



AUDIT DE CERTIFICATION

ISO 9001 : 2015

NEST FOR ALL
REUNION DE CLOTURE

Equipe d'audit :

- M. Mouhamadou MBENGUE (Responsable d'audit)

Audit réalisé du 10 au 11/12/2020



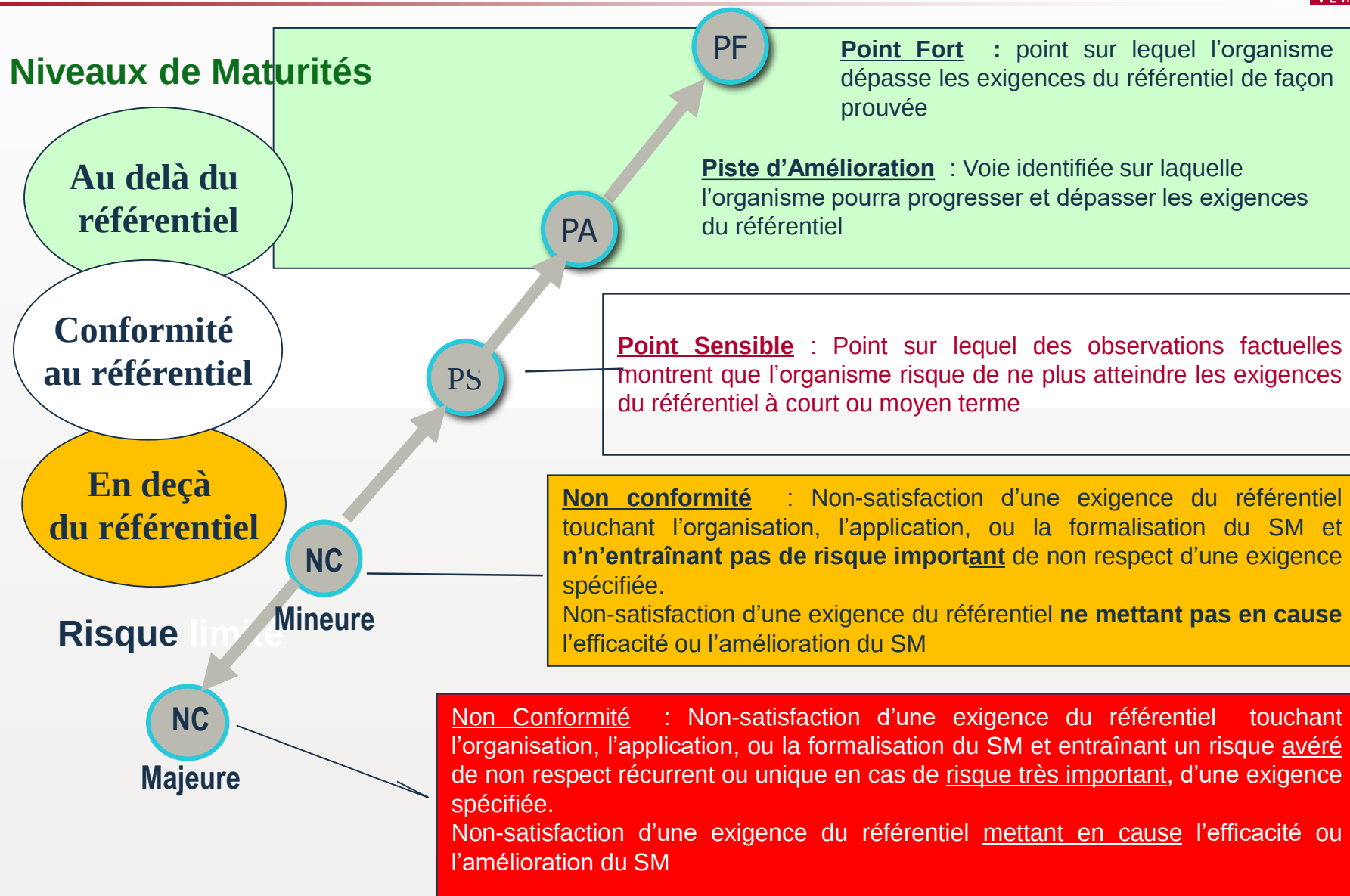
INTRODUCTION

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

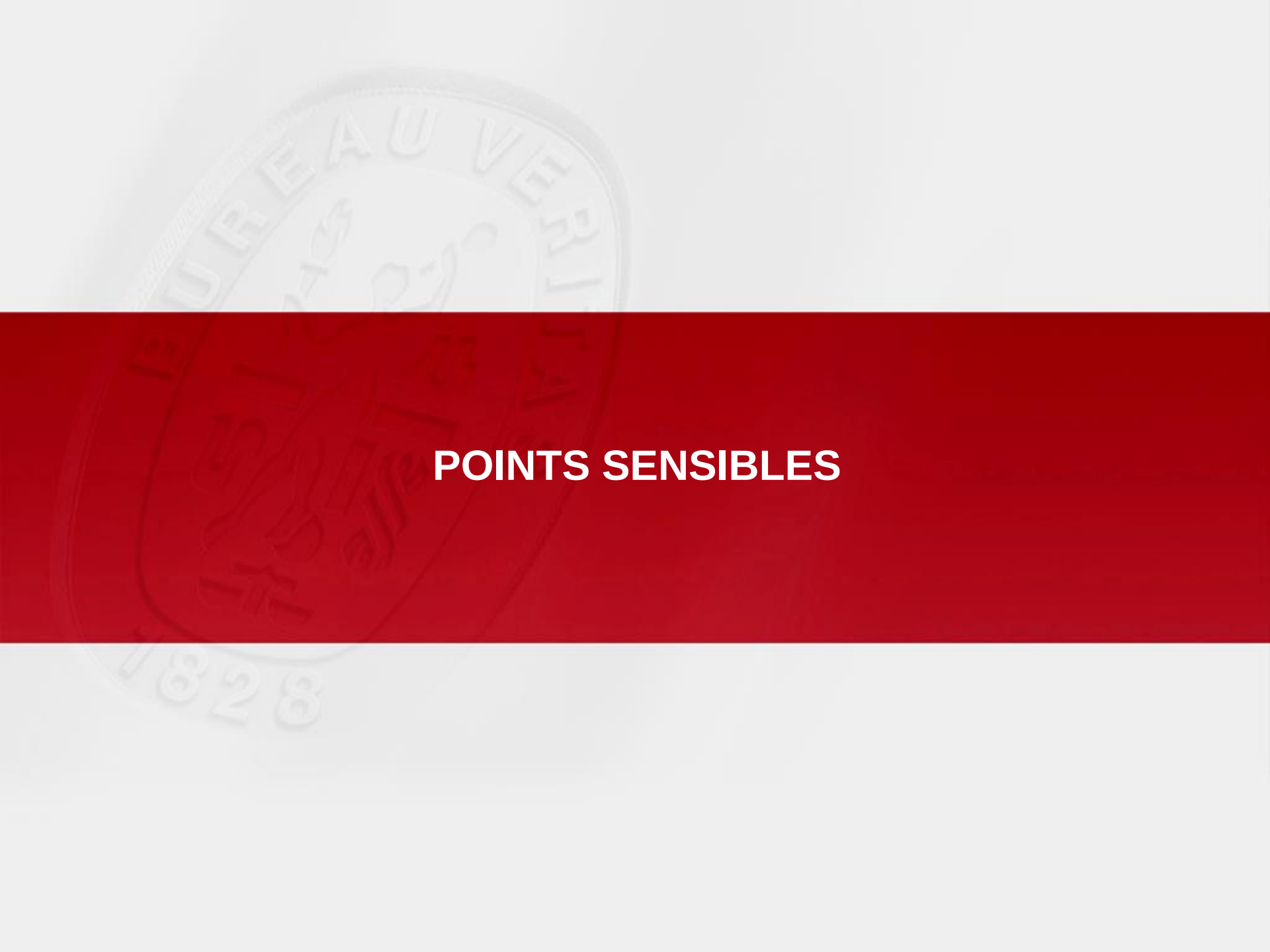




POINTS FORTS

POINTS FORTS

- ▶ Dynamisme du système de management ;
- ▶ Une diversité et croissance de l'activité (accouchement et consultation) ;
- ▶ Professionnalisme et orientation satisfaction du client ;
- ▶ Recueil de l'avis des patients dans les 48h et 10 jours après hospitalisation
- ▶ Mise en place de logiciel de gestion des commandes mensuelles
- ▶ Ect ...



POINTS SENSIBLES

- ▶ 1/ § 7.1.5.2 – Faiblesse dans la maîtrise des équipements de mesures : thermomètre pour la mesure de la température sur les frigos entre -5°C et -10°C
- ▶ 2/ § 7.2 – Défaut de détermination des compétences des auditeurs interne : exemple le cas de Soukeyna Maimouna SARR
- ▶ 3/ § 4.2 – Défaut de respect du mode opératoire de recouvrement qui stipule dans la partie relance, visite et négociation avec le client au-delà de 10 semaines



OPPORTUNITÉS D'AMÉLIORATIONS

- ▶ § - 4.2 – La détermination des parties intéressées est effectuée mais gagnerait à être plus explicite si une méthodologie de détermination des parties intéressée était définie.
- ▶ § 6.2 – Des objectifs stratégiques sont fixés mais gagneraient à découler des axes de la politique qualité
- ▶ § 9.2 – Un planning annuel des audits existent mais gagnerait à être mis en place en début d'année
- ▶ § 4.1 – L'analyse SWOT gagnerait à être mis à jour en tenant en compte de l'impact du COVID sur les activités.
- ▶ § 8.4 Des contrats de prestation existent mais gagnerait à intégrer les délais d'intervention pour challenger les prestataires



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