

# MÉTHODE DE L'AUDIT SYSTÈME

Évaluation des organisations de l'établissement  
pour s'assurer de leur maîtrise sur le terrain.



## RENCONTRE AVEC LA GOUVERNANCE

(direction, président de la CME,  
direction des soins ou équivalent)

Sur une thématique donnée,  
l'évaluateur analyse la politique,  
les activités et les actions mises  
en place par la gouvernance  
pour s'assurer de la capacité  
qu'a l'établissement à maîtriser  
et à atteindre ses résultats.



## RENCONTRE AVEC LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Selon les thématiques, l'évaluateur  
s'assure de l'implication des  
représentants des usagers et  
des associations de patients  
dans la vie de l'établissement.



## CONSULTATION DOCUMENTAIRE

L'évaluateur consulte tous les documents  
nécessaires à son évaluation.

Exemples : projet médico-soignant  
(conventions de partenariat), politique  
qualité (stratégie de recueil de l'expression  
du patient), bilan des plaintes et  
des réclamations, plan de formation, plan  
de gestion des tensions hospitalières, etc.



## RENCONTRE AVEC LES PROFESSIONNELS

L'évaluateur vérifie la bonne  
diffusion de la politique, des activités  
et des actions de l'établissement  
sur la thématique concernée et  
sa déclinaison par les professionnels  
de terrain.

1

2

3

4



L'audit système se différencie du traceur ciblé ; l'investigation est conduite en partant  
de l'organisation du processus jusqu'à la vérification de la mise en œuvre réelle sur le terrain.

Certification des établissements de santé pour la qualité des soins :  
patients, soignants, un engagement partagé