



# Politique Qualité

La politique qualité de la Résidence du Parc se base sur des principes fondamentaux en matière de qualité :

- Définir les besoins (enquête de satisfaction)
- Formaliser l'existant (manuel qualité, procédures, protocoles...)
- Améliorer en permanence l'existant (plans d'actions d'amélioration)
- Vérifier l'application (audits internes, indicateurs...)
- Offrir à chaque professionnel une formation continue

Des objectifs d'amélioration sont fixés dans le projet d'établissement et par le plan annuel d'amélioration continue de la qualité. Ils sont choisis en fonction des besoins d'amélioration identifiés lors d'audits, suite aux déclarations d'incidents et/ou d'événements indésirables ou encore lorsqu'un indicateur pointe une défaillance du système qualité. Ces objectifs sont analysés lors des comités de direction.

Les comités de direction ont pour but de :

- Définir les orientations stratégiques de la démarche qualité
- Communiquer les plans d'actions d'amélioration en cours ou à venir
- Déterminer des projets qualité et leur suivi.

La Résidence du Parc s'engage dans un processus d'amélioration continue de la qualité et se donne pour objectifs :

- D'adapter son offre aux besoins et aux demandes de tous ses clients internes et externes
- D'améliorer l'accompagnement des résidents
- D'intégrer quotidiennement une politique de prévention des risques efficace et pérenne tout en préservant l'environnement.
- De respecter le secret professionnel
- De s'interroger sur l'efficacité des actions mises en place
- De promouvoir la diversité au sein de l'établissement et de lutter contre toutes les formes de discrimination

## b. Engagement :

La Directrice s'engage personnellement à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre ces objectifs.

*« A ce titre, je compte sur la collaboration et l'implication de chacun d'entre vous pour faire de ce projet une réussite concrète pour notre établissement. »*

La Directrice

**S. FONGOND**