



BUREAU
VERITAS

MAY 23

RÉUNION DE CLÔTURE

AUDIT DE SUIVI 1 CLINIQUE NEST FOR ALL NORME ISO 9001: 2015

M. Cheikh NDIAYE

27-28/04/2023



**BUREAU
VERITAS**

1. DÉROULEMENT DE L'AUDIT
2. NON-CONFORMITÉS
3. POINTS DE VIGILANCE
4. OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION
5. POINTS FORTS
6. CONCLUSION



01

DÉROULEMENT DE L'AUDIT



BUREAU
VERITAS

DÉROULEMENT DE L'AUDIT

- ▶ Déterminer la conformité des éléments du système de management de la qualité de NEST FOR ALL
- ▶ Effectuer un jugement sur l'efficacité du système à atteindre ses objectifs.
- ▶ L'audit porte sur les activités, la documentation et les évidences des éléments du système évalué à partir d'un échantillonnage.

PERIMETRE DE CERTIFICATION



ACCUEIL ET ORIENTATION PATIENT, CONSULTATIONS

HOSPITALISATIONS ET SUIVI

SITE 1 LIBERTE VI EXTENSION

SITE 2 HLM GRAND MEDINE VILLA N 546

RAPPEL IMPORTANT

1. L'audit du Système de Management constitue une vérification par prélèvement, de la conformité et de l'efficacité du système.
2. L'équipe d'audit a réuni les preuves d'audit nécessaires pour déterminer si l'amélioration continue a été démontrée ou non, avant de prendre sa décision.
3. La confirmation de l'enclenchement de l'amélioration continue conditionne l'attribution de la certification initiale ou son maintien dans le cas des surveillances
4. L'ensemble des exigences des présents référentiels a été audité sur les sites.
5. En cas d'écart et / ou de proposition sur un site, il appartient à chaque responsable d'activité de vérifier si celui-ci ne le concerne pas également.



2 NON-CONFORMITÉ

00 MAJEURE & 00 MINEURE



BUREAU
VERITAS

NON CONFORMITÉ

Les écarts sont catégorisés en non-conformité mineure ou majeure.

Elles sont générées lorsque, par exemple, l'équipe d'audit constate :

- Une défaillance d'un processus à respecter une exigence du référentiel ou du système de Management en place, ou à atteindre son but
- Un non-respect d'une exigence réglementaire et légale relative au produit ou service
- Une dérive d'un processus mettant en cause la conformité d'un produit ou service

Les non-conformités ainsi formalisées répondent toujours aux 3 critères suivants :

- Être objectives et motivées par le non-respect d'une exigence de la norme ou d'une disposition prévue par l'entreprise
- Être fondées sur des évidences et en aucun cas sur des présomptions
- Être comprises et acceptées par l'Entreprise

Une non-conformité mineure se solde avec un plan d'actions d'amélioration dans lequel l'entreprise s'engage à mettre en place les actions correctives. Ceci sera vérifié lors de l'audit suivant.

Une non-conformité majeure se solde uniquement après la vérification de la mise en œuvre des actions correctives

NON-CONFORMITÉ MAJEURE



NEANT



03

POINTS DE VIGILANCE



**BUREAU
VERITAS**

POINTS DE VIGILANCE

ACCUEIL ET ORIENTATION

Défaut dans la mesure de l'indicateur satisfaction des nouveaux patients à l'accueil d'Octobre à Décembre 2022 et en Mars 2023

HOSPITALISATION

Les enregistrements pour matérialiser la vérification effective de l'entretien des salles d'hospitalisation ne sont pas systématiquement démontrés.

Ex Check List , fiche de vérification

MAITRISE DE L'ENVIRONNEMENT DES SOINS

La périodicité d'enlèvement des déchets n'est pas systématiquement respectée. (cf. registre de suivi des enlèvements)



04

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION



BUREAU
VERITAS

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

RESSOURCES HUMAINES ET GESTION DES STOCKS , APPROVISIONNEMENTS ET ACHATS

- ✓ Les valeurs cibles des indicateurs sont pour la plupart atteintes, il convient d' étudier la disponibilité d'autres indicateurs.

HOSPITALISATION

- ✓ Comparer le planning d'occupation des salles et l'occupation réelle des salles
- ✓ Réviser la valeur cible de l'indicateur Taux de dossiers non conforme pour les nouveaux nés
- ✓ L'occupation des lits est conditionnée théoriquement par les saisons (haute et basse) Il serait intéressant de réviser la valeur cible liée au taux d'occupation des lits en compte des deux saisons.

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

ORGANISATION DU SMQ ET AMELIORATION CONTINUE

- ✓ S'assurer du test du plan d'évacuation
- ✓ Tenir une formation sur la manipulation d'extincteur pour le personnel
- ✓ S'assurer de la révision de la valeur cible de l'indicateur nombre de Non Conformité répétée ainsi que la fréquence de calculs.

ACCUEIL ET ORIENTATION

- ✓ Etudier la possibilité de mesurer les RDV annulés.

OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATION

CONSULTATIONS

Un seul indicateur est mesuré au niveau de ce processus . Dans le cadre de l' Amélioration Continue, NEST gagnerait à disposer d'autres indicateurs liés aux consultations .

L ' échantillon ayant servi de base de mesure de la satisfaction de la consultation des nouveaux patients n'est pas tellement significatif . Il convient de le réviser .



05

POINTS FORTS



BUREAU
VERITAS

POINTS FORTS

- Leadership du Top Management avec une vision , un Plan stratégique de Développement PSD dynamique (validité sur une année)
- Bonne pratique en système de Management (Guide du patient PO03-S10003 V2, livret d' accueil PS02SI0003 , plan d'évacuation , sensibilisation du personnel)
- Création d'un cadre de communication pour le personnel interne (Groupes WhatsApp)
- Bonne écoute des Parties Intéressées avec plusieurs niveaux de mesure de satisfaction (enquête de satisfaction sur SI, Personnel Administratif , Médical et Paramédical, des patients)
- Existence des plusieurs outils (Qualipro, Eyone , Odoo, tableau de bord de suivi des indicateurs) / (Comite de Direction, Revue de Direction , Revue de Processus)



06

CONCLUSION



BUREAU
VERITAS

CONCLUSION :

L'ensemble des documents du système de management est mis en œuvre conformément aux exigences de la présente norme ISO 9001-2015.

Aucune Non Conformité n'a été relevé durant cet audit de Suivi N° 1

Nous recommandons le maintien du certificat .

Le prochain audit sera un audit de Suivi N° 2 dans un délai n' excédant pas 12 mois

Le respect de toutes les exigences normatives, sera évalué et une attention particulière sera portée sur les points de vigilance identifiés pendant cet audit.



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Avez-vous des questions ?