|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | IndicateurEléments de preuve | Etat d’avan-cement | Suivi |
| **La qualité de nos prestations repas** | Améliorer le système informatique assurant la liaison besoins et production | * Sensibiliser les équipes à la mise à jour régulière du système et à la procédure mise en place (à formaliser auprès de tout nouvel arrivant)
* Optimiser l'utilisation des documents de la diététicienne
* Réflexion sur l'installation d'un logiciel restauration spécifique
 | VN + GS + AB + ?? | 2013-2014 |  |  | A faire | CLAN |
| Améliorer la régularité de la qualité de notre production | * Réaliser des fiches de production
 | AB + ?? | 2013-2014 |  |  | A faire |  |
| Améliorer la variété de nos repas | * Mise en place d’un cycle de 9 semaines « été et hiver » dans le cadre du plan alimentaire ou non
* S’obliger dans le cycle à travailler un quota de produits frais : création d’un indicateur indiquant la proportion
 | VN + AB | 2014 |  |  | En coursA faire |  |
| Veiller à la qualité de nos produits frais fruits et légumes | * Assurer un meilleur contrôle à la réception des produits
* Optimiser l’utilisation de la fiche « incident de marché »
* Gestion de la sortie des fruits de la chambre froide
 | Equipe cuisine | 2014 |  |  | A faire |  |
| Adapter la production en fonction des résidents/Patients | * Réflexion à mener sur les quantités servies en SSR et EHPAD/USLD
* Réflexion à mener en cas de refus d’un aliment ou d’un plat par un résident/patient au moment du service
 | VN + AB + ?? | 2014 |  |  | A faire |  |
| Développer la prestation hôtelière autour du repas | * Formation des agents assurant la distribution des repas tant au restaurant que dans les étages (formation externe existante)
* Mise à jour du guide des bonnes pratiques sur la distribution des repas en étage
 | AB + JPV + VN + Référents HACCP + Animation | 2014 |  |  | En coursA faire |  |
| Développer les échanges avec nos résidents restauration | * Consolider et pérenniser la commission restauration
* Passage en fin de service dans les lieux de restauration
 | VN + JPV + AB | 2014 |  |  | En cours | CLAN |
| Respecter les temps de repas | * Revoir les organisations de la restructuration afin de respecter le temps imparti pour le repas du midi tant au restaurant que dans les étages
* Reprendre la réflexion sur l’horaire du repas du soir : durée du jeûne nocturne (doit être < à 12h00)
* Faire des évaluations régulières des temps de repas
 | CD + JPV + ?? | 2014 |  |  | A faire | Lien avec DAP (COPIL projet de vie) |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | IndicateurEléments de preuve | Etat d’avan-cement | Suivi |
| **Notre sécurité alimentaire** | Appliquer les BPH et la méthode HACCP | * Mise en place de formations régulières en interne dans les unités + nouveaux arrivants et contractuels d’été
* Diffuser la fiche mission du référent HACCP
* Mise en place d’autocontrôles (production)
 | AB + JPV + Référents HACCP | 2014 |  |  | En cours |  |
| Poursuivre le développement de notre sécurité alimentaire au centre de gériatrie | * Aménagement du local « plonge self-restaurant » : marche en avant
* Réhabilitation de l’ancienne plonge en local de désinfection des chariots repas
* Réflexion sur la cuisine de demain dans le cadre de l’HDD (cuisine centrale)
* Levée l’intégralité des réserves des audits internes et externes ainsi que celles de la DDPP
* Magasin : circuits - évaluation
 | MM + AB + JPV | 201420142014-201620142014 |  |  | A faireEn coursA faireEn cours |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | IndicateurEléments de preuve | Etat d’avan-cement | Suivi |
| **Développer la qualité de notre prestation de linge résident, hôtelier et personnel** | Formation des référents « linge » | * Etablissement de la fiche mission référent « linge »
* Poursuivre les réunions trimestrielles sur le linge avec référents et cadres concernés
* Sensibilisation sur les objets indésirables retrouvés dans le linge
* Etude sur la fréquence de rotation du linge hôtelier (nombre de changes/semaine draps et taies)
 | SC + LD + référents | 2014 |  |  | A faireEn coursA faireA faire |  |
| Arriver à un marquage du linge dans sa totalité | * Rappel des procédures avec les référents « linge »
 | LD + EDS + référents | 2014 |  |  | A faire |  |
| Gestion du linge perdu ou laissé après le décès d’un résident/patient | * Finaliser le travail commencé (voir aspect contractuel)
 | DL + CDM + LD | 2014 |  |  | En cours |  |
| Améliorer la distribution et le rangement du linge de nos résidents | * Revoir et déterminer définitivement le « qui fait quoi » dans le circuit du linge du résident
* Définir un rangement type
 | LD + logisticien « linge » + groupe logistique + référents « linge » | 2013-2014 |  |  | A faire | En lien avec COPIL projet de vie pour le NH |
| Optimiser la disponibilité du linge hôtelier | * Définir une méthode pour déterminer les dotations quotidiennes (formaliser), hors draps et taies
* Suivi du stock – statistiques
 | LD + référents « linge » | 2013 |  |  | A faire |  |
| Tenue personnel | * Poursuivre la réflexion de l’identification des agents par les tenues de couleur (Bâtiment central)
* Travailler sur les tenues des agents du NH
* Apporter une note « ambiance restaurant » avec une tenue de service pour l’équipe restauration.
 | LD + CDM + JPV + ASA + AB | 2014 |  |  | En coursA faireEn cours |  |
| Mettre en place la méthode RABC | * Définir les possibilités d’application de cette méthode
* Rédaction et formalisation
* Formation
 | LD + JPV + SC | 2014 |  |  | A faire |  |
| Qualité microbiologique du linge | * Mettre notre procédure en conformité avec le protocole du 15/0/2010 ou revoir celui-ci
 | LD + SC | 2014 |  |  | En cours |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | IndicateurEléments de preuve | Etat d’avan-cement | Suivi |
| **Développer la qualité de notre prestation hôtelière** | Assurer un nettoyage de qualité en toute circonstance | * Revoir les fiches de poste du service intérieur et hôtelier
* Mutualisation des services : optimiser la polyvalence
* Développer la traçabilité
 | JPV + MJB + MB + SL + PL | 2013-2014 |  |  | A faire | Lien avec CLIN |
| S’assurer de la qualité de notre bio-nettoyage | * Formation
* Mise en place d’autocontrôle trimestriel sur chaque site
* Mise en place de prélèvements microbiologiques
* + de présence sur NH et Golf
 | MPC + MD + JPV + MJB + MB | 2015 |  |  | A faire | Lien avec CLIN |
| Améliorer la qualité de l’entretien du NH | * Assurer une liaison régulière avec la société extérieure de nettoyage
* Augmenter la fréquence des audits communs avec la société
* Travailler sur la répartition des tâches
* Optimiser le nettoyage à fond
 | ASA + JPV + MD + SC + TFN | 2014 |  |  | En cours | Lien avec CLIN |
| Améliorer notre politique hôtelière | * Créer un référentiel hôtelier
* Trouver une méthode d’évaluation
* Programmer les changements des éléments de literie (matelas, couverture…)
* Créer un lien entre hôtellerie et travaux
* Evaluer une entrée d’un point de vue hôtelier
* FEI : rapidité de réponse, correction, action
* Réflexion sur TV = moyen de communication
 | JPV + MM + ES + MD + GS | 2015 |  |  | A faire |  |
| **Développer la maîtrise de nos coûts et la durée de vie de notre matériel** | Développer notre suivi budgétaire | * Suivi et maîtrise des coûts alimentaires
* % des achats effectués hors marché
* Evaluation des déchets alimentaires après repas
* Finaliser étude sur facturation linge en SSR
* Suivi et maîtrise des coûts en blanchisserie
* Suivi et maîtrise des coûts en produits d’entretien
* Mise en place douchette/scan dans les magasins
* Créer un indicateur / coût réparation matériel
 | JPV + AB + LD + ECO | 2014 |  |  | En coursA faireA faireEn coursEn coursA faireA faireA faire |  |
| Développer une maintenance préventive de notre matériel en interne | * Maintenance des lave-vaisselles
* Maintenance des machines à café
* Maintenance des évaporateurs (chambres froides +/- et armoires réfrigérées
 | JPV + MM + ? | 2014-2015 |  |  | A faire |  |
| Assurer un suivi de notre matériel | * Inventorier tout notre matériel
* Créer une procédure de mise au rebus
 | MM + AMB + PC + JPV | 2015 |  |  | A faire |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | IndicateurEléments de preuve | Etat d’avan-cement | Suivi |
| **Développer la qualité de notre image** | Mettre à niveau la qualité visuelle de notre établissement | * Poursuivre les tours d’établissement régulièrement
* Suivre les rapports de ces tours + plan d’action
* Mettre en place un tour des extérieurs
 | Direction | 2014 |  |  | En cours |  |
| Assurer un environnement de qualité | * Mettre en place un système pour améliorer notre réactivité et notre organisation pour un maintien de qualité de notre environnement
* Réflexion sur une signalétique durable
* Assurer une mise à jour régulière de notre affichage et éviter les affichages sauvages
* Revoir notre décoration florale et son suivi
* Soigner le coup d’œil de l’entrée et des lieux stratégiques
 | A créer ? | 2014-2015 |  |  | A faire | Lien avec groupe commu-nication |
| Augmenter notre participation au développement durable | * Etudier la possibilité de remplacer l’eau en bouteille par des fontaines d’eau potable
* Sensibiliser les équipes à limiter la consommation des UU
* Séparation des déchets alimentaires
 | A créer ? | 2014 |  |  | A faire | Lien avec CLIN |