



MANUEL QUALITÉ

— ANNÉE 2016 —



EHPAD
FOYER BON SECOURS

SOMMAIRE

1 – INTRODUCTION	3
2 – DOMAINE D'APPLICATION	5
3 - LES RÉFÉRENCES NORMATIVES	6
4 – LES TERMES ET DÉFINITIONS	8
5 – LE CONTEXTE ET L'ORGANISATION	9
5 – 1 Compréhension de l'organisme et son contexte.....	9
5 – 2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.....	10
5 – 3 Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	11
5 – 4 Système de management de la qualité et ses processus	12
6 – LA DIRECTION	Erreur ! Le signet n'est pas défini.
6 – 1 L'engagement de la direction.....	14
6 – 2 Politique Qualité.....	14
7 – PLANIFICATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	14
8 – LES SUPPORTS	Erreur ! Le signet n'est pas défini.
8 – 1 Les ressources et compétences.....	15
8 – 2 Communication	15
8 – 3 Gestion documentaire.....	16
9 – RÉFÉRENTIEL D'ENGAGEMENT DE SERVICE	17
10 - ÉVALUATION DES PERFORMANCES	20
10 – 1 Les indicateurs qualité.....	20
10 – 3 L'autoévaluation	21
10 – 4 Les enquêtes de satisfaction	23
11 – AMÉLIORATION	25
SIGNATURE DE LA DIRECTION	25