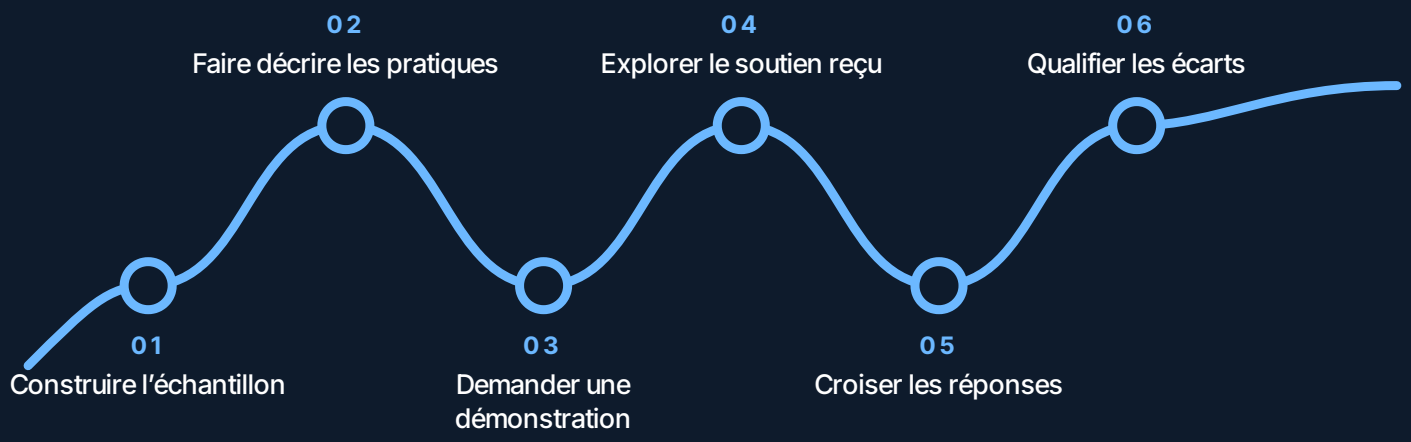
AUDIT SYSTÈME | KIT 13 / 20

Entretien avec les professionnels

Vérifier, auprès d'un échantillon représentatif de professionnels, que les politiques institutionnelles sont connues, utilisables et réellement appliquées.

20	44	4
CRITÈRES	ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION	CRITÈRES IMPÉRATIFS

DÉROULÉ EN 6 ÉTAPES



Développer l'engagement et la culture qualité de vos équipes

Rendez-vous sur **HospiPlay**

« La qualité nous rassemble, la sécurité du patient nous engage. »

HOSPIPLAY

À PROPOS DU KIT

Préparer l'audit interne, pas à pas.

Ce que c'est

Une aide pour conduire les audits internes avant la visite de certification. Chaque kit reprend une méthode d'évaluation de la HAS, les éléments d'évaluation du référentiel V2027 et les preuves à rechercher, à partir des fiches pédagogiques de la HAS.

Ce qu'il n'est pas

Un document officiel : ce kit est indépendant de la HAS. Le référentiel et les fiches officielles restent la référence.

COMMENT L'UTILISER

01
Préparer
Choisir le cas ou le périmètre, réunir les documents et les personnes à rencontrer.

02
Conduire
Suivre le déroulé et rechercher les preuves de chaque élément d'évaluation.

03
Coter
Reporter les constats sur la grille d'audit Excel associée au kit.

04
Restituer
Valoriser les points forts et convenir d'actions d'amélioration avec l'équipe.

LA COLLECTION : 20 KITS

MÉTHODES

- 01 Patient traceur
- 02 Parcours traceur
- 20 Observation

TRACEURS CIBLÉS

- 03 Accouchement
- 04 Circuit du médicament
- 05 Évènements indésirables graves
- 06 Isolement
- 07 Infections associées aux soins
- 08 SAMU–SMUR
- 09 Secteurs interventionnels
- 10 Transfusion

AUDITS SYSTÈME

- 11 Encadrement
- 12 Engagement du patient
- **13 Entretien avec les professionnels**
- 14 Ressources professionnelles
- 15 Management qualité et risques
- 16 Positionnement territorial
- 17 Représentants des usagers
- 18 Risques numériques : gouvernance
- 19 Risques numériques : professionnels

HOSPIPLAY | PLATEFORME D'ENGAGEMENT QUALITÉ

Le kit prépare l'audit. HospiPlay prépare les équipes.

DÉCOUVRIR

01
Faire tomber la peur du traceur
Onze parcours démontent chaque méthode pas à pas, puis mettent le soignant face aux vraies questions de l'auditeur.

02
Des expériences courtes et collectives
Quiz du jour, défis express, chambre des erreurs, histoires interactives et olympiades qualité.

03
Simple à déployer, mesurable
Un QR code, sans compte individuel, et le suivi de la participation par service.

« La qualité nous rassemble, la sécurité du patient nous engage. »

Conçu par Babacar Ndiaye, ingénieur qualité et gestion des risques.
Version V2027, novembre 2026.

3. Audit système - Entretien avec les professionnels

20 critères • 44 éléments d’évaluation • 4 critères impératifs

Vérifier, auprès d’un échantillon représentatif de professionnels, que les politiques institutionnelles sont connues, utilisables et réellement appliquées.

Guide méthodologique - Conduire cet audit système avec rigueur

1. Définir le périmètre et l’échantillon

Sélectionner au moins deux unités et un échantillon diversifié de professionnels : métiers, ancienneté, horaires et responsabilités différents. Prévoir des entretiens individuels ou en petits groupes, sans la présence systématique de l’encadrement.

À préparer avant l’audit

Matrice des EE à explorer ; politiques et procédures utiles ; données des unités ; confidentialité, maltraitance, expérience patient, qualité, SSE, éthique, continuité, compétences, santé-sécurité, QVT, conflits, travail en équipe, VSS, locaux et équipements.

Personnes à rencontrer

Médecins, infirmiers, aides-soignants, professionnels médico-techniques, administratifs ou logistiques selon les unités. Associer ensuite les pilotes institutionnels uniquement pour éclairer ou vérifier les écarts relevés.

2. Déroulé de l’audit système

Étape	Niveau vérifié	Ce que l’auditeur doit démontrer
1	**Construire l’échantillon**	Choisir les professionnels avant l’entretien, tracer les métiers et horaires représentés et répartir les EE sans surinterroger une seule personne.
2	**Faire décrire les pratiques**	Poser des questions ouvertes sur des situations vécues : confidentialité, maltraitance, signalement, continuité, urgences, éthique et sécurité.
3	**Demander une démonstration**	Faire montrer où se trouvent les procédures, outils, numéros, dispositifs d’alerte, supports d’information et équipements réellement utilisés.
4	**Explorer le soutien reçu**	Vérifier intégration, compétences, santé et sécurité, QVT, conflits, VSS, travail en équipe, accès à l’encadrement et suites données aux alertes.
5	**Croiser les réponses**	Comparer les réponses entre métiers et unités, puis avec documents, dossiers, observations, incidents, indicateurs et déclarations de la gouvernance.
6	**Qualifier les écarts**	Distinguer méconnaissance isolée, défaut de diffusion, outil inaccessible ou politique non déployée ; demander au pilote les actions et résultats correspondants.

3. Conclure et coter

Restituer des constats anonymisés par EE, en précisant l’échantillon et les preuves croisées. Un avis individuel ne doit jamais être généralisé sans confirmation par d’autres sources.

> **Exigence de rigueur -** *Ne pas transformer l’entretien en quiz ni suggérer les réponses. Protéger la liberté de parole et ne pas communiquer à l’encadrement l’identité du professionnel à l’origine d’un constat sensible.*

Éléments d'évaluation et preuves à rechercher

Exigence de rigueur - Ne pas transformer l'entretien en quiz ni suggérer les réponses. Protéger la liberté de parole et ne pas communiquer à l'encadrement l'identité du professionnel à l'origine d'un constat sensible.

Critère 1.1-03 - Le patient bénéficie du respect de la confidentialité et du secret professionnel

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** L'équipe connait les risques engendrés par des connexions illégitimes au dossier du patient et les sanctions pouvant en découler.	• Charte informatique ou engagement de confidentialité signé précisant les accès autorisés, la traçabilité des consultations et les sanctions encourues • Sensibilisation récente couvrant secret professionnel, atteinte aux droits du patient, responsabilité individuelle et sanctions disciplinaires ou pénales • Contrôle des journaux de connexion ou audit des accès avec investigation et traitement tracés en cas de consultation injustifiée

Critère 1.1-06 - Le patient est protégé contre toute forme de maltraitance • CRITÈRE IMPÉRATIF

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels connaissent les actions à mettre en place pour protéger les patients victimes de maltraitance interne suspectée ou avérée (psychologique, violence sexuelle, violence physique, violence obstétricale, abus de faiblesse, négligences...).	• Conduite à tenir accessible prévoyant évaluation immédiate, soins nécessaires, mise en sécurité, éloignement du danger et interlocuteurs à mobiliser • Trace anonymisée dans le dossier d'une évaluation clinique et des mesures de protection effectivement décidées, datées et réévaluées • Organisation permettant la continuité des soins et la protection du patient : professionnel référent, relais sécurisé et décision d'encadrement ou médicale tracée
Cible : Professionnels. **EE 2** Les professionnels savent signaler une suspicion de maltraitances internes (psychologique, violence sexuelle, violence physique, violence obstétricale, abus de faiblesse, négligences...).	• Circuit interne de signalement accessible identifiant les destinataires, un recours alternatif en cas de conflit d'intérêts et les modalités d'urgence • Signalement anonymisé, daté et factuel précisant les faits observés ou rapportés, le patient concerné, les premières mesures prises et le destinataire • Accusé de réception, décision de protection ou trace de relais démontrant la prise en compte du signalement et son suivi
Cible : Professionnels. **EE 3** Les professionnels connaissent les signes d'alerte qui peuvent indiquer qu'un patient est victime d'une maltraitance interne (psychologique, violence sexuelle, violence physique, violence obstétricale, abus de faiblesse, négligences...), à l'appui des recommandations de bonnes pratiques et d'outils permettant le repérage.	• Outil de repérage ou fiche réflexe accessible décrivant les signes d'alerte physiques, psychologiques, comportementaux et relationnels • Formation ou sensibilisation récente intégrant des situations de maltraitance interne, le recueil d'une parole libre et la rédaction de faits objectifs • Trace anonymisée d'un repérage dans le dossier ou le dispositif d'alerte : signes observés, propos exacts, évaluation réalisée et professionnel informé

Critère 1.1-07 - Les maltraitances dont le patient peut être victime en dehors de l'établissement sont déclarées et prises en charge

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels savent signaler les situations de patients susceptibles d'être victimes de maltraitances hors de l'établissement et adapter leur prise en charge.	• Conduite à tenir distinguant danger immédiat, patient mineur ou majeur vulnérable, violences conjugales et autres situations, avec interlocuteurs et voies de signalement • Trace anonymisée d'un signalement ou d'une information préoccupante : faits objectifs, évaluation du danger, date, destinataire et mesures immédiates • Adaptation tracée de la prise en charge : entretien confidentiel, soins ou constat médical, mise en sécurité, accompagnement social et orientation vers les acteurs compétents
Cible : Professionnels. **EE 2** A l'appui des recommandations de bonnes pratiques et d'outils permettant le repérage, les professionnels connaissent les signes d'alerte (cliniques, comportementaux, sociaux) de maltraitance en dehors de l'établissement (violences conjugales, violences sur mineurs, abus de faiblesse...).	• Recommandations ou outil de repérage disponibles couvrant lésions inexpliquées, peur, emprise, négligence, rupture de soins, vulnérabilité et incohérences du récit • Formation ou sensibilisation des professionnels au repérage des violences conjugales, violences sur mineurs et abus de faiblesse • Trace anonymisée dans le dossier des signes objectifs recherchés, de la parole recueillie, de l'évaluation du danger et de la décision d'orientation ou de signalement

Critère 1.4-02 - La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte • CRITÈRE IMPÉRATIF

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les résultats des évaluations de la satisfaction et de l'expérience des patients, déclinés par unité sont partagés au moins annuellement avec les équipes de soins (résultats et verbatim e-Satis, autres dispositifs internes).	• Support daté présentant les résultats et verbatim propres à l'unité, avec période, dispositif de recueil et effectif ou taux de réponse • Trace d'un partage au moins annuel avec l'équipe : réunion, ordre du jour, compte rendu, feuille de présence ou diffusion ciblée • Support laissé accessible aux professionnels ou trace de relais aux absents permettant de démontrer que toute l'équipe pouvait consulter les résultats
Cible : Professionnels. **EE 2** L'équipe analyse ses propres résultats et verbatim d'e-Satis, ou autres dispositifs de recueil de la satisfaction et l'expérience des patients, et met en place des actions d'amélioration.	• Compte rendu d'analyse reliant des résultats chiffrés et des verbatim à des causes, des priorités ou des situations concrètes de l'unité • Action d'amélioration tracée avec objectif, responsable, échéance et professionnels associés, directement rattachée au constat analysé • Suivi de l'action par un indicateur, une observation, une nouvelle enquête ou des retours de patients montrant son avancement et, si possible, son effet

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 3** Les équipes des unités de soins ou plateaux techniques disposent de questionnaires sur l'expérience des patients (PREMS) : e-Satis, enquêtes de satisfaction...	• Dispositif adapté au secteur : e-Satis/PREMs lorsqu'il couvre l'activité, ou questionnaire interne si le secteur n'est pas couvert ou si les résultats sont non exploitables • Organisation du recueil précisant patients éligibles, information, collecte des coordonnées/remise du questionnaire, confidentialité et aide possible • Modalités d'accessibilité pour les patients ayant des difficultés numériques, linguistiques ou liées à un handicap • Données de participation ou contrôle de déploiement dans l'unité

Critère 1.4-03 - Le patient évalue les résultats de ses soins à l'aide de questionnaires

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Dans les services qui utilisent des questionnaires PROMs, les résultats des réponses aux questionnaires complétés par les patients sur leur maladie et leur état de santé sont rapidement prise en compte pour adapter le parcours et le traitement. **Applicabilité de l'EE :** *service utilisant des questionnaires PROMs.*	• Questionnaire PROMs validé et adapté à la pathologie ou au résultat recherché, avec règles d'administration, de cotation et d'interprétation accessibles • Résultat individuel daté et intégré au dossier, avec date de lecture par le professionnel et repérage d'une évolution, d'un score d'alerte ou d'un besoin • Adaptation tracée du projet de soins, du traitement, de l'orientation ou du rythme de suivi, puis réévaluation du résultat ou de la situation du patient
Cible : Professionnels. **EE 2** Dans les services qui utilisent des questionnaires PROMs, l'équipe exploitent les résultats des questionnaires pour améliorer ses pratiques. **Applicabilité de l'EE :** *service utilisant des questionnaires PROMs.*	• Restitution agrégée et datée des PROMs précisant population, période, questionnaire utilisé, résultats et évolution, sans donnée nominative • Trace d'une analyse en équipe identifiant un écart, une tendance ou un groupe de patients nécessitant une amélioration des pratiques • Action collective reliée aux résultats avec responsable, échéance et mesure avant/après ou nouveau recueil permettant d'apprécier son effet

Critère 1.4-04 - Les patients et des patients partenaires contribuent à l'amélioration des pratiques, des organisations et des parcours

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Aux côtés des équipes, des patients partenaires et/ou associations de patients interviennent (éducation thérapeutique, soutien au patient, groupes d'entraide) pour aider et accompagner les patients en mettant à profit leur propre expérience et savoirs acquis au cours de leur parcours de santé. **Applicabilité de l'EE :** *service dans lequel interviennent des patients partenaires ou des associations de patients.*	• Fiche de mission, convention ou charte précisant objectif, public, rôle, confidentialité, articulation avec l'équipe et limites d'intervention • Preuve d'interventions effectives : ETP, soutien au patient, groupe d'entraide, accompagnement ou autre activité prévue • Trace de préparation ou formation du patient partenaire et de l'équipe lorsque nécessaire • Évaluation conjointe de l'intervention par patients, partenaire et professionnels, avec ajustements décidés
Cible : Professionnels. **EE 2** Des patients partenaires et/ou associations de patients participent, avec les équipes, à l'amélioration des pratiques (construction des parcours de soins et/ou chemins cliniques, formation, évaluations...). **Applicabilité de l'EE :** *démarche d'amélioration associant des patients partenaires ou des associations de patients.*	• Groupe de travail ou projet identifiant le partenaire dès une phase précoce de conception/analyse • Comptes rendus, versions intermédiaires ou livrables montrant les propositions formulées et les arbitrages • Modification concrète du parcours, de la pratique, de la formation ou de l'organisation reliée à la contribution du partenaire • Co-évaluation du résultat et retour au partenaire sur la suite donnée

Critère 2.4-04 - Les équipes mettent en œuvre des soins écoresponsables

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les équipes prennent en compte la dimension des soins écoresponsables lors des révisions de procédures (réduction des interventions inutiles, révision du matériel nécessaire...).	• Procédure révisée et version antérieure permettant d'identifier la modification écoresponsable apportée au soin, au parcours ou au matériel nécessaire • Analyse bénéfices-risques ou validation pluriprofessionnelle intégrant pertinence clinique, sécurité du patient, hygiène, conditions de travail et impact environnemental • Évaluation après déploiement croisant au moins un résultat de soins ou de sécurité et une donnée de consommation, de déchet ou d'utilisation de matériel
Cible : Professionnels. **EE 2** Les équipes développent au moins une action en faveur des soins écoresponsables.	• Fiche action ou plan local précisant état initial, objectif, périmètre, responsable, calendrier et moyens mobilisés • Observation terrain ou trace d'activité confirmant le déploiement réel : nouvelle organisation, matériel utilisé, pratique modifiée ou dispositif opérationnel • Résultat avant/après ou suivi daté portant sur déchets, consommations, produits, énergie, eau, matériel ou déplacements, avec écart analysé
Cible : Professionnels. **EE 3** Les équipes sont sensibilisées aux soins écoresponsables et à l'impact environnemental de leurs pratiques (parcours patient debout, téléconsultation, gestion des déchets, consommation de matériels, produits, eau, électricité...).	• Support de sensibilisation contextualisé aux activités de l'unité : pertinence des soins, déchets, matériels, produits, eau, énergie, transports ou émissions • Trace de participation des professionnels concernés avec date, intervenant, contenu et prise en compte des nouveaux arrivants ou absents • Évaluation des acquis, quiz, mise en situation ou observation ciblée montrant la compréhension et l'application d'au moins une pratique écoresponsable
Cible : Professionnels. **EE 4** Les équipes connaissent le référent développement durable qui peut les accompagner dans la mise en œuvre des projets « soins écoresponsables ».	• Désignation et coordonnées actualisées du référent ou de l'équipe ressource, visibles et facilement accessibles aux professionnels • Mission ou offre d'appui précisant les sujets accompagnés, les modalités de sollicitation et les relais disponibles dans l'établissement

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
	• Trace récente d'un accompagnement de l'unité : demande, diagnostic, conseil, réunion, aide méthodologique ou suivi du projet
Cible : Professionnels. **EE 5** Les équipes connaissent l'impact des actions en faveur de soins écoresponsables qu'elles mettent en œuvre (déchets, matériels, eau, énergie, émissions de gaz à effet de serre...).	• Indicateur défini pour l'action avec unité de mesure, source des données, période de référence, fréquence de suivi et méthode de calcul • Résultats locaux avant/après ou série temporelle objectivant l'effet réel, avec périmètre comparable et éventuels effets indésirables recherchés • Restitution datée à l'équipe reliant le résultat à l'action menée et décision de poursuivre, corriger, étendre ou interrompre la démarche

Critère 3.1-01 - L'établissement déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels connaissent les actions du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui les concernent.	• Extrait actualisé du programme qualité-sécurité identifiant l'action, le risque ou résultat ciblé, le périmètre de l'unité, le responsable et l'échéance • Trace de présentation ou de déclinaison à l'équipe : réunion, briefing, affichage ciblé, espace documentaire ou communication aux nouveaux arrivants • Suivi local de l'action avec étapes réalisées, professionnels impliqués, indicateur ou résultat disponible et décision en cas de retard

Critère 3.1-02 - L'établissement soutient une culture qualité et sécurité auprès de ses professionnels

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels participent à des activités dédiées à la qualité et la sécurité des soins organisées au sein de l'établissement.	• Trace nominative ou feuille de présence à une activité qualité-sécurité : audit, EPP, patient traceur, CREX, analyse d'événement, groupe de travail ou simulation • Production issue de l'activité : grille renseignée, analyse, compte rendu, retour d'expérience, proposition ou résultat présenté à l'équipe • Action ou changement de pratique relié à cette participation, avec responsable, échéance et vérification de sa mise en œuvre
Cible : Professionnels. **EE 2** Les professionnels connaissent le dispositif d'alerte de vigilances ascendantes et descendantes : responsabilités, modalités de réception, modalités de transmission, information à la gouvernance, permanence 24 heures sur 24...	• Organisation des vigilances précisant responsables, suppléants, coordonnées, permanence 24 h/24 et circuits distincts des alertes ascendantes et descendantes • Alerte récente traçant heure de réception, analyse, destinataires, accusé de réception, mesures appliquées et information de la gouvernance • Test, exercice ou retour d'expérience vérifiant la continuité du circuit en période non ouvrée et le traitement d'une rupture ou d'un retard

Critère 3.1-05 - La gestion des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée • CRITÈRE IMPÉRATIF

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels concernés par l'activation des plans de crise connaissent la gouvernance de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (identifiée dans l'organigramme), les modalités d'alerte et de mise en œuvre.	• Organigramme de crise actualisé et connu des professionnels concernés • Fiches réflexes accessibles précisant alerte, rôle, lieu de regroupement, contacts et premières actions • Professionnel capable d'identifier le circuit d'alerte, le pilote de crise et son rôle selon le plan • Professionnel capable de localiser les équipements ou stocks utiles à son rôle • Trace d'un exercice ou d'une activation avec participation, débriefing et action corrective

Critère 3.1-06 - L'établissement promeut et soutient le recours au questionnement éthique par l'ensemble des acteurs

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels échangent, si besoin avec des ressources externes, sur les questionnements éthiques auxquels ils sont confrontés (droits du patient, état de santé, stratégie thérapeutique, soins proposés).	• Dispositif de recours accessible identifiant espaces, professionnels ou ressources externes mobilisables pour une réflexion éthique • Situation anonymisée traçant la question éthique, les faits, la parole ou les préférences du patient, les participants consultés et les différentes options discutées • Avis, réunion ou décision collégiale datée avec argumentation, décision retenue, information du patient et réévaluation prévue si la situation évolue

Critère 3.2-01 - La continuité de soins est assurée pour toutes les unités de soins

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels paramédicaux peuvent joindre un médecin à tout moment.	• Tableau de garde/astreinte à jour couvrant 24 h/24 avec circuit d'escalade • Professionnel capable de citer spontanément le numéro/canal et le relais en cas de non-réponse • Dossier ou appel récent permettant d'objectiver demande, réponse et décision médicale • Incident ou délai excessif analysé avec mesure corrective lorsque nécessaire
Cible : Professionnels. **EE 2** La continuité des soins médicaux et paramédicaux est assurée conformément aux recommandations et à la règlementation.	• Professionnels connaissant les règles d'effectif/maquette et le dispositif d'adaptation ressources-activité • Procédure d'absence imprévue avec remplacement, renfort, mobilité, mode dégradé ou réduction d'activité

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
	• Transmissions et continuité vérifiables sur les périodes non ouvrées • Personnel temporaire accueilli, informé, supervisé et disposant des accès/compétences nécessaires avant autonomie • Écart de continuité analysé et suivi lorsqu'il survient

Critère 3.2-03 - L'établissement s'assure que les équipes ont les compétences nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité des soins

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels participent à des formations, avec évaluations pré et post-formation, cohérentes avec les priorités de l'établissement en matière de qualité et gestion des risques ou avec les principaux facteurs de risques identifiés lors de l'analyse des évènements indésirables associés aux soins.	• Formation reliée à une priorité PAQSS, un risque, un EIAS ou un besoin de compétence • Évaluation pré/post et, lorsque pertinent, évaluation différée, audit ou mise en situation • Si SSE : formation adaptée et exercice avec débriefing • Si douleur : échelles adaptées, réévaluation, approches thérapeutiques et recours expert • Action complémentaire si acquis insuffisants : tutorat, nouvelle formation, supervision ou restriction temporaire • Si rayonnements ionisants : attestations ou registre de formation à la radioprotection des travailleurs et des patients, périodicité/recyclage, professions concernées et suivi des échéances
Cible : Professionnels. **EE 2** Les professionnels (en poste, nouveaux arrivants, étudiants médicaux et paramédicaux...) reçoivent une information explicitant leur devoir éthique, déontologique et professionnel à déclarer les évènements indésirables associés aux soins, ainsi que les modalités de déclaration.	• Support d'accueil, charte ou module de sensibilisation explicitant le devoir professionnel de déclarer les EIAS, y compris pour les nouveaux arrivants et les étudiants • Procédure et outil de déclaration accessibles précisant événements concernés, informations factuelles à renseigner, destinataires et modalités de confidentialité • Trace datée de remise de l'information ou de participation à la sensibilisation, complétée par un échantillon de déclarations démontrant l'utilisation effective du circuit

Critère 3.2-06 - L'établissement a une politique de santé de ses professionnels

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels peuvent accéder gratuitement et facilement aux vaccinations recommandées et obligatoires (service de santé au travail, équipe mobile de vaccinateurs, relais vaccinateur dans les services, adaptation pour les équipes de nuit).	• Information actualisée indiquant vaccins proposés, gratuité, lieux, horaires, prise de rendez-vous et coordonnées du service de santé au travail ou du relais vaccinateur • Dispositif effectivement accessible aux différentes équipes : créneaux élargis, campagne ou équipe mobile, vaccination dans les unités ou solution dédiée au personnel de nuit • Bilan anonymisé de la campagne ou registre d'activité montrant les créneaux réalisés, les catégories de professionnels atteintes et les ajustements décidés en cas d'accès insuffisant
Cible : Professionnels. **EE 2** Les équipes disposent de locaux et utilisent des équipements qui garantissent la prévention des risques professionnels et, finalement, leur santé (exemple : unité de reconstitution des cytotoxiques, locaux de désinfection, dosimètres, conteneurs pour objet piquants/tranchants...).	• Évaluation des risques professionnels identifiant les expositions de l'unité et les locaux ou équipements de protection associés • Équipements disponibles et adaptés au risque, avec contrôles réglementaires, maintenance, vérification périodique ou suivi métrologique à jour selon leur nature • Observation de l'utilisation conforme et de l'accessibilité du dispositif, complétée par une trace récente de signalement, mise hors service ou solution de remplacement en cas d'anomalie

Critère 3.2-07 - L'établissement a une politique de sécurité de ses professionnels

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels sont préparés à faire face aux risques d'atteinte à leur sécurité (formation, outils, exercices de simulation...).	• Cartographie ou évaluation des risques de l'unité associée à une conduite à tenir accessible et aux moyens d'alerte ou de protection nécessaires • Formation ou exercice récent avec scénario, participants, objectifs, évaluation des gestes et décisions attendus et résultat obtenu • Retour d'expérience de l'exercice ou d'une situation réelle précisant écarts constatés, actions correctives, responsable, échéance et contrôle de mise en œuvre
Cible : Professionnels. **EE 2** Les professionnels connaissent les règles de sécurité, les acteurs et les solutions de sécurisation en cas de situation critique.	• Conduite à tenir accessible distinguant les situations critiques, avec mesures immédiates, numéros ou moyens d'alerte, acteurs internes et externes et circuit d'escalade • Démonstration sur le terrain de l'emplacement et du fonctionnement des moyens prévus : téléphone prioritaire, bouton d'alerte, dispositif du travailleur isolé, accès sécurisé ou zone de repli selon le risque • Test, exercice ou événement récent traçant l'heure de l'alerte, les acteurs mobilisés, le délai d'intervention, les mesures de sécurisation et les corrections décidées

Critère 3.2-08 - L'établissement a une politique de qualité de vie au travail

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels ont participé à une enquête visant à élaborer la politique de qualité de vie au travail.	• Questionnaire QVT et campagne de diffusion démontrant que les différentes catégories de professionnels pouvaient participer dans des conditions garantissant la confidentialité des réponses • Résultats datés de l'enquête avec taux de participation, thèmes évalués, points forts et difficultés identifiées, sans donnée permettant d'identifier les répondants • Restitution aux professionnels et politique ou plan d'action QVT reliant les priorités retenues aux résultats de l'enquête, avec responsables, échéances et suivi
Cible : Professionnels. **EE 2** La communication interne permet aux professionnels de s'informer aisément sur les projets, les actualités de l'établissement, l'organigramme (responsabilités de chaque acteur, circuits de décision et de délégation).	• Canaux internes accessibles et actualisés : intranet, affichage, messagerie, réunions ou application, avec organigramme, responsabilités, circuits de décision et délégations en vigueur • Échantillon de communications récentes datées présentant un projet, une décision et une actualité, avec destinataires et responsable de la mise à jour identifiables • Vérification auprès de professionnels de métiers et d'horaires différents, notamment nouveaux arrivants ou équipes de nuit, montrant qu'ils accèdent effectivement aux informations recherchées
Cible : Professionnels. **EE 3** Du point de vue des professionnels, les solutions qu'ils proposent pour améliorer l'organisation du travail (plannings, temps de travail, fidélisation, coordination/communication...) sont prises en compte par l'encadrement et/ou la gouvernance. Lorsqu'elles ne le sont pas, une explication leur est donnée.	• Modalité connue de recueil des propositions : réunion d'équipe, groupe QVT, espace d'expression, questionnaire ou outil de suggestion, avec interlocuteur chargé de leur instruction • Proposition récente tracée avec date, unité, problème constaté, solution proposée, analyse par l'encadrement ou la gouvernance et décision rendue • Retour communiqué aux professionnels, accompagné soit de l'action mise en œuvre et de son suivi, soit des motifs explicites du refus ou du report
Cible : Professionnels. **EE 4** Du point de vue des professionnels, les conditions de travail (cadre de travail et organisations) contribuent à leur qualité de vie au travail (équilibre vie professionnelle/vie personnelle, crèche, aide au logement, restauration, télétravail...).	• Résultats récents d'enquête, baromètre ou espace d'expression décrivant le point de vue des professionnels sur le cadre de travail, l'organisation, les horaires et l'équilibre des temps de vie • Mesures QVT effectivement accessibles avec règles d'accès et éléments d'utilisation : organisation des plannings, restauration, repos, télétravail, accompagnement social, logement ou garde d'enfants selon le contexte • Plan d'amélioration relié aux difficultés exprimées, avec action, responsable, échéance et résultat mesuré ou nouvelle consultation des professionnels

Critère 3.2-10 - L'établissement a une politique de gestion des difficultés interpersonnelles et des conflits

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les difficultés de relations professionnelles, disciplinaires, personnelles et de conflits au travail peuvent être discutées par les personnels et leur encadrement selon des modalités propres à l'établissement et connues, en sus des modalités de l'évaluation professionnelle.	• Modalités formalisées distinctes de l'évaluation professionnelle, précisant interlocuteurs possibles, mode de saisine, confidentialité, délais et recours en cas d'implication du supérieur direct • Information accessible aux professionnels mentionnant encadrement, ressources humaines, santé au travail, psychologue, référent ou autre dispositif mobilisable selon la situation • Trace anonymisée d'une demande et de sa prise en compte : date, entretien réalisé, orientation ou mesure d'accompagnement proposée et suivi convenu, dans le respect de la confidentialité
Cible : Professionnels. **EE 2** Les professionnels connaissent les dispositifs de résolution des conflits à l'intérieur (conciliation) et à l'extérieur de l'établissement (médiation).	• Politique graduée de résolution des conflits distinguant clairement la conciliation interne et la médiation externe, avec rôles, conditions de saisine et articulation avec les autres recours • Information accessible donnant les coordonnées actualisées des conciliateurs ou médiateurs, les modalités de contact, les garanties de confidentialité, d'impartialité et de libre adhésion • Trace anonymisée d'une saisine avec date de demande, accusé de réception, dispositif mobilisé, rencontre proposée et issue ou suivi convenu, sans divulgation du contenu confidentiel

Critère 3.2-11 - L'établissement favorise le travail en équipe

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les professionnels participent à des démarches d'amélioration du travail en équipe (CRM santé, Pacte, accréditation en équipe, mise en situation, consolidation d'équipe, repérage des moments de communication critiques...).	• Démarche formalisée avec équipe, objectifs, diagnostic et méthode • Participation pluriprofessionnelle documentée • Production concrète : règles de communication, procédure, outil, briefing/débriefing ou organisation modifiée • Évaluation avant/après ou mesure d'une pratique ciblée démontrant l'effet sur le travail en équipe
Cible : Professionnels. **EE 2** L'organisation du temps de travail permet de dédier du temps à des projets en équipe (RMM, analyse de pratiques à la suite d'un évènement indésirable, activités de perfectionnement des connaissances) ou à des projets qualité/gestion des risques.	• Temps identifiable dans le planning ou l'organisation de travail • Continuité/remplacement prévu afin que la participation ne repose pas uniquement sur du temps personnel • Participation à une démarche collective récente • Production issue du temps : analyse, protocole, action, apprentissage ou décision • Suivi des annulations ou difficultés d'accès au temps collectif lorsque

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
	pertinentes
Cible : Professionnels. **EE 3** Les temps médicaux et non médicaux sont synchronisés.	• Temps médicaux et non médicaux communs identifiables : visite, staff, relève ou réunion de coordination • Organisation des relais pour les professionnels absents des temps communs • Dossiers/transmissions montrant décisions partagées et continuité • Analyse d'un défaut de synchronisation et adaptation de l'organisation lorsque nécessaire
Cible : Professionnels. **EE 4** Les nouveaux arrivants, notamment les intérimaires, internes, étudiants médicaux et paramédicaux... ont les informations (livret d'accueil, journée d'intégration à laquelle participent les représentants des usagers, intranet, site internet...) et l'encadrement nécessaires pour accomplir leur activité et s'intégrer dans l'équipe.	• Parcours d'intégration adapté au statut et aux missions • Vérification préalable des compétences, titres/habilitations et accès nécessaires • Référent/tuteur, doublure ou supervision avant autonomie lorsque nécessaire • Information sur organisation du secteur, sécurité, EIAS, droits et expression des patients, outils numériques et conduites d'urgence • Point de suivi après prise de poste avec besoins complémentaires

Critère 3.2-12 - L'établissement met en œuvre une politique active de prévention, de repérage, de signalement et de traitement des violences sexistes et sexuelles entre professionnels • CRITÈRE IMPÉRATIF

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Un dispositif de signalement des violences sexistes et sexuelles accessible, opérationnel et connu est en place, garantissant la confidentialité et une réponse systématique dans un délai raisonnable.	• Dispositif interne accessible et connu de tous les professionnels et étudiants, avec possibilité de contourner la ligne hiérarchique et modalités d'urgence • Supports présentant également les voies de recours externes et coordonnées actualisées des acteurs pertinents • Procédure précisant confidentialité, accès limité aux informations, prévention des représailles, protection immédiate, analyse du signalement et responsabilités • Registre anonymisé traçant réception, réponse, premières mesures, délais et suivi jusqu'à clôture • Professionnels capables de citer au moins un canal interne et les principales voies externes mobilisables
Cible : Professionnels. **EE 2** Des actions régulières de prévention et de sensibilisation aux violences sexistes et sexuelles sont menées auprès de l'ensemble des professionnels (y compris les étudiants), incluant par exemple la mise à disposition d'outils pédagogiques, des campagnes d'information, l'analyse des pratiques professionnelles et des retours d'expérience...	• Programme annuel ou pluriannuel de prévention des VSS couvrant tous les professionnels et étudiants, avec publics, fréquence, responsables, modalités et calendrier des actions • Supports et traces datées des actions réalisées : formation, outil pédagogique, campagne, analyse de pratiques ou retour d'expérience, abordant repérage, conduite à tenir, protection et signalement • Bilan de couverture et d'efficacité par catégorie de professionnels, service et statut étudiant (participation, quiz ou évaluation, baromètre) avec actions correctives pour les publics insuffisamment atteints

Critère 3.4-01 - L'établissement entretient ses locaux et ses équipements

Élément d'évaluation V2027	Éléments de preuve à rechercher
Cible : Professionnels. **EE 1** Les équipes donnent leur avis dans les programmes de réhabilitation des locaux établis en lien avec le plan de maintenance et de rénovation.	• Plan de maintenance et de rénovation ou dossier de projet identifiant les locaux concernés, le calendrier et les étapes prévues de consultation des équipes utilisatrices • Traces de consultation en amont des travaux : invitation, atelier, visite terrain, questionnaire, compte rendu ou plan annoté recueillant les besoins de soins, flux, sécurité, ergonomie et accessibilité • Tableau d'arbitrage, compte rendu de restitution ou plan final montrant les propositions intégrées, les refus motivés et, après travaux, le retour des utilisateurs ou les ajustements décidés

Sources officielles et références

Références principales propres au guide « Audit système - Entretien avec les professionnels ». Registre consolidé mis à jour le 4 novembre 2026.

- Référentiel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, Version 2027
- Mettre en œuvre le 6e cycle de certification, mise à jour septembre 2026
- Fiche pédagogique : méthode de l'audit système
- HAS - Audit système, entretien professionnel
- Fiche pédagogique 6e cycle : Prise en charge médicamenteuse et produits de santé, Septembre 2026
- L'évaluation de la prévention des infections associées aux soins, Septembre 2026
- Gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (SSE), Septembre 2026
- Fiche pédagogique 6e cycle : Violences sexistes et sexuelles, publication 2026
- Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement
- Référentiel national d'identitovigilance et Référentiel INS
- L'évaluation de la prise en charge des urgences vitales dans l'enceinte de l'établissement, Septembre 2026
- Évaluation du recours au questionnement éthique
- Évaluation de la prise en charge de la douleur, Janvier 2026

Note : ce kit constitue une aide à l'évaluation interne. Il ne se substitue ni au référentiel officiel, ni aux grilles mises à disposition dans Calista, ni à l'appréciation des experts-visiteurs.