



# Rapport d'audit

## EPP Transmissions Orales



- Audit Organisationnel Institutionnel
- Audit d'Observation dans Services / Unités

Novembre 2021

# 1. Présentation de la démarche

## *a. Contexte*

Pourquoi cet audit a été déclenché ?

## *b. Objectifs*

Améliorer la qualité de la prise en charge de ...

## *c. Équipe d'auditeurs*

NOM Prénom - Fonction - Unité

NOM Prénom - Fonction - Unité

## *d. Services audités*

Unité x - Unité y OU Toutes les unités de l'établissement

## *e. Type d'étude et mode de recueil de données*

### Audit Organisationnel Institutionnel :

Recueil par interview auprès des professionnels connaissant le fonctionnement des transmissions écrites complété une seule fois à partir de la grille.

### Audit d'Observation dans Services / Unités :

Recueil prospectif par observation de professionnels en situation. Les professionnels sont informés préalablement de la réalisation de cette EPP.

### Méthode d'élaboration du référentiel :

Le référentiel a été élaboré à partir des documents élaborés dans le kit organisationnel transmissions orales et du consensus du groupe de travail mené par le RéQua.

Durée : 4h00

## *f. Référentiel et protocole d'audit utilisés*

Référentiel du RéQua MS

EPP Transmissions Orales :

Audit Organisationnel Institutionnel - Version 1 – Novembre 2021

Audit d'Observation dans Services / Unités - Version 1 – Novembre 2021

### g. Calendrier de réalisation des différentes étapes

#### Déroulement du projet

Étape du projet		Pilote	Echéance
Préparation de l'audit	Lancement de la démarche	NOM Prénom Fonction - Service	J -60
	Appropriation de la méthodologie par les auditeurs (personnaliser les parties grisées)	NOM Prénom Fonction – Service	J -21
	Appropriation des outils de recueil par les auditeurs	NOM Prénom Fonction – Service	J -21
	Préparation du déroulement de l'audit (plan d'audit) et validation avec le commanditaire	NOM Prénom Fonction – Service	J -15
	Communication sur la réalisation de l'audit aux unités concernées par l'audit	NOM Prénom Fonction – Service	J -15
Réalisation de l'audit	Recueil des données à partir des éléments de preuve	NOM Prénom Fonction – Service	Jour J
Exploitation des résultats	Analyse des données	NOM Prénom Fonction – Service	J 0 à J +2
	Définition des actions d'amélioration	NOM Prénom Fonction – Service	J +2 à J+4
	Validation des actions d'amélioration	NOM Prénom Fonction – Service	J +2 à J+4
	Communication résultats et actions aux unités concernées	NOM Prénom Fonction – Service	J +2 à J+15
	Mise en œuvre des actions d'amélioration	NOM Prénom Fonction – Service	J+4 à M +6
	Réévaluation	NOM Prénom Fonction – Service	M +6

#### Déroulement de l'audit (recueil des données)

Étape de l'audit	Durée	Personnes rencontrées	Auditeur Concerné	Lieu
Réunion d'ouverture	15 min	Cf liste de présence ci-jointe	NOM Prénom Fonction Service	Salle x
<b>Recueil des données :</b> A partir des éléments de preuve visibles le jour de l'audit	4h00	NOM Prénom Fonction Service	NOM Prénom Fonction Service	Bureau IDE
Préparation de la synthèse pour la réunion de clôture	2h00	/	NOM Prénom Fonction Service	Bureau x
Autre ...				
Réunion de clôture	15 min			

**h. Plan de communication**

Cible	Objectif	Support (voie d'information)	Calendrier	Pilote
Commanditaire	Valider	✓ Plan d'audit	J -60	NOM Prénom Fonction - Service
Auditeurs	Impliquer	✓ PPT rappel de la démarche d'audit ✓ PPT pour élaborer / mettre à jour le référentiel (grandes étapes) ✓ Définir le calendrier par auditeur	J -60	NOM Prénom Fonction - Service
Auditeurs	Expliquer	✓ Plan d'audit ✓ Protocole d'audit ✓ Grille d'évaluation ✓ Grille de remplissage	J -60	NOM Prénom Fonction - Service
Professionnels	Informer	PPT	J -60	NOM Prénom Fonction - Service
Commanditaire	Informer	Orale ✓ Présentation calendrier + professionnel support pour l'audit	J -30	NOM Prénom Fonction - Service
Professionnels	Informer	✓ Réunion d'ouverture réalisation de l'audit ✓ Réunion de clôture réalisation de l'audit	Jour J	NOM Prénom Fonction - Service
Professionnels	Informer	✓ PAQ validé par Commanditaire	J +4	NOM Prénom Fonction - Service
Professionnels	Informer	✓ Suivi des actions d'amélioration	J +30	NOM Prénom Fonction - Service
Professionnels	Réévaluer	✓ 2 <sup>ème</sup> tour d'audit (soit complet, soit ciblé en fonction des résultats)	M +6	NOM Prénom Fonction - Service

## 2. L'analyse des résultats

### a. Points forts

#### Thème / Critère.

- ✓ Concernant ..., on constate ...

### b. Points à améliorer

#### Thème / Critère.

### c. Actions d'amélioration

- Les numéroter et commencer par un verbe à l'infinitif
- 
- 

## 3. Conclusion (suites données à l'audit)

Ces actions seront incluses dans le PACQ par le **qualiticien**.

Une évaluation de la mise en place de ces actions aura lieu dans **6 mois** et sera effectuée par les **auditeurs**.

## CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS

The logo for RéQua, featuring the word 'RÉQUA' in a stylized, bold, red font with a slight shadow effect.

Site de Besançon :  
26 rue Proudhon - 25000 BESANCON  
Site de Dijon :  
Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir  
21000 DIJON

requa@requa.fr - 03 81 61 68 10  
requa-dijon@requa.fr - 03 80 42 55 40  
requams@requa.fr - 03 81 61 68 18

Site Internet : [www.requa.fr](http://www.requa.fr)