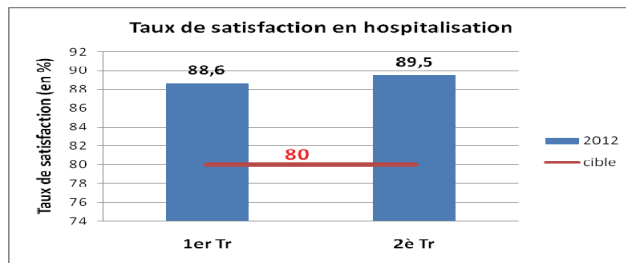
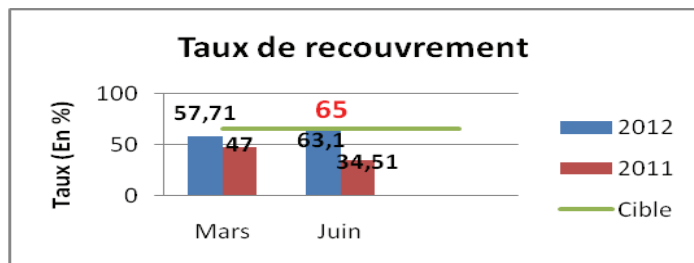


La pensée du directeur général: « *Les américains disent que le temps, c'est de l'argent. Nous allons plus loin au Grand Centre pour dire que le temps, c'est la vie. Celui qui perd le temps (retard au travail) se comporte comme un ennemi de la vie.* »

### TABLEAU DE BORD DU SMQ



### BON A SAVOIR

#### **Que signifie PDCA ?**

Le PDCA est un sigle en anglais qui signifie : Plan (**P**), DO (**D**), Check (**C**), Act (**A**). En français cela renvoie à Planifier, Réaliser/faire, Contrôler/vérifier, Agir. On l'appelle aussi roue de Deming. De l'application du PDCA dépend la réussite de toutes nos activités. Dans ce numéro, gros plan sur le plan (P) ou Planifier !

Avant de commencer toute activité, nous devons faire une planification. Planifier, c'est prévoir ce que nous allons faire, ce dont nous allons avoir besoin pour le faire, le délai prévu pour le faire... En termes simples, planifier, c'est répondre aux questions : Qui ? Fait Quoi ? Avec Quoi ? En combien de temps ? Pour quel(s) résultats ? La suite dans le prochain numéro !

### LES ENNEMIS DE LA QUALITE

#### **\*LES RETARDS AU TRAVAIL**



En qualité, le retard est une situation non conforme aux exigences (Exigences du client, exigences internes). Les clients considèrent les retards comme des engagements non tenus. Les retards engendrent donc l'insatisfaction des clients et rejaillissent de façon très négative sur l'image de l'entreprise.

Quand vous annoncez à un client que vous commencez le service à 8H et que vous ne vous présentez qu'à 8H30, vous perdez du coup un peu de votre crédibilité à ses yeux. Or, un prestataire de service qui perd chaque jour un peu de sa crédibilité finit par perdre TOUTE SA CREDIBILITE et partant... SA CLIENTELE. N'est-ce pas programmer sa propre mort ? Un effort S.V.P pour être à l'heure ! Merci ! Rendez-vous au prochain numéro pour découvrir un 2<sup>ème</sup> ennemi de la qualité !

### EN BREF

**\*Fiche de surveillance des patients hospitalisés :** Une fiche de surveillance des patients hospitalisés est mise en place depuis le mois de juin! N'oublions pas de la renseigner lors des visites aux patients hospitalisés!

**\*\*Bruits dans les couloirs :** Comportons-nous à ne pas perturber le repos des patients. Ils ont besoin de tranquillité. Evitons de faire du bruit dans les couloirs !

**\*\*\*Audit de suivi AFNOR:** Le 2ème audit de suivi de notre certificat ISO 9001 V 2008 aura lieu du 5 au 6 décembre 2012.

### *Zoom sur nos objectifs stratégiques*

#### **OBJECTIF 1: SATISFAIRE LES CLIENTS**



#### Nos engagements pour satisfaire les clients

- \* Réduire le temps d'attente en respectant les horaires de rendez-vous
- \* Respecter les délais annoncés
- \* Réserver un accueil agréable à chaque client
- \* Fournir les meilleurs soins conformément à l'état actuel de la science
- \* Maintenir la communication tout au long de la prise en charge

#### **OBJECTIF 2: SECURISER LES SOINS RENDUS AUX CLIENTS**



#### Nos engagements pour la sécurité des soins

- \* Lutter contre les infections nosocomiales: respecter les protocoles de stérilisation des locaux et du matériel; appliquer les bonnes pratiques d'hygiène (lavage des mains...)
- \* Respecter les recommandations pour la sécurité (port de gants...)
- \* Assurer le nettoyage adéquat des locaux
- \* Respecter les protocoles de réalisation des actes médicaux et paramédicaux

#### **OBJECTIF 3: ACCROITRE NOS CAPACITES A SATISFAIRE LES EXIGENCES**

#### Nos engagements pour accroître nos capacités

- \* Mettre en œuvre les actions d'amélioration décidées
- \* Traiter toutes les plaintes et réclamations émanant de nos clients ainsi que les dysfonctionnements relevés
- \* Ecouter nos clients et répondre à leurs besoins
- \* Impliquer le personnel en encourageant la prise d'initiatives et les suggestions d'améliorations
- \* Assurer la mise à niveau des compétences de façon continue

### LE POINT DE VUE DU CLIENT

Extrait tiré d'une plainte formulée le 03/09/2012 par le père d'un enfant: « Mon enfant de 1 an a fait une fièvre de 40° et on sonne pour que l'infirmier de garde vienne le voir, personne n'est venu (...). Il a fallu que ma femme fasse du tapage et une sage-femme est intervenue. Quand on sonne, ils ne répondent pas avec promptitude... ».

Que chacun entende ce que disent les clients, ceux à qui nous devons notre existence en tant qu'entreprise!!!

### LE QUIZZ DU MOIS!

Jouez et gagnez un lot surprise . Le gagnant sera désigné par tirage au sort.

Répondez et glissez votre réponse dans l'une des boîtes à suggestions.

Choisissez la bonne réponse à la question suivante. Attention ! Un bulletin par personne!!!

Qui est le véritable patron de la clinique Le GRAND CENTRE ?

- A- Le directeur général      B- Le comité de direction  
C- Les actionnaires      D- La clientèle

La bonne réponse au quizz du précédent numéro était la réponse C.