

▲ ACCOMPAGNÉ TRACEUR | CHAPITRE 1 · LA PERSONNE

Accompagné traceur le résident

Conduire l'entretien avec le résident, chapitre 1 du référentiel HAS.

29

CRITÈRES
RÉSIDENT

61

ÉLÉMENTS
D'ÉVALUATION

45

MINUTES
AU MAXIMUM

3 à 8

RÉSIDENTS
RENCONTRÉS

LES 17 OBJECTIFS DE CE VOLET, PAR THÉMATIQUE

Bientraitance et éthique

1.1

Droits de la personne
accompagnée

1.2

1.3

1.4

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 : [hospi-academy.com](#) | Retrouvez aussi le kit Professionnels : le regard croisé



HOSPIPLAY

GUIDE D'UTILISATION **VOLET RÉSIDENT**

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 · CE DOCUMENT**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**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 orange.

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

CONDUIRE L'ENTRETIEN

L'entretien avec le résident, pas à pas

Ce volet sert à conduire des accompagnés traceurs internes et à comprendre ce que l'intervenant recherche. Il n'a pas pour objet de préparer le résident à « bien répondre » : c'est sa parole, telle qu'elle est, qui fait la valeur de la méthode.

1 Avant l'entretien

- Prendre connaissance de l'actualité de l'accompagnement, des éléments sensibles et des modalités de communication souhaitées par le résident.
- Préparer les moyens de communication adaptés (CAA, FALC, pictogrammes) : la HAS les attend avant tout recours à la cotation RI.
- Choisir un lieu calme et confidentiel, de préférence sa chambre s'il l'accepte ; prévoir 30 à 45 minutes au maximum.

2 Ouvrir l'entretien

- Se présenter, présenter la mission et l'usage qui sera fait des réponses.
- Rappeler la confidentialité ; revalider le consentement et la compréhension.
- Confirmer s'il souhaite être accompagné : le tiers facilite, sans parler à sa place.
- Préciser que l'entretien peut être interrompu à tout moment.

3 Conduire les échanges

- Poser la question principale, puis les relances seulement si besoin, avec des mots simples.
- Partir de situations vécues : « la dernière fois que... », « racontez-moi ».
- Une question à la fois ; laisser le temps de répondre ; ne pas suggérer la réponse.
- Noter ses mots à lui, sans les interpréter.

4 Clore et coter

- Demander s'il souhaite ajouter quelque chose ; le remercier, rappeler la suite.
- Coter chaque élément pour ce résident ; RI seulement si, malgré les reformulations, la réponse ne permet pas de coter, motif écrit.
- Transmettre les points à croiser pour l'entretien avec les professionnels.

Trois règles de cotation à connaître

- **Aucune preuve n'est attendue** à l'appui des réponses du résident. Ce qu'il dit est ensuite croisé avec les professionnels, les observations et la traçabilité du dossier.
- **« Ça ne me concerne pas »** (logement, vie sociale, citoyenneté) : l'élément reste coté. On évalue si le sujet a été discuté avec lui et si son choix a été respecté (fiche HAS, décembre 2025).
- **L'entourage (objectif 1.11)** : s'il refuse d'associer ses proches, l'élément est coté ; NC seulement s'il n'a aucun entourage.

CE QU'ON NE FAIT PAS

- ✗ Faire répéter au résident des réponses avant la visite, ou lui indiquer ce qu'il « faudrait » dire.
- ✗ Laisser un proche, un tuteur ou un professionnel répondre à sa place.
- ✗ Présenter seulement des profils sans difficulté d'expression : la liste doit être diversifiée.
- ✗ Poursuivre un entretien que le résident souhaite arrêter.

PRÉPARER L'EHPAD

Avant les séquences

- ☐ Présenter aux résidents les objectifs de l'évaluation et la méthode, puis établir une liste de profils diversifiés au moins double du nombre de séquences prévues.
- ☐ Informer chaque personne et recueillir son consentement en amont ; la fiche signée est conservée dans son dossier.
- ☐ Remettre la liste aux intervenants au plus tôt deux semaines avant la visite, au plus tard le jour même ; ils font le choix définitif. Si une personne retenue ne peut être rencontrée, en proposer une autre de la liste.
- ☐ Avant chaque entretien, présenter à l'intervenant l'actualité de l'accompagnement, les éléments sensibles et les modalités de communication souhaitées par le résident.
- ☐ Si le résident le souhaite, un tiers de son choix l'accompagne : il facilite la communication, sans parler à sa place ; le résident est toujours présent.

Liste des profils à présenter

N°	ÂGE, SEXE	DURÉE D'ACCOMP.	MODE D'ENTRÉE	MODALITÉ	AUTRES INFORMATIONS UTILES	CONSENT.	RETENU
1						☐	
2						☐	
3						☐	
4						☐	
5						☐	
6						☐	
7						☐	
8						☐	
9						☐	
10						☐	

Exemple de profil donné par le manuel pour un EHPAD : femme de 93 ans, accompagnée depuis 3 mois, entrée du domicile, hébergement permanent, isolée, en capacité de s'exprimer seule. Profils anonymes. Modalités possibles : hébergement permanent ou temporaire, unité protégée, accueil de jour.

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	RI réponse inadaptée
-------------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------------------------	---------------------------	------------------------------	-------------------------

Propre au chapitre 1 : chaque élément est coté pour chaque résident rencontré ; la cotation retenue est la moyenne des grilles. RI s'emploie lorsque, malgré les reformulations, la réponse du résident ne permet pas de coter : le motif est écrit en commentaire. NC et RI ne sont pas comptés. 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).

MODÈLE À ADAPTER

Information et consentement du résident

Modèle proposé par Hospi-Academy, à adapter (gros caractères, FALC, pictogrammes) et à conserver signé dans le dossier du résident. Le consentement est à nouveau vérifié le jour de l'entretien.

Une évaluation de la qualité dans notre EHPAD

Une équipe extérieure vient évaluer la qualité de l'accompagnement dans notre établissement. Cette évaluation est demandée par la loi et suit une méthode de la Haute Autorité de santé.

Nous vous proposons de rencontrer un évaluateur pour parler de votre vie ici : comment vous êtes accompagné, si l'on vous demande votre avis, ce qui vous convient et ce qui pourrait être amélioré.

L'entretien dure au plus 45 minutes, dans votre chambre si vous le souhaitez ou dans un lieu calme. Une personne de votre choix peut être à vos côtés. Vous pouvez arrêter à tout moment.

Ce que vous direz reste confidentiel. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser : votre accompagnement ne changera pas.

Votre réponse

- ☐ J'accepte de rencontrer l'évaluateur.
- ☐ Je souhaite être accompagné(e) par :
- ☐ Je ne souhaite pas participer.

NOM ET PRÉNOM, DATE

SIGNATURE DU RÉSIDENT OU DE SON
REPRÉSENTANT

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

ENTRETIEN
RÉSIDENT

Obj. 1.1 et 1.2

ENTRETIEN AVEC LE RÉSIDENT

Accueil, information et droits

CRITÈRES 1.1.1 à 1.2.4

EE 11

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

La parole du résident reste la première source : aucun élément de preuve n'est attendu à l'appui de ses réponses (manuel HAS, fiche pratique 3). La colonne F indique les observations prévues par la HAS et les repères à vérifier ensuite auprès des professionnels, lors du regard croisé.

1.1.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée exprime sa perception de la bientraitance

Bientraitance et éthique Manuel HAS p. 6

EE 1

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Est-ce que quelqu'un vous demande comment les personnes qui vous accompagnent se comportent avec vous ? »

Relance : « À quelle occasion pouvez-vous en parler ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD sollicite le résident sur la manière dont il est accompagné lors d'un échange individuel accessible, au-delà du seul questionnaire de satisfaction.
2. Les professionnels lui demandent son avis sur une aide quotidienne qui le concerne, par exemple le lever, la toilette ou le repas.
3. Un moyen d'expression adapté est proposé si la parole est difficile ; l'interlocuteur laisse le temps de répondre.
4. Le projet ou les transmissions intègrent le choix qui modifie effectivement l'accompagnement.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident ; observation HAS des attitudes et de l'environnement adapté (p. 6). Dossier/projet : complément organisationnel, aucun document demandé au résident.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 2

La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quand vous dites ce qui vous convient ou ce qui vous gêne, comment les personnes qui vous accompagnent réagissent-elles ? »

Relance : « Pouvez-vous me donner un exemple récent ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels accueillent un désaccord ou un refus sans sanction ni réponse culpabilisante.
2. Ils reprennent avec le résident ce qui lui convient, ce qui le gêne et la réponse apportée.
3. Une difficulté persistante ou un comportement blessant suit le circuit de signalement approprié, avec retour à la personne.
4. Les équipes vérifient dans les gestes quotidiens que le changement convenu est appliqué.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident ; observation HAS des comportements et attitudes respectueuses (p. 6). Transmission ou signalement si situation existante : repère complémentaire de la suite donnée.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

1.2.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée et son entourage sont informés du rôle des professionnels et autres intervenants et peuvent les identifier

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 7

EE 1

La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Qui vous accompagne dans la journée ?
Que font ces personnes pour vous ? »

Relance : « Comment vous a-t-on expliqué leur rôle ? »

Si pertinent : « Votre entourage a-t-il aussi reçu ces explications ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. À l'accueil, un professionnel présente au résident les métiers et intervenants qui participent réellement à son accompagnement dans l'EHPAD.
2. Il explique qui contacter pour les soins, la vie quotidienne et les demandes administratives avec des mots accessibles.
3. Le rôle d'un nouvel intervenant est présenté lorsqu'il prend le relais ; l'entourage reçoit l'explication dans le cadre souhaité par la personne.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur les rôles compris ; observation HAS des repères d'identification (badge, trombinoscope ou tenues : exemples p. 7). Livret/support local en complément.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 2

La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Comment reconnaissez-vous les personnes qui viennent vous accompagner ? »

Relance : « Si vous avez besoin d'aide, comment repérez-vous la personne à qui vous adresser ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les intervenants portent un badge lisible avec prénom et fonction ou utilisent un autre repère que le résident peut réellement reconnaître.
2. L'EHPAD peut mettre à disposition un trombinoscope actualisé ou une identification des tenues si ces supports sont adaptés ; leur cumul n'est pas imposé.
3. Un professionnel qui entre dans la chambre se présente et indique sa fonction.
4. Lorsque la reconnaissance est difficile, l'équipe recherche avec le résident un repère accessible.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur les personnes reconnues ; observation des badges, du trombinoscope ou des tenues si utilisés (exemples HAS p. 7). Le support seul ne prouve pas l'identification.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

1.2.2

RÉSIDENT

La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 8

EE 1

La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Qu'est-ce qu'on vous a expliqué sur ce que vous pouvez faire ici et sur les règles à respecter ? »

Relance EHPAD : « Par exemple, pour recevoir une visite ou utiliser les espaces communs ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le livret d'accueil présente les droits et les règles de vie collective ; le professionnel en explique les effets concrets sur les visites, sorties et espaces de l'EHPAD.
2. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est rendue accessible et affichée.
3. Les informations sont reprises selon l'audition, la lecture et la compréhension du résident.
4. L'équipe vérifie ce que la personne a retenu et répond aux incompréhensions.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur les informations comprises (manuel p. 8). Livret, règlement et charte : supports de l'organisation, non documents à produire par le résident pendant l'entretien.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 2

La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quels documents vous a-t-on donnés pour expliquer le fonctionnement de l'établissement ? »

Relance : « Quelqu'un les a-t-il expliqués avec vous ? Comment cela s'est-il passé ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD remet le livret d'accueil avec la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement en annexes.
2. Un professionnel présente ces documents au résident avec une explication adaptée, au-delà de la seule remise matérielle.
3. Un exemplaire reste accessible si la personne souhaite revenir sur une règle.
4. Le choix du support et l'aide apportée tiennent compte des besoins sensoriels ou cognitifs.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur la remise et l'explication (manuel p. 8). Livret avec charte et règlement annexés selon CASF L.311-4 : repère organisationnel complémentaire.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 3

La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Si une règle ou une information n'est pas claire pour vous, à qui pouvez-vous poser une question ? »

Relance : « Vous est-il déjà arrivé de demander une explication ? Quelle réponse avez-vous reçue ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD désigne un interlocuteur que le résident peut solliciter pour comprendre ses droits ou une règle de vie.
2. Les professionnels prennent le temps de répondre à une question sans renvoyer systématiquement la personne vers le document écrit.
3. Une question non résolue est relayée à la personne compétente ; le résident reçoit la réponse dans une forme compréhensible.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur ses questions et les réponses reçues (manuel p. 8). Modalités d'accueil et interlocuteur désigné : complément pour confronter sa parole à l'organisation.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

1.2.3

RÉSIDENT

La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance pour l'accompagner et l'assister dans ses démarches

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 9

EE 1

La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous a-t-on proposé de choisir une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches ? »

Relance : « Comment cette possibilité vous a-t-elle été présentée ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le directeur ou son délégué formel informe le résident de la possibilité de désigner une personne de confiance et lui remet la notice de l'annexe 4-10 du CASF avec des explications adaptées.
2. L'information est délivrée au moins huit jours avant l'entretien prévu à l'article L.311-4 lorsque ce délai est applicable ; les exceptions de D.311-0-4 sont vérifiées.
3. L'attestation de délivrance est datée, signée et copiée aux intéressés selon le texte.
4. Le résident peut choisir de ne désigner personne ; l'information demeure distincte de la désignation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur l'information reçue (manuel p. 9). Notice annexe 4-10 et attestation de délivrance selon D.311-0-4 : traces du circuit d'accueil, pas pièces exigées du résident.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 2

La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Qu'est-ce qu'on vous a expliqué sur l'aide que cette personne de confiance peut vous apporter ? »

Relance : « Dans quelles démarches pourrait-elle vous accompagner ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD explique que la personne de confiance peut accompagner le résident dans ses démarches et l'assister lors des échanges prévus par le cadre applicable.
2. Les professionnels distinguent ce rôle de la personne à prévenir et du représentant chargé d'une mesure de protection.
3. La notice et l'entretien permettent au résident de poser des questions et de choisir librement une personne, ou de ne pas en désigner.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur le rôle compris (manuel p. 9). Notice annexe 4-10 et explication orale : supports organisationnels ; la désignation n'est pas requise pour cet EE.

Vigilance : La personne de confiance aide selon le souhait du résident ; elle ne décide pas automatiquement à sa place.

1.2.4

RÉSIDENT

La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 10

EE 1

La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quand vous souhaitez connaître ce qui est prévu pour votre accompagnement, comment obtenez-vous ces informations ? »

Relance : « Pouvez-vous me donner un exemple ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels expliquent au résident les décisions et changements concernant ses aides, soins et activités, au moment où ils le concernent.
2. Un interlocuteur identifié répond à ses demandes d'information sur l'accompagnement.
3. Les explications tiennent compte de ses capacités de communication et distinguent information courante et accès formel au dossier.
4. Un désaccord ou une incompréhension est repris avec la personne et transmis à l'équipe concernée.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur l'accès aux informations de son accompagnement (manuel p. 10). Projet/transmission si une information a changé : complément, sans exiger le dossier durant l'entretien.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

EE 2

La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Si vous souhaitez consulter votre dossier, savez-vous à qui vous adresser et comment faire ? »

Relance : « Comment vous a-t-on expliqué cette possibilité ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le livret ou une information accessible précise à qui le résident adresse une demande d'accès à son dossier d'accompagnement et selon quelles modalités.
2. Un professionnel reçoit la demande, l'oriente vers le circuit compétent et explique la réponse attendue.
3. Si la demande porte sur les données de santé, l'EHPAD suit le circuit applicable à ces données sans assimiler automatiquement l'ensemble du dossier social au dossier médical.
4. Les informations relatives à d'autres personnes sont protégées lors de la consultation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur la démarche d'accès au dossier (manuel p. 10). Livret ou fiche d'information et circuit local : repères complémentaires ; aucune demande préalable n'est nécessaire.

Vigilance : Ne pas faire produire une pièce au résident.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CASF, annexe 4-10 (notice d'information sur la personne de confiance) ; CASF, article D.311-0-4 (notice d'information relative à la personne de confiance) ; CASF, article L.311-4 (livret d'accueil, charte des droits et libertés, règlement de fonctionnement, contrat de séjour) ; CASF, article L.311-5-1 (personne de confiance), version en vigueur depuis avril 2024.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

ENTRETIEN
RÉSIDENT

ENTRETIEN AVEC LE RÉSIDENT

Droits, choix et participation

Obj. 1.2 à 1.5

CRITÈRES 1.2.5 à 1.5.1

EE 11

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

La parole du résident reste la première source : aucun élément de preuve n'est attendu à l'appui de ses réponses (manuel HAS, fiche pratique 3). La colonne F indique les observations prévues par la HAS et les repères à vérifier ensuite auprès des professionnels, lors du regard croisé.

1.2.5

RÉSIDENT

La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l'exercice de ses droits individuels

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 11

EE 1

La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Si vous avez besoin d'aide pour faire respecter un droit, à qui pouvez-vous en parler ici ? »

Relance : « Savez-vous comment joindre cette personne ? »

Si besoin : choisir un exemple adapté, comme demander une information ou signaler une difficulté.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident sait à quel professionnel présent dans l'EHPAD parler lorsqu'il rencontre une difficulté pour exercer un droit ; l'accueil et l'équipe lui indiquent un relais concret.
2. Le professionnel écoute la demande, explique les démarches possibles et oriente vers le bon interlocuteur si elle dépasse son rôle.
3. La charte des droits et libertés de la personne accueillie et la liste départementale des personnes qualifiées sont affichées de manière lisible et accessible.
4. Les coordonnées de la liste affichée correspondent au département de l'EHPAD et sont tenues utilisables.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 11) : affichage de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et de la liste des personnes qualifiées. Coordonnées locales et support de recours : compléments ; ne pas confondre personne qualifiée et personne de confiance.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Si vous avez une démarche à faire pour vos droits, quelle aide pouvez-vous demander aux personnes qui vous accompagnent ? »

Relance si vécu : « La dernière fois, qu'ont-elles fait avec vous ? »

Exemples selon les besoins : comprendre un courrier, préparer une demande, joindre un interlocuteur.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel propose une aide ajustée à la démarche choisie par le résident : comprendre un courrier, rédiger une demande ou joindre l'interlocuteur compétent.
2. Il demande au résident ce qu'il souhaite faire lui-même et s'il veut l'appui d'une personne de son choix.
3. Avec son accord, l'équipe l'aide à suivre la demande jusqu'à une réponse et lui explique la suite donnée ; elle protège la confidentialité des échanges.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur l'aide effectivement accessible. Observation HAS (p. 11) des mêmes deux affichages. Courrier ou suivi d'une démarche : complément si une situation existe, sans exiger de recours antérieur.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.3.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 14 Aussi vu en entretien CVS

EE 1

La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quand une règle ou le fonctionnement du service change, comment pouvez-vous donner votre avis ? »

Relances : « Vous a-t-on demandé ce que vous en pensiez avant le changement ? À quelle occasion ? »

Si besoin : un exemple de règle qui a réellement changé.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lorsque le règlement de fonctionnement ou une modalité de vie collective est révisé, la direction présente le projet aux résidents dans une forme compréhensible.
2. Elle recueille leurs avis par le CVS et par un moyen accessible aux résidents qui n'y siègent pas : échange de proximité, groupe de discussion ou recueil écrit adapté.
3. Elle conserve les propositions et la suite qui leur a été donnée, puis explique les changements retenus aux personnes concernées.
4. L'équipe peut donner un exemple précis de règle discutée, modifiée ou maintenue après cette consultation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur une révision vécue. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée dans cette fiche HAS (p. 14). Projet de règlement, avis recueillis et retour du CVS : compléments ; examen du CVS prévu séparément.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous a-t-on demandé votre avis sur les documents ou les images qui expliquent les règles ? »

Relances : « Avez-vous pu dire ce qui n'était pas clair ? Qu'avez-vous proposé de changer ? »

Montrer un support connu, avec son accord, si cela facilite le rappel.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant de réviser un document qui explique la vie dans l'EHPAD, l'équipe demande aux résidents quels passages, mots ou images leur paraissent peu clairs.
2. Des résidents volontaires relisent ou essaient la nouvelle version, avec une aide à la communication si nécessaire.
3. Leurs remarques entraînent des ajustements identifiables ; le support final leur est à nouveau présenté.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur sa contribution à un support explicatif. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée pour cet EE (p. 14). Ancienne et nouvelle versions ou compte rendu de relecture : compléments utiles, sans imposer un format unique.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.4.1

RÉSIDENT

La personne est assurée que les choix qu'elle exprime sur son cadre de vie ou d'accompagnement sont pris en compte

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 16

EE 1

La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Qu'avez-vous pu choisir dans la façon dont vous êtes accompagné ou dans votre lieu de vie ? »

Relance : « Comment pouvez-vous dire ce que vous préférez ou ce que vous souhaitez changer ? »

Exemple selon le contexte : organisation de l'aide, installation d'un espace ou habitude quotidienne.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident ses préférences pour l'organisation de ses journées : lever, repas, visites, activités ou aides reçues.
2. Elle offre un moyen d'exprimer un choix lorsque la parole ou la compréhension sont difficiles, sans laisser l'entourage décider automatiquement à sa place.
3. Les préférences exprimées sont reprises avec le résident au fil de son séjour, notamment lorsque ses besoins changent.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur sa possibilité de choisir. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée dans cette fiche (p. 16). Recueil des souhaits ou projet personnalisé : complément, sans remplacer sa parole.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour le choix dont vous venez de parler, qu'est-ce qui a été fait ? »

Relances : « Est-ce que cela correspond à ce que vous souhaitiez ? Si ce n'était pas possible, que vous a-t-on expliqué ou proposé ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Un choix exprimé par le résident se traduit dans l'organisation effective : horaire ajusté, modalité d'aide changée ou aménagement convenu.
2. L'équipe transmet ce choix aux intervenants concernés et vérifie avec la personne que l'application lui convient.
3. Si la demande rencontre une contrainte réelle, un professionnel en parle avec le résident, motive la réponse et recherche une autre possibilité.
4. Le projet personnalisé ou les transmissions permettent de retrouver la décision et son suivi lorsque la situation le justifie.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur la suite donnée au choix. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée dans cette fiche (p. 16). Projet, transmission ou adaptation visible : compléments à confronter à son vécu.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.4.2

RÉSIDENT

La personne accompagnée bénéficie d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux, qu'elle est encouragée à personnaliser

Droits de la personne accompagnée Manuel HAS p. 17

EE 1

La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Dans votre espace de vie, pouvez-vous être tranquille et avoir de l'intimité quand vous le souhaitez ? »

Relances une par une : « Comment les personnes entrent-elles ? Les équipements vous permettent-ils de faire ce dont vous avez besoin ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant d'entrer dans la chambre, les professionnels frappent, se présentent et attendent une réponse selon les capacités du résident ; les soins et visites respectent son intimité.
2. Le résident peut disposer de moments privés et recevoir des proches dans le cadre applicable à sa situation.
3. L'accès au lit, à la salle d'eau et aux équipements utiles est adapté à ses besoins ; une difficulté signalée donne lieu à une réponse suivie.
4. Une visite de l'espace privé pendant l'évaluation dépend de son accord et respecte ses biens.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident et observation HAS (p. 17) de l'intimité, de la dignité, de la sécurité et de l'intégrité de l'espace privé, avec son accord. Suivi d'un aménagement : complément si nécessaire ; aucune obligation générale de chambre individuelle ajoutée.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous a-t-on proposé de mettre des affaires ou des objets que vous aimez dans votre espace ? »

Relances : « Avez-vous pu choisir où les installer ? Si vous souhaitiez changer quelque chose, quelle aide pourrait-on vous apporter ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lors de l'arrivée, l'EHPAD explique au résident les possibilités concrètes d'installer ses objets, photographies ou petits meubles dans sa chambre, en tenant compte de la sécurité.
2. L'équipe lui demande ses préférences et propose une aide matérielle pour placer les objets comme il le souhaite.
3. Le choix de conserver un espace sobre est respecté ; la personnalisation n'est pas imposée.
4. Une limite technique à un aménagement souhaité est expliquée et une solution compatible est discutée avec lui.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident et observation HAS (p. 17) de la personnalisation de son espace privé, avec son accord. Aide à l'installation : complément ; l'absence de décor peut correspondre à son choix.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.5.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 18 Aussi vu en entretien CVS

EE 1

La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Comment pouvez-vous donner votre avis sur la vie ou le fonctionnement de la structure ? »

Relances : « Avez-vous été invité à une réunion ou à un groupe de discussion ? Comment vous aide-t-on à y participer si vous le souhaitez ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les dates et sujets du CVS ou d'autres échanges collectifs sont annoncés aux résidents par des supports qu'ils peuvent comprendre.
2. Un résident peut proposer un sujet avant la réunion, participer directement s'il le souhaite ou transmettre son avis à un représentant.
3. Les professionnels facilitent matériellement la participation : horaires, déplacement, aide auditive ou autre modalité adaptée aux besoins.
4. L'EHPAD recherche aussi l'avis des résidents qui ne vont pas aux réunions, sans rendre la participation obligatoire.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 18) : dates des instances ou autres formes de participation, supports d'information et moyens de proposer des sujets. Invitations et comptes rendus : compléments ; examen du CVS séparé.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Qui peut porter votre avis ou vos questions dans les réunions ? »

Relance : « Comment pouvez-vous lui parler ou lui transmettre une demande ? »

Si besoin : utiliser un support de présentation connu, sans suggérer le nom attendu.

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les représentants des résidents au CVS sont présentés avec un moyen concret de leur transmettre une question ; leurs noms ou repères sont affichés de façon lisible.
2. Les professionnels expliquent au résident le rôle de ces représentants et peuvent l'aider à entrer en contact avec eux.
3. L'affichage est mis à jour après un changement de composition et l'équipe vérifie que le moyen de contact fonctionne.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 18) : affichage des membres du CVS et supports d'information. Moyen de contacter un représentant : complément ; l'affiche seule ne prouve pas qu'il soit joignable.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 3

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous demande-t-on ce qui vous plaît et ce qui pourrait être amélioré dans votre accompagnement ? »

Relances : « De quelle manière ? Avez-vous pu répondre avec l'aide dont vous aviez besoin ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD sollicite le résident sur sa satisfaction par un échange, un questionnaire accessible ou un autre moyen réellement adapté.
2. Il peut signaler ce qui ne lui convient pas sans qu'un professionnel remplisse automatiquement la réponse à sa place.
3. L'équipe propose une aide à l'expression si nécessaire tout en respectant la confidentialité de son avis.
4. Les retours servent à identifier des améliorations concrètes, ensuite expliquées aux résidents concernés.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 18) des supports et moyens de recueil des avis. Questionnaire ou autre dispositif effectivement utilisé : complément ; aucun taux de satisfaction ou rythme annuel universel ajouté.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

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

**ENTRETIEN
RÉSIDENT**

Obj. 1.5 à 1.8

ENTRETIEN AVEC LE RÉSIDENT**Expression, consentement et liens**

CRITÈRES 1.5.2 à 1.8.2

EE 12

THÉMATIQUES 1

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

La parole du résident reste la première source : aucun élément de preuve n'est attendu à l'appui de ses réponses (manuel HAS, fiche pratique 3). La colonne F indique les observations prévues par la HAS et les repères à vérifier ensuite auprès des professionnels, lors du regard croisé.

1.5.2

RÉSIDENT

La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 19 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1

La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Après une question ou une proposition donnée dans une réunion ou une consultation, comment avez-vous su la réponse ? »

Relances si vécu : « Quelle était votre demande ? Qui vous a expliqué la suite ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après chaque CVS ou autre temps de participation, l'EHPAD communique aux résidents les réponses aux questions posées, y compris lorsqu'une proposition ne peut pas être retenue.
2. Un professionnel explique directement la suite à la personne qui a posé une question, dans une forme qu'elle comprend.
3. Le compte rendu ou un relevé des décisions permet de relier une demande à sa réponse, tout en préservant les informations personnelles.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 19) : comptes rendus accessibles et supports de diffusion adaptés. Relevé d'une réponse précise : complément si une question a été posée ; ne pas exiger une demande passée.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée a accès au relevé des échanges.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Où pouvez-vous retrouver ce qui a été dit dans les réunions ou les consultations ? »

Relances : « Comment faites-vous pour le lire ou vous le faire expliquer ? Pouvez-vous me montrer le moyen que vous utilisez, si vous le souhaitez ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les relevés des échanges du CVS et des autres consultations sont accessibles aux résidents à un endroit identifié.
2. Les professionnels expliquent comment les consulter et proposent, selon les besoins, une lecture accompagnée ou une restitution orale.
3. Le support diffusé indique les sujets discutés et les réponses apportées de façon compréhensible.
4. L'équipe vérifie auprès des personnes intéressées que le moyen d'accès fonctionne réellement.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 19) : affichage des comptes rendus accessibles ou support de diffusion adapté. Exemple consultable : complément à rapprocher de sa capacité réelle à y accéder.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.6.1
RÉSIDENT

La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 21

EE 1

La personne accompagnée est soutenue dans son expression.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quand vous voulez dire quelque chose, qui vous aide et comment ? »

Relances : « Vous laissez-t-on le temps de répondre ? Que faites-vous si vous n'arrivez pas à vous faire comprendre ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels s'adressent d'abord au résident et lui laissent le temps d'exprimer sa demande, même lorsqu'un proche est présent.
2. Ils utilisent les moyens de communication adaptés à la personne : reformulation, support écrit lisible ou autre aide qu'elle utilise.
3. Une difficulté à se faire comprendre entraîne une recherche de solution avec elle plutôt qu'une interprétation automatique de son silence.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 21) des signes d'attention, de sollicitation et d'écoute des professionnels. Support de communication individualisé : complément si effectivement utilisé.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée partage son expérience.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pouvez-vous raconter aux professionnels ce qui se passe bien ou ce qui vous gêne dans votre accompagnement ? »

Relance : « La dernière fois, comment avez-vous pu leur en parler ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Un professionnel invite le résident à raconter ce qui lui convient et ce qui lui pose problème dans l'aide quotidienne.
2. L'échange porte sur un fait précis, par exemple un repas, une activité ou une intervention dans sa chambre, et laisse place à son propre récit.
3. L'équipe reprend avec lui les points signalés et lui explique à qui ils ont été transmis.
4. Les échanges de projet personnalisé offrent aussi un temps pour partager son expérience, sans être l'unique occasion de le faire.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 21) des signes d'attention, de sollicitation et d'écoute. Trace d'un échange : complément si elle éclaire son récit ; aucun document demandé à la personne.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 3

Ses préférences sont prises en compte.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour quelque chose que vous aimez ou préférez, qu'ont fait les professionnels ? »

Relances : « Cela correspond-il à ce que vous aviez demandé ? Si ce n'était pas possible, que vous a-t-on expliqué ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les préférences exprimées par le résident, par exemple pour le rythme de vie, les repas ou les contacts, sont communiquées aux professionnels concernés.
2. L'organisation quotidienne applique les choix compatibles avec la situation et les revoit avec la personne lorsqu'ils changent.
3. Si une préférence ne peut pas être suivie, un professionnel en explique la raison et discute d'une autre possibilité.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 21) des attitudes d'écoute. Projet ou transmission portant une préférence : complément à confronter à son application réelle.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.7.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 24

EE 1

La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Avant de décider pour votre accompagnement, vous demande-t-on votre accord ? »

Relances : « Pouvez-vous dire oui, non ou demander du temps ? Pour une décision récente, comment avez-vous fait connaître votre choix ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant une décision d'accompagnement, le professionnel demande l'accord du résident et lui laisse la possibilité de poser des questions ou de demander du temps.
2. Son accord, son désaccord ou son refus est recueilli dans une forme adaptée à sa communication et discuté avec lui.
3. Lorsqu'une décision porte sur des soins, l'équipe applique le cadre propre au consentement aux soins et à la représentation éventuelle, selon la situation.
4. Une trace utile de l'échange et de la décision est inscrite au dossier lorsque la situation le nécessite ; une signature systématique n'est pas substituée à l'échange.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur la possibilité d'exprimer un consentement éclairé. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée dans la fiche HAS (p. 24). Échange ou décision tracée : complément, sans exigence de signature systématique.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour cette décision, qu'est-ce qu'on vous a expliqué avant de vous demander votre avis ? »

Relances : « Avez-vous pu poser vos questions ? Qu'a-t-on fait si une explication n'était pas claire ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel présente au résident l'objet de la décision, ses conséquences concrètes et les options réellement ouvertes.
2. Il adapte les mots, le rythme et le support aux difficultés sensorielles ou cognitives, puis vérifie ce que la personne a compris.
3. Les questions du résident reçoivent une réponse avant que son choix soit recueilli ; si nécessaire, l'explication est reprise à un autre moment.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident sur la compréhension des explications. Aucune observation ni consultation documentaire indiquée dans cette fiche (p. 24). Support d'explication effectivement utilisé : complément.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.8.1
 RÉSIDENT

La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 28

EE 1

La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pouvez-vous garder contact avec les personnes que vous souhaitez voir ou appeler ? »

Relances : « Comment cela se passe-t-il pour une visite, un appel ou une sortie ? Quelle aide vous est proposée si vous en avez besoin ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD informe le résident et ses proches, selon ses souhaits, des modalités de visite, d'appel et de sortie applicables dans l'établissement.
2. L'équipe propose une aide concrète pour téléphoner, utiliser un moyen de communication ou organiser une visite lorsque le résident le demande.
3. Les habitudes et relations que la personne souhaite garder sont connues des professionnels qui l'accompagnent.
4. Une difficulté pratique ou une restriction ponctuelle est expliquée à la personne et réexaminée avec elle.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 28) de l'affichage et de la communication des modalités d'accès à l'établissement. Information de visite ou aide à l'appel : complément à rapprocher de l'expérience du résident.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Si vous souhaitez rencontrer de nouvelles personnes, quelles possibilités avez-vous ? »

Relances : « Une rencontre, un groupe ou une activité vous a-t-il été proposé ? Qu'est-ce qui vous aide ou vous empêche d'y aller ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe présente au résident les possibilités de rencontres dans l'EHPAD sans présumer qu'il souhaite y participer.
2. Si la personne le souhaite, un professionnel facilite le premier contact avec un autre résident, une association ou une activité extérieure.
3. Les conditions pratiques, comme le déplacement et l'accueil dans le groupe, sont adaptées à ses besoins.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 28) de l'information sur l'accès à l'établissement. Programme de rencontres ou aide concrète : complément ; aucune obligation de nouer de nouveaux liens.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.8.2

RÉSIDENT

La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 29

EE 1

La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quelles activités ou quels événements près d'ici vous a-t-on proposé de découvrir ? »

Relances : « Vous demande-t-on ce qui vous intéresse ? Comment vous aide-t-on à essayer si vous en avez envie ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels demandent au résident quels événements, lieux ou activités du territoire l'intéressent.
2. L'EHPAD lui transmet une sélection identifiable d'activités locales, par exemple bibliothèque, association, fête communale ou sortie culturelle, selon les possibilités du territoire.
3. Une proposition est expliquée individuellement, sans réduire l'information à un programme affiché.
4. Le choix de participer ou non reste celui du résident.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 29) des informations sur activités, animations et événements : affiches, contacts associatifs, plannings. Proposition individuelle : complément à confronter à ses intérêts.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour une activité qui vous intéresse, de quelle aide avez-vous besoin pour y participer ? »

Relances : « Cette aide vous est-elle proposée ? Comment se passent le trajet, l'accès ou la communication, selon vos besoins ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Pour une activité souhaitée, l'équipe repère avec le résident l'aide nécessaire : déplacement, transport, accessibilité du lieu, accompagnement ou communication.
2. Elle organise l'aide réalisable avec les acteurs concernés et confirme au résident les modalités avant l'événement.
3. Après l'activité, elle recueille son avis sur les obstacles rencontrés pour ajuster une prochaine participation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 29) des supports d'information sur activités et événements. Organisation de l'accès ou aide apportée : complément, si une participation a été souhaitée.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 3

La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Comment savez-vous ce qui est proposé près d'ici ? »

Relances : « Les informations vous permettent-elles de choisir ? Qui vous explique, si besoin, le lieu, le déroulement ou les conditions de participation ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les informations sur les événements du territoire précisent la date, le lieu, le déroulement et les conditions de participation utiles au choix du résident.
2. L'EHPAD les diffuse par un programme lisible ou un échange individualisé adapté à la personne.
3. Un professionnel répond aux questions du résident sur l'accès, le coût éventuel et l'aide disponible avant son choix.
4. Les changements ou annulations lui sont communiqués assez tôt pour qu'il puisse décider autrement.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien avec le résident. Observation HAS (p. 29) des affiches, contacts associatifs et plannings relatifs aux activités et événements. Support accessible et explication du choix : complément.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

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

ENTRETIEN
RÉSIDENT

Obj. 1.9 à 1.13

ENTRETIEN AVEC LE RÉSIDENT

Vie sociale, projet et autonomie

CRITÈRES 1.9.1 à 1.13.2

EE 13

THÉMATIQUES 3

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

La parole du résident reste la première source : aucun élément de preuve n'est attendu à l'appui de ses réponses (manuel HAS, fiche pratique 3). La colonne F indique les observations prévues par la HAS et les repères à vérifier ensuite auprès des professionnels, lors du regard croisé.

1.9.1
RÉSIDENT**La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne**

Expression et participation de la personne accompagnée Manuel HAS p. 33

EE 1

La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour participer à ce qui se passe dans votre quartier, une association ou une démarche citoyenne qui vous intéresse, quelle aide pouvez-vous recevoir ? »

Relances : « Vous demande-t-on ce que vous souhaitez faire ? L'aide proposée correspond-elle à ce dont vous avez besoin ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident s'il souhaite continuer ou commencer une activité citoyenne : voter, participer à une association ou à la vie de sa commune.
2. Si le résident le souhaite, elle identifie avec lui l'aide nécessaire à la démarche, au déplacement ou au contact avec un interlocuteur extérieur.
3. L'aide est ajustée à ses capacités et à ses choix, sans décider à sa place de la forme de sa participation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire indiquée par la HAS (p. 33). Aide à une démarche réellement souhaitée : complément si situation existante.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Comment êtes-vous informé des possibilités de participer à la vie de votre quartier ou aux démarches citoyennes qui vous concernent ? »

Relances : « Ces explications sont-elles claires pour vous ? À qui pouvez-vous poser vos questions ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'EHPAD transmet au résident les informations utiles à une démarche citoyenne qui le concerne, dans une forme qu'il peut comprendre.
2. Un professionnel répond à ses questions et l'oriente vers l'interlocuteur compétent pour les modalités de la démarche.
3. Les informations pratiques relatives à une échéance connue, par exemple une élection, sont disponibles suffisamment tôt pour permettre son choix.
4. Si une aide est nécessaire, le résident sait à qui la demander dans l'établissement.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 33). Information utilisée pour une démarche citoyenne : complément, sans exiger un support unique.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.10.1**RÉSIDENT****La personne exprime ses attentes sur son projet d'accompagnement**

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 35

EE 1

La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour organiser votre accompagnement, vous demande-t-on ce qui compte pour vous et ce que vous souhaitez faire ou changer ? »

Relances : « Quand en avez-vous parlé ? Comment vous aide-t-on à exprimer ce que vous souhaitez ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant de rédiger ou de revoir le projet personnalisé, un professionnel recueille les priorités du résident, notamment son rythme de vie, ses relations, ses activités et l'aide souhaitée.
2. L'entretien lui laisse un temps de réponse et utilise un mode de communication adapté si nécessaire.
3. Ses attentes sont reprises avec ses mots ou reformulées avec son accord, y compris lorsqu'elles diffèrent de la première proposition de l'équipe.
4. L'équipe fixe avec lui une occasion de revenir sur ses attentes après un changement de situation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 35). Projet personnalisé ou compte rendu d'échange : complément ; la seule signature ne démontre pas le recueil des attentes.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.10.2

RÉSIDENT

La personne avec son entourage et les professionnels en équipe coconstruisent le projet d'accompagnement

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 36

EE 1

La personne et les professionnels en équipe élaborent conjointement le projet d'accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Comment avez-vous choisi avec les professionnels ce que vous allez faire dans votre accompagnement ? »

Relances : « Qu'avez-vous proposé ? Avez-vous pu discuter leurs propositions ou demander un changement ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident discute avec les professionnels de ses objectifs et des modalités d'aide proposées avant la finalisation de son projet.
2. Les avis des soignants, de l'animation et des autres intervenants utiles sont rapprochés de ce qu'il exprime, sans remplacer son choix.
3. Le projet indique des décisions concrètes discutées avec lui et les personnes chargées de les appliquer.
4. Une modification du projet est à nouveau expliquée et discutée avec le résident.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 36). Projet et échanges associés : compléments à confronter au récit de la personne ; la signature seule ne prouve pas la coconstruction.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement..

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Souhaitez-vous qu'un proche participe aux échanges sur votre accompagnement ? »

Relances : « Vous a-t-on demandé qui vous voulez associer et de quelle manière ? Ce choix est-il respecté ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lors de l'élaboration du projet, le professionnel demande au résident quels proches, s'il y en a, il souhaite associer et pour quels sujets.
2. L'invitation ou l'échange avec un proche tient compte de ce souhait et du respect des informations personnelles.
3. Le résident peut demander qu'un proche n'assiste pas à certains échanges ou changer sa décision.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 36). Invitation d'un proche ou projet, si pertinent : compléments ; son association dépend du souhait de la personne.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.11.1

RÉSIDENT

La personne définit avec les professionnels la place de son entourage dans son accompagnement

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement Manuel HAS p. 41

EE 1

La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Quelle place souhaitez-vous donner à vos proches dans votre accompagnement ? »

Relances : « Qui voulez-vous associer, et pour quoi ? Vous a-t-on demandé ce que vous souhaitez garder pour vous ou faire seul ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident la place qu'il souhaite donner à ses proches dans les visites, décisions et échanges sur son accompagnement.
2. Elle distingue ce choix de la simple existence d'un contact administratif ou d'une personne à prévenir.
3. Le résident peut exprimer ce qu'il souhaite faire seul et les informations qu'il souhaite garder privées.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 41). Préférences de contact dans le projet ou le dossier : complément, sans se substituer au choix exprimé.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour la place que vous souhaitez donner à vos proches, comment cela se passe-t-il dans les faits ? »

Relances : « Vous demande-t-on votre avis avant de les associer ? Que se passe-t-il si vous changez d'avis ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant de solliciter un proche ou de lui communiquer une information, le professionnel vérifie la volonté du résident dans le cadre applicable.
2. Le choix exprimé est communiqué aux intervenants concernés pour qu'il soit respecté au quotidien.
3. Si le résident change d'avis, l'équipe actualise les modalités de contact et en informe les personnes concernées de manière appropriée.
4. Un désaccord avec l'entourage est repris avec la personne, sans présumer que l'avis du proche prime.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 41). Consignes de contact réellement appliquées : complément ; comparer au choix actuel de la personne.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.12.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée exprime régulièrement ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser ou préserver son autonomie

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 43

EE 1

La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Dans votre quotidien, que souhaitez-vous pouvoir faire seul ou avec moins d'aide ? »

Relances : « Quelle aide souhaitez-vous pour y parvenir ? Avez-vous pu en parler aux professionnels ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels demandent au résident quels gestes il souhaite continuer à faire lui-même, par exemple la toilette, l'habillage, les déplacements ou le repas.
2. Ils recherchent avec lui le niveau d'aide qu'il souhaite et dont il a besoin, en tenant compte de sa sécurité et de ses capacités.
3. Une aide technique ou un aménagement adapté est discuté lorsque cela soutient l'objectif exprimé.
4. La réponse retenue est connue des intervenants du quotidien.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 43). Projet personnalisé ou repères d'autonomie dans le dossier : compléments à confronter aux souhaits formulés.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous redemande-t-on ce que vous souhaitez continuer à faire et l'aide dont vous avez besoin ? »

Relances : « Quand en avez-vous reparlé ? Si quelque chose change pour vous, comment pouvez-vous en discuter ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les souhaits du résident concernant son autonomie sont repris après une évolution de santé, une chute, un retour d'hospitalisation ou à l'occasion de la révision du projet.
2. L'équipe lui demande ce qu'il souhaite continuer ou recommencer à faire et réévalue avec lui l'aide utile.
3. Les professionnels modifient les modalités d'accompagnement lorsque les besoins ou les souhaits évoluent ; ils expliquent les changements.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 43). Réévaluations après changement de situation : compléments si elles existent ; ne pas imposer une fréquence inventée.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.13.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 46

EE 1

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous demande-t-on où et comment vous souhaitez vivre ? »

Relances : « Qu'est-ce qui compte pour vous dans votre logement ou votre lieu d'hébergement ? Comment pouvez-vous en parler aux professionnels ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. À l'entrée ou lorsqu'une évolution est envisagée, un professionnel demande au résident ce qui compte pour lui dans son lieu de vie : chambre, proximité des proches, habitudes ou environnement.
2. Les souhaits concernant une chambre ou un aménagement sont recueillis sans promettre une possibilité qui n'existe pas.
3. La personne est sollicitée de nouveau si un changement d'hébergement est discuté.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 46). Recueil des préférences d'hébergement : complément ; aucune visite de chambre imposée.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour ce que vous avez demandé concernant votre lieu de vie, quelle suite a été donnée ? »

Relances : « Qu'a-t-on recherché avec vous ? Si ce n'était pas possible, quelles explications ou autres possibilités vous ont été proposées ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident sait quel professionnel contacter pour une démarche concernant son maintien dans l'EHPAD ou la recherche d'une autre solution d'hébergement.
2. Le professionnel précise quelle aide l'établissement peut apporter et quelle démarche relève d'un partenaire extérieur.
3. Avec l'accord du résident, l'équipe aide à prendre contact, à préparer une demande et à suivre la réponse.
4. Un refus ou une impossibilité donne lieu à une explication et à la recherche d'une autre possibilité avec la personne.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 46). Demande et suite concrète donnée : compléments à confronter au récit de la personne.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.13.2

RÉSIDENT

La personne est accompagnée dans ses démarches pour accéder ou se maintenir dans son logement ou hébergement

Accompagnement à l'autonomie Manuel HAS p. 47

EE 1

La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Pour une démarche concernant votre logement ou votre hébergement, quelles explications ou quels conseils recevez-vous ? »

Relances : « Vous expliquent-ils les possibilités, les démarches et à qui vous adresser ? Pouvez-vous poser vos questions ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident reçoit des explications sur les démarches pertinentes pour son hébergement dans l'EHPAD ou une orientation souhaitée, selon sa situation.
2. Un interlocuteur identifié lui présente les étapes, les personnes à contacter et les documents utiles, avec des mots compréhensibles.
3. Les questions sur les conditions d'accueil ou un changement de lieu de vie sont relayées au professionnel compétent ; la réponse est reprise avec le résident.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 47). Explication des démarches et orientation : complément si situation pertinente.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« À qui pouvez-vous demander de l'aide pour accéder à un lieu de vie ou rester dans celui où vous êtes ? »

Relances : « Comment faites-vous pour joindre cette personne ? Si vous avez demandé de l'aide, qu'a-t-on fait avec vous ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident sait quel professionnel contacter pour une démarche concernant son maintien dans l'EHPAD, un changement de chambre ou une autre solution d'hébergement.
2. Le professionnel précise quelle aide l'établissement peut apporter et quelle démarche relève d'un partenaire extérieur.
3. Avec l'accord du résident, l'équipe aide à prendre contact, à préparer une demande et à suivre la réponse.
4. Un refus ou une impossibilité donne lieu à une explication et à la recherche d'une autre possibilité avec la personne.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 47). Démarche suivie avec accord : complément si situation existante ; aucun dossier de demande antérieur exigé.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

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

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

ENTRETIEN
RÉSIDENT

ENTRETIEN AVEC LE RÉSIDENT

Santé, prévention et parcours

Obj. 1.14 à 1.17

CRITÈRES 1.14.1 à 1.17.1

EE 14

THÉMATIQUES 2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

La parole du résident reste la première source : aucun élément de preuve n'est attendu à l'appui de ses réponses (manuel HAS, fiche pratique 3). La colonne F indique les observations prévues par la HAS et les repères à vérifier ensuite auprès des professionnels, lors du regard croisé.

1.14.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée participe à la définition de ses besoins en matière de prévention et d'éducation à la santé

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 49

EE 1

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous demande-t-on ce que vous souhaitez faire pour protéger votre santé ou éviter certains problèmes ? »

Relances : « Quel sujet vous préoccupe ou vous intéresse ? Comment pouvez-vous en parler aux professionnels ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident les sujets de prévention qui l'intéressent ou le préoccupent, par exemple les chutes, la nutrition ou les infections saisonnières.
2. Un professionnel lui laisse exprimer ses priorités avant de proposer une action ou un conseil.
3. Les échanges tiennent compte de son histoire, de sa compréhension et de son choix de participer.
4. Une attente exprimée est relayée au professionnel compétent et la suite lui est expliquée.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 49). Attente exprimée et réponse donnée : complément, sans déduire la sollicitation de la seule existence d'une campagne de prévention.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

EE 2

La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

« Vous demande-t-on ce que vous aimeriez mieux comprendre ou apprendre pour prendre soin de votre santé ? »

Relances : « Avez-vous pu poser vos questions ? Comment vous aide-t-on à dire ce dont vous avez besoin ? »

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident peut dire ce qu'il souhaite mieux comprendre pour prendre soin de sa santé, par exemple un symptôme, une activité adaptée ou la conduite à tenir.
2. Le professionnel vérifie la question de départ et utilise des explications ou un support accessibles à la personne.
3. Il propose une nouvelle explication si la personne n'a pas compris et lui indique à qui poser d'autres questions.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 49). Support d'éducation à la santé utilisé : complément, sans le substituer au choix de la personne.

Vigilance : Aucun document demandé au résident.

1.15.1

RÉSIDENT

La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés, selon des modalités adaptées

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 55

EE 1

La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Quels soins vous a-t-on proposés récemment ? Vous explique-t-on ce qui va être fait avant le soin ? Qui pouvez-vous interroger ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Avant un soin, le professionnel explique au résident ce qui est proposé, son objectif et ce qui va se passer concrètement.
2. L'information arrive avant l'intervention, dans un moment et un langage adaptés, y compris pour les soins répétés lorsque la situation change.
3. Le résident peut interroger l'intervenant ou demander l'avis du professionnel compétent.
4. Une information de santé sensible est donnée dans des conditions respectueuses de la confidentialité.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 55). Support d'information évoqué par le résident : complément ; aucun document demandé à la personne.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Avec quels mots ou quels supports vous explique-t-on les soins ? Pouvez-vous demander de reprendre une explication ? Qu'est-ce qui vous aide à comprendre ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel adapte l'explication du soin à l'audition, à la vision, au langage et à la compréhension du résident.
2. Il présente les informations utiles une à une, sans se limiter à un terme technique ou à un document remis.
3. Il vérifie avec le résident ce qu'il a compris et reprend un point resté obscur.
4. Un support individualisé est utilisé lorsqu'il aide réellement cette personne.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 55). Support adapté effectivement utilisé : complément, sans présumer de la compréhension.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.15.2

RÉSIDENT

La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange et de soutien autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique proposée

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 56

EE 1

La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Pouvez-vous prendre un moment avec un professionnel pour parler de votre santé et poser vos questions ? À qui vous adressez-vous ? Avez-vous assez de temps ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le résident connaît un interlocuteur auquel adresser une question sur sa santé ou ses soins, y compris hors du moment du soin.
2. L'équipe organise, lorsque c'est nécessaire, un temps d'échange avec le professionnel compétent sur les options et le projet thérapeutique.
3. Les questions sont recueillies dans un cadre préservant la confidentialité ; une réponse différée est effectivement apportée.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 56). Organisation d'un échange si situation vécue : complément ; le résident ne fournit pas de pièce.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Quand vous devez choisir entre plusieurs possibilités de soins, qui vous aide à comprendre et à dire ce que vous préférez ? Pouvez-vous demander du temps ou une autre explication ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les options de soins pertinentes sont expliquées au résident avec leurs conséquences pour sa vie quotidienne, sans présumer de son choix.
2. Il peut poser des questions, demander du temps et faire connaître ses préférences aux professionnels concernés.
3. Une aide à la communication ou l'appui d'une personne qu'il souhaite associer est proposé dans le cadre applicable.
4. La décision et les échanges utiles sont transmis à l'équipe pour que l'accompagnement reste cohérent.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 56). Aide au choix ou échange tracé si pertinent : complément à confronter à son récit.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.15.3

RÉSIDENT

La personne bénéficie d'un accompagnement adapté, en cas de refus de soins

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 57

EE 1

La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Si vous avez déjà refusé un soin et souhaitez en parler, que s'est-il passé ensuite ? Quel soutien vous a été proposé ? Pouvez-vous continuer à parler avec l'équipe ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après l'expression d'un refus de soins, le professionnel cherche à comprendre les raisons du résident et vérifie l'information qu'il a reçue.
2. L'équipe discute avec lui des conséquences, d'une autre modalité ou d'un autre moment possible, selon la situation clinique.
3. Elle maintient le dialogue et la continuité de l'accompagnement, en mobilisant le professionnel de santé compétent.
4. Le refus et la suite donnée sont tracés dans le dossier de soins lorsqu'ils concernent une décision de soin.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 57). Refus et réponse dans le dossier de soins : complément si situation vécue ; aucun refus antérieur exigé.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Après votre refus, l'aide proposée répondait-elle à vos raisons ou à vos difficultés ? Avez-vous pu expliquer ce qui ne vous convenait pas ? Une autre possibilité a-t-elle été discutée ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident si la réponse après son refus correspond à sa difficulté ou à son souhait réel.
2. Une alternative ou une adaptation est discutée lorsque c'est possible : autre moment, autre modalité ou explication complémentaire.
3. Si le désaccord persiste, le professionnel compétent reprend la situation avec lui et vérifie que le suivi reste adapté.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 57). Alternative discutée et réévaluation : complément si refus vécu ; la parole du résident prime pour apprécier l'adaptation.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.15.4

RÉSIDENT

La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux pour favoriser sa compréhension et son adhésion et s'assurer de sa continuité

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 58

EE 1

La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Quelle place avez-vous dans l'organisation de vos médicaments ? Vous demande-t-on ce que vous pouvez et souhaitez faire vous-même ? Comment vous aide-t-on si nécessaire ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. L'équipe demande au résident quelle place il souhaite et peut prendre dans la gestion de ses médicaments, sans supposer qu'il doit tout gérer seul.
2. Le médecin, l'infirmier et les professionnels concernés ajustent les modalités pratiques à ses capacités et aux risques identifiés.
3. Les aides convenues, par exemple rappel ou accompagnement à la prise, sont connues des intervenants et réévaluées si la situation change.
4. Le résident peut signaler qu'une modalité ne lui convient pas et demander une explication.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 58). Modalités convenues et réévaluation dans le dossier de soins : compléments, sans exiger l'autogestion des traitements.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Vous explique-t-on à quoi servent vos médicaments et comment les prendre ? À qui posez-vous vos questions ? Que faites-vous si quelque chose vous inquiète ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Le professionnel compétent explique au résident les médicaments qui le concernent, leur utilité et les modalités de prise qui lui sont nécessaires.
2. Les changements de traitement sont repris avec lui dans un langage accessible, en évitant de laisser une ordonnance inexpliquée.
3. Le résident sait qui interroger sur un effet ressenti, une inquiétude ou une difficulté à prendre le traitement.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 58). Explication d'un traitement ou d'un changement, si situation vécue : complément.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 3

L'adhésion de la personne accompagnée est systématiquement recherchée.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Vous demande-t-on si votre traitement vous convient ou si vous rencontrez des difficultés à le prendre ? Pouvez-vous dire que vous hésitez ou que vous ne souhaitez pas le prendre ? Quelle suite est donnée ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Lors des échanges sur le traitement, les professionnels recherchent la compréhension et l'accord du résident et accueillent ses hésitations.
2. Une difficulté de prise, un effet ressenti ou un refus est transmis au professionnel de santé compétent pour une réponse adaptée.
3. Une modification décidée est expliquée au résident et son vécu est réévalué.
4. Les échanges importants sont tracés dans le dossier de soins sans réduire l'adhésion à une signature.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 58). Échanges sur hésitation, difficulté ou refus : compléments si la situation existe ; pas de signature systématique demandée.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

1.16.1**RÉSIDENT**

La personne s'exprime sur la manière dont sont prises en charge ses douleurs tout au long de son accompagnement

Accompagnement à la santé Manuel HAS p. 65

EE 1

La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Quand vous avez mal, comment pouvez-vous le faire savoir ? À qui le dites-vous ? Si vous avez du mal à parler, quel moyen vous aide à le montrer ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Les professionnels demandent au résident s'il a mal et lui indiquent comment appeler ou signaler une douleur à tout moment.
2. Ils utilisent un moyen d'expression adapté lorsque la parole est difficile et tiennent compte des signes observés sans remplacer sa parole lorsqu'elle est possible.
3. La douleur signalée est transmise et évaluée par les professionnels compétents selon la situation.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 65). Mode d'expression et évaluation de douleur dans le dossier : compléments ; ne pas exiger une douleur actuelle.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

EE 2

La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte.

QUESTION AU RÉSIDENT ET RELANCES

Quand vous signalez une douleur, que fait l'équipe ? Vous demande-t-on ensuite si cela vous a aidé ? Que se passe-t-il si vous avez encore mal ?

CE QUE L'EHPAD MET EN PLACE

1. Après un signalement de douleur, l'équipe propose une réponse adaptée et indique au résident ce qui va être fait.
2. Elle revient vers lui pour savoir si le soulagement est suffisant et réévalue si la douleur persiste.
3. Une douleur non soulagée est signalée au professionnel compétent pour ajuster la prise en charge.
4. Les évaluations et suites utiles sont tracées dans le dossier de soins.

OBSERVATIONS HAS ET REPÈRES POUR LE REGARD CROISÉ

Entretien résident ; aucune observation ni consultation documentaire HAS (p. 65). Réponse, réévaluation et suivi dans le dossier de soins : compléments si douleur vécue.

Vigilance : *Aucun document demandé au résident.*

TRAME
D'ENTRETIEN

Grille A

ACCOMPAGNÉ TRACEUR · CHAPITRE 1

Trame d'entretien avec le résident

DURÉE 30 à 45 min maximum

LIEU calme, confidentiel

EE 61

DÉROULÉ (FICHE PRATIQUE 3)

Se présenter, présenter la mission et l'usage des réponses ; rappeler la confidentialité ; valider le consentement et la compréhension ; confirmer si le résident souhaite être accompagné (le tiers facilite, sans parler à sa place) ; préciser que l'entretien peut être interrompu à tout moment. Reformuler selon le résident ; si la réponse ne permet pas de coter malgré les reformulations, coter RI et en noter le motif.

RÉSIDENT (T1 À T8) ET PROFIL	DATE ET INTERVENANT	TIERS PRÉSENT À SA DEMANDE
------------------------------	---------------------	----------------------------

Cotation : 1 pas du tout satisfaisant · 2 plutôt pas · 3 plutôt satisfaisant · 4 tout à fait · * optimisé · NC non concerné · RI réponse inadaptée. Questions simplifiées ; relances dans les fiches thématiques.

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
Bientraitance et éthique		
1.1.1 EE 1	La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa perception de la bientraitance. « Est-ce que quelqu'un vous demande comment les personnes qui vous accompagnent se comportent avec vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.1.1 EE 2	La personne accompagnée est écoutée et respectée dans cette expression au quotidien « Quand vous dites ce qui vous convient ou ce qui vous gêne, comment les personnes qui vous accompagnent réagissent-elles ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
Droits de la personne accompagnée		
1.2.1 EE 1	La personne et son entourage sont informés du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent. « Qui vous accompagne dans la journée ? Que font ces personnes pour vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.1 EE 2	La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants. « Comment reconnaissez-vous les personnes qui viennent vous accompagner ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.2.2 EE 1	La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de la vie collective ou du fonctionnement du service. « Qu'est-ce qu'on vous a expliqué sur ce que vous pouvez faire ici et sur les règles à respecter ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.2 EE 2	La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés. « Quels documents vous a-t-on donnés pour expliquer le fonctionnement de l'établissement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.2 EE 3	La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension. « Si une règle ou une information n'est pas claire pour vous, à qui pouvez-vous poser une question ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.3 EE 1	La personne accompagnée est systématiquement informée de la possibilité de désigner une personne de confiance. « Vous a-t-on proposé de choisir une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.3 EE 2	La personne accompagnée est informée du rôle de la personne de confiance « Qu'est-ce qu'on vous a expliqué sur l'aide que cette personne de confiance peut vous apporter ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.4 EE 1	La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. « Quand vous souhaitez connaître ce qui est prévu pour votre accompagnement, comment obtenez-vous ces informations ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.4 EE 2	La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier. « Si vous souhaitez consulter votre dossier, savez-vous à qui vous adresser et comment faire ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.2.5 EE 1	La personne peut s'adresser aux professionnels qui l'accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l'exercice de ses droits individuels. « Si vous avez besoin d'aide pour faire respecter un droit, à qui pouvez-vous en parler ici ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.2.5 EE 2	La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche. « Si vous avez une démarche à faire pour vos droits, quelle aide pouvez-vous demander aux personnes qui vous accompagnent ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.3.1 EE 1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service. « Quand une règle ou le fonctionnement du service change, comment pouvez-vous donner votre avis ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.3.1 EE 2	La personne accompagnée est associée à la révision des outils favorisant leur compréhension. « Vous a-t-on demandé votre avis sur les documents ou les images qui expliquent les règles ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.4.1 EE 1	La personne exprime ses choix sur son cadre de vie ou d'accompagnement. « Qu'avez-vous pu choisir dans la façon dont vous êtes accompagné ou dans votre lieu de vie ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.4.1 EE 2	Les choix de la personne accompagnée sont pris en compte. « Pour le choix dont vous venez de parler, qu'est-ce qui a été fait ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.4.2 EE 1	La personne accompagnée dispose d'un espace de vie privé, adapté et respectueux de ses droits fondamentaux. « Dans votre espace de vie, pouvez-vous être tranquille et avoir de l'intimité quand vous le souhaitez ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.4.2 EE 2	La personne accompagnée est encouragée à personnaliser son espace de vie. « Vous a-t-on proposé de mettre des affaires ou des objets que vous aimez dans votre espace ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
Expression et participation de la personne accompagnée		
1.5.1 EE 1	La personne accompagnée est impliquée dans les instances collectives, ou autres formes de participation. « Comment pouvez-vous donner votre avis sur la vie ou le fonctionnement de la structure ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.5.1 EE 2	La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter. « Qui peut porter votre avis ou vos questions dans les réunions ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.5.1 EE 3	La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction. « Vous demande-t-on ce qui vous plaît et ce qui pourrait être amélioré dans votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.5.2 EE 1	La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation. « Après une question ou une proposition donnée dans une réunion ou une consultation, comment avez-vous su la réponse ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.5.2 EE 2	La personne accompagnée a accès au relevé des échanges. « Où pouvez-vous retrouver ce qui a été dit dans les réunions ou les consultations ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.6.1 EE 1	La personne accompagnée est soutenue dans son expression. « Quand vous voulez dire quelque chose, qui vous aide et comment ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.6.1 EE 2	La personne accompagnée partage son expérience. « Pouvez-vous raconter aux professionnels ce qui se passe bien ou ce qui vous gêne dans votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.6.1 EE 3	Ses préférences sont prises en compte. « Pour quelque chose que vous aimez ou préférez, qu'ont fait les professionnels ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.7.1 EE 1	La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé. « Avant de décider pour votre accompagnement, vous demande-t-on votre accord ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.7.1 EE 2	La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension. « Pour cette décision, qu'est-ce qu'on vous a expliqué avant de vous demander votre avis ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.8.1 EE 1	La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux existants dans et hors l'établissement ou le service. « Pouvez-vous garder contact avec les personnes que vous souhaitez voir ou appeler ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.8.1 EE 2	La personne accompagnée a la possibilité de créer de nouveaux liens sociaux dans et hors l'établissement ou le service. « Si vous souhaitez rencontrer de nouvelles personnes, quelles possibilités avez-vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.8.2 EE 1	La personne accompagnée est encouragée à s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire. « Quelles activités ou quels événements près d'ici vous a-t-on proposé de découvrir ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.8.2 EE 2	Sa participation est facilitée grâce à un accompagnement adapté. « Pour une activité qui vous intéresse, de quelle aide avez-vous besoin pour y participer ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.8.2 EE 3	La personne accompagnée reçoit des informations lui permettant de faire des choix de participation à la vie sociale et culturelle du territoire. « Comment savez-vous ce qui est proposé près d'ici ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.9.1 EE 1	La personne est accompagnée dans sa participation à la vie citoyenne au regard de ses besoins et souhaits. « Pour participer à ce qui se passe dans votre quartier, une association ou une démarche citoyenne qui vous intéresse, quelle aide pouvez-vous recevoir ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.9.1 EE 2	La personne accompagnée bénéficie des informations utiles à l'exercice de la vie citoyenne. « Comment êtes-vous informé des possibilités de participer à la vie de votre quartier ou aux démarches citoyennes qui vous concernent ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement		
1.10.1 EE 1	La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet d'accompagnement. « Pour organiser votre accompagnement, vous demande-t-on ce qui compte pour vous et ce que vous souhaitez faire ou changer ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.10.2 EE 1	La personne et les professionnels en équipe élaborent conjointement le projet d'accompagnement. « Comment avez-vous choisi avec les professionnels ce que vous allez faire dans votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.10.2 EE 2	L'entourage est associé, selon les souhaits de la personne, à la coconstruction de son projet d'accompagnement.. « Souhaitez-vous qu'un proche participe aux échanges sur votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.11.1 EE 1	La personne décide de la place de son entourage dans son accompagnement. « Quelle place souhaitez-vous donner à vos proches dans votre accompagnement ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.11.1 EE 2	Le choix fait par la personne accompagnée, sur la place donnée à son entourage, est respecté. « Pour la place que vous souhaitez donner à vos proches, comment cela se passe-t-il dans les faits ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
Accompagnement à l'autonomie		
1.12.1 EE 1	La personne accompagnée exprime ses attentes sur les mesures d'aide et de soutien souhaitées pour favoriser son autonomie. « Dans votre quotidien, que souhaitez-vous pouvoir faire seul ou avec moins d'aide ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.12.1 EE 2	La personne accompagnée est régulièrement sollicitée pour exprimer ses attentes en vue de préserver son autonomie. « Vous redemande-t-on ce que vous souhaitez continuer à faire et l'aide dont vous avez besoin ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.13.1 EE 1	La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de logement ou d'hébergement. « Vous demande-t-on où et comment vous souhaitez vivre ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.13.1 EE 2	Les attentes formulées par la personne accompagnée sont prises en compte. « Pour ce que vous avez demandé concernant votre lieu de vie, quelle suite a été donnée ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.13.2 EE 1	La personne accompagnée est informée ou conseillée dans ses démarches relatives à son logement ou hébergement. « Pour une démarche concernant votre logement ou votre hébergement, quelles explications ou quels conseils recevez-vous ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.13.2 EE 2	La personne peut s'adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans ses démarches d'accès ou de maintien dans son logement/hébergement. « À qui pouvez-vous demander de l'aide pour accéder à un lieu de vie ou rester dans celui où vous êtes ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
Accompagnement à la santé		
1.14.1 EE 1	La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière de prévention en santé. « Vous demande-t-on ce que vous souhaitez faire pour protéger votre santé ou éviter certains problèmes ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.14.1 EE 2	La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer ses attentes en matière d'éducation à la santé. « Vous demande-t-on ce que vous aimeriez mieux comprendre ou apprendre pour prendre soin de votre santé ? » ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.1 EE 1	La personne accompagnée est informée des soins qui lui sont proposés. Quels soins vous a-t-on proposés récemment ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.1 EE 2	La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de ses soins. Avec quels mots ou quels supports vous explique-t-on les soins ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.2 EE 1	La personne accompagnée bénéficie de temps d'échange lui permettant de poser toutes les questions autour de son état de santé, des soins possibles et de la stratégie thérapeutique qui lui est proposée. Pouvez-vous prendre un moment avec un professionnel pour parler de votre santé et poser vos questions ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.2 EE 2	La personne bénéficie du soutien nécessaire pour devenir actrice de ses choix sur son accompagnement en santé, les soins qui lui sont proposés et sa stratégie thérapeutique. Quand vous devez choisir entre plusieurs possibilités de soins, qui vous aide à comprendre et à dire ce que vous préférez ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.3 EE 1	La personne bénéficie d'un accompagnement en cas de refus de soins. Si vous avez déjà refusé un soin et souhaitez en parler, que s'est-il passé ensuite ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.3 EE 2	La personne confirme que l'accompagnement proposé est adapté à son refus de soins. Après votre refus, l'aide proposée répondait-elle à vos raisons ou à vos difficultés ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.4 EE 1	La personne accompagnée est associée à la gestion de son traitement médicamenteux. Quelle place avez-vous dans l'organisation de vos médicaments ? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	RÉPONSE DU RÉSIDENT
1.15.4 EE 2	La personne accompagnée reçoit des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension de son traitement. <i>Vous explique-t-on à quoi servent vos médicaments et comment les prendre ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.15.4 EE 3	L'adhésion de la personne accompagnée est systématiquement recherchée. <i>Vous demande-t-on si votre traitement vous convient ou si vous rencontrez des difficultés à le prendre ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.16.1 EE 1	La personne exprime ses douleurs tout au long de son accompagnement. <i>Quand vous avez mal, comment pouvez-vous le faire savoir ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
1.16.1 EE 2	La personne accompagnée estime que ses douleurs sont prises en compte. <i>Quand vous signalez une douleur, que fait l'équipe ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	
Continuité et fluidité des parcours		
1.17.1 EE 1	La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours. <i>Lors d'un changement de lieu, d'équipe ou d'accompagnement, qui vous aide à préparer la suite ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC ☐ RI	

CE QUE LE RÉSIDENT A SOUHAITÉ AJOUTER

RÉCAPITULATIF DES COTATIONS

Entretien avec le résident · 29 critères

Pour chaque résident rencontré (T1 à T8), reporter la cotation du critère, moyenne de ses éléments d’évaluation (* compté 4, NC et RI non comptés). La dernière colonne reçoit la moyenne des résidents. Les 38 autres critères du chapitre 1 sont dans le kit Professionnels.

CRITÈRE	EE	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	MOYENNE
1.1.1	2									
1.2.1	2									
1.2.2	3									
1.2.3	2									
1.2.4	2									
1.2.5	2									
1.3.1	2									
1.4.1	2									
1.4.2	2									
1.5.1	3									
1.5.2	2									
1.6.1	3									
1.7.1	2									
1.8.1	2									
1.8.2	3									
1.9.1	2									
1.10.1	1									
1.10.2	2									
1.11.1	2									
1.12.1	2									
1.13.1	2									
1.13.2	2									
1.14.1	2									
1.15.1	2									
1.15.2	2									
1.15.3	2									
1.15.4	3									
1.16.1	2									
1.17.1	1									

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