

Les principes de la gestion ISO

La certification ISO 9001 : 2000 nous permet d'intégrer huit importants principes de gestion de la qualité dans nos activités quotidiennes :

Orientation client – tous les processus et services sont planifiés de manière à répondre aux besoins de nos clients et à assurer leur satisfaction.

Leadership – la direction supérieure dirige l'élaboration du processus de qualité et la création d'une culture axée sur la qualité et fondée sur une vision, une mission et des valeurs claires.

Participation du personnel – tout le personnel participe à l'amélioration des processus et est encouragé à prendre en charge les problèmes et les solutions.

Approche processus – des politiques et des directives écrites servent à assurer la prestation de services uniformes.

Gestion par approche systémique – les processus de chaque service sont gérés comme un système et alignés sur les objectifs de qualité.

Amélioration continue – les indicateurs clés de rendement sont constamment surveillés et servent à orienter les améliorations à apporter aux processus et aux services.

Approche factuelle pour la prise de décision – les décisions relatives à l'amélioration des processus et des services s'appuient sur l'analyse de données et d'informations concrètes.

Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs – les relations avec les fournisseurs sont gérées de façon ouverte et respectueuse pour s'assurer que les clients reçoivent les meilleurs services possible.



*Des soins de qualité pour
une meilleure qualité de vie*

Pourquoi choisir Soins à domicile Bayshore?

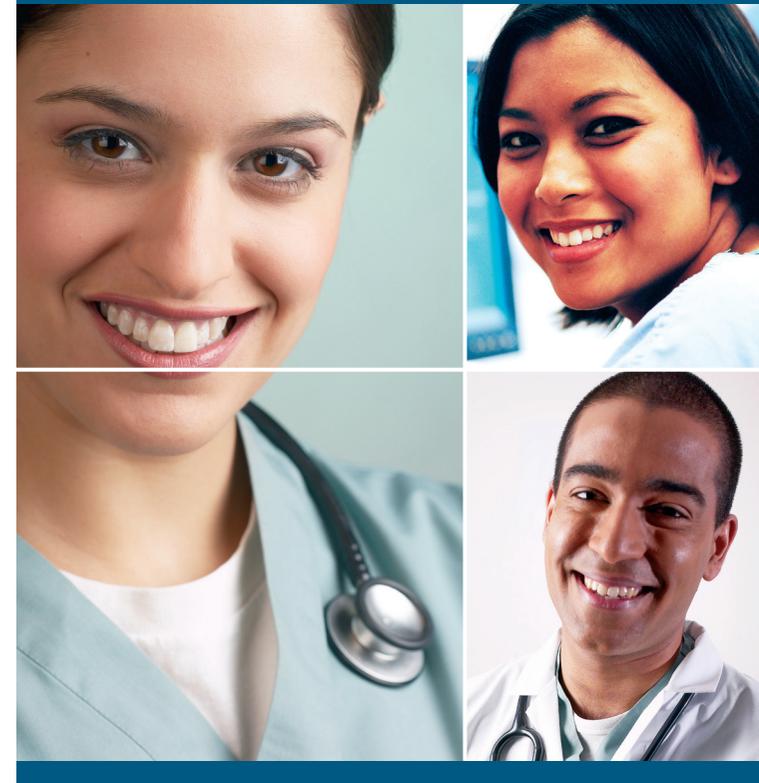
Soins à domicile Bayshore améliore la qualité de vie des Canadiens et préserve leur dignité et leur autonomie dans leur foyer depuis 1966. Nous cherchons à faire une différence dans la vie de nos clients, *à chaque visite, à chaque fois*, en leur offrant une vaste gamme de services de soutien personnel et de santé communautaire par l'intermédiaire de nos différentes succursales à travers le pays.

Pour de plus amples renseignements sur nos services, veuillez communiquer avec la succursale de Soins à domicile Bayshore de votre région ou visitez notre site Web à www.bayshore.ca

*Des soins de qualité pour
une meilleure qualité de vie*

Notre engagement de conformité aux normes internationales

sur les systèmes de gestion de
la qualité ISO 9001 : 2000



MC Les marques de commerce apparaissant dans ce dépliant appartiennent à Polar Valley Investments Ltd, qui nous en a cédé l'utilisation sous licence.

BR23F



Bayshore
Soins à domicile

Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

Chez Soins à domicile Bayshore, nous cherchons à faire une différence dans la vie de nos clients, à *chaque visite, à chaque fois*. La certification ISO 9001 : 2000, un système de gestion de la qualité reconnu à l'échelle internationale, confirme notre engagement à fournir des soins et des services de qualité.

ISO
9001:2000 | Système
de gestion
de la qualité

Entreprise certifiée

Au cours du processus de certification ISO 9001 : 2000, nous avons démontré que nous respectons des normes rigoureuses de qualité en matière de satisfaction de la clientèle, de prestation des services et d'amélioration continue des soins dispensés à notre clientèle.

La certification ISO 9001 : 2000 atteste également que nous utilisons des processus bien établis pour orienter les relations avec notre clientèle et gérer nos activités quotidiennes. Ces processus nous aident à garder nos clients satisfaits et au premier rang de l'ensemble de nos activités.

Bayshore
Soins à domicile

Que signifie la certification ISO pour notre clientèle?

Nous sommes fiers de posséder la certification ISO 9001 : 2000 et croyons que, grâce au système de gestion de la qualité que nous avons mis en place, nos clients peuvent avoir confiance que Soins à domicile Bayshore leur fournira les meilleurs services possible. Plus précisément, cela signifie qu'ils peuvent compter sur les avantages suivants :

Satisfaction supérieure

La satisfaction de notre clientèle est une priorité et cela se voit dans la façon dont nous servons nos clients et veillons à répondre à leurs attentes. Nous avons instauré des politiques précises pour mesurer la satisfaction de notre clientèle et pour assurer le suivi des résultats.

Prestation constante de services de qualité

Nous avons établi des politiques et des directives normalisées afin de veiller à la prestation constante de soins de qualité à nos clients, peu importe leur lieu de résidence au Canada et le type de soins dont ils ont besoin.

Personnel spécialisé, déterminé à dispenser des soins de qualité

Tous les membres de notre personnel soignant et administratif de nos succursales sont tenus de respecter nos normes élevées en matière de qualité. Nous les formons et les encourageons à partager leurs connaissances avec le personnel de tous les services et à prendre en charge les problèmes afin de trouver des solutions pour leurs clients.



Amélioration continue des services

Nous cherchons à améliorer nos services de façon continue en mettant en place des processus qui nous aident à identifier et à corriger les erreurs rapidement, tout en apprenant comment améliorer nos directives. Notre système de gestion ISO 9001 : 2000 nous aide également à surveiller et à gérer efficacement les renseignements sur notre clientèle de manière à pouvoir améliorer constamment les soins que nous dispensons.

Mise à l'essai et amélioration continues de nos normes de service

Nous prenons la certification ISO 9001 : 2000 très au sérieux et mettons tout en œuvre pour maintenir nos normes de service de haute qualité par le biais d'audits internes réguliers ou effectués par une tierce partie tout au long de l'année. Nous mettons nos propres normes à l'essai et réévaluons sans cesse les façons dont nous pourrions améliorer nos processus internes et la qualité de nos services.