

Identité institutionnelle

La Fondation Belle Saison est née de la réunion de 5 sites certifiés ISO 9001. Afin de promouvoir un savoir-faire institutionnel, le Conseil de Fondation et la Direction ont souhaité la mise en place d'un seul et unique Système de Management Qualité et s'impliquent de manière constante dans son déploiement et son amélioration. Nous veillons également au respect des particularités et missions de nos établissements (contexte, historique, type de clientèle, etc.).

Notre intention majeure est d'offrir une chaîne de prestations répondant aux besoins exprimés ou implicites de notre clientèle et de la population vieillissante de la région dans le respect du cadre légal fédéral (LaMal, Ltr, CO, etc.) et celui de la politique sanitaire vaudoise (DSAS, Réseau Santé la Côte, CCT, AVDEMS, etc.).

La Direction générale s'engage à fournir les ressources et moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique et s'implique dans le fonctionnement du système et des processus qui le composent, afin de veiller à son amélioration continue.

Organisation du Système de Management Qualité (SMQ)

Notre organisation se déploie autour de l'approche par processus, définie par la norme ISO 9001:2015. Quatre Macro-processus structurent notre organisation, à savoir:

1. Direction 2. Ressources & Soutien 3. Prestations 4. Mesures, Analyses & Amélioration

Les processus que nous considérons comme majeurs sont décrits par des procédures. Les principales correspondent aux critères de normes ISO 9001:2015 & Healthmark ; il s'agit entre autres des procédures suivantes*:

Revue de Direction – Audits internes – Gestion documentaire – Gestion des non-conformités

Admission, accueil et intégration – Décès, transfert ou départ – Gestion des ressources humaines

** liste non exhaustive*

Les documents sont de 4 types: Manuel qualité et documents associés (de type « M », pouvant être transmis sur demande).

Les documents réservés à l'usage interne sont de types : Procédures « P », Directives « D » et Formulaires « F ».

Amélioration continue

Nous demandons à chaque membre du personnel de s'impliquer de manière permanente dans l'amélioration du Système de Management Qualité. Un formulaire d'annonce de non-conformité ou d'amélioration potentielle est à sa disposition. Il en est de même pour la clientèle, ses proches aidants et toutes personnes extérieures qui souhaitent nous faire part de leur satisfaction, demandes spécifiques ou réclamations. A tout moment, ces personnes peuvent utiliser le formulaire « A votre écoute » ou demander un entretien avec un membre du collège de Direction.

Toutes les annonces quelles qu'elles soient sont enregistrées dans un tableau de bord, géré par notre responsable SMQ. Notre organisation est contrôlée en permanence lors des audits internes et externes, des séances de pilotage et lors de notre revue de direction annuelle.

Ainsi, la Fondation Belle Saison met tout en œuvre, dans les moyens disponibles, pour que le bénéficiaire de prestations reste au centre de ses préoccupations et que les prestations qui lui sont offertes lui donnent pleine et entière satisfaction.