



Cette "fiche repères" a pour but de partager les facteurs clés de réussite afin de se préparer à l'exercice de l'Audit Système et de valoriser la dynamique de l'établissement. Elle a été construite à partir de retours d'expérience d'établissements en région.

Pour optimiser cette démarche de préparation, il convient de pouvoir associer à chaque attendu du référentiel, les actions mises en place dans l'établissement et ce qui est mené quotidiennement par les équipes.

Les conseils partagés dans cette fiche pourront être complétés par des simulations d'entretiens avec la Gouvernance, les Professionnels et les Représentants des usagers.

- Profiter de la conférence téléphonique en amont de la visite pour aborder l'organisation des différents entretiens et éclaircir certains points comme : les profils des professionnels à solliciter pour les échanges, les modalités des entretiens professionnels, etc.
- Pour les rencontres avec les professionnels de nuit, il est possible de proposer à l'équipe d'Experts Visiteurs (EV), un horaire juste avant les transmissions afin que ces professionnels soient disponibles et puissent échanger avec les EV sans désorganiser les soins.
- Lors des temps d'échanges avec les EV, ne pas hésiter à faire reformuler les questions et être capables de mobiliser la gestion documentaire de l'établissement de santé (ES) en direct.

Entretien Gouvernance

concerne les audits : Leadership, QVT et Travail en équipe, Engagement des patients, Dynamique d'amélioration continue de la qualité des soins, Maîtrise des risques, Coordination territoriale et Risques numériques

1 Identifier toutes les personnes ayant une responsabilité sur la thématique abordée. Ces personnes clés ne sont pas limitées aux seuls membres de la Gouvernance (Direction, Présidence de CME, CGRAS, Direction des soins, etc.).

Exemples : pilotes de processus ; référents Développement Durable, Qualité, SSE, QVT, Bien-être, Identitovigilance, Laïcité ; représentants du service formation, d'associations, patients partenaires/experts ; cadres et chefs de pôle, Direction qualité, Direction du système d'information, RSSI, Cellule d'identitovigilance.

2 S'approprier collectivement les éléments d'évaluation par un partage des grilles Calista à l'ensemble des professionnels concernés.

Ressource disponible : le book FORAP Audit Système

3 S'approprier et mettre à disposition des participants à l'Audit Système, les fiches pédagogiques pour lesquelles ils sont en expertise. Prendre en compte les attendus et les points clés.

Ressource disponible : la partie "Aide au questionnement" de certaines fiches pédagogiques de la HAS.

4 Identifier les éléments de réponse de l'établissement et les actions menées permettant d'illustrer chaque élément d'évaluation.

Exemple avec le critère 3.6-05 « La prise en charge des urgences vitales est maîtrisée dans l'enceinte de l'établissement ». L'ES met en place différentes mesures de suivi du dispositif de prise en charge : indicateurs de coordination, exercices de simulation, formations, etc.

5 Identifier les documents clés à prévoir pour le temps de rencontre avec l'EV pour illustrer les propos de l'ES au cours des échanges, en plus de la liste des documents obligatoires.

Exemples : plan risques climatiques, diagnostic initial (environnement), tableau de suivi des EPP, projet social, audit QVT, plan de formation, bilan annuel des vigilances, comptes rendus de CDU, conventions.

6 S'assurer de la convergence des éléments de réponse entre la Gouvernance, les Professionnels et les Représentants des usagers pour certains critères. Expliquer, illustrer pour que l'EV comprenne le fonctionnement de l'établissement.

Exemple critère 3.2-08 « L'établissement favorise l'accès aux soins des personnes vulnérables, qu'il dispose ou non de missions spécifiques en la matière ». Il convient de montrer la cohérence entre Gouvernance et Professionnels concernant les ressources disponibles.

7 Etre préparé individuellement et collectivement à la rencontre avec les EV pour avoir un discours complet et consensuel. Des notes personnelles sont possibles pour ne pas risquer d'oublier des éléments et pouvoir les illustrer (fiche récapitulative, bilans, indicateurs, diaporama...).

Entretien Professionnels (de jour et de nuit)

concerne les audits : Entretien professionnels et Risques numériques

8 S'approprier les deux grilles Calista spécifiques à l'Entretien des professionnels. Celles-ci reprennent les 7 thématiques de l'Audit Système évaluées avec la Gouvernance. Mettre en cohérence les « réponses » des grilles Gouvernance et Entretien Professionnels. Face à chaque élément d'évaluation, il convient de se poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce que les équipes/la gouvernance répondraient à cette question ?
- Est-ce que les équipes/la gouvernance sont en capacité de décrire leur fonctionnement et de donner des exemples similaires ?
- Des outils/informations sont-ils à diffuser pour aider les professionnels dans leurs réponses ?

9 Préparer les équipes au contenu de la grille Entretien Professionnels. Identifier avec les professionnels, l'encadrement et l'équipe médicale, les éléments de réponse à chaque élément d'évaluation et les diffuser aux équipes médico-soignantes.

Ressources disponibles : le book Audit Système de la FORAP et la partie "Aide au questionnement" de la plupart des fiches pédagogiques de la HAS

10 Lors des temps d'échanges, veiller à ce que l'ensemble des professionnels puisse s'exprimer. La présence de l'encadrement lors des entretiens peut dépendre de l'expert. Il intervient en soutien de l'équipe.

Entretien Représentants des usagers

concerne l'audit : Entretien avec les Représentants des usagers

11 S'approprier collectivement avec les Représentants des usagers (RU), les éléments d'évaluation des grilles Calista.

12 Partager et mettre à disposition des RU, les guides et les fiches pédagogiques qui les concernent. Prendre en compte les questions citées en exemple.

Ressource disponible : « Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers » (la fiche pratique opératoire_IU5 p. 279 du manuel V2024).

13 Identifier les éléments de réponse des RU et les actions menées par les RU avec l'établissement permettant d'illustrer chaque élément d'évaluation.

Exemple avec l'EE 05 du critère 3.2-01 « Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience patients sont analysés en collaboration avec les représentants des usagers et présentés à la commission des usagers ». La gouvernance et les RU sont tenus d'être au clair sur leur collaboration autour de ce recueil et de la répartition des rôles et des ressources de l'établissement (analyse des résultats, participation au plan d'actions, stratégie de communication, etc.).

14 Identifier les documents clés à prévoir pour le temps de rencontre avec l'EV pour illustrer les propos des RU au cours des échanges, en plus de la liste des documents obligatoires.

Exemples : le projet des usagers, les comptes rendus des CDU, les résultats des recueils de l'expérience patient.

15 Expliquer, illustrer pour que l'EV comprenne l'implication des RU dans l'établissement. Possibilité de préparer des notes personnelles. Etre préparé à la rencontre avec les EV pour avoir un discours complet et consensuel.

Exemple de critère : 3.7-04 « La commission des usagers est informée lors de chaque réunion des événements indésirables graves dont les presqu'accidents déclarés par l'établissement ». Il convient de retrouver une cohérence dans la description du partage des informations avec les RU notamment pour le sujet des EIG et les données transmises en CDU.