

# MANUEL QUALITE

**ISO 9001 : 2000**

---

*Vérification*

*Approbation*

RQ Soins  
Stéphane MARDON

RQ Hébergement  
Carole MOLLE

le Directeur  
Francis DELOR

**SOMMAIRE**

Page :

<b>0 - <u>Déclaration de la Direction</u></b>	3 / 20
<b>1 - <u>Domaine d'application</u></b>	
1.1 - Présentation de la Cité St Joseph	5 / 20
1.2 - Périmètre d'application	7 / 20
<b>2 - <u>Référence normative</u></b>	7 / 20
<b>3 - <u>Termes et définitions</u></b>	8 / 20
<b>4 - <u>Système de management de la qualité</u></b>	
4.1 - Exigences générales	10 / 20
4.2 - Exigences relatives à la documentation	10 / 20
<b>5 - <u>Responsabilité de la direction</u></b>	
5.1 - Engagement de la direction	12 / 20
5.2 - Ecoute Client	12 / 20
5.3 - Politique Qualité	12 / 20
5.4 - Planification	12 / 20
5.5 - Responsabilité, autorité et communication	12 / 20
5.6 - Revue de direction	13 / 20
<b>6 - <u>Management des ressources</u></b>	
6.1 - Mise à disposition des ressources	13 / 20
6.2 - Ressources humaines	14 / 20
6.3 - Infrastructures	14 / 20
6.4 - Environnement de travail	14 / 20
<b>7 - <u>Réalisation du produit</u></b>	
7.1 - Planification de la réalisation du produit	14 / 20
7.2 - Processus relatifs aux Clients	15 / 20
7.3 - Conception et développement	15 / 20
7.4 - Achats	15 / 20
7.5 - Préparations et activités	16 / 20
7.6 - Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	17 / 20
<b>8 - <u>Mesure, analyse et amélioration</u></b>	
8.1 - Généralités	17 / 20
8.2 - Surveillance et mesure	17 / 20
8.3 - Maîtrise des non conformités	18 / 20
8.4 - Analyse des données	18 / 20
8.5 - Amélioration	19 / 20
Annexe : Liste des documents du système qualité	20 / 20

## 0 – DECLARATION DE LA DIRECTION

### La Présidente

Depuis sa création en 1984, l'association Cité St Joseph a pour mission d'ACCUEILLIR, HEBERGER, ACCOMPAGNER et SOIGNER une population âgée de 60 ans et plus.

Fondé sur des valeurs de DIGNITE, LIBERTE, ECOUTE et SECURITE, l'objet de l'association gestionnaire de la structure d'hébergement consiste à assurer le CONFORT MATERIEL et le RECONFORT MORAL des résidants, ainsi que le développement avec les partenaires locaux d'un DISPOSITIF de MAINTIEN à DOMICILE pour permettre aux retraités de trouver près de chez eux une palette de solutions à des prix accessibles.

Dans un contexte de réformes, de maîtrise des coûts, d'évaluation de la qualité et en raison de l'évolution de la population accueillie, j'attends de la démarche qualité :

- la consolidation de la légitimité de l'association dans le contexte gersois et l'amélioration de sa crédibilité auprès des autorités de contrôle,
- la mise en adéquation de ses prestations de service et de ses moyens avec les exigences de qualité attendues par la personne âgée,
- l'atténuation de la souffrance omniprésente, tant chez les personnes âgées accueillies que chez leurs familles et le personnel de la Cité St Joseph.

Dans sa réunion du 30 mars 2000, le conseil d'administration de l'association autorise le directeur à s'associer à une démarche qualité collective avec l'AFNOR et l'URIOPSS, à définir le périmètre et les objectifs qualité, à préparer la Cité St Joseph à la signature de la convention tripartite et à une certification ISO 9001 version 2000 pour garantir aux résidants une prestation de qualité, vérifiée et reconnue par tous.

Avec le conseil d'administration, nous veillerons à l'efficacité et aux résultats du système qualité mis en œuvre.

la présidente  
Paule GIMAT

## Le Directeur

Au regard du contexte actuel décrit par la présidente de l'association gestionnaire, nous recentrerons notre attention et notre action sur les résidents atteints de déficit des fonctions cognitives, type maladie d'Alzheimer et apparentée.

Conformément aux valeurs, à la mission et à l'objet de l'association Cité St Joseph, nous arrêtons les objectifs généraux suivants de politique qualité :

- maintenir un équilibre difficile entre sécurité et liberté des personnes âgées,
- assurer la continuité et la cohérence des activités et des moyens pour améliorer l'hygiène et les soins en faveur des résidents de l'établissement d'accueil,
- adapter les pratiques et l'animation existante et créer un lieu de vie spécifique pour les personnes âgées atteintes de détériorations intellectuelles.
- organiser et coordonner les soins face à la polyopathie et la dépendance des résidents.

Comme suite à l'état des lieux réalisé et aux objectifs généraux précédents, nous considérons comme prioritaire :

- l'amélioration de l'écoute et de la prise en compte des libertés individuelles,
- la recherche d'une disponibilité et d'une présence auprès des personnes âgées,
- la diminution du temps de réponse aux appels de toutes sortes,
- la meilleure réalisation des procédures d'hygiène et de soins,
- le suivi rigoureux des supports écrits et/ou informatiques de l'établissement.

Parallèlement à la mise en œuvre du Système Management Qualité, la direction s'engage à respecter les exigences légales et réglementaires, ainsi que les spécificités de la Cité St Joseph.

Nous espérons l'implication de tous les membres de l'équipe, chacun à son niveau de responsabilité, pour faire aboutir cette démarche qualité.

le directeur  
Francis MASSEY

## 1 - DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 - Présentation de la Cité St Joseph

Créée en 1984, l'association gestionnaire Cité St Joseph s'est donnée pour mission d'« accueillir, soigner et assurer la sécurité de toutes Personnes Agées ayant besoin d'assistance morale, spirituelle et humanitaire dans la limite des possibilités de l'établissement à maintenir sa qualité d'accueil habituelle. Son objet pourra s'étendre au-delà de l'établissement à la réalisation de services contribuant au maintien à domicile des Personnes Agées. »

Fondés sur des valeurs de Dignité, Liberté, Ecoute et Sécurité, l'association s'est fixée comme objectifs :

- d'assurer le confort matériel et le réconfort moral des Personnes Agées accueillies ainsi que le meilleur passage de l'état d'indépendance à celui de dépendance quand elle devient inéluctable,
- de leur proposer un habitat et un environnement de qualité assorti du meilleur compromis possible entre un fonctionnement de type hôtelier et une fonctionnalité de type hospitalier,
- de réaliser une gestion personnalisée de l'Admission, de l'Intégration et de l'Accompagnement des Résidents dans la vie sociale de l'établissement,
- de développer avec les partenaires locaux un dispositif de maintien à domicile qui offre aux retraités la possibilité de choisir leurs solutions au moindre coût.

Situés à 100 mètres du centre du chef-lieu de canton, dans 4 hectares d'espaces verts, des bâtiments neufs, rénovés ou en cours de rénovation, proposent un « chez-soi dans un chez-nous » à 84 Résidents dans 6 chambres à 2 lits de 30 à 40 m<sup>2</sup>, 38 chambres individuelles de 20 m<sup>2</sup>, 24 studios de 30 m<sup>2</sup> et 10 studios de 47 m<sup>2</sup>, ainsi que de vastes lieux communautaires.

L'effectif autorisé de la Cité St Joseph représente 27 postes ETP, répartis en 18.50 postes ETP pour l'Hébergement ( ratio : 0.22 ) et 8.50 postes ETP pour les Soins ( ratio : 0.25 ). Cet effectif est composé de 16 personnes à temps plein et 17 à temps partiel. Le directeur, le comptable, les infirmières, les aides soignantes, les cuisiniers et agent d'entretien sont titulaires des diplômes liés à leurs fonctions.

Pour pallier une situation de sous-effectif face à un accroissement de la charge de travail lié à la dépendance des Personnes Agées accueillies, l'association a recours à 5 contrats aidés.

La moyenne d'âge de l'ensemble du Personnel est équilibrée et 19 membres de l'équipe sont présents dans l'établissement depuis 5 ans au moins.

La Cité St Joseph applique la Convention Collective Nationale du 31 octobre 1951, à l'exception de la grille des salaires.

L'association accueille et accompagne les Personnes Agées, tant en établissement qu'à domicile. Elle pratique l'accueil de jour et l'hébergement temporaire. Elle s'adapte à la population accueillie, notamment par la médicalisation ( 34 lits en section de Cure Médicale ) et par son ouverture sur l'extérieur.

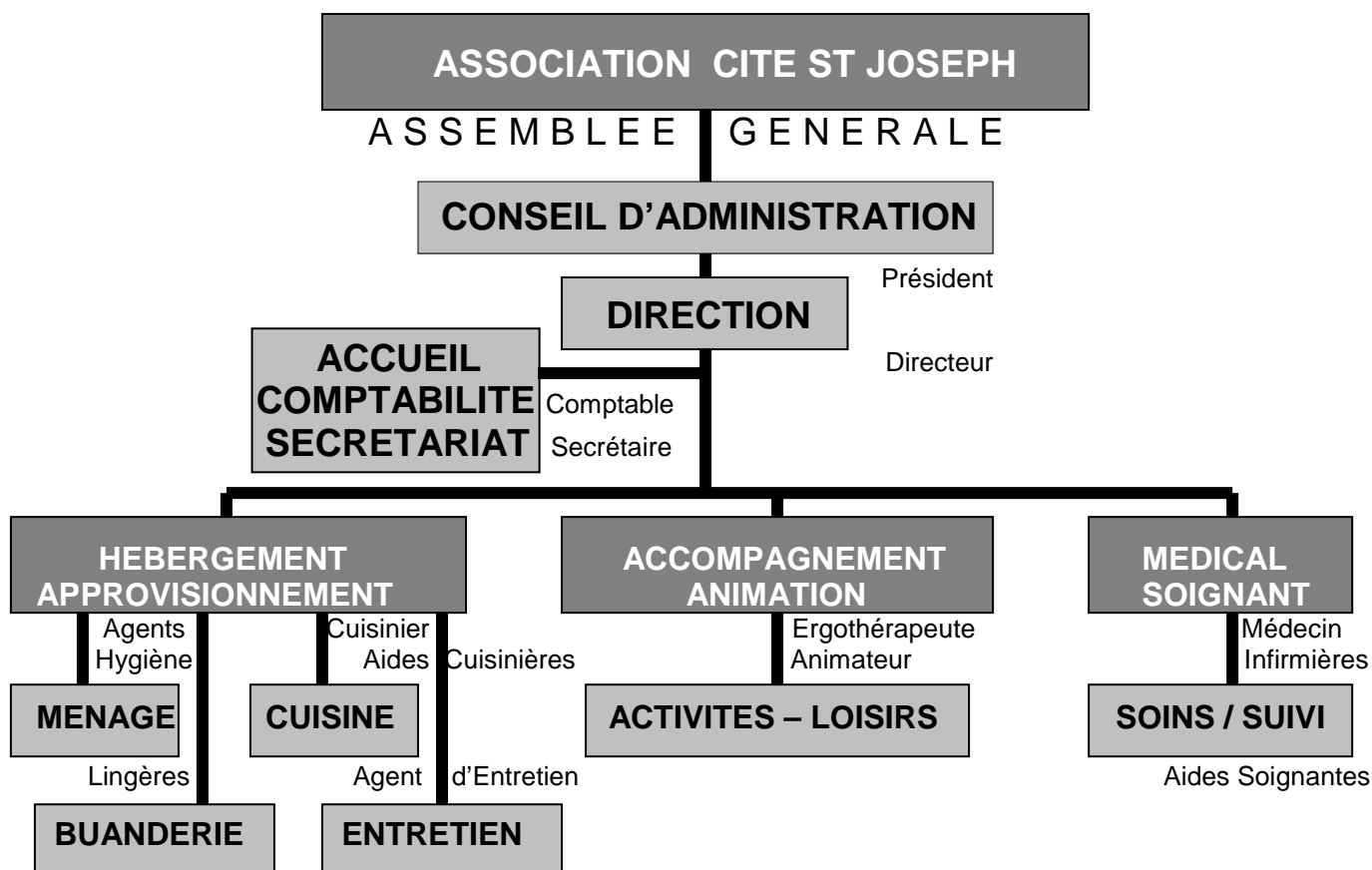
Elle est à l'origine de l'association de maintien à domicile ADOM qu'elle accueille dans ses locaux et dont le numéro de téléphone est celui de la Cité St Joseph.

La Cité St Joseph fait partie d'un réseau de 8 établissements voisins, de statut public et privé ( RESO ), créé pour harmoniser les pratiques et mettre en commun des moyens sur l'aire géographique qu'il couvre.

En matière de formation, la Cité St Joseph s'est intéressée à la Qualité dès 1993 et a élaboré un tableaux d'Indicateurs de qualité qui a donné du sens à son action. Parmi les nombreuses formations de perfectionnement et d'amélioration des pratiques techniques du Personnel ont été menées des formations pluriannuelles qui l'ont faite passer progressivement d'une culture orale à une culture écrite . Elles lui permettent de respecter le mieux possible les orientations du Schéma Départemental et les recommandations du cahier des charges ministériel, d'évaluer ses prestations, d'anticiper les réformes et d'être reconnu par les autorités de contrôle.

Ainsi, la Cité St Joseph s'est dotée d'un Projet d'Etablissement, d'un Projet de Vie, d'Animation et de Soins actualisés régulièrement, d'un Contrat de Séjour, d'un Guide de vie pour les Résidants et d'un Livret du Salarié pour tous les collaborateurs de l'établissement.

Aujourd'hui, la Cité St Joseph s'engage dans une Démarche Qualité conforme à la norme ISO 9001 version 2000.



## 1.2 - Périmètre d'application

L'Hébergement, la Restauration, l'Animation et les Soins, principales prestations assurant l'accompagnement des Personnes Agées accueillies, constituent avec la fourniture de repas à domicile le périmètre du Système Management Qualité de la Cité St Joseph.

Une attention particulière est portée sur les activités en faveur des Résidents atteints de déficit des fonctions cognitives, type maladie d'Alzheimer et apparentée .

A - Admission

B - Hygiène et Hébergement

C - Vie sociale et Animation

D - Soins / Toilettes

E - Surveillance et Suivi

F - Restauration

G - Soins / Maladie

H - Soins / Médicaments

I - Accompagnement du mourant

## 2 - REFERENCE NORMATIVE

### 2.1 - Exigences générales

Le système qualité de la Cité St Joseph respecte les exigences de la norme internationale **ISO 9001 version 2000**.

( Voir Processus et Procédures en annexe )

### 3 – TERMES ET DEFINITIONS

- **ACTION CORRECTIVE** : action visant à éliminer la cause d'une non conformité ou d'une autre situation indésirable détectée
- **ACTION PREVENTIVE** : action visant à éliminer la cause d'une non conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable
- **AUDIT** : processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objectif pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits  
Il peut y avoir des audits internes (organisés par l'établissement pour une auto déclaration de conformité ), externes (avec des auditeurs d'autres établissements) et tierce partie ( par des organismes externes indépendants pour la certification de conformité ISO )
- **CLIENT** : personne qui reçoit un produit : personne âgée
- **COMPETENCE** : aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire
- **CONTROLE** : évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage
- **CRITERES d'AUDIT** : ensembles de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence
- **DEFAULT** : non satisfaction d'une exigence relative à une utilisation prévue ou spécifiée
- **DOCUMENT** : support d'information et l'information qu'il contient
- **ENREGISTREMENT** : document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité
- **EXIGENCE** : besoin ou attente formulés ou habituellement implicites ou imposés
- **INFRASTRUCTURE** : système des installations, équipements et services nécessaires pour le fonctionnement d'un organisme
- **NON CONFORMITE** : non satisfaction d'une exigence
- **OBJECTIF QUALITE** : ce qui est recherché ou visé, relatif à la qualité



- **PLAN QUALITE** : document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier
- **PLANIFICATION de la QUALITE** : partie du management de la qualité axée sur la définition des objectifs qualité et la spécification des processus opérationnels et des ressources afférentes, nécessaires pour atteindre les objectifs qualité
- **PREUVES d'AUDIT** : enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les critères d'audit et vérifiables
- **PROCEDURE** : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus
- **PROCESSUS** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie
- **POLITIQUE QUALITE** : orientations et intentions générales d'un établissement relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction
- **PRODUIT** : résultat d'un processus
- **QUALITE** : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences
- **SYSTEME de MANAGEMENT** : système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

## 4 – SYSTEME MANAGEMENT QUALITE

### 4.1 - Exigences générales

Le système qualité mis en œuvre à la Cité St Joseph est en accord avec la version 2000 de la norme ISO 9001 : système de management de la qualité.

Ce système qualité sert de moyen pour assurer que tous les services fournis par la Cité St Joseph soient conformes aux exigences des Résidents.

Le système de management qualité est décrit par le Manuel Qualité.

### 4.2 - Exigences relatives à la documentation

#### 4.2.1 - Généralités

Les procédures documentées exigées par la norme ISO 9001 version 2000 se trouvent dans le Manuel Qualité :

- Procédure de maîtrise des documents ( Ch. 4.2.3 M.6 )
- Procédure de maîtrise des enregistrements relatifs à la qualité ( Ch. 4.2.4 M.6 )
- Procédure de maîtrise des non conformités ( Ch. 8.3 M.6 )
- Procédure d'audit interne ( Ch. 8.2.2 )
- Procédure d'actions corrective et préventive ( Ch. 8.5 )

( Voir détails dans liste du Système Documentaire de la Cité St Joseph )

#### 4.2.2 - Le Manuel Qualité est géré d'après les règles suivantes

Ce Manuel Qualité est établi et géré par les Référents Qualité de l'établissement et approuvé par le Directeur

Il est remis à jour et diffusé par les Référents Qualité, annuellement ou à l'occasion d'une modification importante dans l'organisation.

Les diffusions internes sont contrôlées et font l'objet des mises à jour annuelles. Les destinataires en sont :

- l'original du Manuel Qualité : le Bureau de Direction,
- l'exemplaire N° 1 : le Président
- l'exemplaire N° 2 : le Directeur
- l'exemplaire N° 3 : le Référent Qualité Hébergement

- l'exemplaire N° 4 : le Référent Qualité Soins
- l'exemplaire N° 5 : le service Soignant
- l'exemplaire N° 6 : le service Restauration
- l'exemplaire N° 7 : le service Buanderie
- l'exemplaire N° 8 : le service d'Hygiène et d'Entretien
- l'exemplaire N° 9 : le service d'Animation
- l'exemplaire N° 10 : l'organisme de certification

Les diffusions externes sont non contrôlées, car elles ne font pas l'objet de mises à jour.

Les versions périmées du Manuel Qualité sont conservées par les Référents Qualité. L'original de chaque version est conservé à la direction.

A chaque nouvelle version du Manuel Qualité, la date et le numéro d'indice de révision sont changés sur toutes les pages du MQ et celui-ci est de nouveau approuvé par le Directeur.

#### **4.2.3 – Procédure de Maîtrise des Documents ( *ProcedMD* )**

La maîtrise des documents s'applique aux documents créés en interne pour répondre aux exigences de la norme ( Manuel Qualité, Processus, Procédures, Documents et Enregistrements qualité ) et aux documents d'origine externe.

La gestion complète de la documentation créée en interne est effectuée par les Référents Qualité : rédaction, diffusion, modification et archivage.

Le Directeur s'assure de l'actualisation permanente des documents externes en réalisant un suivi de la qualité ( accessibilité - fiabilité - exhaustivité ).

*Voir détails dans la procédure de Maîtrise des Documents ( *ProcedMD* )*

*Voir détails dans la procédure de Maîtrise des Documents Externes ( *ProcedMDE* )*

#### **4.2.4 – Procédure de Maîtrise des Enregistrements Qualité ( *ProcedME* )**

La Cité St Joseph dispose d'une procédure permettant d'identifier, de ranger, de récupérer et d'éliminer les enregistrements qualité.

*Voir détails dans la procédure Maîtrise des Enregistrements Qualité ( *ProcedMEQ* ).*

## 5 – RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

### 5.1 - Engagement de la direction

Le Directeur, sur délégation de la Présidente, a défini la politique qualité ainsi que les objectifs qualité déclinant cette politique. Le Directeur s'assure de l'appropriation de cette politique et de sa mise en œuvre par le personnel. Voir *Procédure d'Information (ProcedCOM)*

La direction s'engage à satisfaire et respecter les exigences légales et réglementaires, ainsi que les spécificités du système de management de la qualité.  
*Voir la Déclaration de la direction.*

### 5.2 - Ecoute Client

Le Directeur est en permanence à l'écoute des exigences des Clients et veille à la satisfaction des besoins et attentes des Résidants par divers moyens.

*Voir le détail des Processus et Procédures, notamment l'enquête de satisfaction (ProcedENKET)*

### 5.3 - Politique Qualité

*Voir la Déclaration de la direction.*

### 5.4 - Planification

A l'issue des Revues de Direction, la politique qualité, les objectifs qualité et les actions d'amélioration correspondantes sont décidées et consignées dans le compte rendu des Revues de Direction.

Les activités de planification réalisées par le Directeur comprennent le système de management de la qualité dans sa globalité et tout projet. ( Planification de la Revue de Direction, des Audits qualité, des formations et des actions d'amélioration ).

Par ailleurs, des réunions spécifiques permettent d'analyser régulièrement l'adéquation et l'efficacité du suivi qualité.

### 5.5 - Responsabilité, autorité et communication

#### 5.5.1 - Responsabilité et autorité

*Voir organigramme à la fin de la présentation de l'établissement.*

### **5.5.2 - Le représentant de la direction de l'établissement est le Directeur**

Les Référénts Qualité sont les représentants de la direction auprès du Personnel afin de le sensibiliser au système qualité et de faire un point régulier du fonctionnement du système de management de la qualité et des besoins d'amélioration.

### **5.5.3 - Communication interne**

Le Directeur assure par différents moyens appropriés la communication au sein de la Cité St Joseph.

*Voir détail dans Procédure ( ProceCOM )*

## **5.6 - Revue de Direction**

Les Revues de Direction sont préparées par les Référénts Qualité, animées et présidées par le Directeur, à une périodicité annuelle au minimum et suivant un ordre du jour préétabli.

*Voir détail dans la Procédure Revue de Direction ( Proce RDD )*

De plus, une réunion hebdomadaire spécifique permet de faire le point sur le suivi de la Démarche Qualité ainsi que sur les informations générales.

## **6 – MANAGEMENT DES RESSOURCES**

### **6.1 - Mise à disposition des ressources**

Les ressources importantes pour la qualité des activités de l'établissement sont particulièrement les suivantes : le Personnel de tous les services ainsi que les matériels soignants et informatiques.

## **6.2 - Ressources humaines**

La Cité St Joseph dispose de procédures permettant d'optimiser les compétences du Personnel en adéquation avec les exigences des Résidants.

*Voir détail dans la Procédure de Recrutement d'un collaborateur ( ProceRC ) et d'Intégration et de Formation de nouveaux collaborateurs ( ProceIFC ).*

## **6.3 - Infrastructures**

Des procédures d'Achat et de Maintenance ont été créées afin de posséder et entretenir les infrastructures nécessaires pour réaliser les services conformément aux exigences des clients.

*Voir détail dans Procédures de Maintenance des Matériels ou Equipements (Proce MME) et d'Achat de Matériels ou Equipements ( Proce AME )*

## **6.4 - Environnement de Travail**

La réalisation des services auprès des clients est assurée dans un environnement de travail adapté ( cadre agréable, grands espaces, locaux individuels et collectifs, confort , hygiène, sécurité, gestion des déchets, ambiance calme et peu bruyante, relations conviviales ... )

# **7 – REALISATION DU PRODUIT**

## **7.1 - Planification de la réalisation des activités**

La Cité St Joseph planifie et développe différents processus et procédures nécessaires à la réalisation des services proposés en cohérence avec les exigences de la norme.

*Voir détail dans le listing des processus et procédures citées en annexe du Manuel Qualité.*

## **7.2 - Processus relatifs aux Clients**

### **7.2.1 - Détermination des exigences relatives au produit.**

Les besoins implicites et exprimés du Résidant, les spécificités de la Cité St Joseph et les exigences règlementaires sont déterminées et prises en compte dans la réalisation des processus.

*Voir détail dans les processus et les procédures cités en annexe.*

### **7.2.2 - Revue des exigences relatives au produit**

Les exigences relatives aux services proposés aux Résidants sont analysées au cas par cas, lors des réunions hebdomadaires. Elles font l'objet d'une étude récapitulative en Revue de Direction ( Admission, Hygiène, Animation ... )

*Voir détail dans la Procédure de Revue de Direction ( ProcedRDD )*

## **7.3 - Conception et développement**

Des produits relèvent de la conception et d'autres de l'encadrement réglementaire. La Cité St Joseph est amenée à modifier la conception de départ des produits. La Cité St Joseph, étant confrontée à l'évolution de ses clients susceptible d'entraîner la création et/ou la modification de services, dispose d'une procédure spécifique de conception permettant de s'adapter à ces nouvelles exigences ( ProcedCONCEP ).

## **7.4 - Achats**

La Cité St Joseph peut également faire appel à des partenaires extérieurs à l'établissement qui sont dûment habilités et librement choisis par le Résidant. Une liste de ces partenaires est établie et mise à jour annuellement.

Un suivi de la qualité des interventions de certains des partenaires est réalisé lors des Revues de Direction.

*Voir détail dans la Procédure Gestion et Suivi des Partenaires ( ProcedGSP et DocGSP1 ).*

Dans le cadre de ses activités, la Cité St Joseph peut effectuer des achats de matériels et d'équipements nécessaires à la réalisation de ses activités. A cet effet, elle dispose d'une procédure appropriée.

*Voir détail des procédures d'Achats de matériels et d'équipements ( ProcedAME ).*

## **7.5 - Préparations et Activités**

### **7.5.1 - Maîtrise des activités**

L'ensemble des Processus et des Procédures élaborées par la Cité St Joseph permet au Personnel de disposer de la marche à suivre pour une bonne exécution des prestations de services.

*Voir détail dans le listing des Processus et Procédures citées en annexe.*

### **7.5.2 - Validation des Processus**

Les processus sont validés par le Directeur conformément aux exigences de la norme.

*Voir détail dans la Procédure de Maîtrise des Documents ( ProceMD ).*

La modification ou la création de nouveaux processus et/ou de nouveaux services peut être décidée en revue de direction.

*Voir détail de la Revue de Direction.*

### **7.5.3 - Identification et traçabilité**

Afin de donner la réponse la plus pertinente aux exigences du Client mais aussi de réaliser un suivi dans le temps de la qualité des activités, la Cité St Joseph a mis au point un ensemble de processus et de procédures permettant :

- d'identifier toutes les phases des activités en faveur des Résidants,
- de suivre l'évolution de la situation des clients,
- de pouvoir retrouver toutes les informations voulues.

### **7.5.4 - Propriété du client**

Les biens personnels amenés par les Résidants à la Cité St Joseph, tous les documents et les informations confidentielles le concernant constituent la propriété du client. Celle-ci est identifiée, suivie, protégée en cours de séjour et restituée lors du départ.



### 7.5.5 - Préservation du produit

Dans le cadre de la réalisation de ses prestations, la Cité St Joseph assure le stockage et la gestion notamment de produits destinés aux services Hygiène et Soignant (Identification, protection et manutention). Voir *ProcedB6* et *ProcedH2*

### 7.6 - Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Chaque activité du périmètre Qualité de la Cité St Joseph fait l'objet de procédures, de dispositifs périodiques de surveillance et de mesure afin de respecter les différentes exigences déterminées préalablement.

*Voir détail dans processus et procédures cités en annexe.*

## 8 – MESURE, ANALYSE ET AMELIORATION

### 8.1 - Généralités

L'outil de mesure et surveillance de l'établissement repose sur les activités principales suivantes :

- Procédure de traitement de Non Conformité (*ProcedNC*)
- Procédure de traitement des Actions Correctives et Préventives (*ProcedACP*)
- Procédure d'Audits Qualité Internes (*ProcedAQI*)
- Procédure de la Revue de Direction (*ProcedRDD*)
- Réunions et outils spécifiques.

### 8.2 - Surveillance et mesure

#### 8.2.1 - Satisfaction du Client

La Cité St Joseph, afin de surveiller la perception du Client sur un niveau de satisfaction de ses exigences, utilise des outils appropriés ( Conseil d'Etablissement Points fixes quotidiens, Enquête client annuelle, Enregistrements, ... )

L'ensemble de ces outils est accessible à tout moment.

### **8.2.2 - Audit interne**

Des audits internes qui concernent l'ensemble du système qualité sont programmés par la direction. Ces audits permettent de vérifier l'efficacité du système et d'engager éventuellement les actions correctives qui s'imposeraient.

L'application et l'efficacité des actions correctives décidées par le Directeur sont vérifiées par les Référents Qualité.

*Voir détail dans la procédure de Planification et Réalisation des Audits Qualité Internes (ProcedAQI).*

### **8.2.3 - Surveillance et mesure des processus**

L'ensemble des processus fait l'objet de méthodes de surveillance et de mesure appropriées dans le but d'assurer le suivi des activités et de décider, le cas échéant, des actions correctives.

### **8.2.4 - Surveillance et mesure du produit**

Des indicateurs permettent de surveiller et de mesurer les services afin de vérifier que les exigences soient satisfaites.

## **8.3 - Maîtrise des Non Conformités**

Les non conformités sont systématiquement relevées par les membres du Personnel ou les Référents Qualité de la Cité St Joseph sur des fiches prévues à cet effet. Les modes de traitement de ces non conformités font l'objet d'une procédure particulière.

*Voir détail dans la Procédure de Traitement des Non Conformités (ProcedNC)*

## **8.4 - Analyse des données**

La Cité St Joseph utilise des graphiques et des statistiques pour le suivi de ces objectifs qualité. Ces graphiques et ces statistiques sont analysés en Revue de Direction et présentés dans les instances associatives.

Par ailleurs, de multiples réunions permettent d'analyser de nombreuses données de la Cité St Joseph.

## 8.5 - Amélioration

Les non conformités sont analysées dans des réunions hebdomadaires spécifiques. Les causes des non conformités sont systématiquement recherchées. Ensuite, des actions correctives sont mises en œuvre et l'efficacité des solutions appliquées est vérifiée. En outre, les risques de non qualité potentiels sont identifiés et font l'objet d'actions préventives.

*Voir détail dans la Procédure de Traitement des Actions Correctives et Préventives (ProcedACP).*

## Annexe : LISTE DES DOCUMENTS DU SYSTEME QUALITE

**ProcessA** - Processus d'Admission à la Cité St Joseph

**ProcessB** - Processus d'Hygiène en Hébergement

**ProcessC** - Processus Vie Sociale et Animation

**ProcessD** - Processus des Soins / Toilettes

**ProcessE** - Processus de Surveillance et de Suivi en secteur médicalisé

**ProcessF** - Processus de Restauration

**ProcessG** - Processus de Soins / Maladie

**ProcessH** - Processus de Soins / Médicaments

**ProcessI** - Processus d'Accompagnement du Mourant

**ProcedMME** - Procédure de Maintenance des Matériels et Equipements

**ProcedAME** - Procédure d'Achat de Matériels et Equipements

**ProcedRC** - Procédure de Recrutement d'un Collaborateur

**ProcedIFC** - Procédure d'Intégration et de Formation d'un nouveau Collaborateur

**ProcedNC** - Procédure de traitement des Non Conformités

**ProcedACP** - Procédure de traitement des Actions Correctives et Préventives

**ProcedAQI** - Procédure de planification et réalisation des Audits Qualité Internes

**ProcedMD** - Procédure de Maîtrise des Documents

**ProcedME** - Procédure de Maîtrise des Enregistrements

**ProcedCONCEP** - Procédure de Conception et Développement

**ProcedRDD** - Procédure de Revue de Direction

**ProcedCOM** - Procédure d'Information du Personnel

**ProcedENKET** - Procédure d'Information sur Satisfaction des Clients

**ProcedMDE** - Procédure de Maîtrise des Documents Externes

**ProcedGSP** - Procédure de Gestion et de Suivi des Partenaires externes