

Audits

Indicateurs

Satisfaction

Assurer le suivi de la qualité et l'efficacité des actions

Par la structure de pilotage (ou pilote)

Basé sur le recueil et l'analyse de l'ensemble des données et évaluations

Surveillance et mesurage

Satisfaction client

Audit interne

Surveillance et mesure du processus

Surveillance et mesure du produit

Maîtrise du produit non conforme

Analyse des données

Amélioration

Amélioration continue

Action corrective

Action préventive

L'organisme doit surveiller les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'organisme comme une des mesures de la performance du SMQ.

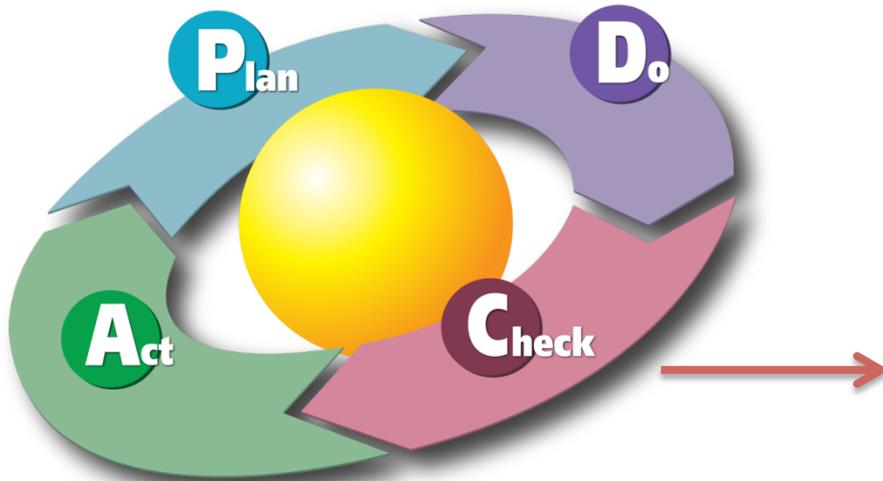
Enquête, Questionnaire de satisfaction des clients

Plaintes relatives au produit

Réclamations

Incidents

...



Audits

Indicateurs

Satisfaction

Norme ISO 9000 :

Audit : processus méthodique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audits sont satisfaits

Critères d'audit : ensemble des politiques, procédures ou exigences

Audits internes = audit de 1^{ère} partie
réalisés par, ou au nom de, l'organisme lui-même pour des raisons
internes
peuvent constituer la base d'une auto déclaration de conformité.

Audits externes :

audit de 2nde partie réalisés par des parties (), telles que des clients,
ayant un intérêt dans l'organisme, ou par d'autres personnes en leur
nom ;

audit de 3^{ème} partie réalisés par des organismes externes indépendants
=> certification de conformité à des exigences comme celles de l'ISO
9001 ou 14001.

Audit de produit (produits finis ou intermédiaires)

Contrôle *a posteriori* consistant à examiner un petit nombre de produits finis et à juger s'ils sont conformes aux spécifications prédéterminées.

Classement en défaut :

- critique → danger utilisateur ou bon fonctionnement
- majeurs → risque que produit partiellement ou totalement inutilisable
- mineurs → un peu inutilisable

Audit de processus

Évaluation du risque de dysfonctionnement des processus observés et analyse de leur capacité opérationnelle

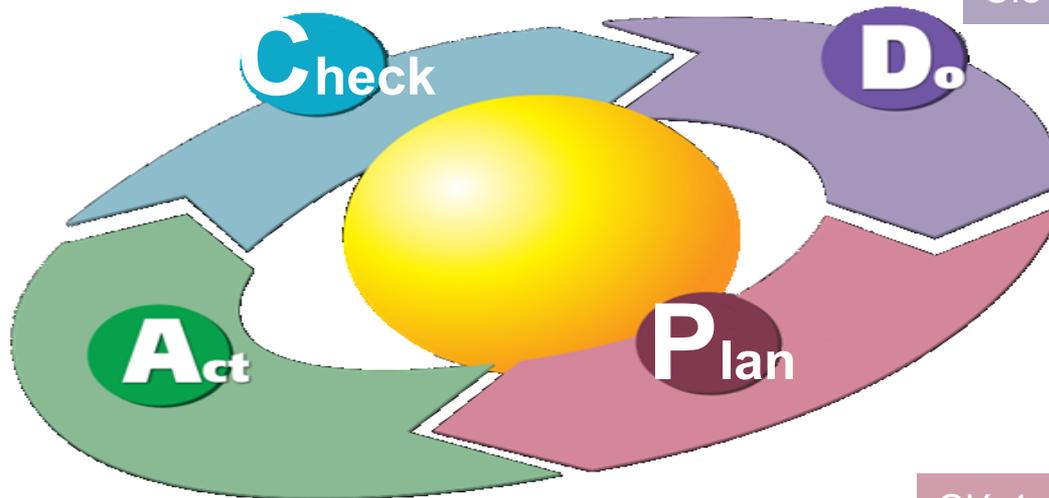
Audit système

Évaluation de l'efficacité et du bon fonctionnement d'éléments distincts ou de l'ensemble du système de gestion de la qualité d'une entreprise
→ Norme ISO (certification)

Les 13 clés de l'audit

Clé 12 : Le rapport d'audit
Clé 13 : Apprécier les actions correctives

Clé 5 : La réunion d'ouverture
Clé 6 : L'entretien d'audit
Clé 7 : Observer, détecter, recueillir les preuves
Clé 8 : Reformuler
Clé 9 : Prendre des notes
Clé 10 : Formuler les écarts
Clé 11 : La réunion de clôture

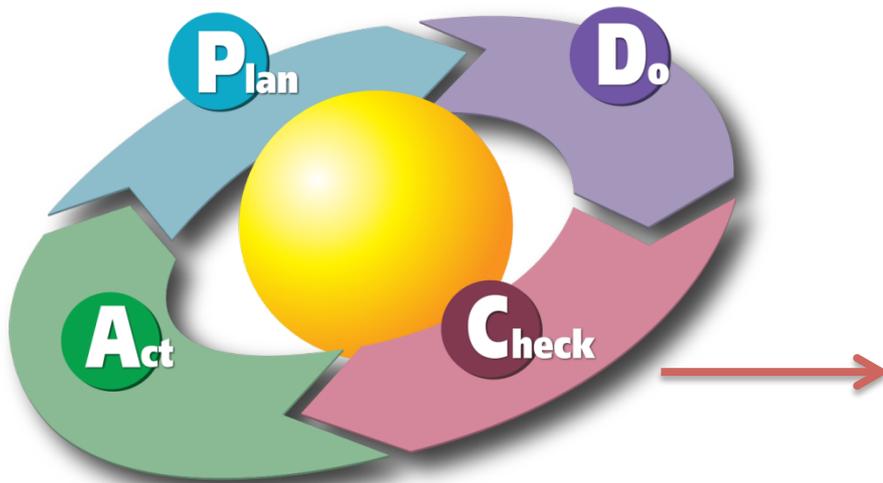


Suivi de l'efficacité des actions correctives
Grille autoévaluation

Source F BACHELIN CHU Nice

R Collomp - D Qualité C Evaluation

Clé 1 : Le mandat
Clé 2 : L'analyse préliminaire
Clé 3 : Le plan d'audit
Clé 4 : Le guide d'entretien



Audits

Indicateurs

Satisfaction

Suivi régulier de la progression des indicateurs

=> Tableau de bord des indicateurs

Permet de mesurer l'efficacité du processus au regard des objectifs initiaux.

Indicateurs nationaux, régionaux, locaux, spécifiques.

Examens des résultats inférieurs aux seuils ou aux objectifs fixés

Donnée objective qui décrit une situation du strict point de vue **quantitatif**.

Description

Définition : à quoi correspond-t-il ?

Objectif : Pourquoi ?

Qui le produit ?

A quelle périodicité ?

Comment le calculer ?

Quelles sont les sources d'information nécessaires ?

Qualités recherchées : SMART

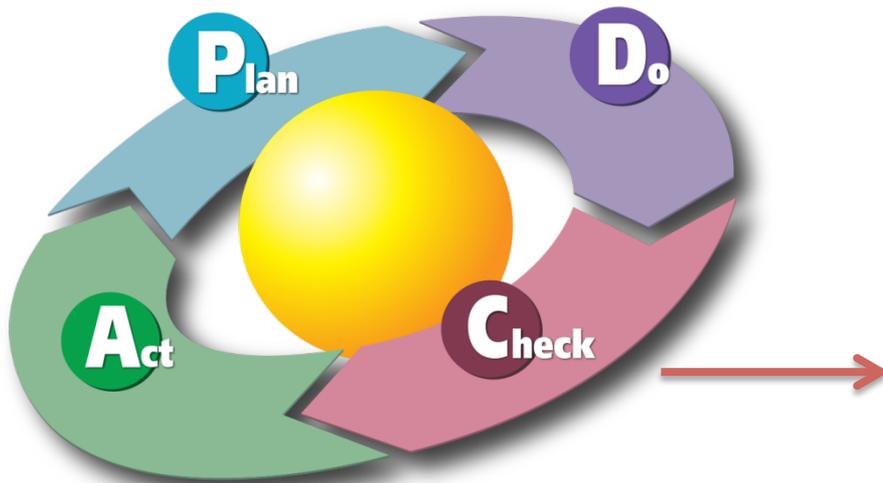
Spécifique

Mesurable

Atteignable

Réaliste

Temporel



Audits

Indicateurs

Satisfaction

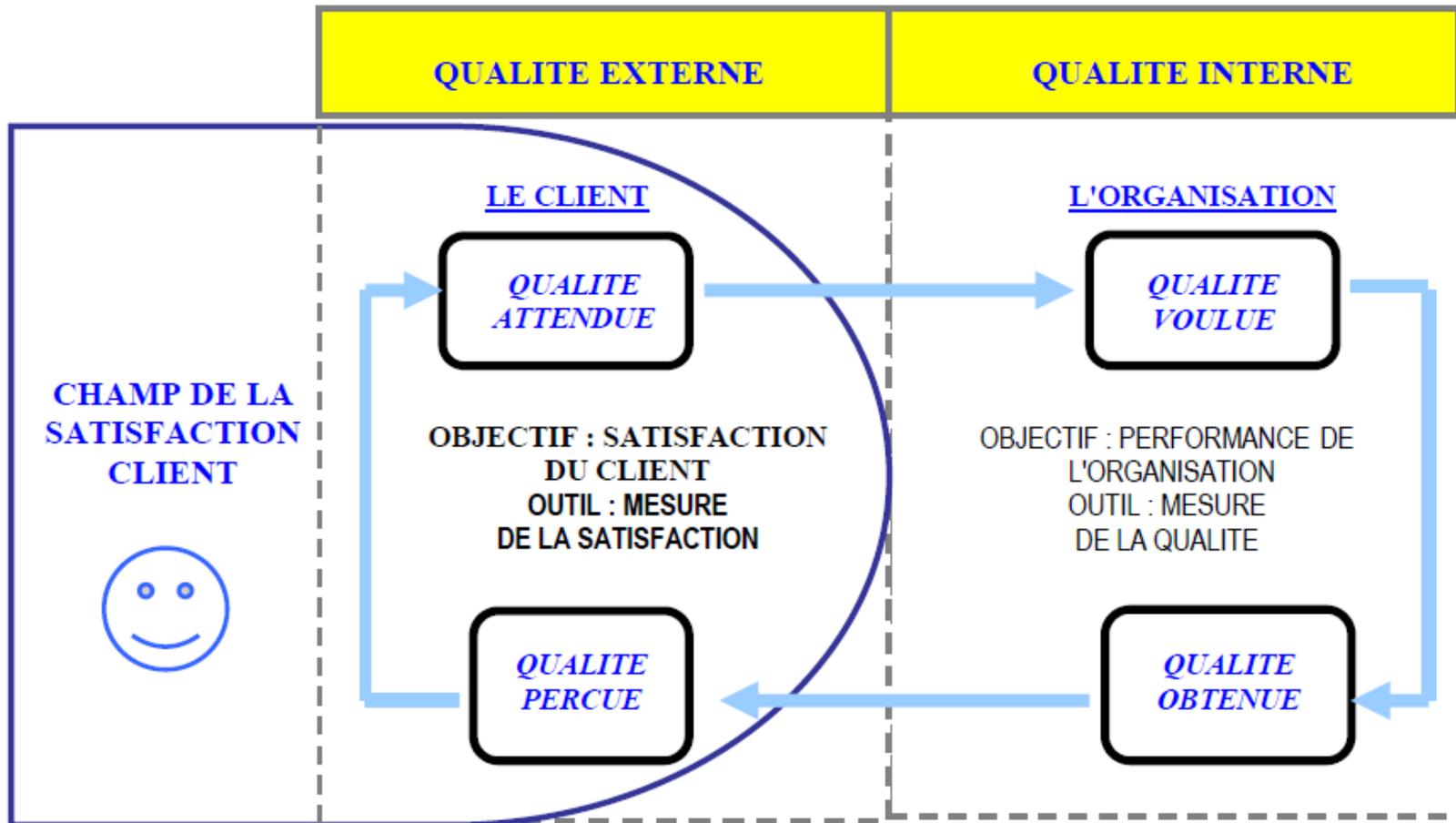
Enquête satisfaction = place importante dans la gestion de la qualité

Démarches qualité ⇔ amélioration de la satisfaction des clients

Satisfaction:

Opinion d'un client résultant de l'écart entre sa perception du produit ou du service consommé et ses attentes

ENSEMBLE DES CARACTERISTIQUES D'UNE ENTITE
QUI LUI CONFERENT L'APTITUDE A SATISFAIRE
DES BESOINS EXPRIMES OU IMPLICITES (ISO 8402)



Source N Ronziere CH Cannes

Objectifs questionnaire de satisfaction

Recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et aux satisfactions des clients (réponses aux attentes)

Faire face à la concurrence

Répondre à une perte d'image

Obligation réglementaire

Questionnaire de sortie
Charte du malade hospitalisé
Commission de conciliation
Création de la CRUQPC

Certification HAS

Pilotage interne

OUTILS QUALITATIFS

Traitement des plaintes

Entretiens: dirigés, semi directifs, directifs

Enquêtes qualitatives spécifiques : questionnaires +/- ouverts

OUTILS QUANTITATIFS

Questionnaire de sortie : patient

Questionnaire Auto – évaluation : professionnel ,thème +/- précis

Enquête de satisfaction : questionnaire fermé ; général ou spécifique

Ponctuelles

Baromètre

	QUESTIONNAIRE DE SORTIE	BAROMETRE DE SATISFACTION	ENQUETE SATISFACTION PONCTUELLE
OBJECTIF	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir l'avis du patient sur ses conditions d'accueil et de séjour • Repérer les dysfonctionnements et les points forts en matière de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les dysfonctionnements et les points forts en matière de satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer les dysfonctionnements et les points forts • Evaluations ciblées et précises (populations, thèmes...).
METHODE	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil en routine des points forts / points faibles • Recueil à chaud • Pas de représentativité de la population • Peu sensible aux problèmes complexes • Déshumanisant 	<ul style="list-style-type: none"> • Recueil périodique (tous les ans ?) • Recueil à froid • Echantillonnage 	<ul style="list-style-type: none"> • Périodique

Source N Ronziere CH Cannes

	QUESTIONNAIRE DE SORTIE	BAROMETRE DE SATISFACTION	ENQUETE SATISFACTION PONCTUELLE
CHAMPS D'ACTION THEMES	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre restreint de questions (moyenne 12-13). • Quelques thèmes privilégiés (accueil, signalétique, hôtellerie, relations avec le personnel, information...) • Place pour l'expression libre 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche plus précise et plus complète (grand nombre de variables de la satisfaction) • Peu ou pas de place pour l'expression libre 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche spécifique

Source N Ronziere CH Cannes

	QUESTIONNAIRE DE SORTIE	BAROMETRE DE SATISFACTION	ENQUETE SATISFACTION PONCTUELLE
ANALYSE DES DONNEES	<ul style="list-style-type: none"> • Service impliqué dans la procédure (distribution des questionnaires..) • Analyse en interne, saisie en interne • Niveau d'analyse : le service, le site, l'institution mais sans valeur statistique 	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart du temps, gestion par une société extérieure et envoi postal • Analyse en externe (parfois en interne) • Niveau d'analyse : service, site et institution 	<ul style="list-style-type: none"> • Mélange des 2 méthodes (interne et externe) • Analyse en interne ou en externe • Niveau d'analyse : unité fonctionnelle
UTILISATION DES RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Réactivité, ajustement rapide, éventuellement plan d'action si système structuré. • Outil de mesure de la satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de plans d'action <ul style="list-style-type: none"> . institutionnels . par service • Outil d'analyse de la performance 	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de plans d'action

Source N Ronziere CH Cannes

	QUESTIONNAIRE DE SORTIE	BAROMETRE DE SATISFACTION	ENQUETE SATISFACTION PONCTUELLE
POINTS POSITIFS 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût • Relative simplicité opérationnelle de l'étape de mise en oeuvre • Délai de réaction rapide • Introduction de la voix du client dans le service 	<ul style="list-style-type: none"> • Représentativité • Voix du client dans le service 	<ul style="list-style-type: none"> • Approche ciblée
POINTS NEGATIFS 	<ul style="list-style-type: none"> • Problème de représentativité • Problème du taux de retour • Problème de l'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût • Délai de mise en oeuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration avec les autres démarches ?

Source N Ronziere CH Cannes



Dans le cadre de votre démarche qualité de la prise en charge de la douleur des patients dans votre établissement,

Proposez un tableau de bord réunissant les indicateurs que vous estimez pertinents afin d'évaluer vos actions.