



# Système Qualité Phénix: certification à la nou- velle norme ISO

*Par Jean-Marie Rossier,  
psychologue-psychothérapeute  
FSP et Responsable Qualité*



L'année 2018 a été une année remarquable pour la Qualité puisque la Fondation Phénix a passé le virage vers la nouvelle norme ISO 9001:2015 pour être certifiée lors de l'audit de re-certification en mai 2018.

Le certificateur a passé en revue les 5 centres thérapeutiques, l'administration et le laboratoire, le tout en deux jours.

#### Il a ainsi relevé de nombreux points forts:

- la quantité de travail réalisé pour l'adaptation à la nouvelle norme ISO 9001:2015;
- une entreprise dynamique caractérisée par ses capacités d'anticipation, de réactivité, d'adaptabilité, de professionnalisme et de créativité;
- auprès des personnes auditées, des qualités de sincérité, de professionnalisme, de motivation, d'appropriation et une dynamique d'adhésion;
- l'engagement de la direction, des cadres et des collaborateurs rencontrés;
- la revue de l'ensemble de la documentation du Système Qualité Phénix;
- la mise en place de la gestion électronique des documents et le projet du nouveau dossier patient Mediboard;
- la mise en place du fonds social et des communes.

.....

*“ La Fondation Phénix a passé le virage vers la nouvelle norme ISO 9001:2015. C'est l'occasion de remercier toutes les personnes qui font vivre la Qualité car la qualité est l'affaire de tous et rien n'est aussi permanent que le changement. ”*

.....

Nous avons travaillé pour quelques corrections, notamment en définissant et démontrant mieux certains objectifs et indicateurs stratégiques issus de l'analyse des contextes internes et externes, ainsi qu'en les mesurant et les documentant plus.

**Nous avons aussi suivis certaines recommandations :**

- renforcer la prise en soins des personnes migrantes souffrant d'addiction, une journée de formation interne a traité de ce thème;
- éditer une charte pour la Fondation en définissant ses missions, ses valeurs et ses visions;
- analyser les besoins futurs en personnels et compétences;
- définir un concept global d'hygiène et nettoyage.

C'est pour moi l'occasion de remercier toutes les personnes qui font vivre la Qualité car la qualité est l'affaire de tous et rien n'est aussi permanent que le changement.