

INSTITUTIONS ET ISO9000 FDIS2000

AVANT PROPOS

Lorsqu'on parle de qualité automatiquement vient à l'esprit la notion des normes en vigueur, telles que la sécurité des constructions et la gestion industrielle et commerciale, les fameux ISO.

Appliquer de telles normes à des institutions qui s'occupent de personnes avec handicap mental n'est pas aisé.

La multiplicité des parties prenantes et de « clients » qui sont les parents et les personnes à handicap mental fait que la notion de qualité dépasse largement le cadre rigide des normes. Le côté chaleur humaine avec ses gestes d'amitié, de solidarité, et de dévouement n'est pas mentionné dans les normes.

Les normes sont là pour désigner les responsabilités de part et d'autre entre le « *client et le fournisseur* ».

1. La qualité est ce qu'il a été convenu entre le fournisseur et son client, ni plus ni moins.

La sous - qualité est la livraison de prestations et produits ne répondant pas aux minima contractuels entre les deux partenaires ; il existe des non conformités.

La sur - qualité est quand le client reçoit plus de prestations que convenu.

La conformité est un standard minimal accepté par les parties et formellement codifié. La mise en application consiste à suivre avec exactitude les règles et procédures.

Un Manuel Assurance Qualité avec des procédures a de nombreux avantages :

- Il répond à la grande majorité des questions que les parents se posent.
- C'est une sécurité pour l'Institution en cas de critique externe.
- C'est un outil de gestion incontournable, et un argumentaire de poids avec les instances étatiques (parties prenantes financières).

Le Manuel Assurance Qualité avec ses documents pour une Institution est une création exclusive qui prend en compte les exigences de la qualité EN8402, ISO 9000 FDIS2000, avec des éléments de la norme EN 45001 pour les compétences du personnel ainsi que les recommandations pour la Suisse de la **Charte Suisse de « insieme » 1989** qui sont utiles dans le fonctionnement de tous les jours et qui expriment les façons de faire des autres aspects non exigées dans la norme ISO 9000.

Un MAQ avec ses documents **doit être de la sur-qualité**, et **rassurer le client (parent)** que le résident reçoit tous les égards de la part de la Fondation et de l'Institution.

Pour la Suisse

Si en plus l'institution souscrit à la Charte que **insieme** a élaborée et votée par l'assemblée générale de 1989 à Lugano, et par la suite ratifiée par la grande majorité des associations cantonales en **Suisse pour Geneve (APMH)**, on pourra estimer que les personnes avec handicap mental reçoivent une prise en charge digne de son nom.

FW est co-auteur de la Charte Suisse de **insieme**.