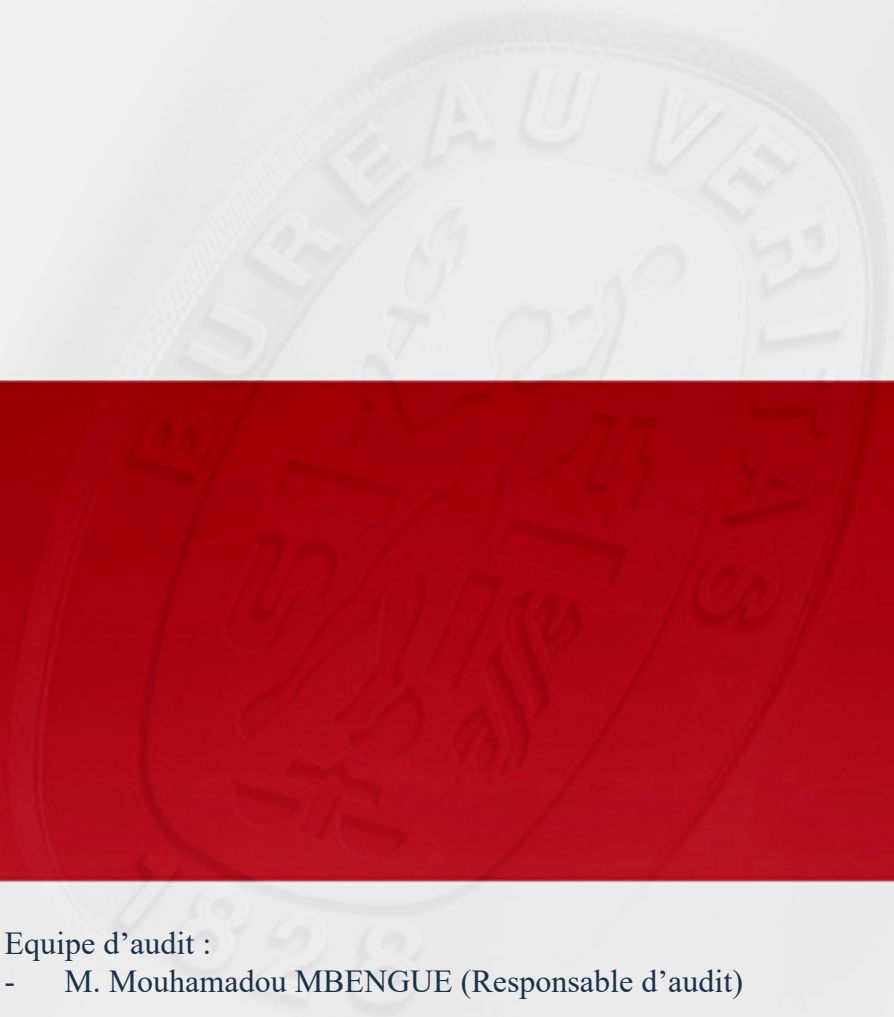




AUDIT DE CERTIFICATION

ISO 9001 : 2015

NEST FOR ALL
REUNION DE CLOTURE

Equipe d'audit :

- M. Mouhamadou MBENGUE (Responsable d'audit)

Audit réalisé du 11 au 12/12/2019



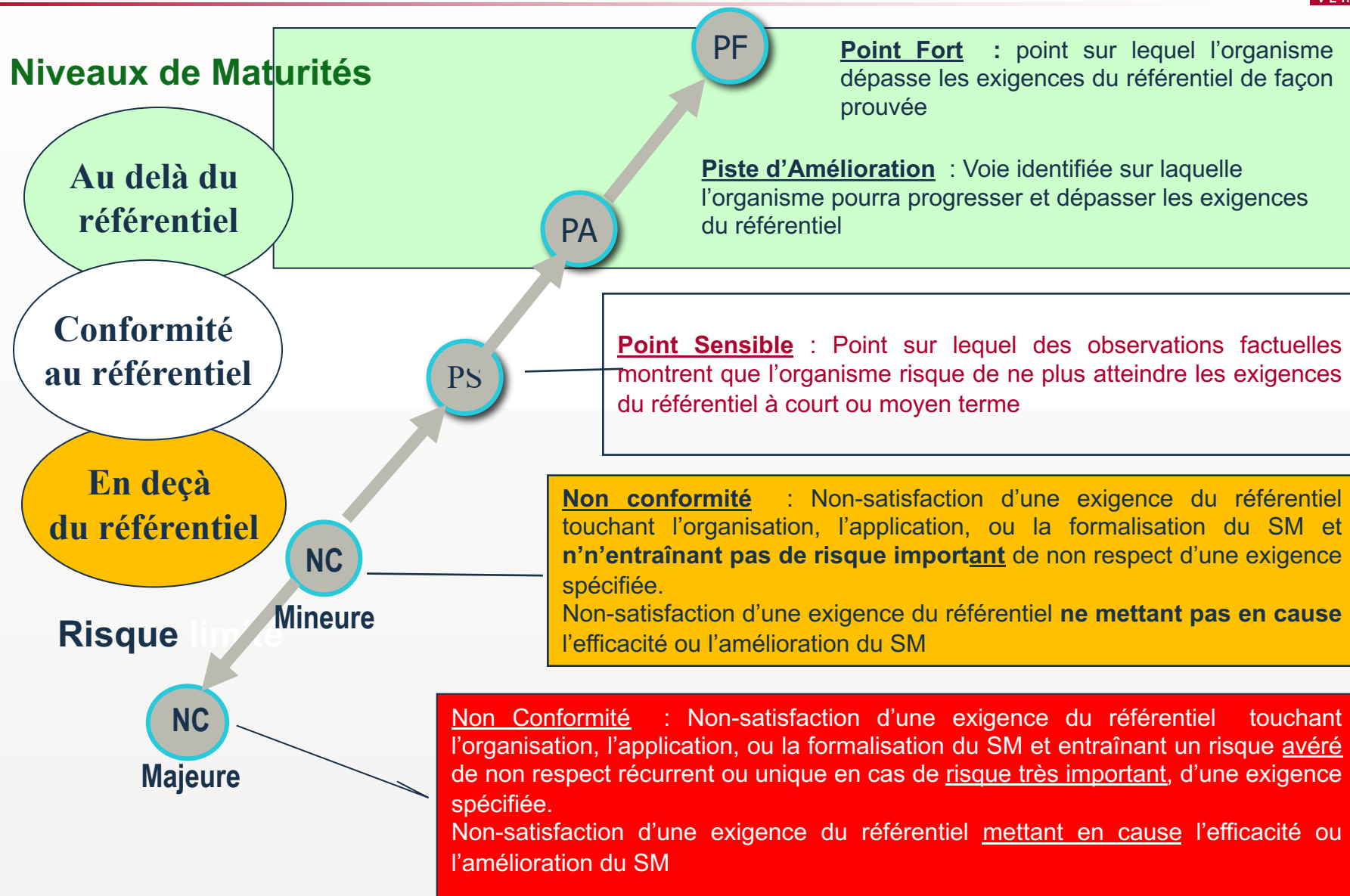
INTRODUCTION

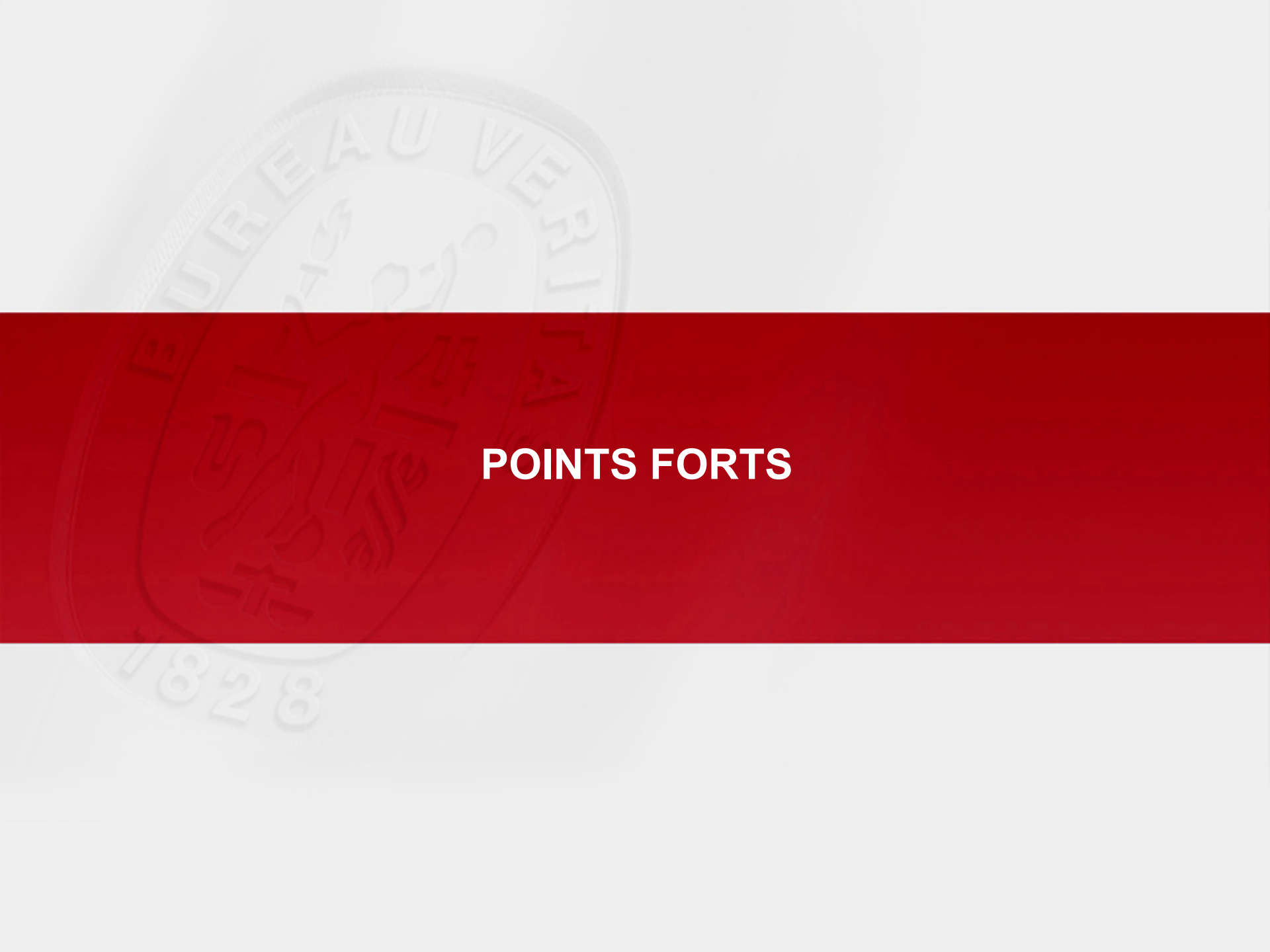
OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION

- ▶ Evaluer la **conformité** des éléments du système à toutes les exigences des normes,
 - ISO 9001 : 2015
- ▶ Fournir un avis sur l'**efficacité** du système à atteindre ses objectifs ;
- ▶ L'audit sur sites a porté sur les **activités**, la **documentation** et les évidences de la mise en œuvre **du système de management** ainsi que l'évaluation de son efficacité sur la base d'un **échantillonnage**.

**« ACCUEIL ET ORIENTATION PATIENT, CONSULTATIONS,
HOSPITALISATIONS ET SUIVI »**

CLASSEMENT DES CONSTATS





POINTS FORTS

- ▶ Engagement de la direction à travers la mise en place de ressources pour l'atteinte des objectifs (logiciel Qualipro, etc.) ;
- ▶ Implication des pilotes et des collaborateurs rencontrés ;
- ▶ Transparence et collaboration des audités ;
- ▶ Réunion trimestrielle sur la qualité et les CODIR
- ▶ Réactivité aux remarques pendant l'audit
- ▶ Ect ...



POINTS SENSIBLES

- ▶ 1/ § 4.3 – Dans le domaine d'application définit, il est indiqué une exclusion du chapitre §7.3 : Conception et Développement qui ne correspond pas au chapitre de la norme qui au §8.3.
- ▶ 2/ § 7.2 – La formation des auditeurs internes est réalisée en interne par un auditeur dont l'expérience en formation et en audit sur le système de management n'est pas suffisante.
- ▶ 3/ § 6.2.1 – Mettre à jour l'indicateur sur le délai moyen entre la sortie du patient et la réception de la facture à la DAF qui a pour cible 7 jours et les valeurs réelles en moyenne sont de 15 jours.
- ▶ 4/ § 10.2 – La procédure disciplinaire pour le traitement des écarts relatives au niveau de la secrétariat n'est pas respectée des mesures sont prises sans ouvrir une fiche d'incidents.



OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATIONS

- ▶ 1/ § - 5.2.2 – NEST doit saisir l'occasion de la rencontres annuelle pour communiquer sur la politique qualité ;
- ▶ § 7.1.3 – Les licences des logiciels acquis doit être conservés pour démontrer l'authencité des produits
- ▶ § 8.4.1 – Les résultats de l'évaluation des fournisseurs peuvent être partager avec ces derniers pour leur permettre d'amélioration leur performance sur des points que NEST juge à améliorer.
- ▶ § 6.2.1 – L'atteinte de certains indicateurs ne dépend pas de l'activité du processus, exemple : nombre de démission par an, nombre de clients consultés, délai de règlement des garants, etc..., NEST gagnerait à suivre des indicateurs maitrisés par le processus.
- ▶ § 7.5.2 Un registre est mis en place au niveau de la secrétariat pour les appels téléphoniques de nuit, mais il n'est pas mentionné la date et l'heure es appels, ces éléments rendrait le document plus exploitable?



NON-CONFORMITÉ



CONCLUSION

Recommandations :

**1/ Positive de l'équipe d'audit pour le maintien de la
Certification du système
de management de la qualité
selon le référentiel ISO 9001 : 2015 car il est conforme et efficace.**

FELICITATIONS À L'ENSEMBLE DE L'ÉQUIPE

MERCI