canton de vaud
LIBERTÉ ET PATRIE

**CIVESS**

Bâtiment administratif
de la Pontaise
Avenue des Casernes 2
1014 Lausanne

# Politique qualité

Le CIVESS est accrédité par le service d'accréditation Suisse (SAS) depuis 2002, des audits internes et externes sont régulièrement effectués pour maintenir cette qualification.

Pour assurer un fonctionnement et des prestations efficientes, la cheffe du Département de la santé et de l'action sociale soutient la démarche qualité du CIVESS par l'application de la norme ISO/CEI 17020 :2012.

La politique qualité permet de développer et de renforcer les liens avec les Directions générales du département.

La politique qualité est adaptée au contexte organisationnel. Elle intègre les orientations de la politique cantonale en suivant le changement des lois et règlements et l'évolution des bonnes pratiques. Elle se soucie de satisfaire les clients : les bénéficiaires et les citoyens, et s'engage à entretenir un esprit de collaboration avec les directions des établissements inspectés, le personnel et les faîtières.

Les principes essentiels que le CIVESS doit garantir sont notamment :

- Des inspections effectuées en toute neutralité, intégrité et indépendance ;
- Le traitement confidentiel des informations et des résultats d'inspections, dans les limites prévues par la législation.
- Le traitement confidentiel des documents remis par les établissements ;
- Une capacité d'adaptation aux interlocuteurs et aux situations différentes ;
- Une expertise dans les domaines inspectés.

La cheffe de Département veille à attribuer les moyens nécessaire pour:

- Constituer une équipe adaptée aux objectifs définis, en assurant une dotation adéquate ainsi que des compétences et qualifications reconnues ;
- Assurer une formation continue du personnel ;
- Actualiser les outils et les méthodes d'inspection en fonction de l'évolution des pratiques professionnelles.

Les outils et les méthodes utilisées sont élaborés dans le but d'aller au-delà de la seule surveillance, dans un souci d'amélioration de la qualité du secteur contrôlé.

Le CIVESS travaille dans une dynamique transdisciplinaire et dans un processus d'amélioration continue. Le but est de constituer un organisme d'inspection performant et crédible, répondant aux exigences du Département, au respect des droits des clients et ceux de la collectivité.

Rebecca Ruiz
Cheffe du Département de la
santé et de l'action sociale