

Dans ce numéro

- *Bon à savoir : le PDCA (3^e partie)
- *Sécurité des soins : Le lavage hygiénique des mains
- *Point sur la satisfaction des patients hospitalisés
- *Résultats de l'audit AFNOR 2012
- *Projets qualité 2013
- *Evènements-Infos

Le mot du directeur général : La santé est le bien le plus précieux de l'être humain. En effet, « le plus pauvre n'échangerait pas sa santé contre de l'argent alors que le plus riche donnerait tout son argent pour sa santé ». Il ne suffit pas de l'avoir, il faut savoir la conserver. Et comment ?

Bon à savoir : le PDCA (3^{ème} partie)









A quoi renvoie « C » dans le sigle PDCA ?

Dans ce numéro, nous continuons notre apprentissage du sigle PDCA avec le Check (C) ou contrôler, 3^{ème} partie de la roue de Deming.

Après les deux premières étapes consacrées à la planification et à la réalisation, nous passons à l'étape du CONTRÔLE ou CHECK. **Il s'agit ici de contrôler le travail réalisé pour voir si ce que nous avons exécuté est conforme à ce que nous avons planifié.** Par exemple, pour un agent qui a prévu traiter 30 factures dans la journée, le contrôle consistera pour lui à compter au terme de sa journée de travail, le nombre de factures effectivement traitées. En définitive, le contrôle consiste à comparer ce que nous avons fait à ce que nous avons prévu de faire. La suite dans le prochain numéro !

Sécurité des soins : Le lavage hygiénique des mains

Soyons tous acteurs de la prévention des infections en pratiquant le **lavage des mains avant et après chaque acte !**

 <p>1 Mouillez-vous les mains avec de l'eau</p>	 <p>5 Nettoyez également les ongles</p>
 <p>2 Versez du savon dans le creux de votre main</p>	 <p>6 Rincez-vous les mains sous l'eau</p>
 <p>3 Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les doigts, les paumes, le dessus des mains et les poignets</p>	 <p>7 Séchez-vous les mains si possible avec un essuie-main à usage unique</p>
 <p>4 Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone entre les doigts</p>	 <p>8 Fermez le robinet avec l'essuie-main puis jetez-le dans une poubelle</p>

Notre bulletin qualité: nouveau look, nouvelles rubriques ! Merci à tous pour vos critiques et vos suggestions !



**Point sur la satisfaction des patients hospitalisés
au 4^{ème} trimestre 2012 :**

Temps d'attente avant admission : 75%
Accueil : 88% **Soins médicaux : 95%**
Soins infirmiers : 89% **Hygiène du milieu : 84%**
Menus : 70% **Satisfaction globale : 90%**

Résultats de l'audit AFNOR 2012

02 non-conformités mineures ont été détectées lors de l'audit de suivi qui a eu lieu les 5 et 6 décembre 2012. Bravo au personnel et merci pour les efforts fournis au quotidien pour le maintien de notre certificat iso 9001 v 2008.
Cap sur l'audit 2013 !



Projets qualité 2013

L'année 2013 sera marquée par le 2^{ème} renouvellement de notre certificat iso 9001 v 2008 au mois de décembre.

Les grands chantiers sur lesquels que nous entendons mettre l'accent cette année portent sur le renforcement de la gestion des risques ; le pilotage des coûts de non qualité et la mise en place des cercles qualité.

**Evènements-Infos : A la
découverte des lauréats du
concours du meilleur agent 2012**

Les résultats ont été proclamés le vendredi 15/02/2013. Voici les lauréats :



Mr N'DA Jacques,
agent d'accueil,
meilleur agent
2012, succède à Mr
SAhié Anselme

Mme KONE Abiba,
aide soignante,
2^{ème} meilleur
agent



**Mr KOUASSI
Edouard**, agent
d'accueil, 3^{ème}
meilleur agent

Quizz du mois



Quel est l'autre appellation du PDCA ?

- 1- La roue de Crosby
- 2- La voiture de la qualité
- 3- Les principes de la qualité
- 4- La roue de Deming

Déposez vos réponses dans l'une des boîtes à suggestion sur ¼ de papier A4.

Responsable Publication : Dr KOUAME Konan
Rédaction : Dr KOUAME Konan, Marcellin
KOFFI, Aminata Bakayoko
Réalisation : Service Qualité
Impression : Le Consortium ivoirien

