

Dans le but de satisfaire toujours plus les Résidants, de valoriser les compétences des collaborateurs, d'améliorer continuellement son organisation, afin d'atteindre un niveau d'efficacité reconnu et apprécié de tous.

La politique qualité de Happy Days liée à son projet d'entreprise se fonde sur une culture partagée et dirigée vers :

- ✿ **Les Résidants** qui sont **notre priorité absolue**. Nous leur devons une amélioration constante de la qualité des prestations. Nous nous engageons à satisfaire leurs besoins, leurs attentes et leurs désirs, à travers l'efficacité des services. Afin de respecter leur liberté et leurs valeurs, nous leur devons de développer en interdisciplinarité un rapport de confiance, d'intégrité et de fiabilité à tous les niveaux de l'organisation pour leur permettre de maintenir leur autonomie, leur indépendance et leur dignité.
- ✿ **Les Collaborateurs** qui œuvrent quotidiennement au bien-être des Résidants. Les membres du personnel sont la pierre angulaire de cette culture, dont dépend l'amélioration du système de management de la qualité qui est l'affaire de tous.
- ✿ **Les Partenaires** (DEAS, DGS, SPC, Commune, etc.) pour lesquels la culture qualité est une stratégie gratifiante. La certification de notre fonctionnement est une marque de confiance pour l'extérieur. Elle garantit une transparence au niveau de notre organisation, d'où découle une gestion rigoureuse des ressources financières.
- ✿ **Les Fournisseurs**, perçus comme de véritables partenaires. Ils ont la garantie que notre entreprise fonctionne de manière efficace et transparente.

Ainsi, nous nous engageons :

- ✿ à perpétuer cette culture qualité à l'ensemble de nos prestations,
- ✿ à veiller à une recherche permanente de l'efficacité objective de l'ensemble de nos processus,
- ✿ à capitaliser nos expériences pour viser cette amélioration dans notre fonctionnement, nos métiers,
- ✿ à assurer des formations internes et/ou externes à notre personnel, afin de maintenir un niveau de qualifications et de compétences élevé.

Ceci implique de notre part et pour tout Collaborateur une clarté dans les communications, une attitude souple et respectueuse face aux exigences des Résidants et de leurs proches. Ces engagements sont désormais les nôtres.

La Direction

*L'infirmière-chef
et l'équipe*

*Le responsable
management qualité*

S. Panarelli

A. Granvisir

G. Plantier