

CLINIQUE NEST FOR ALL

BUREAU VERITAS

Dates d'audit :

8 au 11 Juillet 2018

Auditeur :

 **Cheikh NDIAYE**



- ☐ Evaluer la conformité du Système de Management de la Qualité mis en place et de ses éléments par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015,
- ☐ Evaluer l'efficacité du Système de Management de la Qualité à travers l'évaluation de sa capacité à atteindre ses objectifs,
- ☐ L'audit sur site porte sur les activités, la documentation et les évidences des éléments du système évalué à partir d'un échantillonnage.



- ❑ **Accueil et Orientation Patient,
Consultations, Hospitalisations et Suivi**



Maturité

Conformité
au
référentiel

Risque limité

Risque important

Au delà du référentiel

En deçà du référentiel

PF

Point Fort : point sur lequel l'organisme dépasse les exigences du référentiel de façon prouvée

OA

Opportunités d'Amélioration : Voie identifiée sur laquelle l'organisme pourra progresser et dépasser les exigences du référentiel

PF

Point faible : Point sur lequel des observations factuelles montrent que l'organisme risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme

NCmineure

Non-conformité mineure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application, ou la formalisation du SM et n'entraînant pas de risque important de non respect d'une exigence spécifiée.
Non-satisfaction d'une exigence du référentiel ne mettant pas en cause l'efficacité ou l'amélioration du SM

NCMajeure

non-conformité majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application, ou la formalisation du SM et entraînant un risque avéré de non respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée.
Non-satisfaction d'une exigence du référentiel mettant en cause l'efficacité ou l'amélioration du SM



- ☐ **Echange objectif et bénéfique à travers une communication ouverte entre l'auditeur et les audités.**
- ☐ **Transparence dans les entretiens**
- ☐ **Professionnalisme des audités et du personnel**



❑ **Processus Gouvernance et Management des performances :**

- Bon leadership : vision , plan stratégique sur 5 ans
volonté manifeste d'amélioration continue
- Rencontre périodique (CD) avec des enregistrements



❑ Organisation du SMQ et AC

- Gestion information du système documentaire avec des privilèges (protection, lecture seule, modification, suppression)
- Bonne maitrise du plan d'action global (82 % des actions soldées)
- Analyse systématique des risques pour l'ensemble des processus
- Comité qualité périodique (chaque trimestre)



❑ Marketing et communication

- Diversité sur le mode et support de communication: site internet, présence sur réseaux sociaux (facebook; link) , plan de communication
- 2 enquêtes de satisfaction (cf PM03-EN11-02)
- Action de fidélisation des patients avec un kid dédié , convention avec des partenaires



- ❑ **Encaissement facturation et recouvrement**
 - Maitrise de l'activité de l'encaissement avec un budget prévisionnel



❑ **Système d'information**

- Hébergement des données en E Cloud avec des tests de récupération et des back up réguliers (toutes les 6 h)
- Maintenance préventive et curative des équipements



☐ Ressources Humaines

- Formation de l'ensemble du personnel sur le module hygiène hospitalière

❑ Consultations

- Déclaration des données personnelles à la CDP en 2015.
- Mise en place d'un Comité Pluridisciplinaire de Diagnostic Pré-natal CPSPV avec 2 réunions par semaine (Jeudi & Dimanche) en sus de la tenue d'un staff médical



❑ Hospitalisation

- Gestion rigoureuse des stocks (inventaire périodique, attention particulière sur les dates de péremption des médicaments)
- Enquête de satisfaction périodique auprès des patients



Processus Achats

- Maitrise du processus : calendrier des évaluations et 2 niveaux de contrôle des commandes (avant et pendant la livraison)



❑ Maitrise de l'environnement des soins

- Mode opératoire pour utilisation des gants (PS 02MO02) et lavage des mains
- Convention avec une structure hospitalière pour l'incinération des déchets à risques.



☐ Organisation du SMQ et amélioration

- Faiblesse dans la matérialisation des interactions entre les processus.

☐ Processus Marketing et communication

- S'assurer de l'adhésion à d'autres réseaux sociaux



Opportunités d'amélioration

☐ Encaissement facturation et recouvrement

- S'assurer de la répartition des montants recouverts par prestations et par sites



❑ Système d'information

- *S'assurer de l'installation de caméra de surveillance sur le site des HLM Grand Médine*
- *S'assurer de l'existence d'autres indicateurs*

❑ Ressources Humaines

- S'assurer de la mise en place d'une fiche récapitulative des éléments constitutifs du dossier du personnel.
- S'assurer d'un résumé des étapes du processus de recrutement avant présentation au CD.



❑ Hospitalisation :

- S'assurer de l'enregistrement de la restitution de l'enquête de satisfaction

❑ Processus Accueil et orientation

- S'assurer de l'enregistrement des prospects relatifs à des informations
- S'assurer de la mesure de la conversion en commande suite à une demande de facture pro-forma
- S'assurer de la révision du délai moyen d'attente



Opportunités d'amélioration

☐ Achats

- S'assurer de la production d'un état récapitulatif des évaluations et des réévaluations
- S'assurer de la séparation des tâches (commande- réception)



- ❑ Le système de management de la Qualité de NEST couvre l'ensemble des exigences du référentiel ISO 9001 V 2015 .
- ❑ Les dispositions du système de management de la qualité de NEST sont globalement appliquées, répondent aux exigences du standard et permettent également d'atteindre les résultats planifiés.
- ❑ Les performances du SMQ sont satisfaisantes et la dynamique d'amélioration est bien déployée.
- ❑ Nous encourageons fortement tout le personnel à maintenir la dynamique d'amélioration initiée par l'équipe dirigeante.
- ❑ **CONCLUSION:** Aucune non-conformité n'a été soulevée durant cet audit de certification, ainsi, le dossier sera transmis au comité de certification avec avis favorable pour la certification de NEST selon la norme ISO 9001 V 2015





FIN



**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**

QUESTIONS?

cheikh.ndiaye@sn.bureauveritas.com