Évaluation par l'audit qualité interne

QUALITE - ORGANISATION DES SOINS

Ref : QALEV06A

Compétences visées

Structurer une stratégie d'évaluation et réaliser des audits qualité internes selon la norme 19011:2018.

Objectifs et contenus

Définir une stratégie d'évaluation

- L'adéquation entre les besoins en évaluation formulés par les instances et les groupes d'experts, et la faisabilité.
- L'organisation de la coordination des différentes actions d'évaluation.
- La mise en place du suivi de la stratégie d'évaluation.

Connaître des outils et des méthodes d'évaluation

- L'enquête et le questionnaire.
- L'observation, la consultation de documents.
- L'approche processus.
- Les différentes approches de l'évaluation : du diagnostic à l'audit qualité.
- L'audit qualité interne.
- Les indicateurs et les tableaux de bord.

S'approprier les principes de l'audit qualité

- La méthodologie de l'audit : norme ISO 19011:2018, objectifs de l'audit, son déroulement et ses différentes phases, rôle et règles de l'auditeur.
- La préparation de l'audit, son déclenchement, son cadre : collecte des documents, analyse préliminaire, analyse du processus et le plan d'audit.
- La réalisation de l'audit : réunion d'ouverture, conduite d'entretien et questionnement, observations et collecte des données, restitution de l'audit, réunion de fin d'audit, rapport.
- La clôture de l'audit.

Développer sa posture d'auditeur

- Les techniques d'animation de groupe.
- La place de l'auditeur et la place des experts.
- Le positionnement de l'auditeur.

En Intra, la proposition peut intégrer

- Une phase stratégique permettant de définir les missions et les objectifs des auditeurs dans le cadre d'une stratégie globale d'évaluation.
- Une phase opérationnelle permettant de former les ressources internes à la réalisation de l'audit.
- Une expérimentation de l'audit en intersession et l'exploitation du retour d'expérience.

Méthodes

- Apports cognitifs.
- Tests de connaissances.
- Mises en situations.
- Réflexions collectives.

Personnes concernées

RAQ, Référent qualité en structure de santé.

Valeur ajoutée

La formation se déroule en deux phases distinctes. La première étape vise à acquérir une compréhension approfondie de la méthode. Cela implique une étude approfondie des concepts, des principes et des techniques liés à l'audit. Une fois que les participants ont assimilé ces connaissances théoriques, nous passons à la deuxième phase, qui repose sur l'expérimentation pratique en situation de formation d'audit. Pendant cette étape, les participants ont l'opportunité d'appliquer les principes et les techniques appris lors de la première phase dans des scénarios réels, en utilisant les procédures spécifiques de leur institution.

Pré-requis

Aucun

Dispositif d'évaluation

L'ÉVALUATION SERA RÉALISÉE À L'AIDE DES CRITÈRES SUIVANTS :

- Les attentes des participants seront recueillies par le formateur lors du lancement de la formation et confrontées aux objectifs de formation.
- Les acquis / les connaissances seront évalués en début et en fin de formation par l'intermédiaire d'un outil proposé par le formateur (quiz de connaissances, questionnaire, exercice de reformulation, mise en situation…).
- La satisfaction des participants à l'issue de la formation sera évaluée lors d'un tour de table, le cas échéant en présence du commanditaire de la formation, et à l'aide d'un questionnaire individuel « à chaud » portant sur l'atteinte des objectifs, le programme de formation, les méthodes d'animation et la qualité globale de l'intervention.
- A distance de la formation : il appartiendra aux stagiaires d'analyser les effets de la formation sur les pratiques individuelles et collectives de travail , notamment lors de leur entretien professionnel. Des outils pourront être suggérés pendant la formation (plans d'action, préfiguration d'un plan d'amélioration des pratiques individuelles et collectives, grille de suivi personnalisé de mesure d'impact…).

À noter

Cette formation s'appuie sur les recommandations et référentiels suivants

- International Organization for Standardization. (n.d.). ISO 19011:2018 - Guidelines for auditing management systems.

Mise à jour le : **12/02/2026**