

CRITÈRE HAS V2027

1.1-01

▲ CRITÈRE IMPÉRATIF

Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité au sein d'un environnement sécurisé

STATUT Critère impératif
CHAMP Tout l'établissement
MÉTHODES Patient traceur + Observation

À DÉMONTRER

Des pratiques, des locaux et des attitudes qui préservent l'intimité, la dignité, la confidentialité et la sécurité du patient à chaque étape.

À METTRE EN PLACE

- Formaliser les règles de dignité, d'intimité, de confidentialité et les rappeler aux équipes.
- Vérifier l'accessibilité des locaux et prévoir une solution compensatoire pour chaque obstacle identifié.
- Recueillir les observations des patients et traiter immédiatement toute atteinte grave ou situation à risque.
- Réaliser des observations de terrain et suivre les écarts jusqu'à leur correction effective.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 1 PATIENT TRACEUR : PATIENT Cible de l'EE : Patient Du point de vue du patient, les conditions d'accueil et de prise en charge ont respecté sa dignité et son intimité.	☐ Observation d'un soin : porte, rideau ou paravent fermé et corps couvert ☐ Dispositifs permettant l'intimité disponibles et effectivement utilisés ☐ Vécu du patient concordant avec les conditions observées ☐ Vécu du patient sur le respect de l'intimité, de la dignité et de son rythme de vie ☐ Observation des pratiques : porte/rideau/paravent, corps couvert, langage et attitude respectueux ☐ Organisation des soins compatible autant que possible avec les horaires de repas, de repos, de lever et de toilette ☐ Pour un patient âgé : vigilance sur les situations d'infantilisation et, lorsque pertinent, sur une durée de jeûne nocturne excessive
EE 2 PATIENT TRACEUR : PATIENT Cible de l'EE : Patient Du point de vue du patient, les accès extérieurs, les circulations, les locaux de consultation et d'hospitalisation, la signalétique, permettent de circuler aisément.	☐ Parcours réel du patient sans obstacle incompatible avec ses capacités : stationnement, entrée, circulation, ascenseur, sanitaires, attente et chambre ☐ Signalétique ou supports adaptés aux besoins sensoriels, cognitifs ou de compréhension lorsque nécessaire ☐ Matériel spécialisé, aide technique ou assistance humaine disponible lorsque le patient en a besoin ☐ Difficulté d'accessibilité identifiée avec solution compensatoire immédiate et action corrective si nécessaire
EE 3 OBSERVATION Cible de l'EE : Observation directe Les pratiques garantissent la dignité et l'intimité du patient.	☐ Soins et toilettes observés porte fermée ou paravent tiré, avec patient couvert hors de la zone soignée ☐ Professionnels observés frappant, se présentant, sollicitant l'accord et utilisant une adresse respectueuse ☐ Transports et attentes préservant la couverture du patient et la discrétion des échanges cliniques

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 4 OBSERVATION Cible de l'EE : Observation directe Les personnes, particulièrement en situation de handicap physique, mental et sensoriel, peuvent accéder à l'établissement et y circuler aisément.	☐ Place de stationnement/dépose, cheminement, rampe ou entrée, portes, ascenseurs et circulations effectivement accessibles ☐ Sanitaires, chambres, espaces d'attente, guichets et dispositifs d'appel utilisables par les patients concernés ☐ Signalétique et information adaptées : taille/contraste, pictogrammes, repères ou dispositifs sensoriels selon les besoins accueillis ☐ Espaces non encombrés par du stockage et équipements spécialisés réellement disponibles ☐ Solution compensatoire testable lorsqu'un point d'accessibilité ne peut être utilisé temporairement
EE 5 OBSERVATION Cible de l'EE : Observation directe Les locaux et les équipements garantissent la dignité, l'intimité et la sécurité des patients.	☐ Portes, rideaux ou paravents évitant les vues directes et les entrées inopinées, notamment en chambre partagée et dans les sanitaires ☐ Dispositifs d'appel accessibles et fonctionnels ; lits, fauteuils, barrières, sanitaires et aides techniques stables et en bon état ☐ Circulations dégagées, sols sûrs, éclairage suffisant et absence d'équipement détérioré ou de danger visible

STATUT ET INDICATEUR	MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE1 · Taux de patients déclarant que leur dignité et leur intimité ont été respectées	Patients répondant positivement / patients interrogés × 100	≥ 90 % ; alertes graves traitées à 100 %	Entretiens patient traceur / PREMS
INTERNE · EE2 · Taux de parcours patients accessibles ou assortis d'une solution compensatoire	Parcours conformes ou compensés / parcours audités × 100	100 %	Audit accessibilité / patients traceurs
INTERNE · EE3 · Taux de soins observés respectant la dignité et l'intimité	Soins conformes / soins observés × 100	100 %	Observation terrain
INTERNE · EE4 · Taux de zones accessibles aux personnes présentant un handicap physique, sensoriel ou cognitif	Zones conformes ou compensées / zones auditées × 100	100 %	Audit accessibilité
INTERNE · EE5 · Taux de locaux et équipements garantissant intimité, dignité et sécurité	Locaux et équipements conformes / éléments audités × 100	100 %	Audit locaux et équipements

Sources : [Référentiel V2027](#) | [Fiche Engagement patient](#) | [Fiche Handicap](#)

Repères non exhaustifs, à adapter au contexte réel de l'établissement.

Les 22 fiches et leur guide d'utilisation : hospi-academy.com/criteres-imperatifs

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

