

POLITIQUE QUALITÉ

1 FINALITÉ

La présente Politique Qualité traduit opérationnellement la Mission, la Vision et les Valeurs de la Fondation telles que définies dans **Mission, Vision et Valeurs (réf. 1.2.1)** et s'inscrit dans le cadre de **l'Orientation Stratégique (réf. 1.2.2)**.

Elle constitue le cadre de référence du système de management de la qualité de la Fondation et guide la définition, la mise en œuvre et l'évaluation des objectifs Qualité annuels.

La qualité n'est pas une démarche parallèle ; elle constitue un mode de management intégré à l'ensemble des activités institutionnelles.

2 PRINCIPES DIRECTEURS

La Fondation fonde son engagement qualité sur les principes suivants :

- ❖ La dignité et le respect de la personnalité des résidents et des collaboratrices constituent une exigence opérationnelle permanente.
- ❖ La sécurité des soins, des accompagnements et des conditions de travail est une priorité non négociable.
- ❖ L'accompagnement personnalisé et le maintien de l'autonomie orientent l'organisation des prestations.
- ❖ La qualité est une responsabilité collective, portée par chaque niveau hiérarchique.

3 ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION

La Direction s'engage à :

- Assurer la conformité aux exigences légales, réglementaires et conventionnelles applicables.
- Garantir le respect des droits et de la personnalité des résidents et des collaboratrices.
- Prévenir et maîtriser les risques institutionnels, professionnels et organisationnels.
- Définir des objectifs qualité mesurables et adaptés au contexte institutionnel.
- Mettre à disposition les ressources humaines, organisationnelles et matérielles nécessaires.
- Piloter les activités au moyen d'indicateurs pertinents et analysés périodiquement.
- Identifier, analyser et traiter les non-conformités, événements indésirables et dysfonctionnements.
- Promouvoir la formation continue et le développement des compétences.
- Prendre en compte les attentes des parties intéressées identifiées et analysées dans le cadre du pilotage institutionnel.
- Maintenir une dynamique d'amélioration continue fondée sur l'analyse des données et la revue régulière du système.

4 GOUVERNANCE DU SYSTÈME QUALITÉ

La responsabilité ultime du système de management de la qualité incombe à la **Direction**. Le **Responsable Qualité** coordonne le dispositif, assure la cohérence documentaire, consolide les indicateurs, prépare la revue annuelle et veille à l'amélioration continue du système.

Les responsables de secteurs et de processus mettent en œuvre les exigences qualité dans leurs domaines respectifs et contribuent au pilotage par les données. Une revue formalisée du système est réalisée au minimum annuellement afin d'évaluer :

- l'atteinte des objectifs,
- la pertinence des indicateurs,
- l'évolution des risques,
- les besoins d'ajustement organisationnel.

5 DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

La Fondation applique une logique d'amélioration continue fondée sur :

- la planification des objectifs et des actions,
- la mise en œuvre opérationnelle,
- la vérification des résultats au moyen d'indicateurs et d'audits,
- l'ajustement des dispositifs lorsque nécessaire.

L'analyse des risques, les enquêtes de satisfaction, les audits internes et le traitement des dysfonctionnements constituent des outils structurants de cette démarche.

6 ARTICULATION DOCUMENTAIRE

Documents associés à :

- i. 1.2.0 (FON) DC - Mission et Vision
↳ *Document-cadre définissant la raison d'être de la Fondation, ses finalités et ses orientations fondamentales.*
- ii. 1.2.1 (FON) DC – Charte Éthique
↳ *Document-cadre définissant les valeurs, principes éthiques et comportements attendus au sein de la Fondation.*
- iii. 1.2.2 (FON) DC - Orientation Stratégique
↳ *Document-cadre définissant les axes stratégiques guidant le développement et les choix institutionnels.*

Documents en relation fonctionnelle :

- iv. 1.2.3 (FON) DC - Organisation Fonctionnelle de l'Institution
- v. 1.2.5 (FON) DC - Règlement Interne
- vi. 4.1.X (FON) FI - Analyse des Parties Intéressées
- vii. 4.2.1 (FON) PRC - Circuit d'Amélioration
- viii. 4.1.1 (FON) DC - Gestion des Risques