

Introduction

La Fondation Silo est un centre de compétences important du réseau sanitaire vaudois. Elle offre un accompagnement de qualité aux personnes âgées ou handicapées, en long séjour comme dans toute autre structure d'accueil, au travers d'une organisation efficiente dans un cadre éthique respectueux de la personne humaine.

La fondation est conduite sur un mode dynamique dans le cadre évolutif de son contexte socio-politique. La recherche de l'amélioration continue et de l'adaptabilité des prestations est une priorité stratégique.

Nous collaborons, avec nos fournisseurs et nos prestataires externes, à l'application de la politique qualité décrite dans le présent manuel afin d'améliorer continuellement notre offre et d'assurer la conformité aux exigences légales applicables.

Objectifs du manuel

Le présent manuel vise à décrire le Système de Management de la Qualité (SMQ) et à expliquer ce que représente le terme « qualité » au sein de la Fondation Silo et comment sa gestion permet d'assurer la satisfaction de nos clients dans toutes les prestations que nous leur fournissons.

Ce manuel est avant tout un support de communication destiné à l'ensemble de nos clients (résidents, bénéficiaires et locataires), de leurs proches, des collaborateurs, des fournisseurs et des prestataires externes, ainsi que toutes les autres parties prenantes. Il a pour objectif de présenter une vue complète de notre organisation.

Norme et certification

L'existence du SMQ est régie par un cadre réglementaire basé sur des normes et certifications :



Une norme est un document qui définit des exigences, des lignes directrices ou encore des caractéristiques à utiliser systématiquement.

La **certification** est une procédure destinée à faire valider la conformité du système par un organisme agréé indépendant.



Le **label "Healthmark"** est spécialement adapté aux établissements et organismes du secteur de la santé. Voisin de la norme ISO, il est délivré conjointement avec cette dernière.



Le système de management de la fondation a été audité et certifié selon les exigences d'ISO 9001 :2015 (à l'exception du paragraphe « 8.3 Conception et développement de produits et services » non applicable compte-tenu des activités de la fondation) et Healthmark.

Le SMQ s'applique à l'ensemble des missions d'accompagnement de la personne âgée et de la petite enfance, des sites et des collaborateurs. Il se caractérise par une organisation clairement définie dont la direction en porte la responsabilité.

Présentation de la fondation

La Fondation Silo est une fondation privée reconnue d'intérêt public, membre de HévivA (Association vaudoise des institutions médico-psycho-sociales). Depuis de nombreuses années, l'institution a régulièrement évolué pour répondre aux besoins de la population.

Historique

- 1933 : Déménagement à Echichens et création de l'Association Silo
- 1959 : Constitution de la Fondation Silo
- 1992 : Création d'une unité médicalisée et reconnaissance d'intérêt public
- 1996 : Construction de logements protégés (Fougères A)
- 2005 : Construction de logements protégés (Fougères B)
- 2008 : Reprise de l'exploitation du Château de Féchy
- 2009 : Agrandissement de l'EMS Silo et création d'une unité de PAA
- 2016 : Ouverture du Centre de vie infantine Silasol
- 2016 : Modernisation de l'EMS Silo et augmentation des lits de PAA
- 2017 : Arrêt des prestations HNM et externalisations des soins à domicile
- 2020 : Ouverture d'une nouvelle structure de court séjour (30 chambres) et CAT (10 places)

Vision & enjeux

En novembre 2016, le Conseil de fondation a mené une démarche réflexive sur le plan de son développement structurel. Il a basé sa réflexion sur la base d'un SWOT enrichi.

D'ici à 2022, le Conseil de fondation souhaite travailler à la pérennisation de la structure et, pour ce faire, développer les points suivants :

- mettre en œuvre les projets institutionnels
- consolider l'existant
- être un modèle sur le plan opérationnel
- fidéliser le personnel et développer les moyens pour ce faire
- être fortement présent dans le réseau
- conserver la taille/masse critique la plus appropriée et mettre en place le mode de gestion en fonction

Ainsi, les quatre enjeux pour cette période sont les suivants :





- Adéquation des prestations
- Adéquation des ressources
- Positionnement dans le réseau
- Ethique et qualité

Ils sont décrits dans le plan stratégique.


Mission

Notre institution a pour vocation de prendre soin avec professionnalisme de personnes âgées en offrant des prestations adaptées à chaque niveau de dépendance dans un environnement chaleureux, animé et ouvert sur la vie.

Les prestations de la fondation en faveur de la personne âgée comprennent l'hébergement de long séjour de gériatrie et de psychiatrie de l'âge avancé (PAA), l'accueil de court séjour de gériatrie, et le logement protégé. Suite à la mise en œuvre du projet institutionnel SAMS, soit le développement du pôle « Structures d'Accompagnement Médico-Sociales » un établissement de court séjour (PAA compatible) et d'un Centre d'accueil temporaire (CAT) ont vu le jour courant 2020.

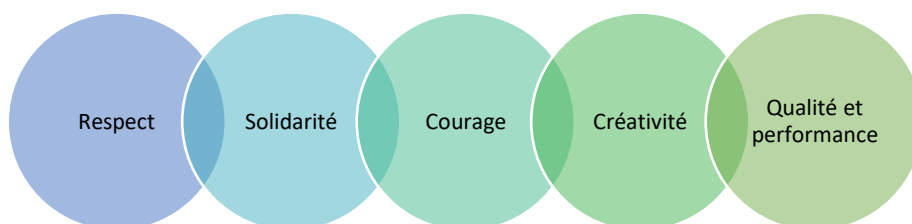
	<p><i>Long séjour</i> : lieu de vie médicalisé offrant des prestations sociales, hôtelières, de soins et d'animation (gériatrie et PAA)</p>
	<p><i>Logement protégé</i> : pour les personnes désirant garder leur «chez soi» dans un cadre sécurisant et adapté, favorisant les liens sociaux avec prestations à la carte.</p>
	<p><i>Court séjour</i> : offrir aux personnes âgées, handicapées ou momentanément fragilisées physiquement ou psychologiquement, une prise en charge médico-sociale de courte durée pour leur permettre de récupérer avant un retour à domicile. Décharger ponctuellement les proches aidants afin de leur permettre de se reposer, de partir en vacances ou d'assurer le relai lors de périodes délicates.</p>
	<p><i>Centre d'accueil temporaire</i> : accueillir de manière ponctuelle et régulière des personnes âgées fragilisées par la vieillesse, un handicap ou l'isolement afin de leur permettre de rester le plus longtemps possible à domicile et de soulager les proches aidants.</p>

Depuis 2016, la fondation a également pour mission d'œuvrer en faveur des enfants et de leurs familles. A cet effet, elle exploite des structures d'accueil collectif de jour préscolaire favorisant des relations intergénérationnelles.

	<p><i>Centre de vie infantine</i> : offrir un lieu d'accueil et d'éveil dans un cadre sécurisant, bienveillant et respectant le rythme de développement de chaque enfant afin de procurer aux familles de la région ou aux collaborateurs de la fondation un mode de garde.</p>
---	---

Nos valeurs

Les valeurs de la fondation trouvent leur ancrage dans la référence aux valeurs chrétiennes et de large spiritualité, rappelées dans ses statuts. Nos relations sont empreintes de respect, favorisant un enrichissement mutuel. Ensemble, nous nous mobilisons au service de nos hôtes avec courage et en intégrant leurs familles. Nous cherchons à innover pour garantir une qualité élevée de nos prestations.



Philosophie d'accompagnement

Pour nous, la santé ne se réduit pas à ses aspects fonctionnels ou médicaux. Nous voulons accompagner la vie sous toutes ses formes en considérant notamment que la santé globale est aussi influencée par des données psychosociales et par l'environnement.

Notre accompagnement individuel vise à maintenir chez chacun de nos bénéficiaires un état de bien-être physique, mental, social et spirituel en intégrant les familles et les proches.

«... Accompagner quelqu'un ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route, lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre. C'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de son pas.»

Patrick Verspieren

En tant que professionnels œuvrant dans un environnement institutionnalisé, nous devons être attentifs à respecter les décisions ou choix individuels dans notre manière d'entourer les clients.

Notre philosophie d'accompagnement donne ainsi un cadre de référence commun à tous nos collaborateurs, tous secteurs confondus, permettant une amélioration de nos pratiques en termes d'ajustement, de cohérence et d'articulation du travail interdisciplinaire. Elle valorise le rôle de chaque professionnel tout en renforçant son identité. Les situations deviennent de plus en plus complexes, c'est pourquoi nous sommes attentifs à développer les compétences de nos collaborateurs aussi bien sur le plan technique que sur le plan relationnel et humain.

Politique qualité

L'environnement socio-sanitaire est toujours plus complexe, englobant un mix d'acteurs aux objectifs aussi variés que dichotomiques. Nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos clients les meilleures prestations tout en respectant les impératifs financiers et les directives cantonales.

Pour répondre aux besoins de nos clients et viser une satisfaction croissante, nous avons mis en place un système basé sur une approche « processus » et une volonté de mettre à disposition de notre personnel des moyens modernes et performants.

Notre Politique Qualité définit de quelle manière notre **démarche qualité s'inscrit dans la stratégie globale** de la fondation. Elle fournit un cadre pour l'établissement d'objectifs de qualité et d'indicateurs de performance, contribue à l'amélioration continue du système de management de la qualité (SMQ) et satisfait aux exigences de la norme ISO 9001. Elle est constituée des 7 principes décrits ci-après.

1. Orientation client

Raison d'être du management de la qualité, la satisfaction de nos clients implique de les placer en permanence au cœur de nos préoccupations, de notre stratégie, de nos objectifs, de nos décisions et de nos actions.

2. Engagement de la direction

Pour que le SMQ puisse vivre et être porté par l'ensemble des collaborateurs, il est essentiel que la direction de la fondation s'engage et s'implique dans le système de manière active, par :

- la satisfaction permanente des clients
- la mise à disposition des ressources humaines et autres ressources adéquates
- la promotion du SMQ pour favoriser l'implication du personnel
- la surveillance des processus et des réalisations
- l'identification des risques et des opportunités
- la mise en place de mesures appropriées et solides
- le respect des exigences légales applicables

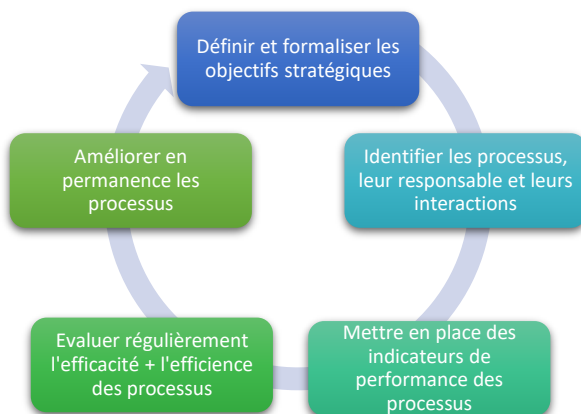
3. Implication du personnel

Tout comme la direction, il est important que le personnel s'implique de manière active dans le système, notamment par :

- la recherche de la satisfaction permanente des clients
- l'intégration de la qualité dans la réalisation des prestations, afin de faire vivre le SMQ au quotidien
- la formulation de suggestions d'amélioration ou la déclaration de non-conformités
- l'utilisation de la documentation validée dans le SMQ

4. Approche processus

Base du SMQ, l'approche processus sert à décomposer les activités de la fondation en processus pour les analyser, les mettre sous contrôle et les faire concorder avec les missions, la vision et les objectifs stratégiques.



La cartographie des processus permet d'envisager le fonctionnement de la fondation dans sa globalité et de décrire les interactions entre les processus. Elle s'articule autour de 3 macro-processus et se présente comme suit :

A. Les processus de management

Le développement de l'organisation, de ses valeurs, de sa culture, ainsi que la gouvernance et la veille réglementaire et étatique font partie intégrante des processus de management. Lesquels ont pour principale activité la définition et le pilotage de la stratégie.

Aussi, les objectifs stratégiques et les lignes directrices sont le fruit de réflexions menées par le Conseil de fondation, avec la participation du directeur. La déclinaison de cette stratégie en objectifs opérationnels est, quant à elle, déterminée par le comité de direction.

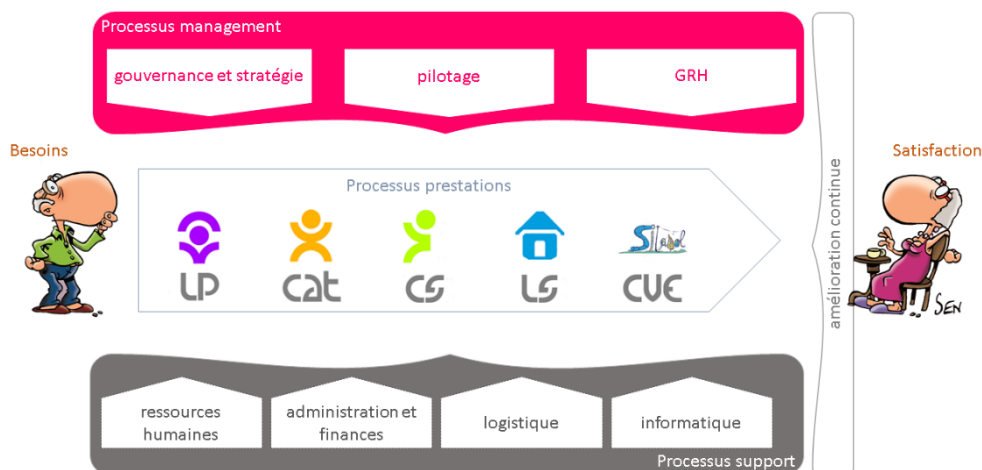
B. Les processus de prestations

Ces processus métier visent à couvrir le parcours des clients au sein de nos différentes missions. Ils représentent le cœur de notre activité.

Pour aller encore plus loin dans la qualité de nos prestations, nous avons choisi d'obtenir le label « Healthmark », gage d'un haut niveau de soins.

SMQ Fondation Silo – cartographie des processus

— processus partiellement externalisés



C. Les processus de support

La mise en œuvre de la stratégie et le soutien aux prestations font partie intégrante des processus de support, lesquels regroupent les activités de ressources humaines, administration et finances, logistique (achats, marchandises & services, infrastructure, maintenance & environnement, hygiène, restauration et sécurité), informatique, gestion de projets et amélioration continue.

5. Amélioration continue

Garante de l'efficacité du SMQ, l'amélioration continue consiste à détecter les possibilités d'amélioration et les actions de non-conformités, à les planifier, à les réaliser, à les suivre et à les mesurer selon le cycle du PDCA. Elle implique un changement graduel et perpétuel du système, axé sur la recherche d'efficacité et l'évolution des bonnes pratiques.

Pour cela, elle s'appuie sur une série « d'outils » :

Formulaire « A votre écoute »

Canal de communication mis à disposition des clients et des parties intéressées pour permettre l'écoute active de leurs remarques et assurer la prise en compte de leurs exigences et ainsi satisfaire au mieux leurs besoins.

Annonces qualité

Canal de communication mis à disposition des collaborateurs pour permettre l'écoute active de leurs remarques et assurer leur implication dans l'amélioration continue.

Audits internes

Activité neutre pour vérifier la conformité aux exigences normatives, vérifier la connaissance, l'application et l'efficacité des processus et conforter les bonnes pratiques observées pour encourager les équipes et capitaliser ces pratiques dans la fondation.

Audits externes

Activité réalisée par un organisme externe indépendant et accrédités pour fournir la certification de conformité aux exigences normatives et au label de qualité.

Revue de direction

Réunion annuelle de révision de l'ensemble des processus durant laquelle un bilan de l'année écoulée est effectué et des objectifs et des actions pour l'année en cours sont fixés par chaque responsable de processus et validés par le comité de pilotage. Elle garantit ainsi une vision globale et commune du SMQ.

6. Documentation et traçabilité

La documentation assure le maintien du savoir-faire. Elle est une protection visant à assurer le professionnalisme ; à la fois assistance et outil pour exercer son activité au quotidien. La traçabilité, quant à elle, est la preuve que les actions sont réalisées.

7. Parties intéressées

On parle de parties intéressées pour désigner une personne ou organisme qui peut soit influencer une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité.

La cartographie des parties intéressées pour les missions liées à la personne âgée est la suivante :



Elle est détaillée dans le portail SMQ.

Conclusion

La qualité à la Fondation Silo est l'affaire de tous ! Chacun contribue à son niveau à faire vivre le système, à améliorer les prestations et à satisfaire les clients.

Et pour appuyer ce qui précède, voici quelques citations de collaborateurs : « *C'est un système qui permet de mettre en place des outils pour tendre vers la satisfaction du résident.* »

« *C'est un système qui permet d'améliorer certaines prestations qui sont offertes aux résidents et aux collaborateurs.* »

« *J'utilise les outils mis à disposition pour faire mon travail.* »

« *Quand on a des doutes sur quelque chose, on a des documents auxquels se référer pour savoir comment bien faire et donner des prestations de qualité.* »