

# Politique qualité

Nous sommes un établissement médico-social à but non lucratif accueillant des personnes âgées atteintes dans leur indépendance physique et/ou psychique.

## Qualité

La direction de la Maison du Pèlerin s'engage à mettre en œuvre une démarche de management tenant compte du contexte de l'environnement, de santé et sécurité au travail et de qualité afin d'améliorer la satisfaction des attentes et des besoins de nos clients et de nos parties prenantes. Nous nous engageons également à adopter des pratiques durables et à réduire notre empreinte carbone pour contribuer activement à la lutte contre le changement climatique.

La direction s'assure de l'efficacité du système de management de la qualité, de l'environnement et de la santé et sécurité par un pilotage performant et un suivi des objectifs.

La direction identifie, évalue et traite les risques de manière systématique qu'ils soient stratégiques, opérationnels, environnementaux ou liés à la santé et à la sécurité des collaborateurs.

Le principe d'amélioration continue fait partie de la culture de l'entreprise de la Maison du Pèlerin et la direction veille à sa mise en œuvre.

La direction s'engage à ce que cette politique soit communiquée, connue, appliquée et mise à disposition des parties intéressées.

## Les résidents

Nous pensons et agissons en fonction des besoins et des attentes des résidents et de leurs proches. En toutes circonstances, nous respectons leur personnalité et nous nous occupons d'eux dans une atmosphère de confiance et d'ouverture. Nous accordons la plus grande importance à leur satisfaction et leur plaisir. Nous traitons chaque résident en adulte et nous respectons et tenons compte de ses choix. Nous favorisons l'expression des souhaits de chacun et adaptons, si possible, nos prestations en conséquence. Nous respectons le droit à la différence. Nous travaillons en partenariat avec le réseau familial et les proches. Nous mettons l'accent sur le maintien des acquis des résidents ainsi que la valorisation de projets de vie.

## Prestations

Nous fournissons des prestations médicales, paramédicales, hôtelières et administratives de qualité. Nos prestations s'inscrivent dans un cadre collectif, tout en tenant compte des besoins individuels. Nous maîtrisons les processus ce qui contribue au bon renom de notre établissement. Nous nous appuyons sur des connaissances et des compétences métiers en lien avec notre mission et nous les actualisons continuellement pour répondre aux besoins et attentes de nos clients. Nous évaluons régulièrement nos prestations et les adaptons en fonction de l'analyse de l'environnement (parties prenantes).

Nous nous engageons à fournir un travail de qualité.

## Direction

Nous dirigeons et travaillons en équipe. Nous nous fixons des objectifs communs et attribuons clairement les tâches et les responsabilités de chacun. Nous respectons le domaine de compétence des autres, nous nous sentons responsables de la bonne qualité de notre travail mais aussi de la bonne marche de l'ensemble de l'établissement ainsi que de l'utilisation optimale des ressources. Nous soutenons les processus d'améliorations continues. Nous faisons preuve d'exemplarité dans le savoir-être, le respect des règles et procédures en vigueur à la Maison du Pèlerin.

## Collaboration

Tous les services de l'établissement sont partenaires, ceci sur un pied d'égalité. Nous communiquons de façon ouverte, nous collaborons et nous informons à temps et complètement. Nous clarifions toutes situations pouvant prêter à la bonne marche de l'organisation. Nous respectons le travail accompli comme nous souhaitons que le nôtre le soit et nous nous conduisons avec savoir-vivre. La collaboration est basée sur une approche inter-service et interdisciplinaire, Nous nous montrons solidaires les uns des autres et apportons spontanément notre aide et notre soutien en cas de besoin. Nous nous conformons aux règles du système de gestion en vigueur.

Nous donnons un feed-back constructif régulier sur les prestations de nos collaborateurs. Nous fixons des objectifs individuels en fonction des évolutions de carrières et des améliorations des prestations fournies.

Nous définissons les modes de gestion des différends et des conflits. Les critères et les étapes de gestion des sanctions sont connus de l'ensemble des collaborateurs.

## Formation

Nous sommes motivés dans l'accomplissement de notre devoir de formation et de perfectionnement. Nous entretenons et développons nos connaissances et capacités par une formation continue. Nous planifions les possibilités de formation et de perfectionnement. Nous avons à cœur d'assurer la relève professionnelle et nous nous engageons pour accueillir des apprenti-e-s et des stagiaires de nos différents domaines professionnels.

## Ressources

Nous utilisons nos ressources à bon escient tant du point de vue financier que de l'environnement. Nous utilisons toutes les possibilités de collaboration avec nos partenaires particulièrement dans le domaine de la santé.

### NOS VALEURS OPERATIONNELLES

