisation des locaux
- Collaboration interservices

Exigences normatives / légales

- Législation fédérale et cantonale
- Code des obligations
- Convention collective de travail (CCT)
- Droit du travail
- CFST (lois sur la santé au travail)

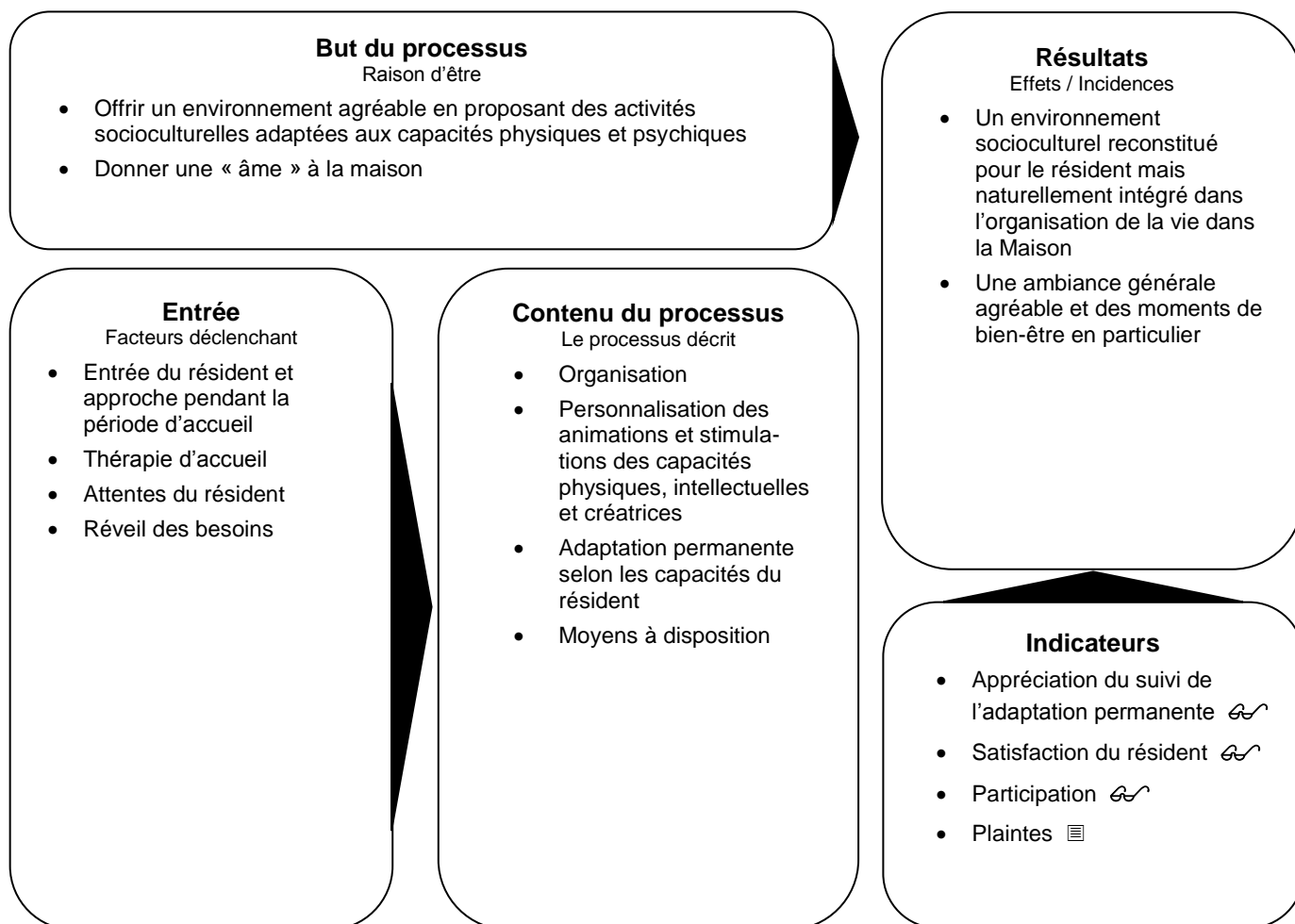
Garant du processus

- Direction
- Infirmière cheffe, médecins répondants

Utilisateurs

- Soignants
- Intervenants externes

Ps 32 : Animation socioculturelle



Principe du processus

Notre culture

- Créer un environnement socioculturel avec souplesse, créativité et ouverture
- Mettre en activité un planning mensuel équilibré, attractif et susceptible de répondre aux attentes et capacités des résidents
- Respect de la personnalité, des consignes et des règles dans le mode de fonctionnement

Facteurs de risque

- Sur-activation (activisme)
- Manque d'attention
- Activités non adaptées
- Non-respect des consignes de sécurité

Documents Moyens

- Concept d'animation
- Programme mensuel d'animation
- Suivi personnalisé par enregistrement SIEMS
- Locaux et matériels spécifiques
- Internes et intervenants extérieurs (concerts, etc.)

Exigences normatives / légales

- Santé publique
- Secret professionnel et respect
- Confidentialité

Garant du processus

- Direction
- Responsable de l'animation

Utilisateurs

- Animatrices
- Intervenants externes

Ps 33 : Hôtellerie

But du processus

Raison d'être

- Gérer la cuisine et
- Gérer l'entretien-ménage
- Gérer la buanderie aspects
- Gérer la cafétéria

Résultats

Effets / Incidences

- **Cuisine**
 - repas équilibrés
- **Entretien ménage**
 - bonne hygiène,
 - propreté globale
- **Buanderie**
 - linge résidents/maison propre et disponible
- **Cafétéria**
 - services repas, collations

Entrée

Facteurs déclenchant




- **Cuisine**
 - besoin en alimentation
 - particularités alimentaires
- **Entretien ménage**
 - planification à respecter
 - besoin de respecter les règles d'hygiène
- **Buanderie**
 - linge sale
 - entretien des uniformes du personnel
- **Cafétéria**
 - demandes diverses des services

Contenu du processus

Le processus décrit

- **Cuisine :**
 - cuisine externalisée 
 - traitement des particularités alimentaires/ repas spéciaux 
- **Entretien ménage**
 - locaux communs 
 - chambres résidents 
 - réserves 
- **Buanderie**
 - linge des résidents / maison 
 - couture 
- **Cafétéria**
 - mise en place des tables 
 - aide au service 
 - nettoyage 
 - bar et gestion caisse 

Indicateurs

Satisfaction des bénéficiaires 
 Plaintes et réclamations 
 Contrôles d'hygiène internes et externe 

Principe du processus








Notre culture

- Soigner le matériel et les espaces
- Aviser immédiatement en cas de détérioration pour éviter la dégradation
- Respecter le travail de l'autre
- Ecouter, observer et soigner les détails

Facteurs de risque

- Intoxication
- Etouffement, fausse route
- Comportement du résident / famille
- Chutes sur sol mouillé
- Produits chimiques
- Brûlures, coupures

Documents Moyens

- Cahier des charges détaillé 
- Fiches spécifiques de nettoyage 
- Fiche hebdomadaire (ménage, cafétéria) 
- Fiche des travaux annuels 
- Procédures (linge souillé, marche machines) 
- Fiche de contrôles des nettoyages 
- Fiche dangerosité des produits 

Exigences normatives / légales

- Hygiène alimentaire, HACCP
- Provenance des denrées alimentaires
- Hygiène hospitalière
- Législation hôtelière

Garant du processus

- Direction
- Responsable hôtellerie

Utilisateurs

- Personnel de cuisine, maison
- Chefs de services (hôtelier et cuisine)

Ps 41 : Sortie - Transfert - Hospitalisation - Décès

But du processus

Raison d'être

- Organiser tout type de départs dans les meilleures conditions possibles (sorties ponctuelles, retour à domicile, transfert dans un autre établissement, hospitalisation et décès)
- Accompagner et soutenir le résident, la famille et les proches dans les différentes phases du départ et ce jusqu'en fin de vie

Résultats

Effets / Incidences

- Transition de qualité vers le nouveau lieu, nouvelle destination du résident
- Départ optimal de l'établissement
- Volontés du résident respectées
- Entourage informé et soutenu
- Angoisses diminuées
- Gestion des aspects administratifs et comptables optimisée
- Clôture et classement du dossier











Entrée

Facteurs déclenchants









- Sorties ponctuelles (journée, week-end, vacances, ...)
- Etat du résident lui permet un retour à domicile
- Demande du résident et/ou de la famille pour un départ de l'établissement
- Demande du résident et/ou de la famille pour un transfert vers un autre établissement
- L'établissement n'est plus capable de gérer l'état de santé psychique du résident
- Besoin d'hospitaliser avec retour
- Fin de vie
- Décès

Contenu du processus

Le processus décrit

- **Sorties**
 - préparation de la sortie 
- **Retour à domicile / Transfert vers autre établissement**
 - soins ? 
 - formalités administratives et comptables (jusqu'à clôture) 
 - intervention des services ???
- **Hospitalisation**
 - activités du secteur soins 
 - ajustement comptable 
- **Fin de vie et décès**
 - soins palliatifs 
 - dernières volontés 
 - levée de corps 
 - intervention des services ???
 - formalités administratives et comptables (jusqu'à clôture) 
 - soutien et information à la famille / proches 

Indicateurs

- Satisfaction des résidents 
- Satisfaction des proches 
- Satisfaction des collaborateurs 
- Satisfaction des intervenants externes 
- Plaintes et réclamations 
- Dossiers à jour 
- Respect des échéances 
- Dossier complet et archivé 

Principe du processus









Notre culture

- Ethique
- Respect de la confidentialité et discrétion
- Respect des directives anticipées
- Empathie, serviabilité, écoute
- Esprit d'équipe, entraide

Facteurs de risque

- Départ dans l'urgence ou précipité
- Mauvaise évaluation pour décider sur la pertinence de sortie, départ, ...
- Conflits avec et/ou dans la famille
- Dossier lacunaire (dernières volontés, données personnelles, ...)
- Manque de formation du personnel

Documents () Moyens ()

- Dossier du résident 
- Procédures 
- Protocoles de soins 
- Protocole en cas de décès 
- Certificat de décès 
- Siems et sadies 
- FEGEMS  / 

Exigences normatives / légales

- Droit de résiliation

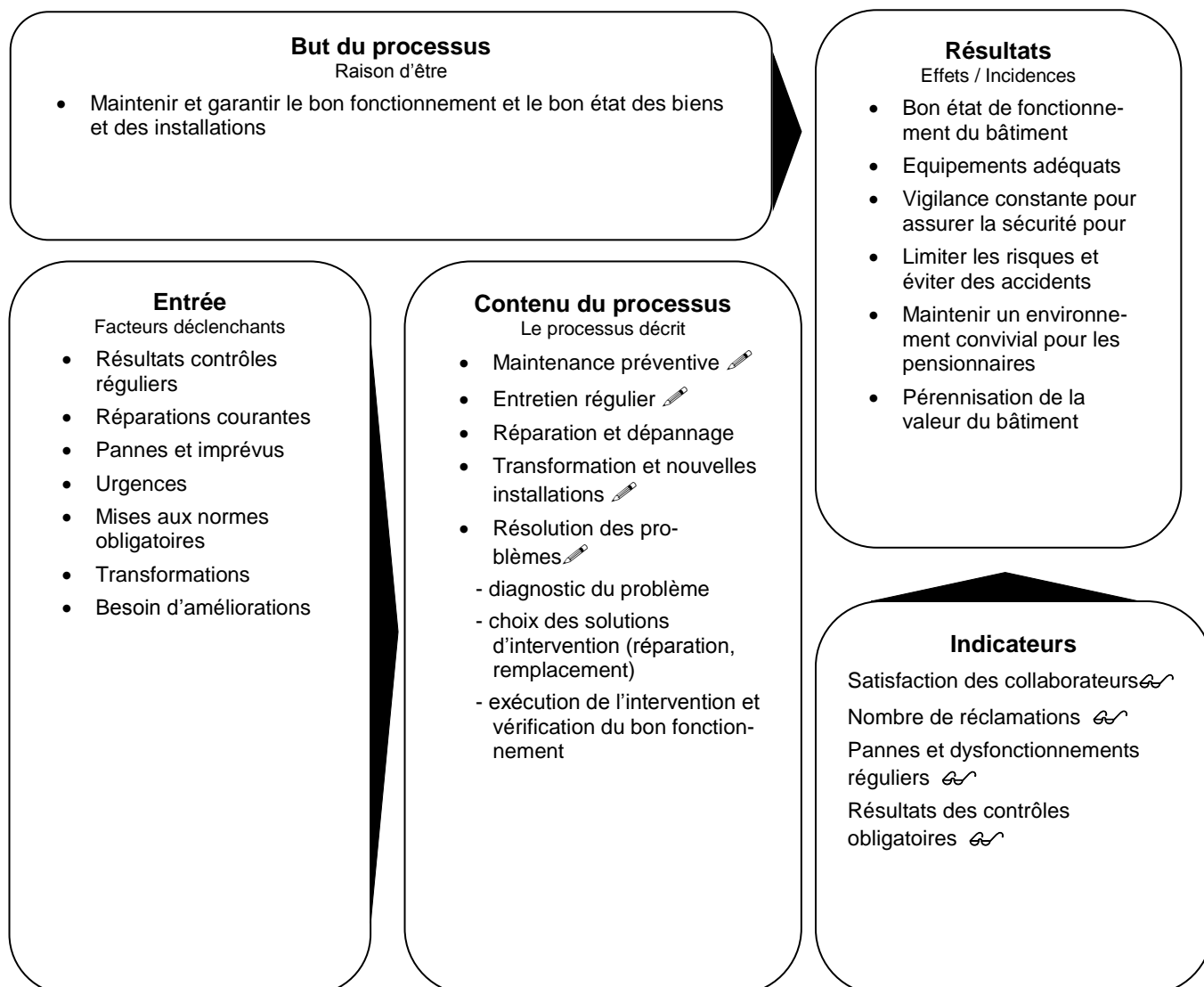
Garant du processus

- Direction

Utilisateurs

- Direction, administration, soins, animation, hôtellerie, technique

Ps 51 : Maintenance



Principe du processus




Notre culture

- Surveillance constante
- Anticiper la dégradation
- Bien-être et sécurité des pensionnaires, des employés et des visiteurs
- Coordination interservices pour y arriver

Facteurs de risque

- Non respect des règles d'usage et du matériel
- Banalisation des pannes et des dysfonctionnements (accident et dégradation du bâtiment et des équipements)
- Baisse de qualité de l'accueil - réputation

Documents Moyens

- Planification de la maintenance 
- Contrats d'entretien avec spécialistes 
- Organisation inter avec système de bons de réparations 

Exigences normatives / légales

- Législation communale et cantonale

Garant du processus

- Direction
- Responsable maintenance

Utilisateurs

- Personnel de la maintenance

Ps 52 : Tâches administratives

But du processus

Raison d'être

- Gérer les aspects administratifs liés aux résidents
- Gérer les aspects administratifs et financiers liés au personnel (voir RH)
- Gérer les aspects administratifs et financiers liés à l'entreprise
- Gérer les activités de la réception

Résultats

Effets / Incidences

- Prise en charge des tâches administratives des résidents
- Résidents déchargés et soulagés
- Obtention de subventions
- Encaissement des prestations
- Factures payées
- Situation financière de l'établissement
- Respect aux exigences légales
- Prise en charge en fonction des demandes












Entrée

Facteurs déclenchants








- **Résidents**
 - besoins administratifs des résidents
 - prestations offertes aux résidents
 - demandes des prestataires de service et autorités
- **Entreprise**
 - achats fournitures
 - exigences légales
- **Réception**
 - arrivée de visiteurs
 - demandes d'informations
 - traitement du courrier
 - demandes diverses des services
 - appels téléphoniques
 - besoin de cash (argent)

Contenu du processus

Le processus décrit

- **Résidents :**
 - fiche administrative à jour 
 - correspondance 
 - frais médicaux / assurances 
 - argent de poche 
 - facturation de prestations 
 - comptabilité résidents 
 - demande de prestations complémentaires 
- **Entreprise**
 - correspondance
 - comptabilité générale 
 - statistiques 
- **Réception**
 - accueil 
 - téléphone, courriers 
 - appui aux services
 - gestion de la caisse/coffre

Indicateurs









- Satisfaction des bénéficiaires 
- Plaintes et réclamations 
- Respect des délais 
- Santé financière  
- Résultats des statistiques 
- Résultats des audits 

Principe du processus

Notre culture

- Ethique
- Respect de la confidentialité et discrétion
- Rigueur
- Empathie, serviabilité, écoute
- Esprit d'équipe, entraide

Documents (📄) Moyens (💻)

- Dossier du résident 
- Dossier du personnel 
- Procédures et modèles 
- Directives extérieurs 
- Sadies  / bureautique 
- Séances 
- Appuis externes 

Garant du processus

- Direction
- Adjointe administrative

Facteurs de risque

- Mauvaise évaluation de la réelle situation financière d'un résident
- Indiscrétion
- Retard
- Informations erronées (réception)
- Compétences lacunaires

Exigences normatives / légales

- Législation fédérale et cantonale
- Loi sur les EMS
- Législation sur la santé publique
- Code des obligations
- Convention collective de travail (CCT)
- Normes comptables – swiss gaap

Utilisateurs

- Personnel administratif
- Chefs de services

Maîtrise de l'amélioration

Principes du management de la qualité

Le management de la qualité repose sur huit principes de gestion. Ces principes sont issus de l'expérience et de connaissances d'experts internationaux. Ceux-ci sont utilisés par des chefs d'entreprises comme base pour guider leur établissement vers l'amélioration des performances.

Les principes sont :

- **Principe n°1 : Orientation client.**
- **Principe n°2 : Leadership.**
- **Principe n°3 : Implication du personnel.**
- **Principe n°4 : Approche processus.**
- **Principe n°5 : Management par approche système.**
- **Principe n°6 : Amélioration continue.**
- **Principe n°7 : Approche factuelle pour la prise de décision.**
- **Principe n°8 : Relations mutuellement bénéfiques avec les partenaires.**

Principe n°1 : Orientation client

L'établissement dépend de ses clients (résidants, collaborateurs, fournisseurs, partenaires, ...)

Par conséquent, il doit :

- Comprendre leurs besoins actuels et futurs.
- Satisfaire leurs exigences.
- Anticiper et aller au-delà de leurs attentes.

Bénéfices

- Augmenter les recettes et la part de marché par des réponses rapides et flexibles sur les opportunités.
- Accroître l'efficacité dans l'utilisation des ressources de l'établissement afin d'augmenter la satisfaction du client.
- Augmenter la fidélité du client.

L'application du principe « Orientation du client » conduit à :

- Cerner et comprendre les besoins et les attentes du client.
- S'assurer que les objectifs de l'établissement sont en phase avec les besoins et les attentes du client.
- Exposer les besoins et les attentes des clients à tous les collaborateurs concernés dans l'établissement.
- Déterminer le degré de satisfaction du client et agir en conséquence.
- Assurer une approche équilibrée avec toutes les autres parties intéressées (notamment les propriétaires, les collaborateurs, les fournisseurs, les autorités et le voisinage).

Principe n°2 : Leadership

Les leaders (direction et chefs de services) établissent les buts et donnent l'orientation de l'établissement. Ils créent et maintiennent un environnement interne motivant, grâce auquel les collaborateurs peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

Bénéfices

- Les collaborateurs comprennent les objectifs de l'établissement et se sentent motivés pour les atteindre. Les activités sont évaluées, alignées et mises en œuvre d'une façon unifiée.
- Les défauts de communication entre les différents niveaux de l'établissement sont réduits au minimum.

L'application du principe « Leadership » conduit à :

- Etablir une vision claire sur l'avenir de l'établissement.
- Etablir des buts et des objectifs ambitieux.
- Eliminer les craintes et établir une confiance mutuelle.
- Donner aux collaborateurs les ressources, le développement et la liberté d'agir avec responsabilité.
- Stimuler, encourager et reconnaître la contribution des collaborateurs au succès.

Principe n°3 : Implication du personnel

Le collaborateur, à tous les niveaux, est l'essence même de l'établissement.
Une totale implication de sa part permet à l'établissement de mettre à profit ses compétences.

Bénéfices

- Les collaborateurs sont motivés, impliqués et engagés.
- Les collaborateurs sont responsables de leurs performances.
- Les collaborateurs sont attentifs au fait de participer et de contribuer à l'amélioration.

L'application du principe « Implication du personnel » conduit à :

- Les collaborateurs comprennent l'importance de leur contribution et leur rôle dans l'établissement.
- Les collaborateurs se sentent concernés par les problèmes et responsables pour trouver des solutions.
- Les collaborateurs évaluent leurs propres performances par rapport aux buts et objectifs.

Principe n°4 : Approche processus

Un résultat souhaité est atteint de façon plus efficiente si les activités et ressources associées sont gérées comme un processus.

Bénéfices

- Les coûts sont diminués et les durées de réalisations sont réduites par l'utilisation efficace des ressources.
- Les résultats sont améliorés, cohérents et prévisibles.
- Des opportunités d'amélioration sont identifiées et des priorités établies.

L'application du principe « Approche processus » conduit à :

- Définir systématiquement les activités clés nécessaires pour obtenir un résultat désiré.
- Etablir des responsabilités claires pour la gestion des activités clés.
- Analyser et mesurer le potentiel et la probabilité des activités clés à atteindre, les résultats désirés.
- Identifier les interfaces des activités clés avec et entre les différentes fonctions.
- Identifier les facteurs tels que les ressources, méthodes et matériel qui permettraient d'améliorer les activités clés de l'établissement.
- Evaluer les risques, les impacts et les conséquences des activités clés sur les clients, les partenaires et d'autres parties intéressées.

Définition d'un processus

Chaque activité est un processus plus ou moins simple. D'autre part, chaque activité fait partie d'un ou plusieurs processus.

Un processus est composé de plusieurs activités reliées entre elles.

Pour son fonctionnement, le processus a besoin de ressources.

Pour terminer, un processus doit toujours atteindre une finalité.

Principe n°5 : Management par approche système

Identifier, comprendre et gérer les processus reliés entre eux, comme un système qui contribue à l'efficacité et à l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs.

Bénéfices

- L'intégration et la mise en place des processus dans un ordre cohérent permettront d'atteindre au mieux les résultats désirés.
- La capacité de centraliser les efforts dans les processus clés.
- Donner aux parties intéressées la confiance dans la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'organisme.

L'application du principe « Management par approche système » conduit à :

- Structurer un système qui permet d'obtenir les objectifs de la façon la plus efficace et efficiente.
- Comprendre les interdépendances entre les processus du système.
- Mieux comprendre les rôles et les responsabilités nécessaires pour réaliser les objectifs communs et réduire ainsi les blocages interfonctionnels.
- Mettre en évidence, avant d'agir, les contraintes liées aux ressources et comprendre les possibilités d'organisation (faisabilité).
- Améliorer en continu le système par le biais de mesures et d'évaluations.

Principe n°6 : Amélioration continue

L'amélioration continue de la performance globale de l'organisme doit être un objectif permanent.

Bénéfices

- L'amélioration des capacités de l'organisation est un avantage pour augmenter la performance.
- Alignement des activités à améliorer à tous les niveaux, en accord avec les objectifs stratégiques.
- Flexibilité et rapidité pour réagir face aux opportunités

L'application du principe « Amélioration continue » conduit à :

- Disposer d'une approche cohérente qui implique l'ensemble de l'organisme en vue d'améliorer en continu les performances.
- Assurer la formation des collaborateurs aux méthodes et aux outils d'amélioration continue.
- Faire de l'amélioration continue des prestations, des services et processus un objectif pour chaque collaborateur.
- Etablir des buts afin d'orienter l'amélioration continue et des mesures pour en assurer le suivi.
- Reconnaître et prendre acte des améliorations.

Définition de la performance :

Le mot performance s'applique aux résultats obtenus. Il s'applique également aux réussites remarquables et aux exploits obtenus.

Principe n°7 : Approche factuelle pour la prise de décision

Les décisions se basent sur l'analyse de données et d'informations.

Bénéfices

- Décisions bien étudiées.
- Meilleure aptitude à démontrer l'efficacité des décisions prises grâce aux données enregistrées.

L'application du principe « Approche factuelle pour la prise de décision » conduit à :

- Assurer que les données et les informations sont exactes et fiables.
- Rendre les données et les informations accessibles à ceux qui en ont besoin.
- Prendre des décisions et agir en tenant compte d'analyses factuelles, de l'expérience et de l'intuition.

Principe n°8 : Relations mutuellement bénéfiques avec les partenaires

Un établissement et ses fournisseurs sont interdépendants. Entretenir des relations mutuellement bénéfiques augmente les capacités des deux organismes à créer de la valeur.

Bénéfices

- Souplesse et rapidité conjointes dans les réactions face à l'évolution du marché ou des besoins et attentes du client.
- Optimisation des coûts et des ressources.

L'application du principe « Relations mutuellement bénéfiques avec les partenaires » conduit à :

- Etablir avec les partenaires une relation d'équilibre entre bénéfice immédiat et perspectives sur le long terme.
- Offrir des meilleures prestations par la mise en commun du savoir-faire, de l'expérience et des ressources avec les partenaires.
- Identifier et choisir des fournisseurs clés.
- Maintenir des relations transparentes, ouvertes.
- Partager les informations et les plans futurs qui concernent les deux parties.
- Encourager et reconnaître les améliorations et les réalisations des partenaires.

Etapes clés de l'amélioration



La responsabilité de chacun

Le bon fonctionnement du système de management de la qualité est dû à la contribution de chaque collaborateur par :

- Le respect et l'application des instructions et des règles.
- L'identification de toute anomalie et son traitement.
- L'écoute et la disponibilité envers les résidents.

Les deux règles

Pour obtenir et assurer la qualité de nos prestations et de notre organisme, le respect de deux règles est indispensable :

1. Anticiper pour éviter tout dysfonctionnement
2. Eviter qu'ils ne se reproduisent

Pour y parvenir, trois procédures sont appliquées :

1. Procédure « Maîtrise des actions préventives »

Une action préventive consiste à prévenir les situations problématiques pouvant mettre en péril la qualité d'une prestation. Elle permet également d'anticiper afin d'éviter tous désagréments possibles.

2. Procédure « Traitement de la non-conformité »

Une non-conformité est toute prestation, service ou produit ne correspondant pas aux exigences attendues. Est également considérée comme non-conformité toute prestation, service ou produit offert qui ne correspond pas à ceux proposés.

La finalité du traitement d'une non-conformité n'est pas de trouver un coupable, mais plutôt de détecter l'aptitude de l'établissement :

1. à répondre aux exigences
2. à satisfaire aux attentes
3. à respecter ses engagements.

D'autre part, il permet de sensibiliser et instruire les collaborateurs afin d'augmenter leur capacité à maîtriser les processus critiques.

3. La maîtrise des actions correctives

Une action corrective consiste à éviter qu'une situation problématique ne se reproduise.

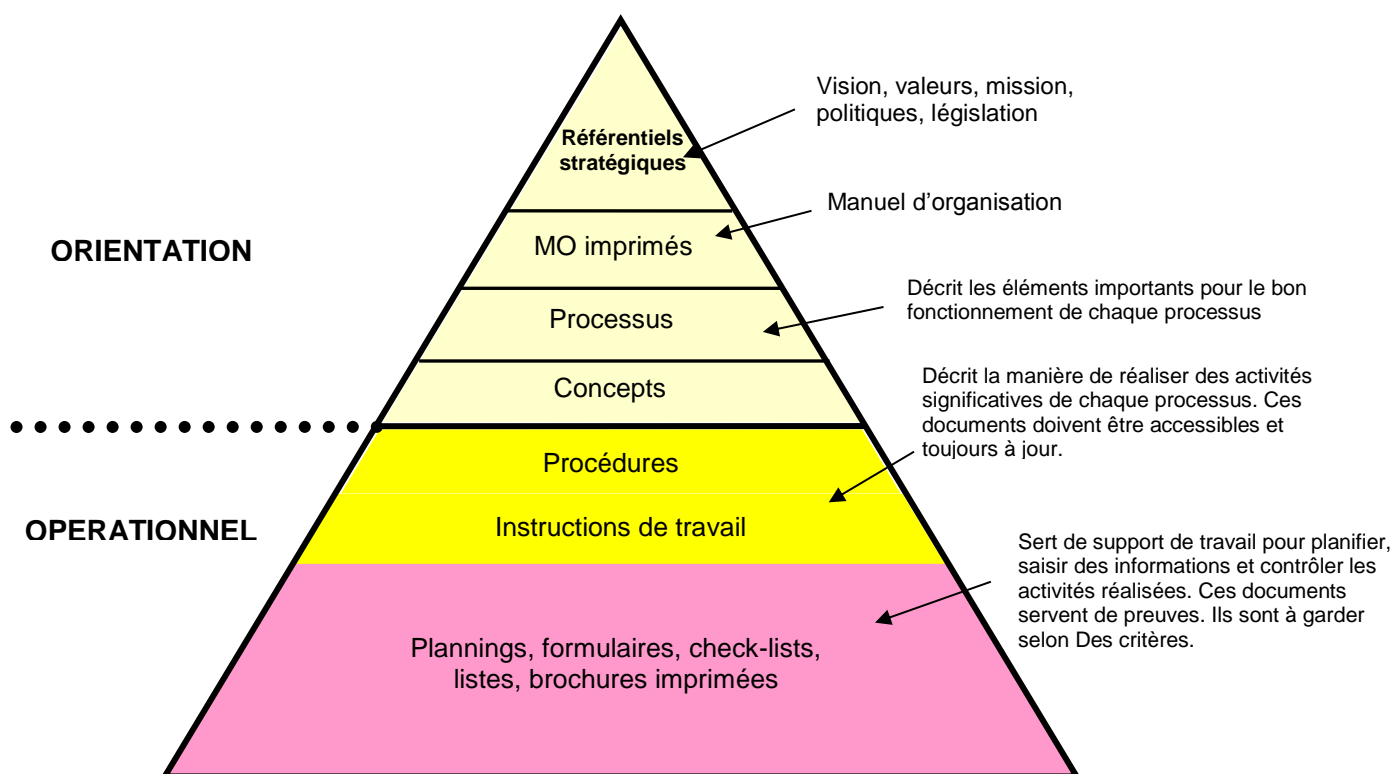
Seule la connaissance des causes de la situation et le traitement de celles-ci permet de réduire la probabilité de répétition, jusqu'à son élimination.

Maîtrise de la documentation

Procédure gestion des documents internes et externes

Il est important d'utiliser toujours le bon document. De plus, celui-ci doit être facilement accessible.

Quels types de documents avons-nous ?



Comment se crée un document ?

Actions

Proposer un nouveau document ou une modification

Valider le contenu

- Documents de travail
- Instructions

- Procédures et concepts
- Documents d'orientation

Assurer la mise en forme selon les règles (numérotation, ...)

Mettre à disposition le nouveau document dans le système informatique et en informer les utilisateurs

Mettre à jour la table des matières

Conserver l'original

Qui ?

Tous



Cadres / Direction

Cadres / Direction

Cadres / Direction

Secrétariat

Secrétariat

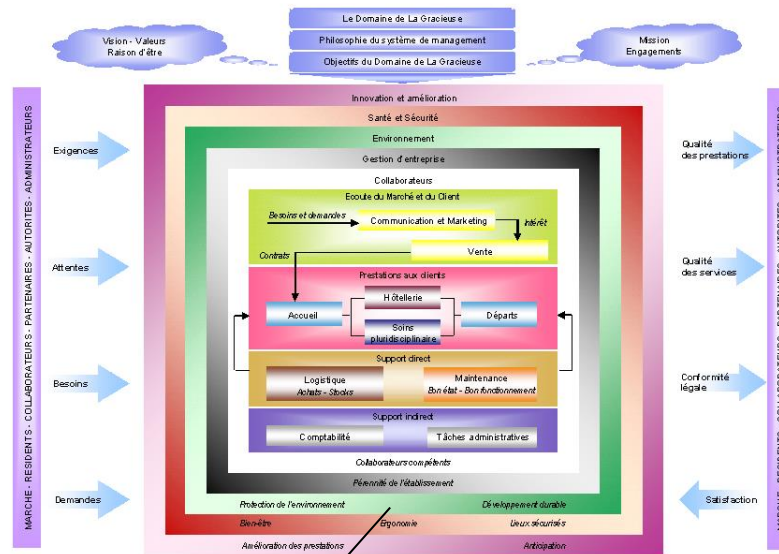
Secrétariat

Système informatique

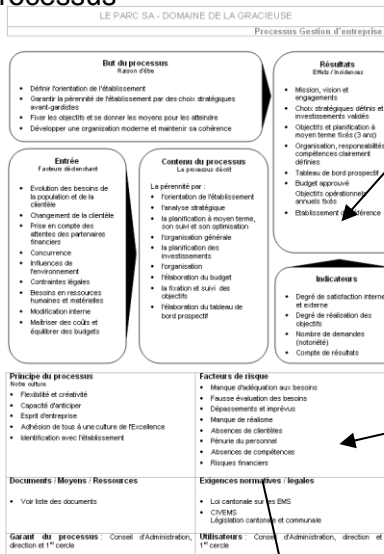
Table des Matières	
1. LA PRESENTATION	2
2. INTRODUCTION	3
3. STRUCTURE DU MANUEL	4
4. LES FICHES DE TRAVAIL	5
5. LES FICHES DE PROCÉDURE	6
6. LES FICHES D'INFORMATION	7
7. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	8
8. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	9
9. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	10
10. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	11
11. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	12
12. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	13
13. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	14
14. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	15
15. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	16
16. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	17
17. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	18
18. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	19
19. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	20
20. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	21
21. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	22
22. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	23
23. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	24
24. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	25
25. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	26
26. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	27
27. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	28
28. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	29
29. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	30
30. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	31
31. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	32
32. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	33
33. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	34
34. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	35
35. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	36
36. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	37
37. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	38
38. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	39
39. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	40
40. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	41
41. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	42
42. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	43
43. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	44
44. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	45
45. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	46
46. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	47
47. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	48
48. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	49
49. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	50
50. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	51
51. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	52
52. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	53
53. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	54
54. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	55
55. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	56
56. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	57
57. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	58
58. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	59
59. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	60
60. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	61
61. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	62
62. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	63
63. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	64
64. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	65
65. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	66
66. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	67
67. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	68
68. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	69
69. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	70
70. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	71
71. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	72
72. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	73
73. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	74
74. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	75
75. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	76
76. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	77
77. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	78
78. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	79
79. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	80
80. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	81
81. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	82
82. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	83
83. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	84
84. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	85
85. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	86
86. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	87
87. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	88
88. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	89
89. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	90
90. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	91
91. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	92
92. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	93
93. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	94
94. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	95
95. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	96
96. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	97
97. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	98
98. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	99
99. LES FICHES DE RÉFÉRENCE	100

Comment sont organisés les documents ?

Architecture des processus



Processus



Listes des documents

Code	Description	Statut	Type	Date
40	Prestations			
41	Hôtellerie			
	Processus hôtellerie	Pr41.01	FP	En cours
	Service restaurant	Pr41.01	MP	08.04.08
	Organisation et déroulement du service de restauration de l'US	Pr41.02	MP	06.11.07
	Fonctionnement de la boutique	Pr41.03	MP	20.03.08
	Banquets et manifestations	Pr41.04	MP	03.04.08
	Lingerie interne et externe	Pr41.05	LE	27.03.08
	Nettoyage des appartements et des lieux communs	Pr41.06	LE	01.04.08
	Nettoyage des chambres et lieux communs à l'Unité de soins	Pr41.07	LE	16.04.08
	Fonctionnement de la réception	Pr41.08	CR	06.05.08
	Marche à suivre pour la correction et l'impression des menus	Pr41.01	MP	05.02.08
	Installation des résidents pour les repas	Pr41.02	MP	En cours

Document de travail

Nettoyage de appartements et des lieux communs

1. Objectif
Assurer une propreté irréprochable de la résidence par une planification, une exécution et des contrôles systématiques de toutes les activités de nettoyage.

2. Description

2.1 Généralités
Le service de nettoyage assure :

- L'entretien des lieux communs
- Le nettoyage bimensuel des appartements
- Les travaux commandés en extra par les résidents et faisant l'objet d'une facturation.

2.2 Planification
La planification se fait de manière systématique 1 fois par an et est reportée tous les mois sur un planning interne. Elle englobe tous les travaux de nettoyage quotidiens, hebdomadaires, bimensuels et périodiques. Les demandes en extra des résidents se planifient quotidiennement.

Une fois les tâches à effectuer déterminées, la gouvernante planifie le personnel et répartit les tâches en tenant compte de l'effectif disponible.

La planification des femmes de chambre est reportée sur le planning mensuel et le tableau des tâches à effectuer dans la journée.

Procédure gestion des enregistrements

Lorsqu'un document est rempli, il doit être conservé en lieu sûr pendant une période prédéfinie. Par la suite, l'élimination de ce document se fait selon son degré de confidentialité. La même règle s'applique à l'ensemble des données et informations ci-dessous :

- Les documents relatifs aux contrats et à la gestion comptable (par ex. : contrats, pièces bancaires, pièces comptable)
- Les rapports annuels
- Les documents relatifs aux clients (par ex. : réclamations de clients)
- Les comptes rendus de réunions (par ex. : protocoles de séances, revues de direction)
- Les rapports d'audits internes et les rapports de contrôle
- Les documents liés à l'amélioration (par ex. formulaires d'amélioration)
- Les documents relatifs aux fournisseurs (par ex. : évaluation des fournisseurs, bons de livraison, commandes)
- Les enregistrements de maîtrise des processus (par ex. : les indicateurs qualité)
- Les documents relatifs aux collaborateurs (par exemple : preuves de formation)
- Les documents relatifs aux projets
- Les statistiques

La durée d'archivage et le mode d'élimination des enregistrements sont définis dans le document « Gestion des données et des enregistrements internes et externes »



Conclusion

La qualité du système de management est garantie par l'implication de chacun.

Le système est constitué d'un savoir-faire documenté, d'outils et de méthodes de travail. Néanmoins, un des éléments les plus importants pour assumer le bon fonctionnement du système est l'intégration au quotidien des valeurs de l'EMS du Nouveau Kermont.

En conclusion, l'excellence est une attitude et un état d'esprit vécu à chaque instant.

La finalité du système de management est de vivre l'excellence.