|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | Indicateur  Eléments 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 cours  A 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 cours  A 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 | Indicateur  Eléments 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 | 2014  2014  2014-2016  2014  2014 |  |  | A faire  En cours  A faire  En cours |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs fondamentaux** | Objectifs opérationnels | Premiers éléments des fiches actions | Groupe de travail | Calendrier prévisionnel | Priorisation des actions | Indicateur  Eléments 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 faire  En cours  A faire  A 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 cours  A faire  En 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 | Indicateur  Eléments 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 cours  A faire  A faire  En cours  En cours  A faire  A faire  A 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 | Indicateur  Eléments 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 |