



Audit Qualité

pour tous secteurs de soins

Une prestation de service
de la Haute école de santé Fribourg
(HEdS-FR)



Qu'est-ce qu'un audit ?

« Audit » vient du latin *audire* signifiant écouter, plaçant ainsi la capacité d'écouter comme base de tout bon auditeur.

L'audit est une première étape importante dans toute démarche d'optimisation de la qualité dans un service ou une institution de soins. Il permet de déterminer l'aptitude du système de gestion de la qualité mis en œuvre, d'atteindre les objectifs-qualité spécifiés. Il donne ainsi à l'audité la possibilité d'améliorer son système et son efficacité. Le but de l'audit est de privilégier l'efficacité réelle du système de gestion de la qualité, plutôt que la seule conformité à des procédures qualité, tout en plaçant le patient au cœur des activités.

Cette forme d'audit est un travail de proximité adapté à chaque situation de soins et chaque contexte. Il consiste à travailler en collaboration avec les personnes directement en contact avec les usagers des institutions.

L'audit, exercé par un auditeur, est un processus systématique, indépendant et documenté permettant de recueillir des informations objectives pour déterminer dans quelle mesure les exigences satisfont aux référentiels du domaine concerné.

Les règles d'or que nous respectons lors d'audit

- Confidentialité
- Confiance
- Objectivité
- Impartialité
- Non-ingérence
- Respect mutuel

Comment se déroule un audit ?

Le déroulement de l'audit dépend des buts fixés par l'audité. Il est généralement composé de trois étapes :

La phase préparatoire durant laquelle les documents relatifs à la situation auditée sont rassemblés et examinés. Ces documents correspondent à tous les écrits utilisés ou/et produits par l'institution et le service. En vue d'obtenir une norme propre au secteur concerné, un référentiel qualité reconnu est généralement intégré, afin de générer des critères qualité permettant la mesure de la qualité des prestations. Puis le questionnaire de l'audit est établi à partir de ces documents et le personnel audité est informé sur les dates et le domaine d'application de l'audit.

La deuxième étape constitue l'audit proprement dit. Les auditeurs examinent et contrôlent de manière méthodique la situation sur le terrain. Ils mettent en évidence les ressources et les points forts du terrain et relèvent les écarts et les inexactitudes, en évaluant la portée de ceux-ci sur les objectifs préétablis. Enfin ils recherchent l'origine de ses écarts.

Le personnel audité est informé par la suite des résultats de l'audit et il peut faire part de ses propres remarques à l'auditeur.

La dernière étape est l'exploitation de l'audit. Elle permet une amélioration effective de la qualité au sein de l'institution. L'auditeur fait part de ses conclusions à l'institution sous forme de rapport final. Celle-ci va alors les analyser afin de mettre au point les corrections les plus adéquates à améliorer certaines actions. Elle en informe les auditeurs qui émettent un avis quant à la pertinence de ces nouvelles mesures.

Les compétences de la Haute école de santé Fribourg en tant qu'auditeur

Avec ses 40 professeurs-es, la HEdS Fribourg possède de nombreuses compétences tant dans le domaine de la qualité et de la gestion de projet que dans les divers domaines des soins et de la santé. Cette richesse de ressources permet de former une équipe d'auditeurs spécifique à l'institution et au type d'audit demandé, ceci en français ou en allemand.

Types de ressources

L'école dispose plusieurs experts-e-s en soins et/ou cliniciennes dans les domaines des soins aigus, des soins à la personne âgée, des soins dans la durée, des soins en santé mentale et psychiatrie, des soins à l'enfance et à la famille, de la prévention et de la diversité culturelle dans les soins, de la pédagogie des soins et de la gestion des services de soins, ainsi que des masters et doctorats (MScN, Doctorat) dans quelques-uns de ces domaines.

Modalités

La demande d'audit fait l'objet d'un contrat entre l'institution mandante et la HEdS Fribourg ; ce contrat spécifie les buts de l'audit, les aspects organisationnels, financiers et pratiques, ainsi que les responsabilités des personnes réalisant l'audit. En général, deux auditeurs collaborent sur un projet d'audit.

Renseignements auprès de

Aurélie Klingshirn

Responsable de la Formation continue
et des prestations de service
Section francophone
Haute école de santé Fribourg
Rte des Cliniques 15 – 1700 Fribourg
Tél. 026 429 60 00 (direct : 6021)
e-mail : aurelie.klingshirn@hefr.ch

Ruth Meer Lueth

Responsable de la Formation continue
et des prestations de service
Section germanophone
Haute école de santé Fribourg
Rte des Cliniques 15 – 1700 Fribourg
Tél. 026 429 60 00 (direct : 6065)
e-mail : ruth.meerlueth@hefr.ch



© HEdS-FR /Janvier 2008/AKL/afa/mwo

Haute école de santé Fribourg
Hochschule für Gesundheit Freiburg
Route des Cliniques 15
1700 FRIBOURG / FREIBURG

Tél.: 026 429 60 00
Fax : 026 429 60 10
Internet: www.heds-fr.ch
E-mail : heds@hefr.ch