

### PRESENTATION DE SWISS EVOLIFE

Swiss Evolife offre une solution évolutive à chaque personne accueillie, selon ses souhaits et ses rêves d'autonomie. Les soins sont basés sur une assistance individualisée et un accompagnement sur-mesure de manière temporaire ou durable.

#### Concepts Swiss Evolife

- Concept unique d'appartements évolutifs pour personnes de tout âge et tous moyens financiers
- Une solution individualisée dans l'organisation des soins et l'accompagnement social, avec interventions de l'OSAD (littoral de Neuchâtel)

#### Nos prestations OSAD (littoral de Neuchâtel) – *assisted living*

- Soins de base
- Soins infirmiers
- Soins palliatifs
- Soins physiothérapie / ergothérapie
- Veilles encadrantes 24/24, actives ou passives
- Aide administrative
- Service de ménage
- Service de blanchisserie
- Service de repas et/ou accompagnement
- Service de transports
- Sorties accompagnées

#### Les régions que nous desservons

- Tout le canton de Neuchâtel

#### OBJECTIFS ET MISSIONS DE L'OSAD (littoral de Neuchâtel)

- Maintenir le client dans un cadre autonome le plus longtemps possible
- Garantir aux bénéficiaires la meilleure qualité de vie possible

Globalement, l'objectif est de permettre aux clients d'améliorer leur qualité de vie en bénéficiant de prestations d'accompagnement de proximité et en développant une vie sociale dans un habitat respectueux de leur perte d'autonomie.

#### NOS VALEURS

Le partage des valeurs est nécessaire au maintien de la vision de Swiss Evolife.

Notre philosophie des soins repose sur un accompagnement centré sur la qualité de vie et la proximité relationnelle. Notre cadre de référence se base sur l'autonomie de l'individu et sur la théorie de l'auto-soin qui vise à satisfaire les besoins des bénéficiaires.

L'objectif de Swiss Evolife est animé par sa volonté d'accompagner au mieux chaque bénéficiaire de façon personnalisée et par l'application concrète des principes éthiques rattachés aux valeurs soignantes.

Nous accordons une importance capitale à la qualité de nos relations humaines, qui est le point central de la pratique infirmière.

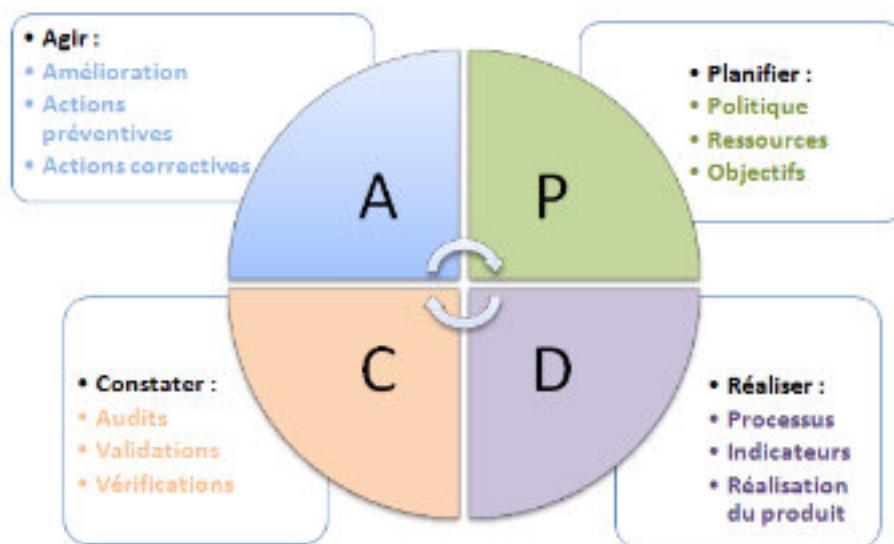
## POLITIQUE QUALITE

« La **qualité** signifie avant tout d'être capable de fournir la **juste réponse** aux **besoins** du client »

### Objectifs

La politique qualité a pour but de maintenir l'amélioration permanente du système de management de la qualité (SMQ) et des prestations offertes. Elle est appropriée à la finalité et au contexte de Swiss Evolife. Elle répond aux exigences applicables et se base sur les valeurs de Swiss Evolife.

La politique qualité de Swiss Evolife repose sur un système de management de la qualité qui fait référence aux normes ISO 9001 : 2015. Elle se centre sur la roue de Deming qui promeut l'amélioration continue du SMQ.



### Responsabilités du SMQ

La directrice de Swiss Evolife est la référente du SMQ. Les pilotes de processus correspondants sont garants du maintien et développement du système de management de la qualité. Un intervenant externe soutient le dynamisme et l'évolution du SMQ.

### Système de management de la qualité

La démarche qualité se base sur une stratégie qualité qui applique différents outils qualité.

### Stratégie qualité

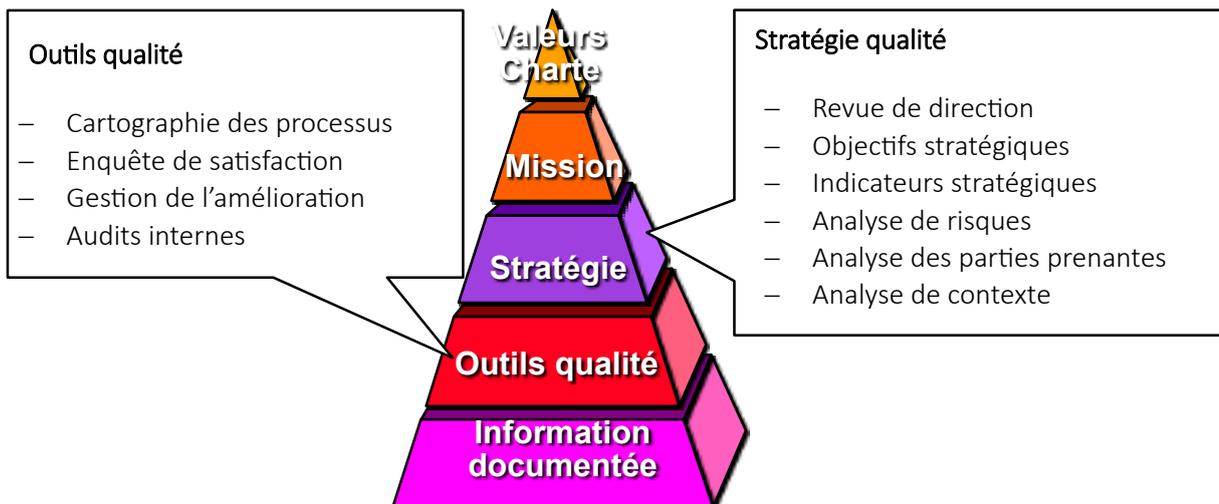
- Revue de direction Swiss Evolife (revue des objectifs stratégiques et indicateurs) 1x /an
- Objectifs stratégiques définis annuellement par la directrice de Swiss Evolife. Ils sont suivis et évalués régulièrement
- Indicateurs stratégiques (présentés lors de la revue de la direction)
- Analyse de risques (matrice des risques)
- Analyse des besoins et attentes des parties prenantes
- Analyse du contexte interne et externe (risques et opportunités)

## Outils qualité

- Cartographie des processus
- Enquête de satisfaction
- Gestion de l'amélioration : Propositions d'amélioration et dysfonctionnements
- Audits internes
- Informations documentées : Gestion documentaire

Respect des 4 étapes de la roue de Deming pour chaque outil qualité appliqué.

## Structure de la qualité



## Amélioration continue

L'amélioration continue est au cœur du SMQ. Elle permet de surveiller la perception du client au niveau de sa satisfaction concernant ses besoins et attentes. Les différents outils utilisés sont sélectionnés en fonction de la spécificité de la demande.

Swiss Evolife détermine et sélectionne ainsi les opportunités d'amélioration et entreprend toutes les mesures nécessaires pour améliorer la satisfaction des clients.

Ces différentes mesures sont validées par le responsable concerné, mises en place puis évaluées afin d'en tester leur efficacité. La pertinence de l'efficacité du SMQ est ainsi analysée en continu.

## Révision de la politique qualité

La politique qualité est revue annuellement, en fonction des divers éléments présentés lors de la revue de direction. Elle est modifiée en conséquence. Elle est diffusée en interne et en externe sur demande.

Les modifications du SMQ sont planifiées et intégrées dans le suivi des actions d'amélioration. Les impacts possibles des modifications sont pris en compte afin que l'intégrité du SMQ ne soit pas menacée. La disponibilité des ressources et l'attribution des responsabilités sont définies dans les tableaux de suivi.

## Risques et opportunités

Dans le cadre du SMQ, afin de tenir compte des enjeux internes et externes et d'atteindre les résultats escomptés, Swiss Evolife met en place des analyses de risques et des analyses de contexte interne /externe. Elles déterminent également les besoins et attentes des parties intéressées. Ces démarches ciblent ainsi les opportunités d'amélioration à mettre en place.