

|                                                                                  |                                    |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------|
|  | Support Informant                  |         |
|                                                                                  | PM03-SI0001<br>Présentation du SMQ | I.E. :9 |

#### Détails du document

| Mat. Superviseur | Superviseur             | Processus                                          |
|------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|
| 000031           | Lauriane Marie LE FLOUR | Organisation du Système Management Qualité et amél |

#### Historique de l'évolution du document

| I.E. | Date       | Justification de la MAJ                                                    |
|------|------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1    | 15/05/2018 | Création                                                                   |
| 2    | 08/03/2019 | Révision annuelle                                                          |
| 3    | 18/11/2019 | Révision suite à intégration de nouveaux pilotes                           |
| 4    | 11/12/2019 | Modification du paragraphe de la norme (8.3 = conception et développement) |
| 5    | 21/10/2020 | Màj carto + pilotes                                                        |
| 7    | 16/01/2023 | Modification                                                               |
| 8    | 17/04/2024 | Modification                                                               |
| 9    | 12/06/2025 | Modification                                                               |

#### Liste des documents de renvoi

| Code | Désignation | Type |
|------|-------------|------|
|------|-------------|------|

#### Liste des rédacteurs

| Nom\Prénom         | Fonction                            | Signature | Date de Validation | Heure    |
|--------------------|-------------------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Ndoye Ndèye Sokhna | Responsable Opérationnel et Qualité |           | 12/06/2025         | 09:46:55 |

#### Liste des vérificateurs

| Nom\Prénom         | Fonction                            | Signature | Date de Validation | Heure    |
|--------------------|-------------------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Ndoye Ndèye Sokhna | Responsable Opérationnel et Qualité |           | 12/06/2025         | 09:47:51 |

#### Liste des approbateurs

| Nom\Prénom              | Fonction                  | Signature | Date de Validation | Heure    |
|-------------------------|---------------------------|-----------|--------------------|----------|
| Lauriane Marie LE FLOUR | Directrice des Opérations |           | 12/06/2025         | 10:30:54 |

Aider les familles Africaines à bien grandir

**nest.**

# Présentation du système Management qualité Nest For All

## Domaine et Périmètre d'application

- **Domaine d'application : Accueil et Orientation Patient, Consultations, Hospitalisations et Suivi**
- **Exclusions : Conception et Développement (8.3).** NEST FOR ALL n'a aucune activité de conception et de développement. Les exigences correspondant à ce chapitre ne sont donc non applicables.

# Politique qualité

Depuis sa création en 2011, NEST FOR ALL a pour vocation d'offrir un suivi médical complet et de qualité aux familles en Afrique. Nos patients sont notre raison d'être et nos ressources humaines le moteur de notre succès, pour partager et entretenir avec nos partenaires l'amélioration de nos performances.

C'est ainsi que dans le secteur très exigeant de la Santé, NEST FOR ALL poursuit ses objectifs de satisfaction des besoins et exigences de ses patients, des exigences légales et réglementaires et celles de ses partenaires.

Pour soutenir sa vision d'être une société de référence pour le suivi de la famille en Afrique, NEST FOR ALL s'engage dans une démarche d'amélioration continue, à travers la mise en place d'un système de management qualité afin de :

1. Apporter à nos patients les meilleurs soins possibles tout en assurant conseil, prévention et écoute pour une prise en charge dans des conditions optimales de sécurité et de confort ;
2. Innover pour améliorer l'expérience du patient et des parties intéressées et la qualité des soins ;
3. Optimiser l'organisation et atteindre les objectifs de performance de l'entreprise ;
4. Faire du retour d'expérience, de l'évaluation de nos pratiques et de

la gestion des risques axée sur la prévention le socle de notre culture de qualité et de sécurité des soins ;

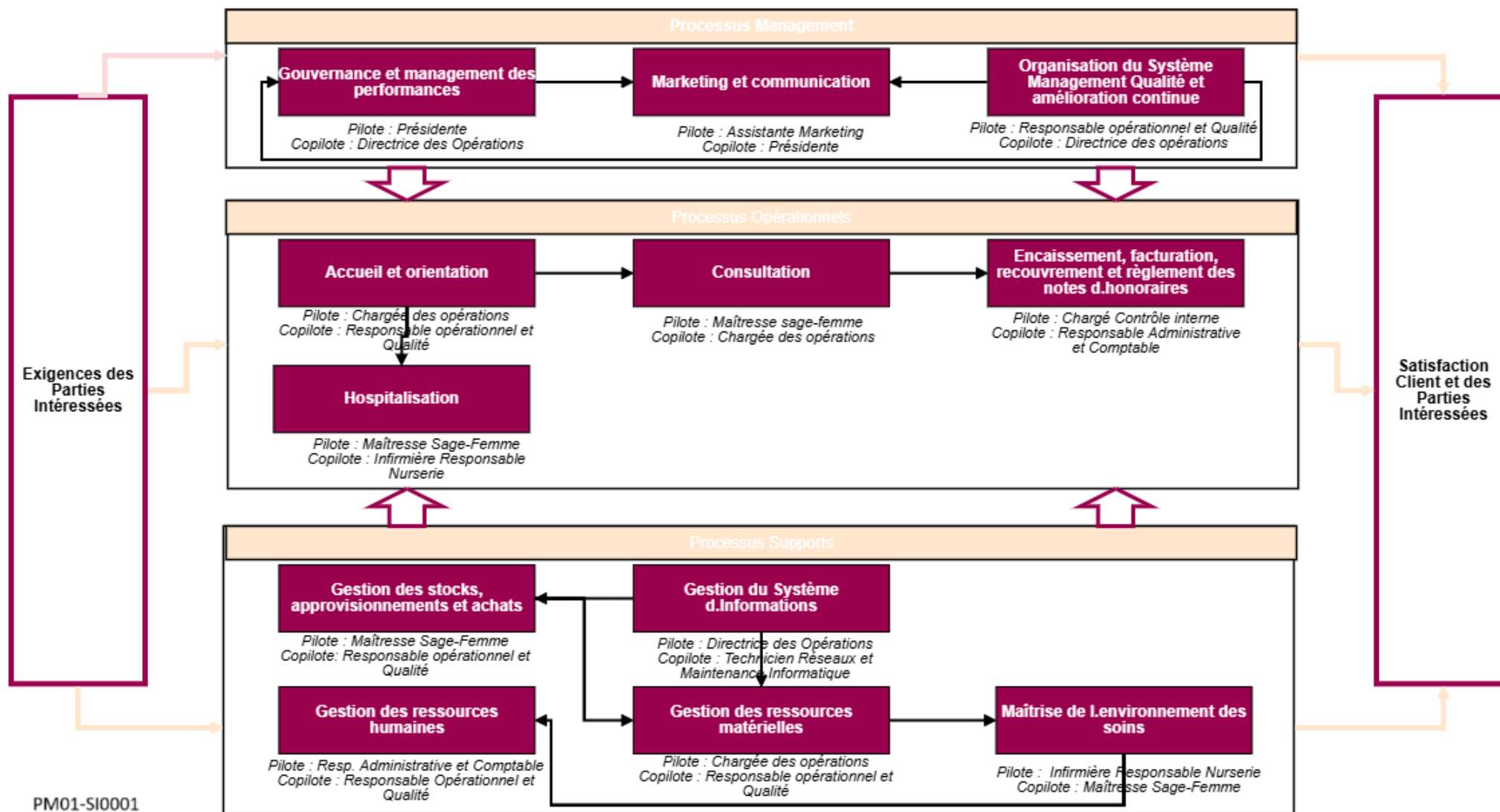
5. Offrir des conditions de travail permettant au personnel de s'épanouir et d'exprimer au mieux ses compétences ;
6. Permettre le développement des compétences et l'évolution du personnel en favorisant la formation permanente ;
7. Etablir et entretenir la relation de confiance avec l'ensemble de nos partenaires.

Gage d'une véritable culture d'établissement basée sur la recherche permanente du progrès, cette politique qualité doit être comprise, partagée et mise en œuvre au quotidien par tous afin de garantir son succès.

NEST FOR ALL s'engage à promouvoir et développer avec toute l'équipe un système de management qualité soutenant notre dynamique d'excellence, gage de pérennité de notre entreprise.

Khadidiatou Diop Nakoulima, Présidente

# Cartographie des processus



# Présentation des pilotes et copilotes



**Onesime Debalde**  
Chargé Contrôle  
interne



**Florence Sambou**  
Infirmière Responsable  
Nuserie



**Habibatou Sy**  
Chargée des opérations



**Binetou Anne**  
Assistante Marketing



**Ndèye Sokhna Ndoeye**  
Responsable  
opérationnel et Qualité



**Khadiyatou Nakoulima**  
Présidente



**Kouna Niang Sambe**  
Responsable administratif  
et comptable



**Lauriane Le Flour**  
Directrice des opérations



**Ndèye Bigué Ndiaye Ba**  
Maîtresse Sage-Femme