



Les rendez-V'Outils du CEPPRAAL

L'audit de pratiques ou audit clinique

Mardi 6 juillet 2021

Avant de commencer



Merci de ne pas activer vos caméras et micros



Vous pouvez dialoguer avec nous via les « questions »



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

L'AUDIT de pratiques



1. Qu'est-ce que c'est ?



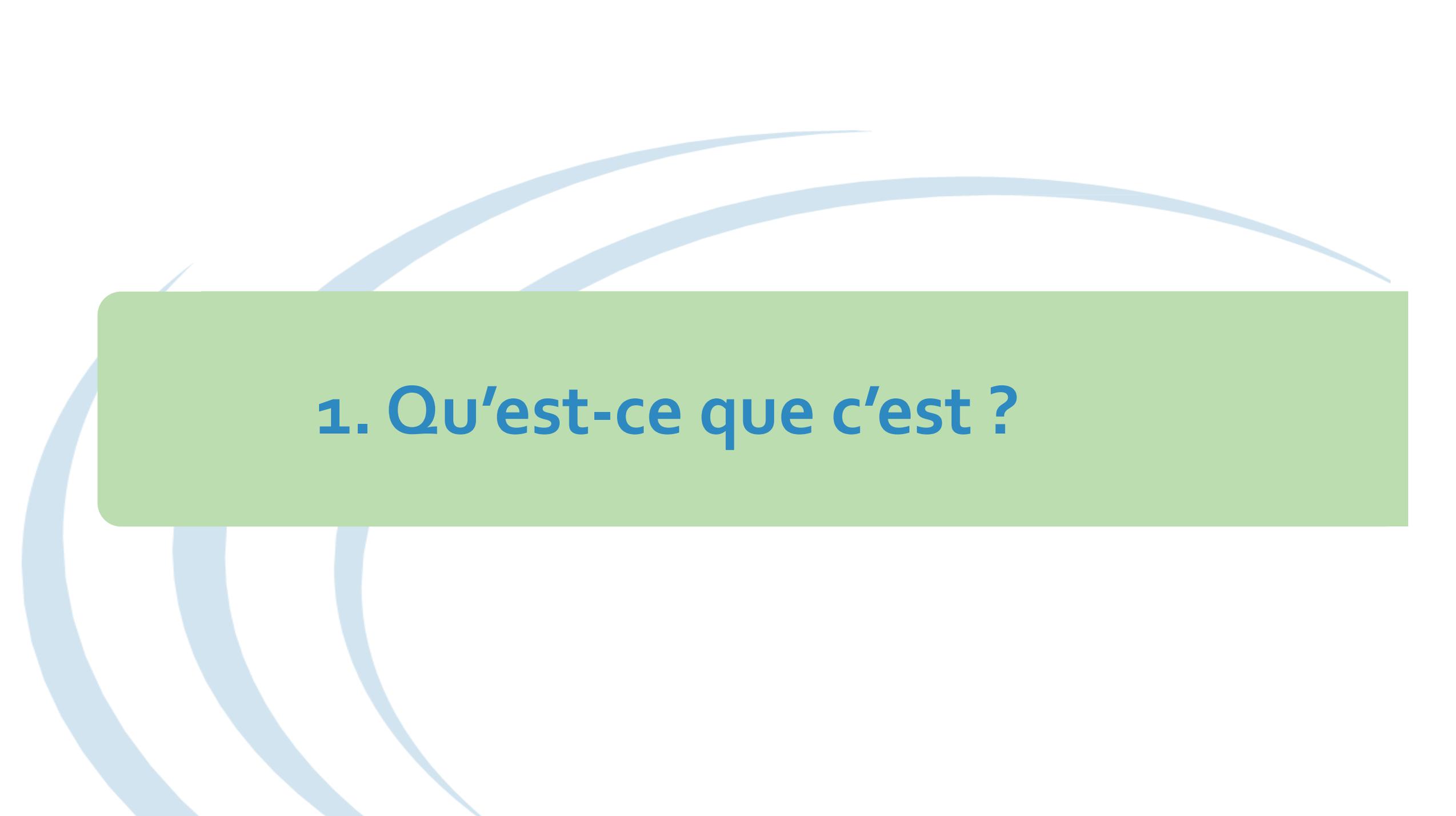
2. A quoi ça sert ?



3. Comment ça fonctionne ?



4. Quel lien avec l'évaluation ? Quelles perspectives ?



1. Qu'est-ce que c'est ?

Définition de l'audit

Norme ISO 9000

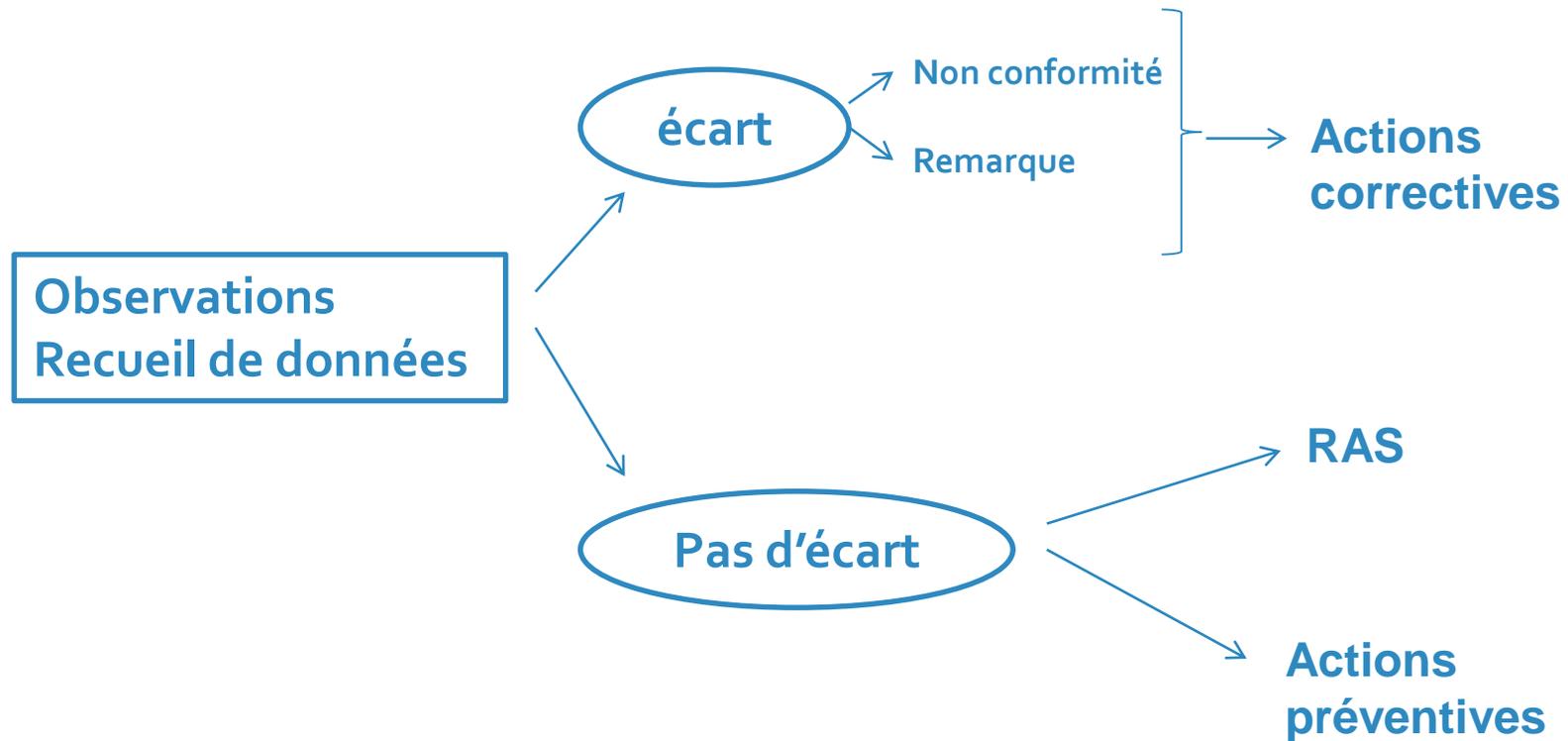
L'audit est un **examen méthodique et indépendant** en vue de déterminer si **les activités ou les résultats** relatifs à la qualité satisfont aux **dispositions préétablies**, et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon **efficace** et si elles sont aptes à atteindre les **objectifs**

Principes de base de l'audit

- Approche objective
 - Le fondement de l'audit repose sur l'impartialité et l'objectivité des conclusions d'audit
- Approche fondée sur la preuve
 - La méthode permet de parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles
 - Les preuves d'audit sont vérifiables, elles s'appuient sur des échantillons d'informations disponibles

Définition de l'audit clinique (HAS)

- Méthode **d'évaluation des pratiques** qui **mesure les écarts** entre la pratique réelle observée et la pratique attendue ou recommandée (recommandations de bonne pratique...) à partir de critères d'évaluation
- Aboutit à des **propositions d'actions** dans un objectif d'**améliorer la qualité de soins**



Ce que l'audit n'est pas

- Un super contrôle
- Une surveillance déguisée
- Une occasion de régler ses comptes
- Un diagnostic technique ou une expertise du corps de métier



2. A quoi ça sert ?

Quand penser à un audit ?

- Existence d'une problématique
Et
- Existence d'un référentiel sur le sujet
Et
- Souhait de mesurer les écarts entre la pratique et le référentiel

A quelles questions répond un audit ?

- Y a –t-il des écarts entre les pratiques réelles et les consignes de travail ou les recommandations ?
- Quelle est l'importance de ces écarts?

L'audit ne répond pas à : «Quelles sont les causes de ces écarts? »

Périmètre des audits cliniques

- L'audit clinique peut porter sur
 - l'ensemble d'un processus de prise en charge de la personne accompagnée
 - un système
 - une procédure



3. Comment ça fonctionne ?

Les 6 étapes classiques de l'audit clinique

1. Choix du thème – objectif de l'audit
2. Elaboration des critères
3. Recueil des données et mesure, comprend réunion d'ouverture et réunion de clôture
4. Analyse des écarts
5. Plan d'actions d'amélioration : diffusion de recommandations, suivi de leur application
6. Réévaluation

Communication des résultats

Les outils

- Un protocole d'audit
- Une grille d'audit avec un certain nombre de critères
- Un guide d'utilisation / de remplissage de la grille d'audit
- Un outil de saisie informatique
- Un rapport d'audit

Les ressources humaines

- Une personne responsable de l'audit
 - Coordonne le déroulement de l'audit.
 - Réunit et motive l'équipe d'audit.
 - Établit un plan de communication auprès des équipes et des responsables administratifs.
 - Restitue les résultats
- Une équipe d'audit
- Des auditeurs

Principes de l'auditeur

- **Déontologie**
 - Confiance, intégrité, confidentialité et discrétion
- **Présentation impartiale**
 - Obligation de rendre compte de manière honnête, précise et factuelle
 - Neutralité
- **Conscience professionnelle**
 - Attitude empathique et avisée au cours de l'audit
 - Compétences nécessaires

Attitudes à éviter

- Se comporter en juge, en donneur de leçon, critiquer
- Donner l'impression d'être supérieur
- Accabler lors de la mise en évidence d'un dysfonctionnement
- Tirer des conclusions hâtives
- Fournir des conseils ou des solutions pendant l'entretien
- Se contenter d'affirmations sans preuve



4. Quel lien avec l'évaluation ? Quelles perspectives ?

L'audit clinique

- Examen méthodique et indépendant
- Recueil d'observations ou de données sur le terrain
- Mise en lumière des écarts
- Elaboration d'un plan d'actions préventives et correctives
- Suivi de la mise en œuvre des actions et mesure de leur impact

Ce qu'est un audit

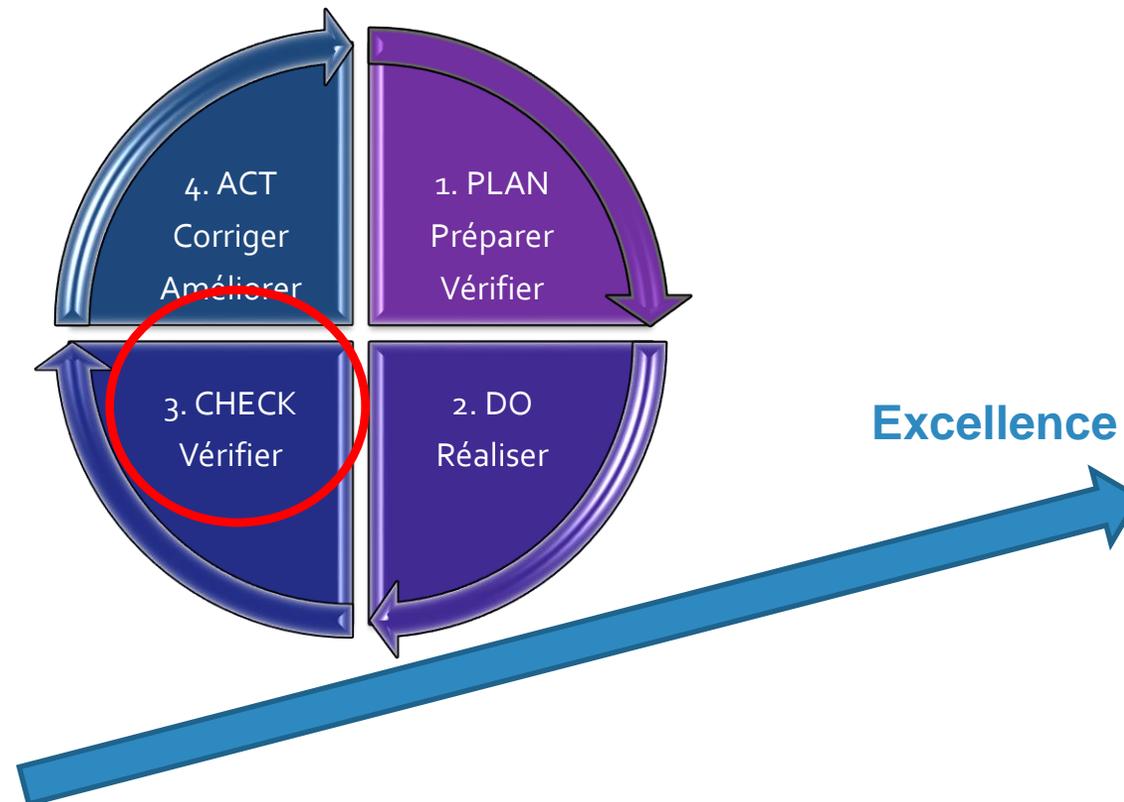
- Une source permanente de progrès
- Une occasion de considérer les relations inter-services sous un autre angle et de façon objective
- Une implication concrète de l'ensemble des services dans la démarche qualité

Difficultés éventuelles

- Revendications de l'audité
- Problèmes relationnels
- Dissimulation d'informations
- Pas le bon interlocuteur
- Dérive...

La place de l'audit dans la démarche qualité

L'audit s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et en constitue une des étapes



Prochains RDV'Outils

- La méthode ALARM : lundi 20 septembre 15h30
- La cartographie des risques : lundi 18 octobre 15h30

Un programme 2021-2022 spécifique pour le secteur médico-social

Axe

« Gestion des événements indésirables »

Formations inter et RQS

Accompagnement intra :
culture, signalement, analyse

Webinaires : futur guide HAS
sur la gestion des
événements indésirables +
ateliers

Axe

« Evaluation externe »

Formations/sensibilisation
inter-établissement

Formations/accompagnements
intra-établissement :
accompagnement gouvernance,
méthodes, démarche qualité

Rendez-V'Outils dédiés

Campagne inter-régionale
FORAP « Mesure de la culture de
sécurité en EHPAD »

Vos questions

