

CRITÈRE HAS V2027

1.1-06

▲ CRITÈRE IMPÉRATIF

Le patient est protégé contre toute forme de maltraitance

STATUT Critère impératif

CHAMP Tout l'établissement

MÉTHODES Patient traceur +
Audit système : entretien
professionnel + Audit système :
management qualité-risques

À DÉMONTRER

Un dispositif actif de prévention, de repérage, de protection, de signalement et de traitement de toute situation de maltraitance.

À METTRE EN PLACE

- Formaliser la prévention, le repérage, le signalement et la protection face aux situations de maltraitance.
- Former les professionnels aux signes d'alerte, à la conduite à tenir et aux mesures de protection immédiate.
- Mettre à disposition un canal de signalement accessible, confidentiel et connu des patients et des équipes.
- Analyser les situations signalées et suivre les mesures décidées jusqu'à leur réalisation.

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 pratiques professionnelles sont bientraitantes (réponses aux besoins élémentaires, les intervenants se présentent, portes de chambres fermées...) même en situation de tension d'activité.	☐ Observation : présentation, langage respectueux et intimité protégée ☐ Sonnette et objets utiles accessibles avec réponse aux appels ☐ Besoins élémentaires repérés et réponses apportées dans le plan de soins ☐ Vécu du patient sur la réponse à ses besoins élémentaires, y compris en situation de forte activité ☐ Observation : présentation des professionnels, langage respectueux, intimité protégée, sonnette et objets utiles accessibles ☐ Aides à l'hydratation, aux repas, à l'élimination, à l'hygiène et à la mobilité adaptées au niveau d'autonomie ☐ Si passage aux urgences : traçabilité ou observation de la prise en compte des besoins élémentaires pendant l'attente
EE 2 PATIENT TRACEUR : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels L'autonomie du patient pour ses besoins élémentaires (repas, hydratation, hygiène corporelle, habillage, élimination, mobilité...) est évaluée tout au long de son séjour.	☐ Évaluation initiale des besoins élémentaires ☐ Réévaluations pendant le séjour ☐ Aides et objectifs d'autonomie intégrés au plan de soins
EE 3 AUDIT SYSTÈME : ENTRETIEN PROFESSIONNEL : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels 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

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION V2027	ÉLÉMENTS DE PREUVE À RECHERCHER
EE 4 AUDIT SYSTÈME : ENTRETIEN PROFESSIONNEL : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels Les professionnels savent signaler une suspicion de maltraitements 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
EE 5 AUDIT SYSTÈME : ENTRETIEN PROFESSIONNEL : PROFESSIONNELS Cible de l'EE : Professionnels 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
EE 6 AUDIT SYSTÈME : MANAGEMENT QUALITÉ-RISQUES Cible de l'EE : Gouvernance Les maltraitements internes qui relèvent d'une infraction pénale, dont les violences sexuelles et sexistes commises contre des patients, sont déclarées aux autorités compétentes.	☐ Procédure ou arbre décisionnel précisant les responsables, le circuit d'alerte, la protection immédiate, les critères de signalement pénal et les autorités à saisir selon la situation ☐ Dossier anonymisé d'un signalement montrant l'évaluation des faits, les mesures immédiates de protection du patient et la décision argumentée de saisine ☐ Preuve datée de la transmission à l'autorité compétente et de sa réception : courrier, courriel sécurisé, récépissé, numéro de dossier ou compte rendu d'appel confirmé par écrit

STATUT ET INDICATEUR	MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE1 · Taux de patients décrivant des pratiques bientraitantes, y compris en période de tension	Patients sans alerte de maltraitance / patients interrogés × 100	Alertes investiguées : 100 %	Patients traceurs / PREMS
INTERNE · EE2 · Taux de dossiers comportant une évaluation actualisée de l'autonomie et des besoins élémentaires	Dossiers conformes / dossiers audités × 100	100 %	Audit dossiers
INTERNE · EE3 · Taux de professionnels sachant déclencher les mesures immédiates de protection	Réponses conformes / professionnels testés × 100	100 %	Mises en situation / entretiens
INTERNE · EE4 · Taux de professionnels sachant utiliser le circuit interne de signalement	Réponses conformes / professionnels testés × 100	100 %	Test de connaissance / simulation

STATUT ET INDICATEUR	MODE DE CALCUL OU RÉFÉRENCE	CIBLE OU LECTURE	SOURCE ET CHAMP
INTERNE · EE5 · Taux de professionnels sachant reconnaître les principaux signes d'alerte	Réponses conformes / professionnels testés × 100	100 %	Test de connaissance / audit terrain
INTERNE · EE6 · Taux de situations relevant d'une infraction pénale signalées aux autorités compétentes	Signalements réglementaires réalisés / situations concernées × 100	100 %	Registre anonymisé / dossiers de signalement

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

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. »

