

▲ ACCOMPAGNÉ TRACEUR | CHAPITRE 1 · LA PERSONNE

Accompagné traceur les professionnels

Préparer le regard croisé des équipes, chapitre 1 du référentiel HAS.

38

CRITÈRES
PROFESSIONNELS

79

ÉLÉMENTS
D'ÉVALUATION

2 h

ENTRETIEN
AU MAXIMUM

3 à 8

REGARDS
CROISÉS

LES 15 OBJECTIFS DE CE VOLET, PAR THÉMATIQUE

Droits de la personne
accompagnée

1.2

1.3

Expression et participation

1.5

1.6

1.7

1.8

1.9

Co-construction du
projet
d'accompagnement

1.10

1.11

Accompagnement à
l'autonomie

1.12

1.13

Accompagnement à la
santé

1.14

1.15

1.16

Continuité et fluidité des
parcours

1.17

Développer l'engagement et la **culture**
qualité de vos équipes

Rendez-vous sur **HospipPlay**

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

Documentation libre : hospip-academy.com | Retrouvez aussi le kit Résident : l'entretien avec le résident



HOSPIPLAY

GUIDE D'UTILISATION VOILET PROFESSIONNELS

L'accompagné traceur en EHPAD

Méthode d'évaluation du chapitre 1 « La personne » du référentiel HAS

Ce que l'accompagné traceur évalue

Le chapitre 1 est évalué au travers de la méthode de l'accompagné traceur. Elle est centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement : un entretien avec un résident, suivi d'un entretien avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien (manuel HAS, fiche pratique 3).

Deux kits pour une même séquence, à utiliser ensemble

KIT RÉSIDENT

L'entretien avec le résident

29 critères, 61 éléments d'évaluation. Pour qui conduit l'entretien : référent qualité, IDEC, encadrement, lors des accompagnés traceurs internes.

KIT PROFESSIONNELS · CE DOCUMENT

Le regard croisé des professionnels

38 critères, 79 éléments d'évaluation. Pour les équipes qui accompagnent le résident au quotidien, de jour comme de nuit.

Les trois étapes de la méthode

1 Identification de la personne

Les intervenants choisissent, en lien avec l'EHPAD, les résidents avec lesquels ils mènent l'évaluation.

2 Rencontre avec le résident

L'intervenant s'entretient avec le résident sur son accompagnement et son expérience.

3 Entretien avec les professionnels

L'intervenant s'entretient avec les professionnels sur l'accompagnement de ce résident tout au long de son parcours.

Combien de séquences en EHPAD

1 À 29 PLACES	30 À 59	60 À 89	90 À 119	120 À 149	150 ET PLUS
3	4	5	6	7	8

Minimum selon la capacité autorisée. Multisites : au moins une séquence par site ; multi-ESSMS : capacité cumulée, une séquence par ESSMS.

Les deux entretiens d'une séquence

ENTRETIEN	DURÉE ET LIEU	CE QUI EST ATTENDU
Avec le résident	30 à 45 minutes au maximum ; lieu calme et confidentiel, de préférence son lieu de vie s'il l'accepte ; présentiel obligatoire	Recueillir son expérience, sa satisfaction et des éléments factuels sur son implication. Consentement validé, confidentialité rappelée, entretien interrompu à tout moment s'il le souhaite.
Avec les professionnels	1 h 30 à 2 h ; lieu confidentiel avec accès au dossier du résident	Un seul résident à la fois : autant de regards croisés que de séquences. Professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance ; libéraux possibles. Traçabilité du dossier présentée à l'appui, hors secret médical.

LES DEUX REGARDS

Les 17 objectifs du chapitre 1, côté résident et côté professionnels

67 critères applicables en EHPAD : 29 en entretien avec le résident (61 éléments d'évaluation) et 38 en entretien avec les professionnels (79 éléments). Le critère 1.7.2 (protection de l'enfance) ne s'applique pas aux personnes âgées. Le chapitre 1 ne comporte pas de critère impératif. Les critères de ce kit sont en bleu.

OBJ.	OBJECTIF HAS	LE RÉSIDENT DIT	LES PROFESSIONNELS MONTRENT
1.1	La personne accompagnée s'exprime sur la bientraitance.	1.1.1	aucun critère
1.2	La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.	1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5	1.2.6, 1.2.7
1.3	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.	1.3.1	1.3.2
1.4	La personne accompagnée bénéficie d'un cadre de vie ou d'accompagnement adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.	1.4.1, 1.4.2	aucun critère
1.5	La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.	1.5.1, 1.5.2	1.5.3
1.6	L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	1.6.1	1.6.2, 1.6.3
1.7	La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.	1.7.1	1.7.3, 1.7.4
1.8	La personne accompagnée participe à la vie sociale.	1.8.1, 1.8.2	1.8.3, 1.8.4, 1.8.5
1.9	La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.	1.9.1	1.9.2
1.10	La personne est actrice de la personnalisation de son projet d'accompagnement.	1.10.1, 1.10.2	1.10.3, 1.10.4, 1.10.5, 1.10.6
1.11	L'entourage est associé dans l'accompagnement de la personne.	1.11.1	1.11.2
1.12	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son autonomie.	1.12.1	1.12.2, 1.12.3
1.13	La personne est accompagnée pour accéder ou se maintenir dans son logement ou son hébergement.	1.13.1, 1.13.2	1.13.3
1.14	La personne bénéficie d'un accompagnement en matière de prévention et d'éducation à la santé.	1.14.1	1.14.2, 1.14.3, 1.14.4, 1.14.5, 1.14.6
1.15	La personne est actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, la stratégie thérapeutique et les soins qui lui sont proposés.	1.15.1, 1.15.2, 1.15.3, 1.15.4	1.15.5, 1.15.6, 1.15.7, 1.15.8, 1.15.9, 1.15.10
1.16	La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.	1.16.1	1.16.2, 1.16.3, 1.16.4, 1.16.5
1.17	La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours.	1.17.1	1.17.2, 1.17.3, 1.17.4

LE REGARD CROISÉ

L'entretien avec les professionnels, pas à pas

Le regard croisé porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois. Il y a autant de regards croisés que de séquences. L'intervenant compare ce que le résident a exprimé avec ce que décrivent les professionnels, ce qu'il observe et ce qui est tracé dans le dossier.

1 Qui participe

- Les professionnels qui accompagnent ce résident au quotidien : aides-soignants, AES, IDE, animation, hôtellerie, et, si possible, un professionnel de nuit.
- Des libéraux peuvent être invités (médecin traitant, kinésithérapeute).
- La gouvernance ne participe pas à cet entretien.

2 Le cadre

- 1 h 30 à 2 h, dans un lieu confidentiel.
- Accès au dossier du résident pour montrer la traçabilité, hors éléments couverts par le secret médical.
- Tous les professionnels présents sont invités à s'exprimer.

3 Répondre sur ce résident

- Parler de la situation réelle de ce résident : ce qui a été fait, quand, avec qui.
- Montrer où c'est tracé : projet personnalisé, transmissions, évaluations, comptes rendus.
- Dire aussi ce qui n'a pas été fait et pourquoi : l'intervenant cherche à comprendre.

4 Comprendre les écarts

- Si le résident a dit autre chose, l'intervenant cherche à comprendre l'écart : ce n'est pas un piège.
- Un choix du résident respecté (un refus, une préférence) est une bonne réponse dès lors qu'il a été discuté et tracé.
- Après l'évaluation, les écarts sont la meilleure source d'actions d'amélioration.

Ce que l'intervenant recherche

- **Des pratiques réelles** pour ce résident, pas une procédure récitée. La HAS rappelle que la cotation repose sur l'équilibre entre entretiens, observations et documents (fiche HAS, décembre 2025).
- **La place du résident** dans les décisions : son avis demandé, son consentement recherché, ses refus réinterrogés.
- **La continuité jour et nuit** : ce que sait l'équipe de nuit, ce que savent les remplaçants.

CE QU'ON NE FAIT PAS

- ✗ Apprendre des réponses types : l'entretien porte sur un résident précis, les généralités se voient.
- ✗ Faire venir la direction ou l'encadrement pour « compléter » les réponses.
- ✗ Montrer des documents couverts par le secret médical.
- ✗ Parler d'un autre résident que celui qui a été rencontré.

Portée et réserves. Objectifs et éléments d'évaluation reproduits du manuel HAS ; questions, relances et repères proposés par Hospi-Academy. Ni liste officielle ni validation HAS : le référentiel et le manuel prévalent.

PRÉPARER LES ÉQUIPES

Avant les séquences

- ❑ Expliquer la méthode à toutes les équipes, jour et nuit, remplaçants compris : un regard croisé porte sur un résident précis, pas sur l’EHPAD en général.
- ❑ Faire des accompagnés traceurs internes tout au long de l’année, avec les deux kits, et comparer la parole du résident et le regard des équipes.
- ❑ Pour chaque résident retenu, identifier les professionnels qui l’accompagnent au quotidien et prévoir leur disponibilité le jour de la visite.
- ❑ Vérifier que le dossier est à jour et accessible pendant l’entretien : projet personnalisé, transmissions, évaluations, consentements et refus tracés.
- ❑ Réserver un lieu confidentiel ; prévenir les libéraux qui souhaitent participer.
- ❑ Rappeler que la gouvernance n’assiste pas à l’entretien et qu’elle sera rencontrée séparément si besoin.

Préparation des regards croisés

SÉQ.	RÉSIDENT (PROFIL)	DATE, HEURE	PROFESSIONNELS MOBILISÉS (JOUR, NUIT)	LIBÉRAUX INVITÉS	DOSSIER PRÊT	LIEU
T1					☐	
T2					☐	
T3					☐	
T4					☐	
T5					☐	
T6					☐	
T7					☐	
T8					☐	

Le nombre de séquences dépend de la capacité autorisée (tableau en ouverture du guide). Une ligne par résident rencontré.

La cotation (fiche pratique 7)

1 pas du tout satisfaisant	2 plutôt pas satisfaisant	3 plutôt satisfaisant	4 tout à fait satisfaisant	* optimisé, compté 4/4	NC non concerné, justifié
--------------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Propre au chapitre 1 : chaque élément est coté pour chaque résident rencontré ; la cotation retenue est la moyenne des grilles. NC n’est pas compté ; la cotation RI ne concerne que les réponses du résident. Pour l’objectif 1.11, pas de NC quand le résident refuse d’associer son entourage, seulement s’il n’en a aucun (fiche HAS « La cotation non concerné », décembre 2025).

REGARD CROISÉ

Obj. 1.2 à 1.6

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Droits, participation et expression

CRITÈRES 1.2.6 à 1.6.3

EE 11

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Interroger l'équipe sur le résident accompagné ; confronter ses réponses aux documents prévus par la HAS et aux pratiques réellement mises en œuvre.

1.2.6

PROFESSIONNELS

Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orientent vers le bon interlocuteur

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 12

EE 1

Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels droits avez-vous expliqués à cette personne et comment les aidez-vous à les exercer ? »

Relances : « À quel moment avez-vous repris ces informations ? Quel support avez-vous utilisé ? Comment avez-vous vérifié ce qu'elle avait compris ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. À l'arrivée, le professionnel explique au résident les droits qui concernent son séjour : information, choix, intimité, participation et recours, avec des exemples de la vie dans l'EHPAD.
2. Il présente le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement, puis indique comment les retrouver.
3. L'explication est reprise lorsque le résident pose une question ou qu'une décision le concerne ; une aide à la lecture ou à la compréhension est proposée.
4. L'équipe peut décrire comment elle vérifie que cette personne a compris un droit et comment elle l'aide à l'exercer.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 12 : supports et outils d'information, notamment livret d'accueil, plaquette, règlement et procédure d'accueil. Vérifier l'usage auprès de ce résident. CASF L.311-4 : livret avec charte et règlement annexés.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

EE 2

Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes-ressources..

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour cette personne, vers qui l'orienteriez-vous si elle rencontre une difficulté pour exercer ses droits ? »

Relances : « Comment trouvez-vous les coordonnées à jour ? Que faites-vous pour faciliter le contact ? »

Si une orientation a eu lieu : « Montrez les étapes réalisées, sans données inutiles. »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels savent identifier le bon relais pour une question sur les droits : direction, référent interne, personne qualifiée ou autre interlocuteur selon la demande.
2. La liste départementale des personnes qualifiées et les coordonnées utiles sont accessibles et vérifiées à jour dans l'EHPAD.
3. Un professionnel aide le résident à joindre l'interlocuteur choisi et suit la réponse avec son accord.
4. L'orientation respecte la confidentialité et ne se limite pas à désigner une affiche.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 12 : supports d'information. Annuaire ou liste locale à jour, et orientation réalisée si une situation existe : éléments à confronter aux réponses du professionnel.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

1.2.7**PROFESSIONNELS**

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 13

EE 1

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quelle sensibilisation ou formation sur les droits avez-vous suivie récemment ? »

Relances : « Quand et sur quel sujet ? Pouvez-vous citer une situation où vous l'avez utilisée ? Comment les nouveaux collègues reçoivent-ils ces repères ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le plan de sensibilisation ou de formation comprend les droits des résidents, notamment consentement, intimité, liberté d'aller et venir et participation, selon les besoins de l'EHPAD.
2. Une action effectivement réalisée est datée, son contenu est disponible et les participants sont identifiables par émargement ou autre trace de participation.
3. Les nouveaux professionnels reçoivent les repères utiles à l'accueil et savent où consulter les ressources.
4. Un professionnel peut relier une notion abordée à une situation concrète de l'établissement.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 13 : plan et actions de formation/sensibilisation, émargements, ressources pédagogiques, modalités d'accès. Relier action datée, contenu et participation du professionnel.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

1.3.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de la personne accompagnée

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 15

EE 1

Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Prenons la dernière règle modifiée : comment les personnes accompagnées ont-elles participé à sa construction ? »

Relances : « Comment cette personne a-t-elle pu contribuer ? Quelles propositions avez-vous recueillies et qu'en avez-vous fait ? »

EE 2

Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment vérifiez-vous qu'une règle respecte les droits des personnes avant de l'appliquer ? »

Relances : « Donnez une règle que vous avez réexaminée. Quel droit était en jeu ? Qu'avez-vous modifié ou justifié ? »

En EHPAD, si pertinent : prendre une règle sur les visites ou les sorties.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lors de la révision d'une règle de vie, les professionnels recueillent les propositions des résidents avant d'arrêter la nouvelle version.
2. Ils proposent plusieurs moyens de contribuer, dont le CVS et un échange accessible aux personnes qui n'y siègent pas.
3. Les échanges permettent de retrouver une proposition précise et la réponse qui lui a été donnée.
4. La règle finale est expliquée aux résidents concernés, y compris lorsque leur proposition n'a pas été retenue.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 15 : éléments montrant la participation, notamment comptes rendus du CVS ou groupes d'échanges. Confronter contributions, versions et réponse, sans se contenter de la présence.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant d'appliquer une règle sur les visites, les sorties ou l'usage des espaces, l'équipe examine le droit concerné et la situation réelle des résidents.
2. Une restriction discutée est motivée, adaptée à la situation et réexaminée, au lieu de devenir une interdiction générale sans analyse.
3. Le règlement et les pratiques sont comparés ; une contradiction repérée donne lieu à une correction ou à un arbitrage documenté.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 15 : éléments de participation. Règlement, version revue et analyse d'une règle touchant un droit : compléments ciblés à confronter à la pratique ; ne pas présenter une restriction générale comme acquise.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

1.5.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 20

EE 1

Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment cette personne accède-t-elle à ce qui a été échangé dans les réunions ou consultations ? »

Relances : « Quelle adaptation ou aide lui proposez-vous ? Prenons le dernier relevé : comment lui a-t-il été rendu accessible ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après le CVS ou une autre consultation, les professionnels mettent un relevé compréhensible à disposition des résidents.
2. Pour une personne qui ne peut pas lire l'affichage, ils proposent une restitution orale ou un support adapté sans divulguer de données personnelles.
3. Ils expliquent les réponses aux questions qui la concernent et vérifient qu'elle a pu y accéder.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 20 : relevés des échanges ou résultats d'enquêtes. Montrer le relevé rendu accessible et expliquer la restitution à cette personne.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

EE 2

Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Où retrouvez-vous les relevés des réunions ou consultations ? »

Relances : « Pouvez-vous retrouver le dernier et me montrer où la personne peut y accéder ? Qui peut vous aider si vous ne le trouvez pas ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels savent désigner l'endroit où les comptes rendus du CVS et les résultats des autres consultations sont disponibles pour les résidents.
2. Ils retrouvent un relevé récent et montrent la forme effectivement accessible à la personne accompagnée.
3. Le classement et l'affichage permettent d'identifier la date et les suites données, tout en préservant les informations confidentielles.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 20 : relevés d'échanges ou résultats d'enquêtes. Le professionnel doit savoir retrouver un relevé daté ; une procédure de classement seule ne suffit pas.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

1.6.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 22

EE 1

Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour cette personne, comment repérez-vous sa façon de communiquer et l'aidez-vous à s'exprimer ? »

Relances : « Donnez un exemple récent.

Comment vous assurez-vous que vous avez compris son message ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe repère comment ce résident communique : parole, gestes, écriture, images ou autre moyen qu'il utilise effectivement.
2. Le professionnel s'adresse à lui, lui laisse du temps et reformule pour vérifier qu'il a bien compris son message.
3. Les repères utiles sont transmis aux intervenants afin que la possibilité d'expression ne dépende pas d'un seul collègue.
4. Un changement dans la communication conduit à réexaminer l'aide proposée avec la personne.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 22 : outils et moyens de recueil de l'expression ; observation de la facilité des échanges grâce aux outils déployés. Repères individualisés du dossier : complément.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

EE 2

Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels moyens cette personne utilise-t-elle réellement pour exprimer un choix, une difficulté ou un refus ? »

Relances : « Sont-ils disponibles quand elle en a besoin ? Comment vérifiez-vous leur utilité et leur utilisation par l'équipe ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le moyen de communication retenu correspond aux capacités et aux préférences du résident : support écrit lisible, images, pictogrammes ou autre aide adaptée.
2. Il est disponible au moment où la personne doit exprimer un choix, un besoin ou un refus, pas seulement rangé dans une armoire.
3. Les professionnels savent l'utiliser et vérifient avec le résident qu'il facilite réellement l'échange.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 22 : questionnaires, tablettes, images ou pictogrammes selon les usages ; observation de leur effet sur les échanges. Vérifier l'outil réellement accessible à ce résident.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

1.6.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 23

EE 1

Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Prenons une expression récente de cette personne : comment l'avez-vous analysée et avec qui ? »

Relances : « Comment avez-vous distingué son message de votre interprétation ? Qu'en avez-vous retenu ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après un avis, un souhait ou une difficulté exprimée par le résident, les professionnels distinguent ses propos de leurs propres interprétations.
2. Ils rapprochent les informations utiles en équipe et recherchent le sens de la demande avec la personne lorsque cela est possible.
3. Une analyse liée à un fait précis est reprise dans le dossier ou le support de suivi approprié.
4. L'équipe peut expliquer quelle décision a été envisagée à partir de cette expression.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 23 : éléments attestant de la prise en compte de l'expression, dont analyse des résultats et dossier de la personne. Relier un propos précis à son analyse.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

EE 2

Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« À la suite de cette analyse, quelle adaptation était nécessaire et qu'avez-vous changé ? »

Relances : « Comment la personne a-t-elle été informée ? Comment vérifiez-vous que le changement lui convient ? Si aucun changement n'était nécessaire, pourquoi ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lorsque l'analyse révèle un besoin de changement, l'équipe adapte une modalité concrète : horaire, aide, communication ou activité, selon le sujet exprimé.
2. La décision est portée au projet personnalisé ou aux transmissions utiles et les professionnels concernés la mettent en pratique.
3. Le résident est informé de la suite et interrogé sur l'effet de l'adaptation.
4. Si aucun changement n'est nécessaire, le raisonnement et la réponse donnée à la personne sont explicités.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 23 : éléments attestant de la prise en compte de l'expression, dont dossier. Relier décision, mise en œuvre et retour au résident lorsque l'adaptation était nécessaire.

Vigilance : Vérifier la pratique concernant le résident.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

REGARD CROISÉ

Obj. 1.7 à 1.9

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Consentement, loisirs, entraide et citoyenneté

CRITÈRES 1.7.3 à 1.9.2

EE 13

THÉMATIQUES 1

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Chaque question porte sur le résident suivi. Relier les traces du dossier à un échange et à une mise en œuvre réelle.

1.7.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 26

EE 1

Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour un refus exprimé récemment par cette personne, comment avez-vous cherché à comprendre ce qu'elle refusait et pourquoi ? »

Relances : « Quand et comment en avez-vous reparlé avec elle ? Qu'avez-vous ajusté dans votre approche ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Devant un refus d'aide ou d'activité, le professionnel vérifie ce que le résident refuse exactement, à quel moment et pour quelle raison, sans attribuer d'emblée le refus à ses troubles.
2. Il reprend l'échange à un autre moment approprié et transmet les éléments utiles aux intervenants concernés.
3. Le dossier contient une trace datée du refus, de la compréhension recherchée et des suites discutées.
4. L'équipe réévalue la situation si le refus se répète ou si les besoins changent.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 26 : éléments de traçabilité dans le dossier de la personne. Transmission datée ou note d'entretien précisant refus, recherche de sens et réévaluation ; aucun formulaire unique imposé.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour ce refus, quelles autres possibilités avez-vous discutées avec elle ? »

Relances : « Quelle place a-t-elle prise dans leur choix ? Qu'avez-vous proposé si la première alternative ne lui convenait pas ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un refus précis, le professionnel propose au résident une autre modalité, un autre horaire ou un autre intervenant lorsque cela est pertinent et réalisable.
2. Il lui demande quelle option lui conviendrait et accueille un nouveau désaccord.
3. L'alternative retenue et sa mise en œuvre sont transmises à l'équipe et consignées dans le dossier.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 26 : éléments de traçabilité dans le dossier. Retrouver les alternatives discutées avec le résident et la suite concrète donnée.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.7.4

PROFESSIONNELS

Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 27

EE 1

Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Où retrouvez-vous l'accord ou le refus de cette personne pour la décision que nous examinons ? »

Relances : « Que précise la trace sur la proposition, l'information donnée et ce qu'elle a exprimé ? Comment actualisez-vous un changement d'avis ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe consigne dans le dossier du résident la décision concernée, l'information donnée et ce qu'il a exprimé : accord, refus ou changement d'avis.
2. La trace est datée et reliée à la situation précise ; elle évite une formule générale de consentement valable pour tous les actes futurs.
3. Le professionnel actualise la trace lorsque le résident modifie son choix.
4. Les situations de soins suivent en plus les règles applicables à la décision et à la traçabilité clinique.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 27 : éléments de traçabilité dans le dossier. Trace datée d'un accord/refus lié à une décision précise et de son actualisation ; aucune signature universelle imposée par cette fiche.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment les intervenants concernés connaissent-ils cet accord ou ce refus avant d'agir ? »

Relances : « Comment transmettez-vous un changement d'avis ? Qui accède à cette information et par quel moyen ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant d'intervenir, les professionnels concernés consultent les choix et refus pertinents du résident dans le dossier ou les transmissions.
2. Un changement d'avis est transmis rapidement aux intervenants qui doivent adapter leurs actes.
3. L'accès à l'information reste limité aux personnes qui en ont besoin pour accompagner le résident.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 27 : éléments de traçabilité dans le dossier. Transmission d'un choix ou changement d'avis aux professionnels concernés, en respectant la confidentialité.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.8.3

PROFESSEUR

Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 30

EE 1

Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment informez-vous cette personne de l'offre d'activités, dans la structure et sur le territoire ? »

Relances : « Quel support ou échange a-t-elle utilisé récemment ? Comment l'adaptez-vous à ses besoins de compréhension ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'animateur et les professionnels présentent au résident des activités dans l'EHPAD et, selon ses intérêts, des possibilités accessibles sur le territoire.
2. Le programme affiché est complété par une explication individualisée lorsque la lecture ou la compréhension est difficile.
3. Le résident sait à qui demander les horaires, le lieu, les conditions d'accès et une aide éventuelle.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 30 : supports et outils d'information sur l'offre d'activités ; dossier de la personne. Relier le programme à ce que ce résident a effectivement compris.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quelles attentes cette personne exprime-t-elle pour les activités et les loisirs ? »

Relances : « Comment les avez-vous recueillies et avec quels moyens ? Quand en avez-vous reparlé avec elle ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels demandent au résident quelles activités, rencontres ou loisirs l'intéressent, y compris celles qu'il pratiquait avant son entrée.
2. Les souhaits, refus et besoins d'aide sont recueillis au cours d'un échange individuel et repris quand ils évoluent.
3. Le projet ou le dossier restitue les attentes utiles aux intervenants ; la seule présence au programme ne prouve pas le recueil des souhaits.
4. Une activité non proposée peut conduire à rechercher une ressource extérieure ou une adaptation.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 30 : supports d'information et dossier de la personne. Attentes individuelles recueillies puis reprises ; un programme collectif seul ne suffit pas.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 3

Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour une activité proposée récemment, quel choix cette personne a-t-elle fait et comment l'avez-vous respecté ? »

Relances : « Que se passe-t-il si elle refuse ou change d'avis ? Si une demande est difficile à réaliser, comment recherchez-vous une solution avec elle ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident s'il souhaite participer à l'activité proposée et respecte son refus ou son changement d'avis.
2. Elle ne transforme pas un objectif d'animation en participation imposée ni en consentement supposé.
3. Si l'activité demandée pose une difficulté pratique, les professionnels en expliquent la raison et recherchent avec lui une autre possibilité.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 30 : supports d'information et dossier. Choix ou refus du résident et réponse apportée, sans inférer son accord d'une simple inscription.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.8.4

PROFESSIONNELS

Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 31

EE 1

Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour une activité souhaitée par cette personne, de quels moyens avez-vous besoin et quelles ressources avez-vous repérées ? »

Relances : « Qui peut intervenir ? Quels besoins d'accès, de trajet, d'équipement ou de communication avez-vous examinés ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour l'activité souhaitée, l'équipe identifie les moyens concrets : accompagnant, transport, matériel, accessibilité et aide à la communication.
2. Elle repère les ressources de l'EHPAD et du territoire, comme une association, un lieu culturel ou un partenaire sportif adapté.
3. Le programme ou la fiche de partenariat permet de retrouver une ressource utilisable et les conditions d'accès pour ce résident.
4. Les contraintes sont examinées avant de confirmer la participation.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 31 : éléments identifiant les ressources mobilisables, notamment programmes et partenariats. Examiner la ressource et les moyens d'accès adaptés à cette personne.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour cette activité, quelle ressource avez-vous effectivement mobilisée et avec quelle suite pour la personne ? »

Relances : « Comment avez-vous organisé l'accès ? Si une ressource n'était pas disponible, qu'avez-vous recherché avec elle ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Un professionnel contacte le partenaire ou réserve les moyens nécessaires pour l'activité choisie par le résident.
2. L'aide prévue est organisée au moment voulu : transport, accompagnement, équipement ou accès adapté.
3. Après l'activité, l'équipe demande au résident si la solution lui a convenu et ajuste la prochaine proposition.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 31 : éléments identifiant les ressources mobilisables. Réservation, contact ou organisation effective : compléments permettant de vérifier la mobilisation au bénéfice du résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.8.5

PROFESSIONNELS

Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 32

EE 1

Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment présentez-vous à cette personne la possibilité d'un soutien par quelqu'un ayant une expérience vécue comparable ? »

Relances : « Quel dispositif adapté connaissez-vous ? Comment facilitez-vous un contact si elle le souhaite ? Comment respectez-vous son refus ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe connaît une possibilité adaptée d'entraide par les pairs, dans l'EHPAD ou via un acteur extérieur, et peut l'expliquer simplement.
2. L'information sur le dispositif et son contact est accessible au résident ; une affiche correspond à une offre réellement disponible.
3. Un contact est facilité si la personne le souhaite, avec son accord et dans le respect de sa confidentialité.
4. Le choix de ne pas recourir à cette entraide est respecté.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 32 : affichages sur les dispositifs d'entraide et éléments de traçabilité au dossier. Offre existante, information donnée et orientation si souhaitée ; affichage seul insuffisant.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment soutenez-vous une entraide souhaitée entre les personnes accompagnées ? »

Relances : « Donnez un exemple récent. Comment vérifiez-vous l'accord des personnes et évitez-vous qu'une aide devienne une contrainte ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels favorisent des occasions d'entraide volontaire entre résidents, par exemple accueil d'un nouveau venu ou partage d'une expérience, si les personnes le souhaitent.
2. Ils vérifient l'accord de chacun et les limites de l'aide pour éviter qu'un résident assume une responsabilité de soin ou une charge imposée.
3. Une initiative adaptée est soutenue par un lieu, un temps ou un contact concret et réévaluée avec les participants.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 32 : affichages sur l'entraide et éléments de traçabilité au dossier. Initiative et accord des résidents concernés si situation existante.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.9.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 34

EE 1

Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour une démarche citoyenne souhaitée par cette personne, quels moyens adaptés avez-vous mobilisés ? »

Relances : « Comment avez-vous facilité l'information, l'accès ou la communication ? Quelle suite concrète a eu votre aide ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour une démarche citoyenne souhaitée, l'équipe identifie avec le résident l'obstacle pratique : information, mobilité, communication ou accès à un interlocuteur.
2. Elle organise l'aide correspondante, par exemple obtenir une information électorale, joindre la mairie ou préparer un déplacement.
3. Les moyens mobilisés et la suite donnée à la demande peuvent être retrouvés dans le suivi du résident lorsque cela est pertinent.
4. Le résident garde son choix et le secret de son opinion.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 34 : éléments attestant d'actions pour l'exercice de la citoyenneté, dont ateliers ou accompagnement à des événements comme le vote. Relier l'aide à la demande du résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quelles occasions proposez-vous à cette personne pour comprendre ses droits, les règles de vie commune et les façons de participer ? »

Relances : « Comment adaptez-vous les échanges à son âge et à ses moyens de compréhension ? Comment prenez-vous en compte ses questions et ses souhaits ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels proposent des échanges adaptés sur les droits et les possibilités de participer à la vie de la cité, selon les questions et intérêts du résident.
2. Une action identifiable, par exemple information sur une élection ou rencontre avec un acteur local, est expliquée dans un langage accessible.
3. L'équipe laisse la personne poser ses questions et choisir si elle souhaite participer, sans imposer une activité ou une opinion.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 34 : éléments attestant d'actions d'éducation à la citoyenneté, dont planification d'ateliers. Vérifier contenu accessible et proposition effective pour ce résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

REGARD CROISÉ

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Obj. 1.10 à 1.12

Projet, proches et autonomie

CRITÈRES 1.10.3 à 1.12.3

EE 15

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Faire expliquer un exemple concernant le résident ; rapprocher évaluation, décision, action et réévaluation.

1.10.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet d'accompagnement en utilisant des outils d'évaluations validés

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 37

EE 1

Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment avez-vous évalué les besoins de cette personne pour construire son projet actuel ? »

Relances : « Quelles informations et contributions avez-vous croisées ? Comment reliez-vous un besoin repéré à un objectif discuté avec elle ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels croisent l'entretien avec le résident, leurs observations quotidiennes et les évaluations utiles à ses besoins pour construire le projet.
2. Ils repèrent ce qu'il sait faire, les aides nécessaires, ses souhaits et les difficultés rencontrées dans les activités de la vie en EHPAD.
3. Une synthèse datée dans le dossier relie les besoins retenus aux objectifs discutés avec lui.
4. Les évaluations sont reprises si un changement de santé ou de capacités rend le projet initial inadapté.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 37 : dossier retraçant l'évaluation des besoins et outils d'évaluation validés. Synthèse datée reliant besoins et objectifs du projet.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels outils validés avez-vous utilisés pour les besoins évalués chez cette personne ? »

Relances : « Quelle référence établit leur validation et leur pertinence pour ce public ? Comment les appliquez-vous et interprétez-vous les résultats ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour chaque besoin examiné, l'équipe choisit un outil dont la validité et l'usage pour la situation sont établis ; elle ne présente pas une grille locale non validée comme un outil validé.
2. L'évaluation de la dépendance peut s'appuyer sur AGGIR dans son champ, tandis qu'un autre besoin demande l'outil approprié ; aucun score unique ne résume tous les besoins.
3. Les résultats datés figurent au dossier avec une interprétation compréhensible et leur lien avec le projet.
4. Un professionnel sait expliquer la référence, les limites et l'usage effectif de l'outil choisi.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 37 : outils validés et résultats au dossier. Pour chaque outil choisi, vérifier référence, pertinence, résultat et interprétation ; AGGIR ne couvre que son champ.

Vigilance : AGGIR ne couvre pas à elle seule l'ensemble des besoins du projet.

1.10.4

PROFESSIONNELS

Les professionnels coconstruisent avec la personne et son entourage son projet d'accompagnement

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 38

EE 1

Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Prenons un objectif de son projet : comment l'avez-vous construit avec cette personne ? »

Relances : « Qu'a-t-elle proposé ou discuté ? Quels moyens ont permis sa participation et comment avez-vous traité un désaccord ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Un objectif du projet part d'une attente que le résident a pu exprimer et d'un besoin évalué.
2. Le professionnel discute avec lui la proposition, le rythme et les aides prévues ; un désaccord donne lieu à une nouvelle discussion.
3. Le dossier distingue les souhaits de la personne, les propositions de l'équipe et la décision partagée.
4. Les intervenants peuvent citer une action du quotidien qui découle de cet objectif.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 38 : éléments du dossier démontrant la coconstruction. Retrouver souhaits du résident, propositions discutées et décision, pas seulement une signature.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment avez-vous recherché le souhait de cette personne concernant la participation de son entourage ? »

Relances : « Qui a été associé, à quoi et pourquoi ? Comment distinguez-vous les attentes des proches de celles de la personne ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel demande au résident s'il souhaite associer un proche à l'élaboration du projet, et sur quels sujets.
2. L'équipe invite le proche selon cette préférence, dans le cadre des droits et de la confidentialité de la personne.
3. Les propos du proche sont distingués des attentes exprimées par le résident dans le dossier.
4. Un changement de volonté du résident modifie la place donnée à l'entourage.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 38 : éléments du dossier démontrant la coconstruction. Préférence du résident sur l'entourage et contributions distinctes si des proches participent.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.10.5

PROFESSIONNELS

Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet d'accompagnement de la personne

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 39

EE 1

Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes, nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour un objectif de son projet, quelles ressources internes ou externes avez-vous effectivement mobilisées ? »

Relances : « Qui intervient, comment les rôles sont-ils coordonnés et quelle suite a eu cette mobilisation ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un objectif identifié, le projet précise l'intervenant interne ou externe à mobiliser, par exemple animation, kinésithérapeute ou acteur de la commune selon le besoin réel.
2. L'équipe organise le contact, l'intervention et la coordination avec les professionnels concernés.
3. Une trace au dossier permet de constater que la ressource a été sollicitée ou a agi pour le résident, au-delà de son nom dans un annuaire.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 39 : traces des ressources internes ou externes mobilisées et liste des partenariats mobilisables. Intervention ou contact effectif lié à un objectif.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour mettre en œuvre cet objectif, quels outils utilisez-vous réellement avec cette personne ? »

Relances : « Comment sont-ils accessibles aux intervenants concernés ? Comment vérifiez-vous qu'ils aident à réaliser l'action prévue ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels désignent l'outil nécessaire à une action du projet : aide technique, support de communication ou autre moyen adapté à l'objectif.
2. Ils vérifient sa disponibilité, son bon usage par l'équipe et l'acceptation du résident.
3. Le dossier lie l'outil à l'objectif, à l'action réalisée et à l'effet observé.
4. Une difficulté d'utilisation conduit à ajuster la solution plutôt qu'à laisser l'action sans suite.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 39 : traces dans le dossier et ressources du projet. Outil effectivement utilisé pour une action : complément ciblé à l'élément d'évaluation.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.10.6

PROFESSIONNELS

Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet d'accompagnement avec la personne, chaque fois que nécessaire, et au moins une fois par an

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 40

EE 1

Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Où retrouve-t-on le projet actuel de cette personne et les changements qui lui ont été apportés ? »

Relances : « Comment identifiez-vous la version applicable ? Les objectifs et actions discutés sont-ils retrouvés dans cette formalisation ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le dossier contient un projet personnalisé actuel, daté, avec les objectifs et modalités d'accompagnement discutés avec le résident.
2. Les changements sont identifiables par leur date, leur motif et leur version applicable.
3. Les intervenants consultent la version en vigueur et retrouvent les actions qui les concernent.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 40 : dossier montrant formalisation et réévaluation, dates des projets et réévaluations. Vérifier version actuelle et modifications.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quand avez-vous réévalué ce projet avec la personne et qu'avez-vous examiné ensemble ? »

Relances : « Quels changements de situation ont déclenché une reprise avant l'échéance annuelle ? Qu'avez-vous maintenu ou adapté et pourquoi ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe réévalue le projet avec le résident au minimum une fois par an et dès qu'un changement de situation le nécessite.
2. Elle reprend chaque objectif pertinent : résultat obtenu, souhait actuel, besoin nouveau et action à maintenir ou modifier.
3. La date, l'échange avec le résident et les décisions de révision sont retrouvables au dossier.
4. Le projet actualisé est connu des professionnels chargés de l'appliquer.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 40 : dates et éléments de réévaluation au dossier. Vérifier l'échange avec le résident, le minimum annuel et la reprise anticipée si besoin.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.11.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels informent, orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 42

EE 1

Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels dispositifs pouvez-vous proposer à l'entourage de cette personne selon ses besoins ? »

Relances : « Quels contacts, conditions d'accès et limites connaissez-vous ? Comment actualisez-vous ces informations ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels connaissent les possibilités locales de soutien aux proches, comme une plateforme d'accompagnement et de répit ou une association d'aidants lorsque ces offres existent sur le territoire.
2. Les coordonnées, conditions d'accès et publics concernés sont vérifiés avant de les proposer.
3. L'équipe sait à qui orienter une question qui dépasse sa compétence, en tenant compte du souhait du résident concernant la place de son entourage.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 42 : partenariats mobilisables, plaquette de répit et éléments d'information/orientation de l'entourage. Vérifier l'offre locale réellement accessible.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour l'entourage concerné, quelle information avez-vous donnée sur les possibilités de soutien ou de répit ? »

Relances : « Comment avez-vous adapté l'explication ? Comment l'entourage sait-il à qui s'adresser ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Si un proche exprime un besoin de soutien, le professionnel lui présente l'offre pertinente du territoire et explique à quoi elle sert.
2. Il remet ou indique des coordonnées utilisables et vérifie que l'information a été comprise.
3. L'information donnée reste cohérente avec le choix du résident sur l'association de son entourage et la confidentialité de ses données.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 42 : éléments démontrant l'information de l'entourage ; offre et coordonnées adaptées à la situation, dans le respect du souhait du résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 3

Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Lorsqu'un besoin de soutien ou de répit est identifié, comment aidez-vous cet entourage à accéder au dispositif pertinent ? »

Relances : « Quel contact ou quelle démarche a été proposé ? Quelle suite connaissez-vous, avec l'accord des personnes concernées ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après identification d'un besoin de l'entourage, l'équipe aide à prendre contact avec le dispositif de soutien ou de répit approprié, lorsque les personnes concernées le souhaitent.
2. Elle précise les étapes, les conditions d'accès et le relais interne en cas de difficulté.
3. Si une orientation a lieu, la suite utile est suivie sans collecter inutilement des informations privées sur le proche.
4. Une offre inadaptée ou indisponible conduit à rechercher une autre ressource.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 42 : éléments démontrant orientation et accompagnement de l'entourage. Contact ou démarche effectuée si un besoin et un accord existent.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.12.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels évaluent régulièrement les besoins de la personne accompagnée pour favoriser ou préserver son autonomie

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 44

EE 1

Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment avez-vous évalué ce dont cette personne a besoin pour favoriser son autonomie ? »

Relances : « Quelles capacités, difficultés, ressources et attentes avez-vous examinées ? Comment cela guide-t-il l'aide proposée ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels évaluent les capacités du résident dans les activités qui comptent pour lui, comme se déplacer, s'habiller, manger ou maintenir ses relations.
2. Ils recueillent sa préférence concernant l'aide à apporter et croisent cette parole avec leurs observations et évaluations pertinentes.
3. Les besoins, les aides retenues et la date de l'évaluation figurent au dossier.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 44 : traces de l'évaluation des besoins dans le dossier, dont dates du projet et des réévaluations. Examiner capacités, attentes et aides proposées.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quand avez-vous réévalué ses besoins d'aide, et quels changements avez-vous recherchés ? »

Relances : « Qu'avez-vous maintenu ou adapté à la suite de cette réévaluation ? Comment tenez-vous compte de son avis et des changements de situation ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après un changement de santé, une chute ou un retour d'hospitalisation, l'équipe réexamine les besoins d'aide avec le résident.
2. Elle compare la situation à l'évaluation précédente et identifie ce qu'il peut faire seul, avec aide ou avec un autre aménagement.
3. La décision d'adapter ou de maintenir l'accompagnement est datée et expliquée aux intervenants.
4. Une fréquence locale peut compléter ce suivi, sans remplacer la réévaluation déclenchée par un changement.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 44 : dossier montrant la réévaluation régulière. Comparaison datée, changement identifié et adaptation décidée avec la personne.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.12.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 45

EE 1

Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels changements précoces surveillez-vous chez cette personne pour repérer un risque de perte d'autonomie ou d'isolement ? »

Relances : « Donnez un exemple de signal repéré. Comment le comparez-vous à sa situation habituelle et le tracez-vous ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe repère une modification précoce : déplacements plus difficiles, fatigue inhabituelle, retrait des activités ou raréfaction des contacts.
2. Le professionnel compare ce fait à la situation habituelle du résident et le décrit de façon datée, sans conclure sur une cause non vérifiée.
3. Une évaluation ou un échange avec la personne aide à préciser le risque de perte d'autonomie ou d'isolement.
4. Les repères utiles au dossier permettent de suivre l'évolution et les suites données.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 45 : dossier montrant le repérage précoce, outils de repérage et personnes ressources à alerter. Faits datés, comparaison et suivi.

Vigilance : Relier signal, alerte et suite.

EE 2

Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« En cas de signal préoccupant pour cette personne, qui alertez-vous, comment et dans quel délai adapté à la situation ? »

Relances : « Pour un exemple récent, quelle suite a été donnée ? Comment vérifiez-vous que l'information a été prise en compte ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Devant un signal de perte d'autonomie ou d'isolement, le professionnel contacte la personne ressource compétente selon la situation : infirmier, médecin, psychologue, coordination ou référent social.
2. Il transmet les faits observés, leur évolution et les besoins exprimés par le résident.
3. Le dossier mentionne l'alerte et la réponse reçue ; l'équipe vérifie ensuite que l'action décidée a été réalisée.
4. Une situation urgente suit le circuit d'alerte adapté sans attendre la prochaine réunion de projet.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 45 : dossier montrant le repérage et personnes ressources à alerter. Trace de l'alerte, du destinataire, de la réponse et des suites.

Vigilance : Relier signal, alerte et suite.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées, volet Ehpap (2016) ; Service-public.fr, grille AGIR et perte d'autonomie.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

REGARD CROISÉ

Obj. 1.13 et 1.14

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Hébergement et prévention en santé

CRITÈRES 1.13.3 à 1.14.6

EE 11

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Les démarches d'hébergement sont examinées si elles correspondent au parcours de ce résident. Les actions de prévention sont reliées à ses besoins et à son accord.

1.13.3

PROFessionNELS

Les professionnels accompagnent la personne dans sa recherche de logement ou d'hébergement adapté à ses besoins et attentes

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 48

EE 1

Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour cette personne, quels besoins et attentes orientent la recherche de logement ou d'hébergement ? »

Relances : « Comment les avez-vous recueillis et discutés ? Comment sont-ils retrouvés dans les options proposées ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Si le résident recherche un autre hébergement, le professionnel recueille ses attentes : lieu, proximité des proches, accessibilité et accompagnement nécessaire.
2. L'équipe distingue les souhaits exprimés par le résident de ceux des proches et examine avec lui les solutions d'hébergement possibles.
3. Les attentes, les options discutées et les démarches engagées sont consignées dans son dossier.
4. Si aucune recherche n'est engagée pour ce résident, l'équipe décrit la situation réelle sans présenter un changement de chambre comme une recherche d'hébergement.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 48 : éléments de traçabilité dans le dossier confirmant l'accompagnement dans la recherche de logement ou d'hébergement. Attentes, options et démarches si une recherche existe. Un changement de chambre dans le même EHPAD ne suffit pas à démontrer cet EE.

Vigilance : Ne pas confondre changement de chambre et recherche d'un autre hébergement.

EE 2

Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Comment avez-vous adapté votre aide à cette personne pour sa recherche ? »

Relances : « Quelle démarche avez-vous faite avec elle, avec quels moyens ou relais ? Comment traitez-vous les obstacles et préparez-vous les étapes suivantes ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour une recherche d'hébergement réellement engagée, l'équipe aide le résident selon ses besoins à obtenir des informations, à contacter une structure ou à préparer une visite.
2. Elle identifie les obstacles concrets, notamment déplacement, compréhension des réponses et continuité des aides, puis mobilise le relais compétent.
3. Les démarches effectuées, réponses reçues et choix du résident sont suivis dans le dossier.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 48 : dossier retraçant l'accompagnement. Contacts engagés, réponses et adaptation de l'aide pour cette recherche, si elle existe.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.14.2

PROFESSIONNELS

Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention et d'éducation à la santé

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 50

EE 1

Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quels besoins de prévention avez-vous évalués pour cette personne et à partir de quels éléments ? »

Relances : « Comment avez-vous pris en compte sa situation, ses attentes et les informations pertinentes des intervenants ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe évalue les risques de santé pertinents pour le résident à partir de son état, de ses habitudes, de ses souhaits et des observations professionnelles.
2. Les besoins de prévention retenus sont individualisés : par exemple chutes, nutrition, santé bucco-dentaire ou vaccination selon sa situation.
3. Le dossier relie une évaluation datée à l'action proposée et au professionnel compétent.
4. Les attentes du résident sont reprises avant de choisir une action.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 50 : dossier attestant de l'évaluation des besoins de prévention et d'éducation à la santé. Besoins individualisés, date et lien avec l'action.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Qu'a besoin de comprendre ou d'apprendre cette personne pour prendre soin de sa santé ? »

Relances : « Comment avez-vous repéré ses connaissances, ses questions et ses besoins de communication ? Comment cela guide-t-il votre accompagnement ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel demande ce que le résident comprend déjà d'un sujet de santé qui le concerne et ce qu'il souhaite apprendre.
2. Il repère les obstacles à la compréhension ou à la communication, sans déduire un besoin éducatif de la seule présence d'un diagnostic.
3. Les questions, objectifs d'information et moyens d'explication adaptés sont consignés dans le suivi pertinent.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 50 : dossier attestant de l'évaluation des besoins. Recueil des connaissances, questions et modalités d'information de ce résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.14.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels orientent vers et/ou mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 51

EE 1

Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour les besoins identifiés, quel programme ou ensemble d'actions avez-vous effectivement mis en œuvre avec cette personne ? »

Relances : « Quels objectifs et adaptations avez-vous retenus ? Quelles actions ont été réalisées et comment connaissez-vous leurs suites ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un besoin identifié, l'équipe définit avec le résident une suite d'actions de prévention ou d'éducation à la santé adaptée à sa situation.
2. Les actions réalisées, l'intervenant, le rythme pertinent et les aides nécessaires sont identifiables dans son suivi.
3. Le professionnel vérifie avec la personne ce qu'elle a compris, accepté et pu mettre en pratique.
4. Le programme est ajusté si le besoin ou le souhait change.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 51 : dossier attestant des programmes de prévention et d'éducation selon les besoins. Objectifs, actions réalisées et suites pour la personne.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quel programme adapté pouvez-vous proposer à cette personne et quelle orientation a été engagée selon ses besoins ? »

Relances : « Comment avez-vous expliqué la proposition et facilité le contact ? Quelles suites ou difficultés connaissez-vous ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe identifie un programme ou une ressource de prévention adaptée au besoin du résident, dans l'EHPAD ou sur le territoire.
2. Elle lui explique la proposition, vérifie son souhait de participer et facilite le contact ou le rendez-vous si nécessaire.
3. L'orientation et les suites connues sont consignées, sans présenter une simple liste de partenaires comme une orientation réalisée.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 51 : dossier attestant des programmes et de l'orientation. Proposition adaptée, contact effectif et suite, sans imposer un programme non pertinent.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.14.4

PROFESSIONNELS

Les professionnels facilitent la compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé de la personne accompagnée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 52

EE 1

Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Prenons un message donné à cette personne : comment l'avez-vous adapté à ses besoins de compréhension ? »

Relances : « Quels mots, rythme ou modalités avez-vous choisis ? Comment repérez-vous ce qu'elle a compris et reprenez-vous une explication si nécessaire ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un sujet pertinent, tel que vaccination ou fortes chaleurs, le professionnel explique le message au résident avec des mots et un rythme adaptés.
2. Il vérifie ce qu'il a compris et reprend l'explication si besoin, notamment en cas de difficulté sensorielle ou cognitive.
3. Les affiches de prévention sont lisibles et placées dans les espaces appropriés, mais l'échange individuel reste identifiable.
4. L'équipe ne traite pas une campagne d'affichage comme la preuve automatique que cette personne a compris.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 52 : observation d'affichages adaptés (vaccination, addictions, canicule) et supports de communication utilisés. Confronter au message expliqué au résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quel support avez-vous réellement utilisé pour expliquer ce message à cette personne ? »

Relances : « Pourquoi ce format est-il adapté ? Comment vérifiez-vous qu'il facilite l'échange et la compréhension ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe choisit un support utilisé avec le résident : écrit lisible, image, pictogramme ou explication orale accompagnée, selon ses besoins.
2. Le professionnel montre comment le support sert à une question concrète et vérifie la compréhension par l'échange.
3. Si le support ne convient pas, il le change ou recherche une autre modalité.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 52 : affichages adaptés et supports/outils d'information réellement utilisés pour faciliter la compréhension. Vérifier leur effet dans l'échange.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.14.5

PROFESSIONNELS

Les professionnels organisent l'accompagnement et/ou accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 53

EE 1

Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Pour un dépistage ou soin de prévention pertinent pour cette personne, comment avez-vous organisé l'accompagnement nécessaire ? »

Relances : « Qui coordonne rendez-vous, préparation, accès et aide à la communication selon ses besoins ? Comment traitez-vous un obstacle ou un refus ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un dépistage ou soin de prévention indiqué selon la situation, l'équipe coordonne la proposition avec les professionnels de santé compétents et le résident.
2. Elle organise le rendez-vous, le transport ou la téléconsultation si ces moyens sont pertinents, puis prépare les informations nécessaires.
3. Les besoins d'accompagnement, la compréhension de la proposition et un éventuel refus sont pris en compte.
4. Le dossier permet de retrouver la préparation et la suite donnée.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 53 : dossier retraçant l'accompagnement aux dépistages et soins de prévention ; moyens disponibles, par exemple téléconsultation. Organisation adaptée à la situation.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

« Quelle aide cette personne a-t-elle effectivement reçue pour ce dépistage ou ce soin de prévention ? »

Relances : « Comment avez-vous adapté cette aide et coordonné les intervenants ? Quelle suite a été donnée aux difficultés rencontrées ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel réalise ou coordonne l'aide effectivement nécessaire au résident pour accéder au dépistage ou au soin de prévention accepté.
2. Il vérifie le déroulement du rendez-vous, la réception des informations utiles et la réponse aux difficultés rencontrées.
3. Les suites prévues sont transmises à l'équipe compétente et expliquées au résident.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 53 : dossier retraçant l'accompagnement aux dépistages et soins de prévention. Aide réalisée et suivi de la situation.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

PROFESSIONNELS

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 54

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

REGARD CROISÉ

Obj. 1.15

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Besoins de santé et approches non médicamenteuses

CRITÈRES 1.15.5 à 1.15.10

EE 12

THÉMATIQUES 1

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Vérifier les situations du résident dans le dossier : évaluation, alerte, décision, réalisation et suivi. Les exemples d'espaces et de techniques HAS ne sont pas une liste d'équipements imposés.

1.15.5

PROFESSIONNELS

Les professionnels identifient et/ou évaluent régulièrement les besoins en santé de la personne accompagnée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 59

EE 1

Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels besoins de santé propres à cette personne avez-vous identifiés ou évalués ? Sur quelles informations vous appuyez-vous et avec quels intervenants compétents ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. À l'entrée, les professionnels recueillent les antécédents et besoins de santé utiles, les traitements connus, les capacités et les questions du résident, avec les intervenants compétents.
2. Ils identifient les besoins propres à sa situation, par exemple nutrition, douleur, mobilité ou troubles sensoriels, sans transformer une liste générale de risques en bilan individuel.
3. Le dossier contient le recueil ou bilan daté et les suites prévues pour les besoins identifiés.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 59 : tout élément du dossier attestant de l'évaluation des besoins, par exemple bilan de santé d'entrée ou recueil d'information santé. Relier besoins et suites.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quand les besoins de santé de cette personne ont-ils été réévalués pour la dernière fois ? Quel changement déclenche une nouvelle évaluation ? Montrez comment le minimum annuel est assuré.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe réévalue les besoins de santé du résident au minimum une fois par an et plus tôt lorsqu'un changement le justifie.
2. Une hospitalisation, une chute, une perte d'appétit ou une nouvelle plainte déclenche une réévaluation ciblée selon la situation.
3. Les évaluations successives, les changements constatés et les ajustements décidés sont datés dans le dossier.
4. Le résident reçoit une explication adaptée sur les modifications de son accompagnement.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 59 : dossier attestant de l'évaluation. Dates des bilans successifs, minimum annuel et reprise dès que nécessaire, avec ajustements.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.15.6

PROFESSIONNELS

Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée et alertent les personnes-ressources

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 60

EE 1

Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels signes vous font suspecter précocement un risque pour la santé de cette personne ? Quelle différence par rapport à son état habituel avez-vous repérée récemment ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les intervenants connaissent les repères habituels du résident et signalent rapidement une modification : confusion nouvelle, douleur, faiblesse, essoufflement ou baisse des apports.
2. Le professionnel date les faits observés et les compare à l'état habituel sans poser seul un diagnostic.
3. Le risque identifié est transmis au professionnel de santé compétent pour évaluation et suite.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 60 : dossier attestant du repérage précoce des risques en santé. Fait daté, comparaison à l'état habituel et suite.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

À qui transmettez-vous un risque de santé repéré chez cette personne ? Dans une situation récente, quand et comment avez-vous alerté, et quelle réponse avez-vous obtenue ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel sait qui alerter selon le risque et son degré d'urgence : infirmier, médecin ou service d'urgence selon la situation.
2. Il transmet des faits précis, l'heure d'apparition, l'état habituel et les changements repérés, puis vérifie que le relais a reçu l'information.
3. Le dossier retrace l'alerte, le destinataire, la réponse et les suites mises en œuvre.
4. Les professionnels suivants disposent des informations nécessaires à la continuité.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 60 : dossier attestant du repérage. Alerte datée, destinataire, réponse et suivi : compléments pour vérifier l'alerte effective.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.15.7

PROFESSIONNELS

Les professionnels tiennent compte du rapport bénéfice/ risque pour proposer des modalités d'accompagnement adaptées à la santé de la personne

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 61

EE 1

Les professionnels proposent à la personne des modalités d'accompagnement à la santé qui lui sont adaptées.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelle modalité d'accompagnement avez-vous proposée pour ce besoin de santé ? Comment l'avez-vous adaptée aux préférences, à la communication et aux contraintes de cette personne ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un besoin de santé déterminé, l'équipe propose au résident une modalité compatible avec ses préférences, sa compréhension et ses capacités.
2. Elle adapte le moment, l'accompagnement ou le moyen de communication lorsque cela facilite l'accès à la proposition.
3. Le dossier relie le besoin, les options discutées et la modalité effectivement mise en œuvre.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 61 : dossier attestant de l'adaptation des modalités d'accompagnement en santé selon le bénéfice/risque. Proposition individualisée et mise en œuvre.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels s'assurent que les modalités d'accompagnement proposées tiennent compte du rapport bénéfice/risque réalisé.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quel rapport bénéfice/risque a été examiné pour cette modalité ? Qui a contribué à l'analyse et comment les conclusions ont-elles influencé la proposition faite à la personne ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour une modalité de santé envisagée, les professionnels compétents examinent les bénéfices attendus et les risques concrets pour ce résident, en tenant compte de sa situation.
2. Les conclusions modifient si nécessaire la proposition, les précautions ou le suivi ; le résident reçoit une explication adaptée.
3. Le dossier contient le raisonnement utile, la décision prise et sa réévaluation lorsqu'un élément change.
4. Un bénéfice/risque générique non relié à la personne ne suffit pas.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 61 : dossier attestant du bénéfice/risque considéré. Raisonnement relié à la personne et conséquences concrètes sur la modalité proposée.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.15.8

PROFESSIONNELS

Les professionnels s'appuient sur des activités et des approches non médicamenteuses dans l'accompagnement de la personne

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 62

EE 1

Les professionnels connaissent les activités et approches non médicamenteuses permettant d'améliorer l'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelles activités ou approches non médicamenteuses peuvent aider cette personne pour le besoin identifié ? Sur quoi repose leur pertinence et quelles limites connaissez-vous ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels connaissent les approches non médicamenteuses disponibles et leurs objectifs possibles pour ce résident, par exemple activité physique adaptée, musique ou stimulation sensorielle selon ses besoins.
2. Ils identifient l'intervenant compétent, les conditions d'accès et les limites de l'approche choisie.
3. La salle ou le matériel éventuellement utilisé est accessible et adapté ; aucun équipement particulier n'est présumé obligatoire.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 62 : observation des espaces et techniques disponibles (exemples HAS, pas liste obligatoire) ; dossier confirmant l'usage des approches et liste des partenaires mobilisables.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels proposent des activités et approches non médicamenteuses adaptées aux besoins d'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelle activité ou approche avez-vous proposée à cette personne ? Pour quel objectif ? Comment avez-vous tenu compte de ses préférences et de ses besoins ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un besoin identifié, le professionnel propose au résident une activité ou approche non médicamenteuse et explique l'objectif concret recherché.
2. Il tient compte de ses préférences, de ses capacités et de son accord, puis organise les moyens nécessaires.
3. La proposition, l'usage effectif et la réponse du résident figurent dans le suivi pertinent.
4. Si l'approche ne lui convient pas, l'équipe revoit la proposition.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 62 : observation des moyens disponibles ; dossier confirmant l'utilisation d'activités ou approches non médicamenteuses. Proposition, objectif, accord et suite.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 3

Les professionnels utilisent les outils et moyens mis à leur disposition.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels outils ou moyens avez-vous réellement utilisés pour cette approche ? Comment les avez-vous adaptés et quels effets ou difficultés avez-vous constatés ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les outils et espaces utiles à l'approche retenue sont réellement disponibles à l'heure de l'activité et les professionnels savent les utiliser.
2. L'équipe adapte la durée, le niveau de stimulation et l'aide nécessaire à ce résident.
3. Elle relève la participation, les effets recherchés et les difficultés observées, puis ajuste l'utilisation.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 62 : observation d'espaces et techniques adaptés ; dossier confirmant leur utilisation par cette personne. Vérifier moyen disponible, emploi et effet.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.15.9

PROFSSIONNELS

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 63

EE 1

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelles sensibilisations ou formations aux approches non médicamenteuses avez-vous effectivement suivies ? Quand et sur quels contenus ? Comment cela se traduit-il dans votre pratique ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le plan de sensibilisation ou de formation précise les approches non médicamenteuses pertinentes pour les pratiques de l'EHPAD.
2. Pour une action réalisée, la date, le contenu, les intervenants et les participants sont retrouvables.
3. Les ressources pédagogiques et les limites d'usage sont accessibles aux professionnels qui proposent ces approches.
4. Un professionnel peut expliquer une application concrète à un besoin d'accompagnement.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 63 : supports prouvant la réalisation des formations ou sensibilisations : plan, actions, émargements et ressources pédagogiques. Distinguer prévu et réalisé.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.15.10

PROFSSIONNELS

Les professionnels mobilisent les expertises et partenariats du territoire, nécessaires à l'accompagnement à la santé de la personne

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 64

EE 1

Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels experts ou partenaires du territoire peuvent répondre aux besoins de santé de cette personne ? Comment les contactez-vous et connaissez-vous leurs modalités d'intervention ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels identifient, pour les besoins de santé de ce résident, les experts et partenaires utiles du territoire : médecin traitant, filière gériatrique, équipe mobile ou autre ressource disponible.
2. La liste des contacts précise leur domaine d'intervention et les modalités d'accès actualisées.
3. Le professionnel sait quel partenaire solliciter pour un besoin donné et à qui transmettre la demande dans l'EHPAD.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 64 : liste des partenariats mobilisables et dossier des expertises/partenaires mobilisés. Vérifier l'annuaire utile et connu.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quel expert ou partenaire avez-vous mobilisé pour cette personne ? Pour quel besoin, avec quelle suite et quelle coordination ? Si l'accès a échoué, quel relais avez-vous recherché ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour un besoin identifié, l'équipe contacte l'expert ou le partenaire compétent avec les informations nécessaires et dans le cadre des autorisations applicables.
2. Le dossier permet de retrouver la demande, l'avis ou l'intervention et les actions convenues pour le résident.
3. Si la ressource ne peut intervenir, un autre relais est recherché et la suite est expliquée à la personne.
4. Les recommandations utiles sont transmises aux intervenants responsables de leur application.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 64 : liste des partenariats et dossier retraçant les expertises mobilisées. Contact, intervention et suite pour ce résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025.

REGARD CROISÉ

Obj. 1.16 et 1.17

ENTRETIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

Douleur et continuité du parcours

CRITÈRES 1.16.2 à 1.17.4

EE 17

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Regard croisé : l'entretien porte sur le résident rencontré juste avant, un seul résident à la fois, avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien, sans la gouvernance. Relier repérage, décision, action et effet pour la douleur ; vérifier les relais concrets lors d'un risque de rupture du parcours.

1.16.2

PROFESSEUR

Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement et tracent les douleurs de la personne accompagnée selon des modalités adaptées

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 66

EE 1

Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quand et dans quelles situations repérez-vous ou évaluez-vous les douleurs de cette personne ? Comment réagissez-vous à un changement ou à un soin susceptible de faire mal ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels interrogent le résident sur la douleur à des moments adaptés, notamment lors d'un changement d'état ou d'un soin potentiellement douloureux.
2. Ils évaluent la douleur avec un outil adapté à ses capacités et réévaluent après une action de soulagement.
3. Le dossier retrace date, contexte, résultat et suite, même si la douleur n'a pas été signalée spontanément.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 66 : dossier retraçant évaluations et réévaluations de douleur, outils de repérage et procédure d'évaluation. Date, contexte et résultat.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Comment cette personne manifeste-t-elle habituellement une douleur ? Quels signes ou changements sont significatifs pour elle ? Comment cette connaissance est-elle partagée dans l'équipe ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe connaît la manière habituelle dont ce résident exprime sa douleur : mots, gestes, mimiques, retrait ou changement de comportement.
2. Ces repères individualisés sont recueillis avec la personne lorsque possible et partagés entre intervenants.
3. Un signe nouveau est comparé à l'état habituel et conduit à une évaluation, sans conclure automatiquement que tout comportement est douloureux.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 66 : évaluations au dossier, outils et procédure. Repères habituels de la personne et comparaison aux signes nouveaux : complément individualisé.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 3

Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quel moyen ou outil utilisez-vous pour évaluer sa douleur et pourquoi convient-il à cette personne ? Comment adaptez-vous l'évaluation si elle ne peut pas répondre oralement ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Si le résident peut s'autoévaluer, le professionnel utilise avec lui une échelle adaptée, par exemple numérique ou verbale simple.
2. Si la communication verbale ne permet pas une autoévaluation fiable, l'équipe recourt à un outil d'hétéroévaluation adapté, par exemple ECPA ou Doloplus-2 selon la situation et le protocole local.
3. Le professionnel sait appliquer l'outil retenu, noter le résultat et le confronter à l'observation clinique.
4. L'outil et le mode d'évaluation sont repris de façon cohérente lors des réévaluations.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 66 : outils et procédure d'évaluation, résultats au dossier. Choix adapté entre autoévaluation et hétéroévaluation. HAS douleur âgé avec troubles de communication : https://www.has-sante.fr/jcms/c_272123/fr/evaluation-et-prise-en-charge-therapeutique-de-la-douleur-chez-les-personnes-agees-ayant-des-troubles-de-la-communication-verbale

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 4

Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Où retrouvez-vous les repérages et évaluations de douleur de cette personne ? Montrez une séquence avec date, résultat, action et réévaluation lorsqu'elle était nécessaire.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Chaque évaluation utile de la douleur est inscrite dans le dossier avec sa date, le contexte, l'outil ou les signes observés et le résultat.
2. La réponse apportée et la réévaluation permettant d'en apprécier l'effet figurent dans la même séquence de suivi.
3. Un professionnel peut retrouver l'évolution de la douleur et expliquer la suite décidée si le soulagement est insuffisant.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 66 : traçabilité des évaluations et réévaluations au dossier. Vérifier une séquence datée avec résultat, action et effet.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.16.3

PROFESSIONNELS

Les professionnels recueillent, auprès de l'entourage, des informations sur les manifestations habituelles des douleurs chez la personne accompagnée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 67

EE 1

Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Avec l'accord de la personne et selon sa situation, comment sollicitez-vous les proches pour connaître ses signes habituels de douleur ? Quelle information utile avez-vous recueillie ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lorsque le résident le souhaite et que cela aide au repérage, l'équipe demande à ses proches quels signes inhabituels leur font évoquer une douleur.
2. Elle précise avec eux des observations concrètes, sans substituer leur interprétation à l'évaluation de la personne et des soignants.
3. Le dossier conserve les repères utiles et leur source afin que les autres professionnels puissent les utiliser.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 67 : dossier retraçant les informations issues de l'entourage pour repérer la douleur. Source, signe individualisé et accord selon la situation.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelle alerte de l'entourage a été prise en compte pour cette personne ? Comment l'avez-vous examinée et intégrée au projet de prise en charge de la douleur ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Une alerte d'un proche sur une douleur est examinée par l'équipe avec le résident lorsque possible et donne lieu à une évaluation adaptée.
2. Les professionnels comparent l'alerte aux signes observés et décident de la suite avec le professionnel compétent.
3. L'alerte, l'évaluation et leur effet sur la stratégie de soulagement sont tracés au dossier.
4. Un retour au proche respecte la volonté et la confidentialité du résident.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 67 : dossier retraçant les informations issues de l'entourage. Alerte, analyse et suite dans la stratégie, si une alerte existe.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.16.4

PROFSSIONNELS

Les professionnels coconstruisent avec la personne accompagnée, la stratégie de prise en charge de la douleur

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 68

EE 1

Les professionnels coconstruisent la stratégie de prise en charge de la douleur avec la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Comment avez-vous construit avec cette personne la stratégie pour soulager sa douleur ? Quelles options, préférences et objectifs ont été discutés ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels discutent avec le résident de ce qui le gêne, des objectifs de soulagement et des options adaptées à sa situation.
2. La stratégie associe, selon décision clinique, soins, traitement et mesures non médicamenteuses pertinents, avec les professionnels compétents.
3. Les préférences du résident, la stratégie retenue et le suivi prévu sont consignés au dossier.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 68 : dossier retraçant la stratégie de prise en charge de la douleur et procédure d'évaluation/réévaluation. Préférences, options et décision discutées.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels réévaluent la stratégie au regard de l'évolution des douleurs exprimées par la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Comment l'évolution de sa douleur vous conduit-elle à revoir la stratégie ? Montrez un exemple de maintien ou d'ajustement justifié et sa suite.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe réévalue la douleur après les mesures mises en place, avec le moyen d'expression adapté au résident.
2. Elle compare l'évolution au résultat attendu et recueille les effets indésirables ou difficultés ressenties.
3. Le professionnel compétent maintient ou ajuste la stratégie, et cette décision est datée dans le dossier.
4. Le résident reçoit l'explication du changement proposé.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 68 : stratégie et procédure d'évaluation/réévaluation. Évolution de la douleur, effet et décision datée.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.16.5

PROFSSIONNELS

Les professionnels alertent et/ou mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 69

EE 1

Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Lorsque cette personne signale une douleur, qui alertez-vous et selon quel degré d'urgence ? Que faites-vous si vous n'obtenez pas de réponse ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Quand le résident signale une douleur, le professionnel sait qui appeler selon la situation : infirmier, médecin ou relais urgent si nécessaire.
2. L'alerte transmet la localisation ou les signes, le contexte, l'intensité évaluée et le changement par rapport à l'état habituel.
3. Si le premier interlocuteur ne répond pas ou si la situation s'aggrave, l'équipe suit le circuit d'escalade approprié.
4. La réponse et les suites sont tracées.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 69 : procédure d'alerte et de prise en charge de la douleur ; liste des personnes ressources. Alerte, réponse et escalade si nécessaire.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

*Quels moyens avez-vous effectivement mobilisés pour soulager cette personne ?
Comment vérifiez-vous leur effet et sollicitez-vous un autre recours si la douleur persiste ?*

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe met en œuvre les mesures décidées par les professionnels compétents et adaptées au résident, y compris un positionnement ou une autre mesure de confort pertinente.
2. Elle vérifie l'effet sur la douleur avec un outil adapté et signale rapidement un soulagement insuffisant.
3. La procédure d'alerte, les personnes ressources et les actions réalisées peuvent être reliées à cette situation.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 69 : procédure d'alerte et liste des personnes ressources. Actions réellement mobilisées et réévaluation de leur effet : compléments.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.17.2**PROFESSEUR**

Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours

Continuité et fluidité des parcours Manuel HAS p. 71

EE 1

Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

*Quels signes vous alertent sur une possible rupture du parcours de cette personne ?
Comment repérez-vous une interruption de soins, de droits, d'hébergement ou de lien avec un intervenant ?*

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels repèrent pour ce résident un risque d'interruption de soins, de traitement, d'hébergement, de droits ou de lien avec un intervenant.
2. Ils identifient le changement concret à l'origine du risque, notamment sortie d'hospitalisation, retrait d'un partenaire ou absence de relais.
3. Le dossier décrit les signes, l'analyse et la personne ressource à mobiliser.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 71 : dossier retraçant l'accompagnement en cas de rupture, outils de repérage et liste des partenaires mobilisables. Signes propres à cette situation.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

*Face à une rupture rencontrée par cette personne, quelle aide avez-vous apportée ?
Comment l'avez-vous associée et quels relais avez-vous maintenus jusqu'à la suite ?*

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Face à une rupture effective ou imminente, l'équipe explique au résident la situation et recueille ses priorités.
2. Elle organise un relais concret pour éviter une interruption des aides ou soins nécessaires, avec les intervenants concernés.
3. Les démarches, la réponse obtenue et les points restant sans solution sont suivis dans le dossier.
4. Le résident sait à qui s'adresser pendant la transition.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 71 : dossier retraçant l'accompagnement en cas de rupture. Actions, souhaits du résident, relais et suites.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 3

Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels partenaires pouvez-vous mobiliser pour cette rupture ? Dans un cas concret, qui avez-vous contacté, quelle réponse avez-vous obtenue et que faites-vous en cas d'échec ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe connaît les partenaires pertinents pour la rupture en cause, par exemple établissement de santé, dispositif de coordination ou service social selon le besoin.
2. Un professionnel prend contact, transmet les informations nécessaires et obtient un retour sur la possibilité d'intervenir.
3. Si le premier relais échoue, une autre solution est recherchée avec le résident.
4. Le dossier permet de retrouver contact, réponse et continuité organisée.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 71 : dossier, outils de repérage et liste des partenaires mobilisables. Contact, réponse et alternative si nécessaire.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.17.3**PROFESSIONNELS**

Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne

Continuité et fluidité des parcours Manuel HAS p. 72

EE 1

Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Qui intervient actuellement auprès de cette personne et pour quoi ? Comment savez-vous qui coordonne ou qui contacter quand un relais est nécessaire ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels savent qui intervient actuellement auprès du résident, dans l'EHPAD et à l'extérieur, et pour quelles missions.
2. Le dossier ou le plan d'accompagnement identifie les rôles, les relais et les coordonnées nécessaires selon les droits d'accès.
3. En cas de changement d'intervenant, les informations utiles sont actualisées et communiquées à l'équipe.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 72 : dossier identifiant les professionnels intervenant dans l'accompagnement. Rôles et relais actuels.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quelle expertise de votre équipe avez-vous apportée à un autre intervenant pour cette personne ? En quoi cela a-t-il facilité un relais ou la continuité de son accompagnement ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lors d'un relais, un professionnel transmet son évaluation utile à l'intervenant qui poursuit l'accompagnement, par exemple habitudes du résident ou besoins de communication.
2. L'échange précise la question posée, le destinataire et la réponse attendue, en respectant la confidentialité.
3. L'équipe vérifie que cette expertise a permis une décision ou une adaptation concrète dans le parcours.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 72 : dossier identifiant les professionnels. Transmission ou échange ciblé entre intervenants et effet sur la continuité : complément.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

1.17.4

PROFESSIONNELS

Les professionnels participent aux réunions de coordinations (médico-psycho-sociales) nécessaires à l'accompagnement de la personne

Continuité et fluidité des parcours Manuel HAS p. 73

EE 1

Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

Quels réseaux de coordination médico-psycho-sociale sont pertinents pour cette personne ? Comment déterminez-vous lesquels solliciter selon ses besoins ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels identifient les réseaux de coordination médico-psycho-sociale pertinents pour la situation du résident et leur périmètre d'intervention.
2. La liste locale des partenaires et interlocuteurs est accessible et tenue à jour.
3. L'équipe peut expliquer pour quel besoin elle solliciterait chaque réseau et comment obtenir un appui.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 73 : liste des réseaux et partenariats ; comptes rendus de coordination. Réseaux pertinents et contacts actualisés.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

EE 2

Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne.

QUESTION AUX PROFESSIONNELS

À quelles réunions interdisciplinaires nécessaires au parcours de cette personne avez-vous participé ? Quelles décisions ont été prises, qui agit et comment les suites sont-elles suivies ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lorsque la situation du résident nécessite une coordination interdisciplinaire, les professionnels concernés participent à la réunion ou transmettent leurs éléments utiles.
2. Le compte rendu identifie les participants, les décisions, les responsables des actions et les délais utiles.
3. Les décisions sont reprises dans le dossier et leur réalisation est suivie avec le résident.
4. Si aucun réseau externe n'est nécessaire, l'équipe explique comment la coordination interne répond au besoin.

ÉLÉMENTS À CONFRONTER, PREUVES POSSIBLES

HAS p. 73 : liste des réseaux et comptes rendus de coordination. Participants, décisions, responsables et suivi utiles à ce résident.

Vigilance : Vérifier l'application au résident.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

TRAME
D'ENTRETIEN

Grille B

ACCOMPAGNÉ TRACEUR · CHAPITRE 1

Trame d'entretien avec les professionnels

DURÉE 1 h 30 à 2 h

LIEU accès au dossier

EE 79

DÉROULÉ (FICHE PRATIQUE 3)

Regard croisé sur le résident rencontré juste avant, un seul à la fois. Rappeler les objectifs et le cadre de référence : l'accompagnement de ce résident. Tous les professionnels présents sont invités à s'exprimer ; la gouvernance ne participe pas. Demander la traçabilité du dossier à l'appui des réponses, hors éléments couverts par le secret médical.

RÉSIDENT SUIVI (T1 À T8)	DATE ET INTERVENANT	PROFESSIONNELS PRÉSENTS ET FONCTIONS
--------------------------	---------------------	--------------------------------------

Cotation : 1 pas du tout satisfaisant · 2 plutôt pas · 3 plutôt satisfaisant · 4 tout à fait · * optimisé · NC non concerné. Questions proposées par Hospi-Academy ; l'élément d'évaluation est le libellé HAS.

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
Droits de la personne accompagnée		
1.2.6 EE 1	Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. « Quels droits avez-vous expliqués à cette personne et comment les aidez-vous à les exercer ? » Relances : « À quel moment avez-vous repris ces informations ? Quel support avez-vous utilisé ? Comment avez-vous vérifié ce qu'elle avait compris ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.2.6 EE 2	Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes-ressources.. « Pour cette personne, vers qui l'orienteriez-vous si elle rencontre une difficulté pour exercer ses droits ? » Relances : « Comment trouvez-vous les coordonnées à jour ? Que faites-vous pour faciliter le contact ? » Si une orientation a eu lieu : « Montrez les étapes réalisées, sans données inutiles. » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.2.7 EE 1	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée. « Quelle sensibilisation ou formation sur les droits avez-vous suivie récemment ? » Relances : « Quand et sur quel sujet ? Pouvez-vous citer une situation où vous l'avez utilisée ? Comment les nouveaux collègues reçoivent-ils ces repères ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.3.2 EE 1	Les professionnels coconstruisent les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service avec la personne accompagnée. « Prenons la dernière règle modifiée : comment les personnes accompagnées ont-elles participé à sa construction ? » Relances : « Comment cette personne a-t-elle pu contribuer ? Quelles propositions avez-vous recueillies et qu'en avez-vous fait ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.3.2 EE 2	Les professionnels s'assurent que les règles de vie collective ou les modalités de fonctionnement du service respectent les droits et libertés de personne accompagnée. « Comment vérifiez-vous qu'une règle respecte les droits des personnes avant de l'appliquer ? » Relances : « Donnez une règle que vous avez réexaminée. Quel droit était en jeu ? Qu'avez-vous modifié ou justifié ? » En EHPAD, si pertinent : prendre une règle sur les visites ou les sorties. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Expression et participation de la personne accompagnée		
1.5.3 EE 1	Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation. « Comment cette personne accède-t-elle à ce qui a été échangé dans les réunions ou consultations ? » Relances : « Quelle adaptation ou aide lui proposez-vous ? Prenons le dernier relevé : comment lui a-t-il été rendu accessible ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.5.3 EE 2	Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges. « Où retrouvez-vous les relevés des réunions ou consultations ? » Relances : « Pouvez-vous retrouver le dernier et me montrer où la personne peut y accéder ? Qui peut vous aider si vous ne le trouvez pas ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.6.2 EE 1	Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. « Pour cette personne, comment repérez-vous sa façon de communiquer et l'aidez-vous à s'exprimer ? » Relances : « Donnez un exemple récent. Comment vous assurez-vous que vous avez compris son message ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.6.2 EE 2	Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression. « Quels moyens cette personne utilise-t-elle réellement pour exprimer un choix, une difficulté ou un refus ? » Relances : « Sont-ils disponibles quand elle en a besoin ? Comment vérifiez-vous leur utilité et leur utilisation par l'équipe ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.6.3 EE 1	Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée. « Prenons une expression récente de cette personne : comment l'avez-vous analysée et avec qui ? » Relances : « Comment avez-vous distingué son message de votre interprétation ? Qu'en avez-vous retenu ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.6.3 EE 2	Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement. « À la suite de cette analyse, quelle adaptation était nécessaire et qu'avez-vous changé ? » Relances : « Comment la personne a-t-elle été informée ? Comment vérifiez-vous que le changement lui convient ? Si aucun changement n'était nécessaire, pourquoi ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.7.3 EE 1	Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement. « Pour un refus exprimé récemment par cette personne, comment avez-vous cherché à comprendre ce qu'elle refusait et pourquoi ? » Relances : « Quand et comment en avez-vous reparlé avec elle ? Qu'avez-vous ajusté dans votre approche ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.7.3 EE 2	Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée. « Pour ce refus, quelles autres possibilités avez-vous discutées avec elle ? » Relances : « Quelle place a-t-elle prise dans leur choix ? Qu'avez-vous proposé si la première alternative ne lui convenait pas ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.7.4 EE 1	Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier. « Où retrouvez-vous l'accord ou le refus de cette personne pour la décision que nous examinons ? » Relances : « Que précise la trace sur la proposition, l'information donnée et ce qu'elle a exprimé ? Comment actualisez-vous un changement d'avis ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.7.4 EE 2	Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée. « Comment les intervenants concernés connaissent-ils cet accord ou ce refus avant d'agir ? » Relances : « Comment transmettez-vous un changement d'avis ? Qui accède à cette information et par quel moyen ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.3 EE 1	Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs. « Comment informez-vous cette personne de l'offre d'activités, dans la structure et sur le territoire ? » Relances : « Quel support ou échange a-t-elle utilisé récemment ? Comment l'adaptez-vous à ses besoins de compréhension ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.3 EE 2	Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs. « Quelles attentes cette personne exprime-t-elle pour les activités et les loisirs ? » Relances : « Comment les avez-vous recueillies et avec quels moyens ? Quand en avez-vous reparlé avec elle ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.3 EE 3	Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs. « Pour une activité proposée récemment, quel choix cette personne a-t-elle fait et comment l'avez-vous respecté ? » Relances : « Que se passe-t-il si elle refuse ou change d'avis ? Si une demande est difficile à réaliser, comment recherchez-vous une solution avec elle ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.4 EE 1	Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs. « Pour une activité souhaitée par cette personne, de quels moyens avez-vous besoin et quelles ressources avez-vous repérées ? » Relances : « Qui peut intervenir ? Quels besoins d'accès, de trajet, d'équipement ou de communication avez-vous examinés ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.8.4 EE 2	Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée. « Pour cette activité, quelle ressource avez-vous effectivement mobilisée et avec quelle suite pour la personne ? » Relances : « Comment avez-vous organisé l'accès ? Si une ressource n'était pas disponible, qu'avez-vous recherché avec elle ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.5 EE 1	Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance. « Comment présentez-vous à cette personne la possibilité d'un soutien par quelqu'un ayant une expérience vécue comparable ? » Relances : « Quel dispositif adapté connaissez-vous ? Comment facilitez-vous un contact si elle le souhaite ? Comment respectez-vous son refus ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.8.5 EE 2	Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées. « Comment soutenez-vous une entraide souhaitée entre les personnes accompagnées ? » Relances : « Donnez un exemple récent. Comment vérifiez-vous l'accord des personnes et évitez-vous qu'une aide devienne une contrainte ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.9.2 EE 1	Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés. « Pour une démarche citoyenne souhaitée par cette personne, quels moyens adaptés avez-vous mobilisés ? » Relances : « Comment avez-vous facilité l'information, l'accès ou la communication ? Quelle suite concrète a eu votre aide ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.9.2 EE 2	Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté. « Quelles occasions proposez-vous à cette personne pour comprendre ses droits, les règles de vie commune et les façons de participer ? » Relances : « Comment adaptez-vous les échanges à son âge et à ses moyens de compréhension ? Comment prenez-vous en compte ses questions et ses souhaits ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement		
1.10.3 EE 1	Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet d'accompagnement. « Comment avez-vous évalué les besoins de cette personne pour construire son projet actuel ? » Relances : « Quelles informations et contributions avez-vous croisées ? Comment reliez-vous un besoin repéré à un objectif discuté avec elle ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.3 EE 2	Les professionnels utilisent des outils validés pour l'évaluation de ses besoins. « Quels outils validés avez-vous utilisés pour les besoins évalués chez cette personne ? » Relances : « Quelle référence établit leur validation et leur pertinence pour ce public ? Comment les appliquez-vous et interprétez-vous les résultats ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.4 EE 1	Les professionnels coconstruisent le projet d'accompagnement avec la personne. « Prenons un objectif de son projet : comment l'avez-vous construit avec cette personne ? » Relances : « Qu'a-t-elle proposé ou discuté ? Quels moyens ont permis sa participation et comment avez-vous traité un désaccord ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.4 EE 2	Les professionnels associent son entourage selon les souhaits de la personne accompagnée. « Comment avez-vous recherché le souhait de cette personne concernant la participation de son entourage ? » Relances : « Qui a été associé, à quoi et pourquoi ? Comment distinguez-vous les attentes des proches de celles de la personne ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.5 EE 1	Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes, nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. « Pour un objectif de son projet, quelles ressources internes ou externes avez-vous effectivement mobilisées ? » Relances : « Qui intervient, comment les rôles sont-ils coordonnés et quelle suite a eu cette mobilisation ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.5 EE 2	Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet d'accompagnement de la personne. « Pour mettre en œuvre cet objectif, quels outils utilisez-vous réellement avec cette personne ? » Relances : « Comment sont-ils accessibles aux intervenants concernés ? Comment vérifiez-vous qu'ils aident à réaliser l'action prévue ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.10.6 EE 1	Les professionnels formalisent le projet d'accompagnement de la personne et ses mises à jour. « Où retrouve-t-on le projet actuel de cette personne et les changements qui lui ont été apportés ? » Relances : « Comment identifiez-vous la version applicable ? Les objectifs et actions discutés sont-ils retrouvés dans cette formalisation ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.10.6 EE 2	Les professionnels réévaluent avec la personne son projet d'accompagnement dès que nécessaire et au minimum une fois par an. « Quand avez-vous réévalué ce projet avec la personne et qu'avez-vous examiné ensemble ? » Relances : « Quels changements de situation ont déclenché une reprise avant l'échéance annuelle ? Qu'avez-vous maintenu ou adapté et pourquoi ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.11.2 EE 1	Les professionnels connaissent les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants pour l'entourage. « Quels dispositifs pouvez-vous proposer à l'entourage de cette personne selon ses besoins ? » Relances : « Quels contacts, conditions d'accès et limites connaissez-vous ? Comment actualisez-vous ces informations ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.11.2 EE 2	Les professionnels informent l'entourage des dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. « Pour l'entourage concerné, quelle information avez-vous donnée sur les possibilités de soutien ou de répit ? » Relances : « Comment avez-vous adapté l'explication ? Comment l'entourage sait-il à qui s'adresser ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.11.2 EE 3	Les professionnels orientent et/ou accompagnent l'entourage vers les dispositifs de prévention, de soutien et de répit existants. « Lorsqu'un besoin de soutien ou de répit est identifié, comment aidez-vous cet entourage à accéder au dispositif pertinent ? » Relances : « Quel contact ou quelle démarche a été proposé ? Quelle suite connaissez-vous, avec l'accord des personnes concernées ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
Accompagnement à l'autonomie		
1.12.2 EE 1	Les professionnels évaluent les besoins d'accompagnement de la personne pour favoriser son autonomie. « Comment avez-vous évalué ce dont cette personne a besoin pour favoriser son autonomie ? » Relances : « Quelles capacités, difficultés, ressources et attentes avez-vous examinées ? Comment cela guide-t-il l'aide proposée ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.12.2 EE 2	Les professionnels réévaluent régulièrement les besoins d'accompagnement de la personne pour préserver son autonomie. « Quand avez-vous réévalué ses besoins d'aide, et quels changements avez-vous recherchés ? » Relances : « Qu'avez-vous maintenu ou adapté à la suite de cette réévaluation ? Comment tenez-vous compte de son avis et des changements de situation ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.12.3 EE 1	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques de perte d'autonomie et d'isolement social de la personne accompagnée. « Quels changements précoces surveillez-vous chez cette personne pour repérer un risque de perte d'autonomie ou d'isolement ? » Relances : « Donnez un exemple de signal repéré. Comment le comparez-vous à sa situation habituelle et le tracez-vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.12.3 EE 2	Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque de perte d'autonomie ou d'isolement social de la personne accompagnée. « En cas de signal préoccupant pour cette personne, qui alertez-vous, comment et dans quel délai adapté à la situation ? » Relances : « Pour un exemple récent, quelle suite a été donnée ? Comment vérifiez-vous que l'information a été prise en compte ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.13.3 EE 1	Les professionnels prennent en compte les besoins et attentes exprimés par la personne accompagnée dans sa recherche de logement ou d'hébergement. « Pour cette personne, quels besoins et attentes orientent la recherche de logement ou d'hébergement ? » Relances : « Comment les avez-vous recueillis et discutés ? Comment sont-ils retrouvés dans les options proposées ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.13.3 EE 2	Les professionnels adaptent l'accompagnement de la personne pour sa recherche de logement ou d'hébergement. « Comment avez-vous adapté votre aide à cette personne pour sa recherche ? » Relances : « Quelle démarche avez-vous faite avec elle, avec quels moyens ou relais ? Comment traitez-vous les obstacles et préparez-vous les étapes suivantes ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Accompagnement à la santé		
1.14.2 EE 1	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière de prévention en santé. « Quels besoins de prévention avez-vous évalués pour cette personne et à partir de quels éléments ? » Relances : « Comment avez-vous pris en compte sa situation, ses attentes et les informations pertinentes des intervenants ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.2 EE 2	Les professionnels évaluent les besoins de la personne accompagnée en matière d'éducation à la santé. « Qu'a besoin de comprendre ou d'apprendre cette personne pour prendre soin de sa santé ? » Relances : « Comment avez-vous repéré ses connaissances, ses questions et ses besoins de communication ? Comment cela guide-t-il votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.3 EE 1	Les professionnels mettent en œuvre un programme de prévention et d'éducation à la santé adapté à la personne accompagnée. « Pour les besoins identifiés, quel programme ou ensemble d'actions avez-vous effectivement mis en œuvre avec cette personne ? » Relances : « Quels objectifs et adaptations avez-vous retenus ? Quelles actions ont été réalisées et comment connaissez-vous leurs suites ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.3 EE 2	Les professionnels orientent la personne accompagnée vers un programme de prévention et d'éducation à la santé. « Quel programme adapté pouvez-vous proposer à cette personne et quelle orientation a été engagée selon ses besoins ? » Relances : « Comment avez-vous expliqué la proposition et facilité le contact ? Quelles suites ou difficultés connaissez-vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.14.4 EE 1	Les professionnels adaptent les messages de prévention et d'éducation à la santé à la personne accompagnée. « Prenons un message donné à cette personne : comment l'avez-vous adapté à ses besoins de compréhension ? » Relances : « Quels mots, rythme ou modalités avez-vous choisis ? Comment repérez-vous ce qu'elle a compris et reprenez-vous une explication si nécessaire ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.4 EE 2	Les professionnels s'appuient sur des supports de communication adaptés pour faciliter sa compréhension des messages de prévention et d'éducation à la santé. « Quel support avez-vous réellement utilisé pour expliquer ce message à cette personne ? » Relances : « Pourquoi ce format est-il adapté ? Comment vérifiez-vous qu'il facilite l'échange et la compréhension ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.5 EE 1	Les professionnels organisent l'accompagnement de la personne lors des dépistages et des soins de prévention. « Pour un dépistage ou soin de prévention pertinent pour cette personne, comment avez-vous organisé l'accompagnement nécessaire ? » Relances : « Qui coordonne rendez-vous, préparation, accès et aide à la communication selon ses besoins ? Comment traitez-vous un obstacle ou un refus ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.5 EE 2	Les professionnels accompagnent la personne lors des dépistages et des soins de prévention. « Quelle aide cette personne a-t-elle effectivement reçue pour ce dépistage ou ce soin de prévention ? » Relances : « Comment avez-vous adapté cette aide et coordonné les intervenants ? Quelle suite a été donnée aux difficultés rencontrées ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.14.6 EE 1	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la prévention et à l'éducation à la santé. « Quelles sensibilisations ou formations récentes avez-vous suivies sur la prévention et l'éducation à la santé ? » Relances : « Comment cela vous aide-t-il pour les personnes accompagnées ? Comment les nouveaux arrivants accèdent-ils aux ressources et actualisations utiles ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.15.5 EE 1	Les professionnels identifient et/ou évaluent les besoins spécifiques en santé de la personne accompagnée. <i>Quels besoins de santé propres à cette personne avez-vous identifiés ou évalués ? Sur quelles informations vous appuyez-vous et avec quels intervenants compétents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.5 EE 2	Les professionnels réévaluent les besoins en santé de la personne accompagnée dès que nécessaire et au minimum une fois par an. <i>Quand les besoins de santé de cette personne ont-ils été réévalués pour la dernière fois ? Quel changement déclenche une nouvelle évaluation ? Montrez comment le minimum annuel est assuré.</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.6 EE 1	Les professionnels repèrent de manière précoce les risques en santé pour la personne accompagnée. <i>Quels signes vous font suspecter précocement un risque pour la santé de cette personne ? Quelle différence par rapport à son état habituel avez-vous repérée récemment ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.6 EE 2	Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de risque en santé pour la personne accompagnée. <i>À qui transmettez-vous un risque de santé repéré chez cette personne ? Dans une situation récente, quand et comment avez-vous alerté, et quelle réponse avez-vous obtenue ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.7 EE 1	Les professionnels proposent à la personne des modalités d'accompagnement à la santé qui lui sont adaptées. <i>Quelle modalité d'accompagnement avez-vous proposée pour ce besoin de santé ? Comment l'avez-vous adaptée aux préférences, à la communication et aux contraintes de cette personne ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.7 EE 2	Les professionnels s'assurent que les modalités d'accompagnement proposées tiennent compte du rapport bénéfice/risque réalisé. <i>Quel rapport bénéfice/risque a été examiné pour cette modalité ? Qui a contribué à l'analyse et comment les conclusions ont-elles influencé la proposition faite à la personne ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.15.8 EE 1	Les professionnels connaissent les activités et approches non médicamenteuses permettant d'améliorer l'accompagnement de la personne. <i>Quelles activités ou approches non médicamenteuses peuvent aider cette personne pour le besoin identifié ? Sur quoi repose leur pertinence et quelles limites connaissez-vous ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.8 EE 2	Les professionnels proposent des activités et approches non médicamenteuses adaptées aux besoins d'accompagnement de la personne. <i>Quelle activité ou approche avez-vous proposée à cette personne ? Pour quel objectif ? Comment avez-vous tenu compte de ses préférences et de ses besoins ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.8 EE 3	Les professionnels utilisent les outils et moyens mis à leur disposition. <i>Quels outils ou moyens avez-vous réellement utilisés pour cette approche ? Comment les avez-vous adaptés et quels effets ou difficultés avez-vous constatés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.9 EE 1	Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux activités et approches non médicamenteuses. <i>Quelles sensibilisations ou formations aux approches non médicamenteuses avez-vous effectivement suivies ? Quand et sur quels contenus ? Comment cela se traduit-il dans votre pratique ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.10 EE 1	Les professionnels connaissent les experts et partenaires du territoire identifiés dans le cadre de l'accompagnement à la santé de la personne. <i>Quels experts ou partenaires du territoire peuvent répondre aux besoins de santé de cette personne ? Comment les contactez-vous et connaissez-vous leurs modalités d'intervention ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.15.10 EE 2	Les professionnels mobilisent ces experts et partenaires du territoire nécessaires à l'accompagnement de la personne. <i>Quel expert ou partenaire avez-vous mobilisé pour cette personne ? Pour quel besoin, avec quelle suite et quelle coordination ? Si l'accès a échoué, quel relais avez-vous recherché ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.16.2 EE 1	Les professionnels repèrent et/ou évaluent régulièrement les douleurs de la personne accompagnée. <i>Quand et dans quelles situations repérez-vous ou évaluez-vous les douleurs de cette personne ? Comment réagissez-vous à un changement ou à un soin susceptible de faire mal ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.2 EE 2	Les professionnels connaissent les manifestations habituelles d'expression des douleurs de la personne accompagnée. <i>Comment cette personne manifeste-t-elle habituellement une douleur ? Quels signes ou changements sont significatifs pour elle ? Comment cette connaissance est-elle partagée dans l'équipe ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.2 EE 3	Les professionnels utilisent des moyens et outils adaptés pour évaluer ces douleurs. <i>Quel moyen ou outil utilisez-vous pour évaluer sa douleur et pourquoi convient-il à cette personne ? Comment adaptez-vous l'évaluation si elle ne peut pas répondre oralement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.2 EE 4	Les professionnels assurent la traçabilité de ces repérages et/ou évaluations dans le dossier de la personne accompagnée. <i>Où retrouvez-vous les repérages et évaluations de douleur de cette personne ? Montrez une séquence avec date, résultat, action et réévaluation lorsqu'elle était nécessaire.</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.3 EE 1	Les professionnels sollicitent l'entourage pour faciliter le repérage des douleurs de la personne accompagnée. <i>Avec l'accord de la personne et selon sa situation, comment sollicitez-vous les proches pour connaître ses signes habituels de douleur ? Quelle information utile avez-vous recueillie ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.3 EE 2	Les professionnels prennent en compte les alertes de l'entourage pour élaborer le projet de prise en charge des douleurs de la personne accompagnée. <i>Quelle alerte de l'entourage a été prise en compte pour cette personne ? Comment l'avez-vous examinée et intégrée au projet de prise en charge de la douleur ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.16.4 EE 1	Les professionnels coconstruisent la stratégie de prise en charge de la douleur avec la personne accompagnée. <i>Comment avez-vous construit avec cette personne la stratégie pour soulager sa douleur ? Quelles options, préférences et objectifs ont été discutés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.4 EE 2	Les professionnels réévaluent la stratégie au regard de l'évolution des douleurs exprimées par la personne accompagnée. <i>Comment l'évolution de sa douleur vous conduit-elle à revoir la stratégie ? Montrez un exemple de maintien ou d'ajustement justifié et sa suite.</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.5 EE 1	Les professionnels alertent les personnes-ressources lorsque la personne accompagnée fait part d'une douleur. <i>Lorsque cette personne signale une douleur, qui alertez-vous et selon quel degré d'urgence ? Que faites-vous si vous n'obtenez pas de réponse ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.16.5 EE 2	Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour soulager la douleur de la personne accompagnée. <i>Quels moyens avez-vous effectivement mobilisés pour soulager cette personne ? Comment vérifiez-vous leur effet et sollicitez-vous un autre recours si la douleur persiste ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Continuité et fluidité des parcours		
1.17.2 EE 1	Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée. <i>Quels signes vous alertent sur une possible rupture du parcours de cette personne ? Comment repérez-vous une interruption de soins, de droits, d'hébergement ou de lien avec un intervenant ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.17.2 EE 2	Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours. <i>Face à une rupture rencontrée par cette personne, quelle aide avez-vous apportée ? Comment l'avez-vous associée et quels relais avez-vous maintenus jusqu'à la suite ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET TRAÇABILITÉ VUE
1.17.2 EE 3	Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours. <i>Quels partenaires pouvez-vous mobiliser pour cette rupture ? Dans un cas concret, qui avez-vous contacté, quelle réponse avez-vous obtenue et que faites-vous en cas d'échec ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.17.3 EE 1	Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne. <i>Qui intervient actuellement auprès de cette personne et pour quoi ? Comment savez-vous qui coordonne ou qui contacter quand un relais est nécessaire ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.17.3 EE 2	Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée. <i>Quelle expertise de votre équipe avez-vous apportée à un autre intervenant pour cette personne ? En quoi cela a-t-il facilité un relais ou la continuité de son accompagnement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.17.4 EE 1	Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale (médico-psycho-sociales), adaptés à l'accompagnement de la personne. <i>Quels réseaux de coordination médico-psycho-sociale sont pertinents pour cette personne ? Comment déterminez-vous lesquels solliciter selon ses besoins ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
1.17.4 EE 2	Les professionnels participent aux réunions de coordination interdisciplinaires nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne. <i>À quelles réunions interdisciplinaires nécessaires au parcours de cette personne avez-vous participé ? Quelles décisions ont été prises, qui agit et comment les suites sont-elles suivies ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

ÉCARTS ENTRE LA PAROLE DU RÉSIDENT ET LE REGARD DES PROFESSIONNELS

RÉCAPITULATIF DES COTATIONS

Regard croisé des professionnels · 38 critères

Pour chaque résident rencontré (T1 à T8), reporter la cotation du critère, moyenne de ses éléments d'évaluation (* compté 4, NC non comptés). La dernière colonne reçoit la moyenne des résidents. Les 29 autres critères du chapitre 1 sont dans le kit Résident.

CRITÈRE	EE	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	MOYENNE
1.2.6	2									
1.2.7	1									
1.3.2	2									
1.5.3	2									
1.6.2	2									
1.6.3	2									
1.7.3	2									
1.7.4	2									
1.8.3	3									
1.8.4	2									
1.8.5	2									
1.9.2	2									
1.10.3	2									
1.10.4	2									
1.10.5	2									
1.10.6	2									
1.11.2	3									
1.12.2	2									
1.12.3	2									
1.13.3	2									
1.14.2	2									
1.14.3	2									
1.14.4	2									
1.14.5	2									
1.14.6	1									
1.15.5	2									
1.15.6	2									
1.15.7	2									
1.15.8	3									
1.15.9	1									
1.15.10	2									
1.16.2	4									
1.16.3	2									
1.16.4	2									
1.16.5	2									
1.17.2	3									
1.17.3	2									
1.17.4	2									

Références officielles : Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, HAS, actualisé le 8 juillet 2025, fiche pratique 3 ; fiches HAS « Le système de cotation » et « La cotation non concerné », 9 décembre 2025

Conçu par un ingénieur qualité et gestion des risques en établissement de santé



HospiPlay