Silo fondation

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

1 DIRECTION

MANUEL MANAGEMENT QUALITE

10 Philosophie & prestations
100 Mission & Concept d'accompagnement
101 Offre de prestations

11 Organisation & Politiques
110 Structures & Stratégie
111 Politique du personnel
112 Réseau & Marketing
113 Veille légale
114 Communication

12 Sécurité & Environnement
120 Organisation sécurité
121 Gestion des risques
122 Système de contrôle interne

13 Management de la qualité
130 Organisation SMQ
131 Documentation & Données

Lois & Règlements

140 Revue de direction

EXIGENCE & BESOINS DU CLIENT

2 RESSOURCES & SOUTIEN

20 Ressources humaines
200 Recrutement, Intégration & Départ
201 Qualification & Evaluation
202 Formation & Développement
203 Dotations & Gestion des temps
204 Rémunération & Assurances sociales

21 Administration & Finances
210 Finances
211 Administration générale
212 Décomptes & Facturation
213 Réception & Secrétariat
214 Gérance appartements « Les Fougères »

22 Marchandises & Achats
220 Fournisseurs, Stocks & Achats
221 Gestion alimentaire
222 Gestion pharmacie & Matériel de soins

23 Infrastructures
230 Maintenance technique
231 Bâtiments & Jardins
232 Appareils & Instruments de mesure
233 Déchets
234 Véhicules

3 PRESTATIONS

30 Accueil, Transfert, départ & décès
300 Admission, accueil & Intégration
301 Transfert, départ & décès

31 Accompagnement
310 Projet d'accompagnement
311 Dossier & Supports
312 Soins
313 OSAD
314 Animation & Spiritualité
315 Transports & Déplacement

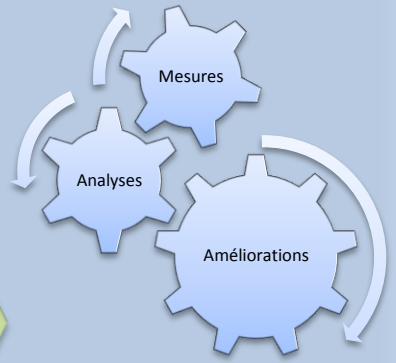
32 Respect du résident
320 Biens & Espace privé
321 Relations avec les proches

33 Prestations médicales & Autres
330 Supervision médicale & Actes médicaux
331 Physiothérapie & Ergothérapie
332 Autres prestations

34 Hygiène
340 Hygiène & Nettoyage
341 Entretien du linge

35 Restauration
350 Elaboration des repas
351 Service des repas
352 Cafétéria

4 MESURES ANALYSES & AMELIORATION



400 Concept d'amélioration continue
401 Non-conformités & Prop. amélioration
402 Réclamations
403 Audits
404 Indicateurs, Contrôles & Statistiques

SATISFACTION DU CLIENT