

---

# Politique qualité

## Novelia Senior Services

---

**Notre volonté première est de privilégier la dimension humaine et de garantir un service de haute qualité en réponse aux besoins et aux attentes des patients, mais aussi de leurs familles.**

Notre politique qualité fixe les attentes, les besoins et les risques pour toutes nos activités et cela pour les bénéficiaires des prestations comme pour les parties prenantes.

### Nos engagements sont les suivants :

- > Mettre à disposition de nos patients des **intervenants qualifiés et professionnels**
- > Assurer des prestations fiables grâce à une **organisation interne optimale** et une volonté d'**amélioration continue**
- > Garantir une fiabilité de service répondant aux **exigences du référentiel de la CNS**
- > Faciliter à chaque instant la **prise en charge globale** du patient
- > Accompagner et prendre en compte les **souhaits et demandes des familles**
- > Répondre de manière **rapide et adaptée** à chaque demande
- > Adapter nos interventions aux **évolutions** de nos patients
- > Faire évoluer **nos pratiques** et nos **concepts** pour améliorer la satisfaction de nos patients et de leurs familles
- > Confirmer notre volonté et notre capacité à réaliser des prestations d'une qualité irréprochable par une reconnaissance externe internationalement reconnue : **la norme ISO 9001**
- > Suivre les évolutions des **techniques** et de la **législation**

Afin de tenir ces engagements, nous mettons quotidiennement en place la structure ainsi que les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires.

Nous attendons de chacun de nos collaborateurs **l'adhésion et le respect de nos valeurs**, autour de pratiques valorisantes. Un engagement clair et mesurable garantit une qualité de prestation optimale et des soins effectués dans le respect de **l'exigence de la fonction**.



**Carine Demangeon**  
Managing Director / Compass Group Luxembourg

---