

▲ AUDIT SYSTÈME | CHAPITRE 3 · L'ESSMS

Audit système la gouvernance

Préparer l'entretien avec la direction et l'encadrement, chapitre 3 du référentiel HAS.

33

CRITÈRES
GOUVERNANCE

81

ÉLÉMENTS
D'ÉVALUATION

8

CRITÈRES
IMPÉRATIFS

1

TRAME
D'ENTRETIEN

LES 15 OBJECTIFS DE CE VOLET, PAR THÉMATIQUE ■ AVEC CRITÈRE IMPÉRATIF

Bientraitance et éthique

3.1

Droits de la personne
accompagnée

3.2

Expression et
participation

3.3

Co-construction du
projet
d'accompagnement

3.4

Accompagnement à
l'autonomie

3.5

Accompagnement à la
santé

3.6

3.7

Politique ressources
humaines

3.8

3.9

Démarche qualité et gestion des risques

3.10

3.11

3.12

3.13

3.14

3.15

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

Rendez-vous sur [HospiPlay](#)

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

Documentation libre : hospi-academy.com | Retrouvez aussi les kits Professionnels et Entretien CVS



HOSPIPLAY

L'audit système en EHPAD

Méthode d'évaluation du chapitre 3 « L'ESSMS » du référentiel HAS

Ce que l'audit système évalue

Le chapitre 3 du référentiel est évalué au travers de la méthode de l'audit système. Elle permet d'évaluer l'organisation de l'EHPAD pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs fixés au sein des thématiques du chapitre. L'évaluation s'appuie sur les données recueillies auprès de la gouvernance sur l'organisation définie et déployée, complétées par un entretien avec les professionnels pour en vérifier la mise en œuvre sur le terrain (manuel HAS, fiche pratique 5).

Trois kits pour un même audit système

KIT GOUVERNANCE · CE DOCUMENT

La gouvernance

33 critères, 81 éléments d'évaluation. Direction et encadrement.

KIT PROFESSIONNELS

Les équipes de terrain

18 critères, 29 éléments, dont 3.8.1.

KIT ENTRETIEN CVS

Le conseil de la vie sociale

10 critères des chapitres 1 et 3, 1 h.

Les trois étapes de la méthode

1 Identification de la cible

Les intervenants choisissent la cible au regard de la ou des thématiques visées par le référentiel et consultent les documents associés.

2 Rencontre avec la gouvernance

Sur une ou plusieurs thématiques, les intervenants analysent la stratégie, l'organisation et les actions mises en place, pour s'assurer de la capacité de l'EHPAD à maîtriser et à atteindre ses objectifs.

3 Rencontre avec les professionnels

Les intervenants vérifient la bonne diffusion de la stratégie, de l'organisation et des actions sur la thématique, et leur déclinaison par les professionnels de terrain.

Les séquences prévues par le manuel

SÉQUENCE	DURÉE ET LIEU	CE QUI EST ATTENDU
Consultation documentaire	Temps ajusté au nombre de critères ; salle de réunion ou bureau	Prendre connaissance de la stratégie et des actions, préparer les entretiens. Documents dématérialisés possibles, jamais imprimés exclusivement pour l'évaluation.
Rencontre avec la gouvernance	Temps ajusté aux thématiques ; salle de réunion ou bureau	Direction, encadrement et personnes ressources (directeur, responsable qualité, IDEC, médecin coordonnateur, responsable RH...), composition ajustée à l'EHPAD.
Rencontre avec les professionnels	1 h à 1 h 30 pour l'ensemble des critères professionnels	Équipe pluridisciplinaire, dont au moins un représentant de l'équipe de nuit, sans la gouvernance.
Entretien avec le CVS	1 h ; salle de réunion (fiche pratique 6)	Grille CVS : 10 critères, dont 7 du chapitre 3 (kit Entretien CVS).

ORGANISER L'AUDIT SYSTÈME

Répartition des 51 critères du chapitre 3

Critères impératifs en **rouge**. Ce kit contient la colonne gouvernance ; la colonne professionnels est dans le kit Professionnels, la colonne CVS dans le kit Entretien CVS.

THÉMATIQUE	GRILLE GOUVERNANCE	GRILLE PROFESSIONNELS	AUSSI EN CVS
Bientraitance et éthique	3.1.1, 3.1.2, 3.1.3	3.1.4	3.1.1
Droits de la personne accompagnée	3.2.1, 3.2.2	<i>aucun</i>	3.2.2
Expression et participation de la personne accompagnée	3.3.1	<i>aucun</i>	<i>aucun</i>
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement	3.4.1, 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4, 3.4.5	<i>aucun</i>	<i>aucun</i>
Accompagnement à l'autonomie	3.5.1	3.5.2, 3.5.3	<i>aucun</i>
Accompagnement à la santé	3.6.1, 3.7.1	3.6.2 , 3.6.3, 3.6.4, 3.6.5, 3.7.2, 3.7.3	<i>aucun</i>
Politique ressources humaines	3.8.2, 3.8.3, 3.8.4, 3.8.5, 3.9.1, 3.9.2, 3.9.3	3.8.1, 3.8.6	<i>aucun</i>
Démarche qualité et gestion des risques	3.10.1, 3.10.2, 3.11.1 , 3.11.2 , 3.12.1 , 3.12.2 , 3.13.1 , 3.13.2 , 3.14.1 , 3.14.2 , 3.15.1, 3.15.2	3.11.3, 3.12.3 , 3.13.3 , 3.13.4, 3.14.3, 3.14.4, 3.15.3	3.10.1, 3.10.2, 3.12.2, 3.13.2, 3.14.1

La cotation (fiches pratiques 7 et 8)

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

Critère impératif ▲ : NC impossible (exception HAS : 3.6.2 hors circuit du médicament, sans objet en EHPAD) ; une cotation 1, 2 ou 3 entraîne un formulaire « critère impératif » et un plan d'action spécifique.

Les cotations 1 à 4 qualifient le niveau attendu. La cotation d'un critère est la moyenne de ses éléments d'évaluation ; celle d'un objectif, la moyenne de ses critères.

Comment utiliser ce kit

- **Fiches thématiques** : les 33 critères de la gouvernance, par thématique : élément d'évaluation officiel, question, points à vérifier et preuves possibles.
- **Trame d'entretien A** : gouvernance, à imprimer pour une autoévaluation ou un audit à blanc.
- **Récapitulatif** : reporter les cotations et repérer les critères impératifs à traiter.

Portée et réserves. Les éléments d'évaluation sont reproduits du manuel HAS ; les questions, points à vérifier et preuves sont des repères Hospi-Academy, ni exhaustifs ni constitutifs d'une liste officielle. Une preuve équivalente et fiable vaut autant qu'une preuve citée ; un document ne suffit pas si son application n'est pas démontrée. Le référentiel, le manuel HAS et les textes en vigueur prévalent.

PRÉPARER L'EHPAD

Avant l'audit système

- ☐ Identifier pour chaque thématique les membres de la gouvernance à mobiliser : direction, responsable qualité, IDEC, médecin coordonnateur, responsable des ressources humaines, selon l'organisation de l'EHPAD.
- ☐ Rendre accessibles les documents de chaque thématique, sous forme dématérialisée si besoin : le manuel n'exige pas de version papier et les documents ne doivent pas être imprimés exclusivement pour l'évaluation.
- ☐ Mobiliser pour l'entretien professionnels des membres de l'équipe pluridisciplinaire, dont au moins un représentant de l'équipe de nuit, sur un créneau de 1 h à 1 h 30 sans la gouvernance.
- ☐ Inviter les membres du CVS à recueillir en amont l'expression du plus grand nombre de résidents qu'ils représentent, et prévoir 1 h d'entretien.
- ☐ Pour chaque critère impératif, préparer un exemple récent et tracé qui montre la mise en œuvre réelle, de jour comme de nuit : la HAS rappelle (décembre 2025) que la cotation combine entretiens, observations et documents, et qu'un document ne remplace pas la pratique.
- ☐ Conduire un audit à blanc avec les trames A, B et C, puis reporter les résultats dans le récapitulatif.

La posture attendue de l'intervenant

Questions ouvertes et non orientées, complétées si besoin par des questions fermées sur les points non abordés spontanément ; questions évaluatives ajustées aux missions de l'EHPAD et des professionnels rencontrés ; climat de confiance, sans culpabilisation ni jugement sur les réponses. L'entretien est aussi un moyen de valoriser les bonnes pratiques, et ses règles de confidentialité sont rappelées aux professionnels.

Plan de préparation par thématique

THÉMATIQUE	GOVERNANCE MOBILISÉE	PROFESSIONNELS MOBILISÉS	DOCS PRÊTS	DATE
Bientraitance et éthique			☐	
Droits de la personne accompagnée			☐	
Expression et participation de la personne accompagnée			☐	
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement			☐	
Accompagnement à l'autonomie			☐	
Accompagnement à la santé			☐	
Politique ressources humaines			☐	
Démarche qualité et gestion des risques			☐	

Références officielles : [Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, HAS, actualisé le 8 juillet 2025](#) ; fiches pratiques 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

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.1

BIENTRAITANCE ET ÉTHIQUE

Bientraitance et éthique

CRITÈRES 3.1.1 à 3.1.3

EE 7 (7 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Repères opérationnels pour préparer l'entretien de gouvernance. Les documents cités sont des exemples de preuves, sauf obligation explicitement indiquée. Vérifier le champ Synaé de l'EHPAD.

3.1.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs

Manuel HAS p. 114 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance.

QUESTION À POSER

Quelles priorités la direction et l'encadrement ont-ils retenues pour les résidents de cet EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le projet d'établissement expose des orientations de bientraitance reliées au profil des résidents (dépendance, troubles cognitifs, fin de vie, vie collective).
2. La direction nomme les responsables et les moyens associés : encadrement, équipe pluridisciplinaire, temps de discussion ou de formation.
3. Les priorités s'appuient sur des constats identifiables : expression des résidents et proches, CVS, réclamations, événements indésirables ou évaluations.
4. Un exemple de décision montre le passage d'un constat à une action dans les unités.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ; compte rendu de CVS ou autre retour des résidents ; programme qualité ou décision de direction. Les deux derniers sont des preuves possibles, non des pièces imposées par ce seul EE.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires).

QUESTION À POSER

Que recouvre concrètement la bientraitance pour les résidents, les équipes et les intervenants extérieurs ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les équipes donnent des exemples cohérents : respect du rythme, consentement, intimité et maintien des choix du résident.
2. Les résidents reçoivent une explication compréhensible, adaptée si besoin aux troubles sensoriels ou cognitifs.
3. Le CVS et les proches sont associés selon leur place respective ; la parole des proches ne remplace pas celle du résident.
4. Les intervenants réguliers connaissent les repères retenus dans l'EHPAD.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement, livret d'accueil ; support d'échange avec le CVS ou d'accueil des intervenants si utilisé. Entretien CVS selon la méthode HAS applicable.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance.

QUESTION À POSER

Quel constat récent a fait évoluer une orientation ou une pratique de bientraitance ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La gouvernance décrit les retours exploités : CVS, réclamations, enquêtes, signalements, retours des professionnels.
2. Une décision datée relie au moins un retour à une adaptation de pratique ou d'organisation.
3. Le suivi montre ce qui a été réalisé et réexaminé avec les personnes concernées.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Comptes rendus de revue du projet ou de réunion de direction, CVS, suivi d'action. La HAS ne fixe pas de périodicité chiffrée dans cet EE.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

3.1.2

STANDARD

L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance et met à disposition les outils adaptés

Manuel HAS p. 115

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance.

QUESTION À POSER

Qui pilote la démarche dans l'EHPAD et comment atteint-elle les équipes de jour et de nuit ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les responsabilités de la direction, de l'encadrement et des professionnels sont identifiables.
2. Les modalités couvrent toutes les unités et horaires, notamment nuit et week-end.
3. Les situations sensibles (refus de soins, contention, toilette, repas, fin de vie) ont un espace de discussion et un circuit d'alerte utilisable.
4. La direction peut montrer comment une difficulté remonte, est examinée et redescend vers les équipes.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement, charte ou procédure de bientraitance si elle existe ; trame de réunion, analyse de pratiques ou dispositif de remontée. Ce sont des exemples de support, pas une liste obligatoire.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche.

QUESTION À POSER

Comment les résidents, le CVS, les équipes et les intervenants contribuent-ils à une action réelle ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les résidents disposent d'une modalité d'expression adaptée et identifiable.
2. Le CVS examine des sujets de vie quotidienne et reçoit un retour sur les suites.
3. Les équipes de soins, d'hôtellerie, d'animation et de nuit participent selon leur rôle.
4. Une proposition issue d'un acteur a entraîné une modification traçable.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Comptes rendus de CVS et d'équipe, retour d'enquête ou registre des suggestions, décision et suivi de l'action correspondante ; retenir les pièces effectivement utilisées.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement.

QUESTION À POSER

Quels moyens sont accessibles aux équipes et utilisés auprès des résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les professionnels ont accès aux repères et au circuit d'alerte pertinents pour leur activité.
2. Des temps d'échange permettent de traiter les situations complexes rencontrées dans les unités.
3. Les outils choisis répondent à des besoins réels des résidents (communication, consentement, rythme de vie) et leur usage peut être illustré.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Charte, référent, procédure, support d'analyse de pratiques ou aide à la communication, selon l'organisation réelle. Vérifier l'accès et l'usage, pas seulement l'existence du document.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

3.1.3

STANDARD

L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)

Manuel HAS p. 116

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...).

QUESTION À POSER

Comment un remplaçant, un bénévole ou un intervenant extérieur reçoit-il les repères avant d'intervenir ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Un parcours d'accueil précise les repères de bientraitance selon la mission de l'intervenant.
2. Le circuit couvre salariés, remplaçants, bénévoles et partenaires intervenant auprès des résidents.
3. Les règles d'intimité, de respect des choix et d'alerte sont explicitées dans une forme adaptée au rôle.
4. Une trace permet de vérifier qu'une sensibilisation a réellement eu lieu pour un nouvel intervenant choisi.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Livret d'accueil des intervenants, support de sensibilisation, liste d'émargement ou compte rendu d'accueil : exemples HAS à adapter au circuit effectif.

Vigilance : À confronter à l'organisation réelle.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement (octobre 2024, mis à jour en mars 2026).

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Les éléments HAS sont reproduits. Les points EHPAD sont des repères d'investigation ; l'observation des espaces et l'entretien CVS relèvent de la méthode du critère 3.2.2.

3.2.1

STANDARD

L'ESSMS accompagne les personnes pour qu'elles puissent vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux

Manuel HAS p. 118

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux.

QUESTION À POSER

Comment l'EHPAD recueille-t-il les besoins matériels de chaque résident et les difficultés liées à son cadre de vie ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. À l'entrée puis au fil du séjour, le résident est interrogé sur son confort, ses habitudes et ce qu'il souhaite conserver dans sa chambre.
2. Les besoins liés à la mobilité, à l'audition, à la vision et à la compréhension sont repérés avec la personne et, si elle le souhaite, ses proches.
3. Les demandes sur la température, l'éclairage, l'accessibilité, le mobilier ou l'intimité peuvent être remontées à un interlocuteur identifié.
4. Un exemple relie un besoin exprimé à une réponse individualisée ou à une décision expliquée au résident.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Recueil des habitudes et projet personnalisé ; réclamation ou demande du résident ; signalement technique et suite donnée si pertinent. Pas de formulaire spécifique exigé par cet EE.

Vigilance : Confronter à la configuration des locaux et à Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches.

QUESTION À POSER

À qui l'équipe fait-elle appel lorsque le besoin matériel ou le cadre de vie dépasse sa réponse immédiate ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'équipe identifie ses interlocuteurs internes : cadre, maintenance, ergothérapeute ou autre professionnel selon l'organisation réelle.
2. Elle sait mobiliser, selon le besoin, les ressources externes utiles (équipement adapté, soutien administratif, association ou partenaire local identifié).
3. La répartition des rôles permet de savoir qui répond au résident et qui suit la demande.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Coordonnées ou annuaire des ressources effectivement mobilisées ; exemple de demande traitée. La liste des ressources est citée par le manuel comme exemple, non comme pièce obligatoire.

Vigilance : Confronter à la configuration des locaux et à Synaé.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches.

QUESTION À POSER

Sur une demande récente, quelles étapes ont conduit à une aide effective pour le résident ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La demande et le choix du résident sont recueillis, sans supposer que la famille décide à sa place.
2. Un professionnel accompagne la démarche ou met le résident en relation avec la ressource compétente.
3. La suite est connue : réponse obtenue, délai annoncé ou nouvelle orientation.
4. Le résident reçoit un retour compréhensible ; une demande non résolue reste suivie.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Exemple anonymisé d'une demande de cadre de vie ou d'aide matérielle, transmission utile et réponse apportée ; consultation documentaire prévue au niveau du critère.

Vigilance : Confronter à la configuration des locaux et à Synaé.

3.2.2

STANDARD

L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées

Manuel HAS p. 119 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées.

QUESTION À POSER

Comment les chambres et espaces communs sont-ils aménagés pour préserver l'intimité et la dignité des résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La chambre permet de préserver l'intimité pendant la toilette, les soins et les visites ; les pratiques d'entrée tiennent compte du choix du résident.
2. Les espaces collectifs permettent des activités et rencontres sans imposer une exposition des situations personnelles.
3. L'accessibilité et les adaptations répondent aux personnes accueillies, notamment à mobilité réduite ou avec troubles sensoriels.
4. Les sanitaires et lieux de change sont organisés pour protéger la pudeur et l'intégrité.
5. Les règles de sécurité et de circulation sont examinées avec le droit d'aller et venir, selon les situations individuelles.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Observation HAS des espaces de vie ; plan des locaux ou règles d'accès uniquement si utile ; retour du CVS si applicable. L'article L.311-3 CASF fonde les droits cités.

Vigilance : Confronter à la configuration des locaux et à Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces.

QUESTION À POSER

Comment la direction vérifie-t-elle que l'usage réel des espaces respecte les droits des résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'observation des chambres et lieux communs est confrontée aux usages réels, à des moments pertinents.
2. Des retours des résidents et du CVS éclairent les difficultés d'intimité, d'accès ou de cohabitation.
3. Les professionnels savent à qui signaler un usage contraire au respect de la personne.
4. Une difficulté repérée conduit à une mesure concrète et à la vérification de son effet.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Observation HAS des espaces de vie ; compte rendu CVS ou retour de résident ; suivi d'une action si une difficulté a été constatée.

Vigilance : Confronter à la configuration des locaux et à Synaé.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CASF, article L.311-3, droits des personnes accompagnées.

FICHE
THÉMATIQUE**Obj. 3.3**EXPRESSION ET PARTICIPATION DE LA PERSONNE
ACCOMPAGNÉE**Expression et participation**

CRITÈRES 3.3.1

EE 3 (3 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Pour ces EE, confronter l'entretien de direction à l'observation des espaces. Les exemples de lieux et de supports ne créent pas une obligation de salle ou d'outil particulier.

3.3.1

STANDARD

L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être

Manuel HAS p. 120

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.

QUESTION À POSER

Quels lieux permettent aux résidents de se retrouver ou de recevoir des visiteurs selon leurs souhaits ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Des lieux communs accessibles permettent les échanges entre résidents sans obliger chacun à participer.
2. Des modalités permettent au résident de recevoir ses proches dans le respect de l'intimité et des autres personnes.
3. Les lieux sont utilisables par les résidents avec aides à la mobilité ou troubles sensoriels, avec les adaptations pertinentes.
4. La gouvernance connaît les usages réels, y compris dans les unités où les résidents se déplacent difficilement.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Observation des lieux de rencontre ; programme d'animation ou retours des résidents/CVS pour apprécier l'usage, si disponibles. Une salle d'animation ne suffit pas à démontrer la possibilité réelle de rencontre.

Vigilance : Vérifier les lieux et le champ d'application dans Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE L’ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l’apaisement et au bien-être. QUESTION À POSER Où un résident peut-il se retirer pour être au calme ou bénéficier d’un temps apaisant ?	POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD 1. L’EHPAD identifie des espaces réellement utilisables pour l’apaisement, distincts des situations de sollicitation collective. 2. Le résident peut choisir de se retirer dans sa chambre ou dans un autre lieu approprié selon ses préférences. 3. Les conditions d’accès tiennent compte des troubles cognitifs ou sensoriels et de la sécurité, sans imposer une réponse unique à tous. PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES Observation des espaces et échange sur leurs usages. Le libellé HAS porte sur des espaces dédiés ; il n’impose pas à lui seul une « salle Snoezelen » ni un équipement nommé. Vigilance : Vérifier les lieux et le champ d’application dans Synaé.
EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE L’ESSMS en facilite l’accès et incite à leurs utilisations. QUESTION À POSER Comment les résidents connaissent-ils ces lieux et y accèdent-ils effectivement, y compris avec une aide ?	POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD 1. Les espaces sont indiqués ou présentés au résident d’une manière compréhensible lors de son accueil et ensuite. 2. Les horaires, accès et aides humaines rendent leur utilisation possible pour les personnes ayant besoin d’un accompagnement. 3. Les professionnels proposent ces lieux en tenant compte des goûts et du refus éventuel du résident. 4. Les retours des résidents ou du CVS conduisent, si nécessaire, à revoir l’usage, l’accessibilité ou l’animation des espaces. 5. Une situation concrète atteste de l’utilisation par une personne qui n’y aurait pas accédé seule. PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES Observation des accès ; modalités d’accueil et d’animation ; témoignages ou retours CVS. Ne pas confondre incitation et participation imposée. Vigilance : Vérifier les lieux et le champ d’application dans Synaé.

Sources : HAS, Manuel d’évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Programme Qualité de vie en Ehpad, volet 2 : le cadre de vie et la vie quotidienne.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.4

CO-CONSTRUCTION ET PERSONNALISATION DU
PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

Inclusion et territoire

CRITÈRES 3.4.1 à 3.4.5

EE 11 (11 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

L'inclusion est appréciée à partir des choix et possibilités des résidents. Les exemples d'acteurs et de pièces sont à adapter au territoire et à l'organisation réelle de l'EHPAD.

3.4.1

STANDARD

L'ESSMS met en œuvre une approche inclusive des accompagnements proposés

Manuel HAS p. 121

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés.

QUESTION À POSER

Quelle place l'EHPAD donne-t-il aux liens et aux activités que le résident souhaite conserver hors de l'établissement ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le projet d'établissement explicite l'ouverture sur la cité et le maintien des liens sociaux choisis par les résidents.
2. Les résidents peuvent conserver des activités, relations ou habitudes dans leur quartier lorsque cela correspond à leur projet.
3. Les limitations de mobilité ou de cognition donnent lieu à des adaptations individualisées, pas à une exclusion systématique.
4. Une décision illustre la prise en compte d'un souhait formulé par un résident.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ; exemples anonymisés de projets personnalisés ou de sorties choisies ; retour CVS si concerné.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive.

QUESTION À POSER

Qu'est-ce qui rend ces liens extérieurs possibles dans le fonctionnement quotidien ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les rôles de l'animation, des soignants et de l'encadrement dans l'accompagnement des sorties sont connus.
2. L'organisation des transports et accompagnements est discutée en fonction des capacités et choix du résident.
3. Les horaires, visites et partenariats n'empêchent pas inutilement les relations sociales souhaitées.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Organisation des activités et sorties ; modalités de visite ; exemple de coordination autour d'un résident. Ne pas déduire une obligation de transport spécifique de cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes.

QUESTION À POSER

Comment la stratégie est-elle comprise par les résidents, le CVS, les proches et les partenaires ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le CVS est informé des orientations qui touchent la vie sociale et peut les discuter.
2. Les résidents reçoivent une information accessible sur les possibilités de participation et de liens extérieurs.
3. Les professionnels et partenaires savent à qui proposer un projet commun ou signaler un obstacle.
4. Une évolution issue d'un échange est communiquée aux acteurs concernés.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement, supports d'information, compte rendu CVS ou réunion partenariale selon les modalités effectivement utilisées.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.4.2

STANDARD

L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d'accompagnement au bénéfice des personnes

Manuel HAS p. 122

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement.

QUESTION À POSER

Quelles ressources locales répondent aux besoins exprimés par les résidents et lesquelles peuvent réellement intervenir ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'EHPAD repère les acteurs utiles à la vie sociale, à la santé et au maintien des liens (associations, bibliothèque, commune, professionnels de santé, acteurs gériatriques selon le territoire).
2. Pour chaque ressource pertinente, il connaît le rôle et les conditions concrètes d'intervention.
3. Le choix des partenaires part des besoins et souhaits des résidents, pas seulement d'un annuaire général.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Cartographie ou liste opérationnelle des ressources ; échange ou convention si existant. La présence d'un nom sur une liste ne prouve pas sa capacité d'intervention.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement.

QUESTION À POSER

Quel partenaire a apporté récemment quelque chose que l'EHPAD ne pouvait proposer seul ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une action ou intervention est reliée à un besoin identifié des résidents.
2. Les rôles, limites et modalités de coordination avec le partenaire sont connus des équipes concernées.
3. Le résident conserve une possibilité de choix quant à sa participation.
4. Un retour d'expérience permet de juger l'utilité de cette contribution.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Exemple d'intervention : programme, échange, compte rendu ou convention lorsqu'elle existe ; retour des résidents. Pas de convention exigée pour toute relation partenariale par cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.4.3

STANDARD

L'ESSMS s'inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l'offre d'accompagnement

Manuel HAS p. 123

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement.

QUESTION À POSER

Dans quel projet partagé l'EHPAD joue-t-il un rôle défini et quels résidents en bénéficient ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le projet réunit l'EHPAD et au moins un acteur du territoire autour d'un objectif d'accompagnement identifié.
2. Les responsabilités de chaque partenaire et les modalités d'intervention sont explicites.
3. Les résidents concernés peuvent exprimer leur intérêt et leurs retours.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Présentation du projet, calendrier, compte rendu ou bilan et retour de résidents ; sélectionner le projet réellement actif.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.4.4

STANDARD

L'ESSMS est force de proposition et d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention

Manuel HAS p. 124

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention.

QUESTION À POSER

Quelle pratique nouvelle ou adaptée a été expérimentée en réponse à un besoin repéré ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le besoin de départ est formulé à partir du terrain ou de la parole des résidents.
2. L'action modifie concrètement une modalité d'accompagnement ou de travail, même sans outil numérique.
3. Les professionnels et résidents concernés participent à l'essai selon leurs possibilités.
4. Un bilan décrit l'effet observé et les ajustements décidés.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Fiche de projet, essai documenté, bilan ou compte rendu ; une nouveauté commerciale seule ne démontre pas l'amélioration attendue.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités.

QUESTION À POSER

Quelle action a été portée à la connaissance de l'autorité concernée et par quel canal ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'EHPAD identifie l'autorité compétente pour l'action présentée (ARS ou conseil départemental selon le sujet).
2. Le bilan adressé précise le problème traité, la démarche, la participation des résidents et les résultats connus.
3. La date et le canal de transmission sont identifiables ; la présentation peut s'inscrire dans un échange institutionnel existant.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Courriel, support de présentation, compte rendu de dialogue ou rapport transmis à l'autorité ; ne pas inventer un formulaire HAS obligatoire.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.4.5

STANDARD

L'ESSMS développe des actions d'ouverture à et sur son environnement pour favoriser les interactions et partenariats

Manuel HAS p. 125

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire.

QUESTION À POSER

Qui, sur le territoire, sait ce que l'EHPAD peut apporter et dans quelles limites ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'EHPAD communique ses activités et ses modalités de contact à des acteurs pertinents du territoire.
2. Les informations diffusées sont exactes et permettent de comprendre les possibilités de rencontre ou d'échange avec les résidents.
3. Des sollicitations extérieures donnent lieu à une réponse ou à une orientation appropriée.
4. La parole et la vie privée des résidents sont respectées dans toute communication.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Support d'information daté, exemple de demande traitée, programme ouvert aux partenaires. Le site internet est une possibilité, non une obligation propre à cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS participe à des événements sur son territoire.

QUESTION À POSER

À quel événement du territoire l'EHPAD a-t-il effectivement pris part et dans quel but ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'événement choisi correspond aux intérêts des résidents ou à un objectif d'ouverture défini.
2. Les modalités de participation des résidents respectent leur volonté et leurs capacités.
3. Un retour permet d'identifier les échanges ou suites utiles pour l'EHPAD.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Programme, invitation ou compte rendu de participation ; paroles des résidents si concernés.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats.

QUESTION À POSER

Quel événement ouvert à l'extérieur a créé des échanges utiles avec les résidents ou partenaires ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'objectif et les publics invités sont explicites pour l'équipe et les résidents.
2. Le calendrier et l'accueil rendent la participation possible, avec adaptations pertinentes.
3. L'événement respecte le choix de ne pas participer et la tranquillité des autres résidents.
4. Les échanges ou pistes de partenariat sont identifiés après l'événement.
5. Les retours des résidents servent à décider de reconduire ou modifier l'initiative.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Invitation, programme, compte rendu et retours ; exemples possibles : rencontre culturelle ou intergénérationnelle, selon le contexte de l'EHPAD.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Qualité de vie en Ehpap, volet 3, vie sociale des résidents.

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.5

ACCOMPAGNEMENT À L'AUTONOMIE

Autonomie et isolement

CRITÈRES 3.5.1

EE 3 (3 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Ce volet porte sur la stratégie de l'ESSMS (3.5.1) ; les actions des professionnels sont dans le kit Professionnels. Rechercher la réponse individualisée et les actions réalisées, pas une liste uniforme de documents.

3.5.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées et s'assure de sa mise en œuvre

Manuel HAS p. 126

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

QUESTION À POSER

Quelles situations de perte d'autonomie ou d'isolement l'EHPAD a-t-il retenues comme prioritaires ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le projet d'établissement décrit comment préserver les capacités restantes dans les actes de la vie quotidienne, sans faire systématiquement à la place du résident.
2. Les risques suivis correspondent aux résidents accueillis : mobilité, alimentation, communication, troubles sensoriels et rupture des liens sociaux selon les situations.
3. Les rôles des soignants, de l'animation, de l'hôtellerie et de l'encadrement sont articulés autour de ces objectifs.
4. Les besoins et souhaits des résidents alimentent les priorités et les choix d'accompagnement.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ; orientations d'accompagnement, analyses de besoins ou échanges pluridisciplinaires pertinents. Ces supports documentent la stratégie, sans constituer tous des pièces obligatoires distinctes.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées.

QUESTION À POSER

Comment les résidents, proches et professionnels connaissent-ils les possibilités concrètes de maintien des capacités et des liens ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les résidents reçoivent une information compréhensible sur les activités et aides possibles, adaptée à leurs capacités.
2. Les professionnels savent expliquer l'objectif des pratiques quotidiennes : marche, participation aux gestes, choix des activités ou maintien des contacts.
3. Les proches et le CVS connaissent les modalités utiles, sans se substituer au choix du résident.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Livret ou information d'accueil, programme d'activités, échanges autour du projet personnalisé, compte rendu CVS si utilisés. Vérifier la compréhension par des exemples, pas seulement la diffusion d'un document.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.

Quel changement observé chez les résidents a conduit à réviser les priorités ou les moyens ?

1. La direction exploite des constats datés : évolution des profils, retours des résidents, isolement observé, évaluations ou situations d'aggravation.
2. Un ajustement de l'organisation ou des actions est relié à ces constats.
3. Les acteurs concernés sont informés des changements et de leur effet recherché.
4. La stratégie est réexaminée lorsqu'un besoin apparaît ; aucun délai uniforme n'est ajouté à cet EE.

Compte rendu de revue, modification du projet d'établissement ou plan d'action suivi ; retour CVS si pertinent.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Repérage des déficiences sensorielles et accompagnement des personnes qui en sont atteintes, volet Ehpad (2016) ; HAS, Repérage des risques de perte d'autonomie, volet EHPAD (2016).

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Identifier d'abord le circuit réel de l'EHPAD (officine ou PUI, préparation, administration/aide à la prise). Le manuel prévoit observation et documents au critère 3.6.2.

3.6.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux et s'assure de sa mise en œuvre

Manuel HAS p. 129

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux.

QUESTION À POSER

Qui pilote le circuit du médicament dans cet EHPAD et quelles étapes critiques a-t-il identifiées ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le projet d'établissement ou une politique dédiée précise la coordination entre direction, médecin coordonnateur, IDE, prescripteurs et pharmacie/PUI selon le circuit local.
2. Le circuit est décrit de la prescription à l'administration ou à l'aide à la prise : transport, réception, stockage, préparation, distribution, gestion des retours.
3. Les rôles, limites de compétence et relais en cas d'absence ou d'urgence sont identifiés.
4. Les risques tirés des événements et des transitions (entrée, hospitalisation, retour) orientent les priorités.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ou politique médicamenteuse ; description des étapes et responsabilités ; convention ou modalités de lien avec l'officine/PUI selon le cas. Le modèle dépend de l'organisation réelle de l'EHPAD.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et le circuit local.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament.

QUESTION À POSER

Comment les professionnels concernés disposent-ils de la règle à appliquer à chaque étape ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les règles de prescription, réception, stockage, préparation, administration/aide à la prise et traçabilité sont accessibles aux professionnels qui réalisent ces tâches.
2. Une modification de prescription ou de procédure est portée rapidement à la connaissance de l'équipe concernée, notamment la nuit et pour les remplaçants.
3. L'information distingue les rôles de l'IDE et de l'aide-soignant selon la situation ; elle précise le circuit local des médicaments personnels.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Procédures ou consignes du circuit ; preuve de diffusion/accueil ; exemple de modification communiquée. Ne pas transposer automatiquement le circuit d'un établissement de santé.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et le circuit local.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament.

QUESTION À POSER

Quelle évaluation a examiné le circuit réel et qu'a-t-elle fait évoluer ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Un audit ou une observation examine des étapes identifiables : concordance prescription-préparation-administration, stockage, températures si applicables, médicaments à risque et traçabilité.
2. Les écarts et événements médicamenteux sont analysés avec les acteurs concernés.
3. Les actions comportent un responsable et une vérification de leur réalisation.
4. Le résultat d'une réévaluation permet de savoir si la correction a fonctionné.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Grille d'audit ou résultat d'observation ; analyse d'événement ; plan d'action et réévaluation. Interdiag EHPAD OMÉDIT est un outil possible, non imposé par la HAS.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et le circuit local.

EE 4 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.

QUESTION À POSER

Après quel événement ou changement le circuit a-t-il été revu ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les changements de pharmacie/PUI, de système d'information, de préparation ou d'organisation déclenchent une revue des étapes concernées.
2. Un événement indésirable ou un audit peut conduire à modifier une règle et à préciser son application.
3. La version, la date et la diffusion de la modification sont repérables.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Versions datées de la politique/procédure, décision de revue et trace de diffusion ; pas de fréquence arbitraire ajoutée à l'EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et le circuit local.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Prise en charge médicamenteuse en Ehpap (outil, 2017, mis à jour en 2018) ; OMÉDIT IDF, boîte à outils EHPAD (appui facultatif).

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Vérifier séparément stratégie, diffusion, évaluation, actualisation et pratiques des équipes. Les outils CPias servent d'appui ; confronter les mesures aux recommandations en vigueur.

3.7.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre

Manuel HAS p. 134

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux.

QUESTION À POSER

Quels risques infectieux propres à l'EHPAD ont déterminé les priorités de la direction ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La stratégie couvre les risques liés à la vie collective et aux soins : infections respiratoires, gastroentérites, infections liées aux soins selon l'activité, eau et environnement.
2. Les responsabilités de la direction, du médecin coordonnateur, de l'encadrement, du référent hygiène et des appuis externes (EOH/EMH/CPias selon les conventions) sont connues.
3. Les mesures de prévention, la gestion des épisodes groupés et les modalités d'alerte sont articulées dans l'organisation réelle.
4. Les priorités tiennent compte des résidents accueillis et des événements déjà rencontrés.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ou volet risque infectieux ; analyse des risques et plan d'actions (DARI si utilisé) ; organisation de l'appui hygiène. DARI est un support possible, sans imposer un logiciel particulier.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé, l'organisation et les recommandations à la date de l'audit.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.

QUESTION À POSER

Comment une consigne à jour atteint-elle les équipes, remplaçants et intervenants concernés ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les consignes de précautions standard, hygiène des mains, entretien des locaux et gestion des excréta sont accessibles aux postes concernés.
2. En cas de situation infectieuse, les mesures adaptées et leur durée sont transmises aux équipes de jour et de nuit.
3. Les résidents et visiteurs reçoivent une information proportionnée lorsque leurs gestes ou visites sont concernés.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Protocoles d'hygiène applicables, modalités de diffusion, support d'accueil des nouveaux arrivants et information ponctuelle lors d'un épisode si applicable.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé, l'organisation et les recommandations à la date de l'audit.

L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux.

Quelle pratique a été évaluée et que montrent les résultats ?

1. Une observation ou un audit cible une pratique réelle, par exemple hygiène des mains, précautions standard, entretien ou gestion du linge selon le risque local.
2. Les résultats et écarts sont discutés avec les équipes concernées.
3. Les actions issues de l'évaluation sont suivies et une vérification mesure leur mise en œuvre.
4. Les événements ou épisodes groupés servent également à revoir les pratiques concernées.

Résultat d'audit ou observation, compte rendu d'analyse, suivi d'action et réévaluation ; une grille vierge ne prouve pas l'évaluation réalisée.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé, l'organisation et les recommandations à la date de l'audit.

L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire.

Quel signal ou changement a entraîné une révision des mesures de prévention ?

1. Une évolution des risques, une épidémie ou une évaluation déclenche une révision des consignes concernées.
2. Les appuis spécialisés et recommandations actualisées sont consultés selon la situation.
3. La version et la date des consignes diffusées sont identifiables ; les anciennes consignes ne restent pas en usage.

Versions de la stratégie/protocoles, retour d'expérience, décision et trace de diffusion. Aucune fréquence fixe supplémentaire n'est attribuée à cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé, l'organisation et les recommandations à la date de l'audit.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CPias Île-de-France, outils EMS/EHPAD, actualisés 2026.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.8

POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Ressources humaines et
compétences

CRITÈRES 3.8.2 à 3.8.4

EE 8 (8 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Pour les obligations d'employeur (DUERP, lanceur d'alerte), vérifier le statut, l'effectif et l'entité gestionnaire avant de conclure. Les preuves sont rattachées aux EE HAS.

3.8.2

STANDARD

L'ESSMS met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants

Manuel HAS p. 138

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants.

QUESTION À POSER

Que reçoit et apprend une personne avant d'intervenir seule auprès des résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le parcours identifie les profils concernés : salarié, intérimaire, étudiant, bénévole et partenaire selon leurs missions.
2. Il présente les droits des résidents, le risque médicamenteux et infectieux selon la fonction, les alertes et les contacts utiles.
3. Une mise en situation ou un compagnonnage est prévu lorsque la tâche l'exige.
4. Le circuit précise qui accueille, qui vérifie les acquis nécessaires et qui décide de la prise de poste autonome.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Procédure ou trame d'accueil, livret professionnel, accès aux procédures et modalités de tutorat. Le contenu est adapté à la fonction réelle.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre.

QUESTION À POSER

Un nouveau professionnel ou intervenant choisi a-t-il effectivement bénéficié de l'accueil prévu ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une trace datée confirme les étapes réalisées pour le profil choisi, pas seulement l'existence d'un livret.
2. Les écarts entre accueil prévu et réalisé sont identifiés, notamment pour les remplacements urgents.
3. L'encadrement recueille les difficultés du nouvel arrivant et complète l'intégration si nécessaire.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Dossier d'accueil anonymisé, émargement, validation d'étape ou retour de tutorat ; entretien avec nouvel arrivant et responsable.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

3.8.3 STANDARD

L'ESSMS adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie

Manuel HAS p. 139

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS suit les évolutions de son secteur.

QUESTION À POSER

Quelles évolutions récentes ont changé les compétences ou l'organisation attendues en EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une veille couvre les textes, recommandations HAS, profils des résidents et besoins du territoire pertinents pour l'EHPAD.
2. Les évolutions sont analysées pour leurs effets concrets sur les postes ou pratiques.
3. Une décision récente montre ce qui a été retenu et pourquoi.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Veille datée, compte rendu de direction ou de réunion métiers, décision RH consécutive ; ne pas confondre collecte de liens et analyse.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en œuvre une gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP).

QUESTION À POSER

Comment les compétences actuelles et à venir sont-elles connues et développées ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les fonctions présentes et compétences nécessaires sont repérées, y compris coordination, soins, hôtellerie et animation.
2. Les entretiens et situations de travail alimentent les besoins de mobilité, transmission et montée en compétences.
3. Un exemple de parcours ou d'adaptation de fonction a été accompagné.
4. Les besoins non couverts font l'objet d'une décision ou d'un suivi.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Fiches de poste, cartographie de compétences si utilisée, entretiens professionnels, plan de compétences ou mobilité ; vérifier l'application sans imposer un outil GEPP unique.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie.

QUESTION À POSER

Quelle évolution a modifié les compétences recherchées ou les parcours proposés ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les besoins nouveaux sont comparés aux compétences disponibles et aux difficultés de recrutement.
2. Les fiches de poste, formations ou modalités de recrutement sont ajustées lorsque nécessaire.
3. La direction vérifie l'effet de l'ajustement sur la continuité de l'accompagnement.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Version actualisée d'une fiche de poste ou d'un plan de compétences, décision de recrutement/formation et bilan associé.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

3.8.4

STANDARD

L'ESSMS met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés

Manuel HAS p. 140

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute.

QUESTION À POSER

Quels contrôles sont effectués avant qu'une personne exerce les fonctions pour lesquelles elle est recrutée ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le poste décrit les qualifications et compétences requises pour les missions confiées.
2. Les justificatifs de diplôme, titre ou autorisation d'exercice sont vérifiés lorsque la profession l'exige.
3. La direction vérifie l'adéquation des expériences et compétences aux tâches réellement attribuées.
4. Une situation de recrutement difficile ne conduit pas à confier une activité réservée à une personne non habilitée.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Fiche de poste et dossier de recrutement ; diplôme/titre et vérification d'autorisation selon la profession ; documents conservés conformément aux règles de protection des données.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur.

QUESTION À POSER

Quels besoins de formation ressortent des risques et des pratiques constatés dans l'EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les besoins proviennent des entretiens, événements, audits, changements de résidents ou d'organisation.
2. Les sujets prioritaires sont reliés aux missions : bientraitance, médicament, risque infectieux, troubles cognitifs ou urgences selon les fonctions.
3. Les équipes de nuit et remplaçants sont considérés selon leur présence et leurs tâches.
4. Les choix de formation sont arbitrés et expliqués.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Recueil des besoins, comptes rendus d'entretien, analyses d'événements/audits et plan de formation motivé.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en œuvre son plan de formation.

QUESTION À POSER

Quelles formations programmées ont été réalisées et auprès de qui ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le plan distingue actions programmées, réalisées, reportées et motifs de report.
2. Les participants et dates sont retrouvables ; l'encadrement suit les métiers ou plages horaires non encore couverts.
3. Une application en situation de travail ou un retour des équipes est recherché pour les actions critiques.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Plan de formation et bilan, attestations/émargements, compte rendu de mise en pratique ; ne pas conclure à la réalisation sur le plan seul.

Vigilance : Vérifier Synaé et statut de l'employeur.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; Code du travail, R.4121-2 (DUERP) ; Décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022 (procédures de recueil et de traitement des signalements des lanceurs d'alerte), selon le champ applicable.

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.8 et 3.9

POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

Organisation et qualité de vie au travail

CRITÈRES 3.8.5 à 3.9.3

EE 9 (9 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

L'organisation des soins et du travail doit être appréciée sur le terrain ; pour le soutien psychologique ou éthique, rechercher la tenue et l'accès sans divulgation des échanges individuels.

3.8.5

STANDARD

L'ESSMS définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes

Manuel HAS p. 141

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli.

QUESTION À POSER

Comment les horaires et modalités de travail répondent-ils aux habitudes et besoins des résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'organisation prévoit les interventions nécessaires aux levers, repas, couchers et soins sans imposer un rythme identique à tous.
2. La répartition des tâches relie les métiers de soins, d'hôtellerie, d'animation et d'encadrement.
3. Des ajustements sont possibles pour un résident avec troubles cognitifs, besoin de présence accrue ou fin de vie.
4. Le choix du résident est recherché dans les marges de l'organisation.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Organisation des équipes et fiches de mission ; exemples anonymisés d'adaptation du planning ou des interventions aux résidents.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes.

QUESTION À POSER

Que se passe-t-il lors d'une absence, d'un changement d'équipe ou d'un pic d'activité ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les compétences requises et les relais sont identifiés sur chaque plage, dont nuit et week-end.
2. Les transmissions entre équipes portent les informations utiles sans perte des décisions importantes.
3. L'encadrement suit les effectifs réels et met en œuvre des solutions documentées en cas d'absence.
4. Une situation critique montre comment les activités prioritaires ont été maintenues et réévaluées.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Planning réalisé et remplacement anonymisé, organisation des transmissions, consignes de continuité et exemple de décision en tension.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.9.1

STANDARD

L'ESSMS promeut une politique favorisant la qualité de vie au travail

Manuel HAS p. 143

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit une politique de qualité de vie au travail (QVT).

QUESTION À POSER

Quelles priorités QVT la direction a-t-elle retenues à partir du travail réel en EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les priorités tiennent compte des horaires, manutentions, charge émotionnelle, remplacements et coopération entre métiers.
2. Les professionnels ou leurs représentants contribuent au diagnostic selon les modalités de la structure.
3. Les objectifs et responsabilités sont définis, avec un lien explicite à la qualité d'accompagnement des résidents.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Politique QVT/QVCT ou volet du projet d'établissement, diagnostic partagé, compte rendu de dialogue professionnel. Le libellé HAS utilise « QVT ».

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre.

QUESTION À POSER

Quelles actions répondent à chacun des problèmes prioritaires repérés ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une difficulté précise du travail sert de point de départ : tournée, manutention, absence ou soutien après événement difficile.
2. L'action définit responsable, ressources et modalité de suivi.
3. Les équipes concernées discutent de sa faisabilité et de ses effets attendus.
4. Les actions abandonnées ou retardées sont expliquées.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Plan d'actions QVT/QVCT, compte rendu d'équipe ou d'instance, arbitrage sur ressources ; une action ponctuelle de convivialité ne remplace pas l'analyse du travail.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur les actions menées.

QUESTION À POSER

Comment les équipes savent-elles ce qui a changé après leurs remontées ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les actions réalisées sont communiquées aux équipes concernées, dont la nuit.
2. Le retour distingue décision, mise en œuvre et résultat observé.
3. Les professionnels peuvent signaler qu'une mesure ne répond pas au problème initial.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Compte rendu diffusé, affichage interne daté ou support numérique ; retour d'équipe sur les suites.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.9.2

STANDARD

L'ESSMS favorise la qualité de l'environnement de travail des professionnels

Manuel HAS p. 144

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels.

QUESTION À POSER

Quels aspects des locaux, équipements et conditions de travail ont été priorités ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'état des espaces de soins, vestiaires, postes de travail et zones de repos est pris en compte selon l'usage réel.
2. Les besoins en aides techniques et matériel ergonomique sont rapprochés des tâches et risques observés.
3. La direction arbitre les investissements ou adaptations et explique les priorités.
4. Les retours des équipes complètent les visites et diagnostics des locaux.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Diagnostic des locaux/équipements, DUERP si lié, projet d'investissement ou compte rendu de visite ; distinguer environnement de travail et seule décoration.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail.

QUESTION À POSER

Quel aménagement réalisé a amélioré une tâche ou réduit une difficulté concrète ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'action est visible : équipement de transfert, rangement, ergonomie du poste ou organisation d'une zone de travail selon le besoin identifié.
2. Les professionnels concernés peuvent utiliser l'aménagement et ont reçu les informations nécessaires.
3. Un retour après mise en service vérifie si la difficulté initiale a diminué.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Bon de commande ou procès-verbal de mise en service si utile, observation de l'aménagement et retour de l'équipe.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.9.3

STANDARD

L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique

Manuel HAS p. 145

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière.

QUESTION À POSER

Où les équipes discutent-elles du travail réel et que deviennent leurs propositions ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Des temps identifiés permettent d'aborder les difficultés d'accompagnement et d'organisation, au-delà des seules transmissions.
2. Le rythme et les modalités permettent la participation des métiers et horaires concernés.
3. Un sujet discuté a donné lieu à une décision, une expérimentation ou une réponse motivée.
4. Un cadre favorise la parole et protège les situations individuelles évoquées.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Calendrier, ordre du jour et comptes rendus utiles, décision suivie ; entretiens professionnels pour confirmer l'accès effectif.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L’ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière.

QUESTION À POSER

Quel soutien peut être mobilisé après une situation difficile et comment l’équipe y accède-t-elle ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

- 1. L’EHPAD identifie des temps de soutien psychologique et/ou éthique accessibles aux professionnels.
- 2. Les sujets pouvant y être abordés incluent fin de vie, refus de soins, maltraitance suspectée ou événement grave selon les situations vécues.
- 3. L’information précise le cadre, l’intervenant et la confidentialité adaptée.
- 4. Les professionnels de nuit et remplaçants savent comment accéder au dispositif.
- 5. La réalisation régulière est étayée sans divulguer le contenu personnel des échanges.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Calendrier, convention ou support du dispositif, preuve de séances tenues et information des équipes ; ne pas demander le contenu confidentiel des échanges.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

Sources : HAS, Manuel d’évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; Anact, discussion sur le travail, 2025 (appui QVCT). Lien non vérifiable automatiquement (accès bloqué) : à ouvrir dans un navigateur..

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.10 et 3.11

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Qualité et prévention de la
maltraitance

CRITÈRES 3.10.1 à 3.11.2

EE 10 (10 gouvernance)

IMPÉRATIFS 3.11.1, 3.11.2

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Les EE 3.11 exigent de traiter les signaux et les causes organisationnelles, en protégeant les résidents et la confidentialité. Utiliser les fiches du guide HAS mis à jour en 2026.

3.10.1

STANDARD

L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques

Manuel HAS p. 146 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.

QUESTION À POSER

Quelles priorités qualité et risques la direction a-t-elle retenues pour les résidents ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La politique relie besoins des résidents, résultats d'évaluation, plaintes, événements, audits et recommandations HAS pertinentes.
2. Les priorités portent sur des risques identifiés dans l'EHPAD : droits, médicament, infections, chutes ou continuité selon les données locales.
3. La direction désigne responsables, moyens et modalités de suivi.
4. Une décision montre comment une recommandation ou un constat a été traduit en action locale.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Projet d'établissement ou politique qualité, programme d'amélioration, analyse de risques et résultats d'évaluation. Les RBPP citées doivent être pertinentes pour l'activité.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche.

QUESTION À POSER

Quel appui externe a été mobilisé pour un risque ou une amélioration précise ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'EHPAD identifie les compétences externes utiles selon les besoins : CPias/équipe mobile d'hygiène, OMÉDIT, structure régionale d'appui, filière gériatrique ou autre acteur pertinent.
2. Le partenariat répond à une question définie et non à un simple annuaire.
3. Une contribution reçue débouche sur une décision, une formation ou une correction vérifiable.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Convention si elle existe, sollicitation datée, avis ou intervention, action suivie. Aucun de ces partenaires nommés n'est requis uniformément par cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes.

QUESTION À POSER

Quels résultats et actions sont partagés avec résidents, CVS, proches, équipes et partenaires concernés ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les informations sont adaptées aux destinataires et respectent la confidentialité des situations individuelles.
2. Le CVS et les résidents connaissent des actions issues de leurs retours.
3. Les équipes de tous horaires reçoivent les résultats utiles à leurs pratiques.
4. La communication distingue action décidée, réalisée et effet constaté.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Compte rendu CVS, réunion d'équipe, support accessible aux résidents ou bilan qualité ; vérifier que la diffusion a réellement eu lieu.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

3.10.2

STANDARD

L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques

Manuel HAS p. 147 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques.

QUESTION À POSER

Qui décide, suit et clôt les actions qualité dans l'EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les rôles de direction, encadrement, professionnels, référent qualité éventuel et CVS sont explicités selon leurs compétences.
2. Les réclamations, EI, audits, RBPP et résultats de l'évaluation alimentent un suivi commun.
3. Les actions indiquent responsable, délai adapté, avancement et vérification de l'effet.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Organisation ou calendrier des revues, tableau d'actions, comptes rendus de décisions ; le nom d'une instance particulière n'est pas exigé par cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention.

QUESTION À POSER

Comment sait-on que la démarche améliore l'accompagnement au-delà de la fermeture des actions ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les retours des résidents sont recueillis par des modalités adaptées, y compris pour ceux ayant des troubles de communication.
2. La direction analyse ensemble satisfaction, constats de terrain, incidents et application des références pertinentes.
3. Un résultat révèle une amélioration ou une difficulté persistante.
4. Le CVS reçoit des éléments exploitables et peut faire part de son analyse selon la méthode applicable.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Enquête/entretiens adaptés, comptes rendus CVS, résultats d'audits et revues d'actions ; ne pas réduire l'évaluation à un taux de satisfaction isolé.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire.

QUESTION À POSER

Quelle limite observée a modifié le pilotage de la qualité ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Un résultat insuffisant, événement ou retour de résident conduit à revoir priorités ou méthode.
2. La modification est décidée par un responsable identifié et transmise aux équipes concernées.
3. Une vérification ultérieure mesure si le changement répond au problème.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Version du programme qualité, décision de revue, suivi d'action et nouvelle mesure ; pas de périodicité fixe ajoutée à cet EE.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

3.11.1▲
IMPÉRATIF

L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées

Manuel HAS p. 148

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence.

QUESTION À POSER

Quelles situations sensibles ont été repérées avec les équipes de cet EHPAD ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. L'analyse porte sur les moments sensibles : toilette, repas, coucher, refus de soins, troubles du comportement, contention et manque de temps selon les pratiques locales.
2. Les risques de maltraitance institutionnelle sont examinés, notamment une organisation qui ignore les choix du résident.
3. Les professionnels de soins, hôtellerie, animation et nuit contribuent au repérage.
4. Les signaux de résidents, proches et CVS complètent l'analyse sans être minimisés.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Cartographie/recueil des situations à risque, échanges d'équipe, plaintes ou signaux anonymisés ; guide HAS bientraitance actualisé en mars 2026.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés.

QUESTION À POSER

Pour chaque risque retenu, quelle mesure prévient, détecte ou traite la situation ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les actions répondent aux situations identifiées : organisation des moments sensibles, repères de consentement, encadrement et soutien des équipes.
2. Le circuit de repérage, protection immédiate, signalement et analyse est accessible aux professionnels.
3. Responsables, moyens et suivi permettent de vérifier la mise en œuvre.
4. Le plan est connu des équipes et revisité après un signal ou un retour d'expérience.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance/violence, mesures opérationnelles, comptes rendus de suivi ; articuler avec le projet d'établissement.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

3.11.2

▲ IMPÉRATIF

L’ESSMS traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives

Manuel HAS p. 149

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L’ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence.

QUESTION À POSER

Comment un signal est-il examiné sans attendre une preuve définitive de maltraitance ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

- 1. Chaque signal reçu est tracé et fait l’objet d’une première appréciation de la sécurité du résident.
- 2. Les faits, paroles de la personne et éléments disponibles sont recueillis sans préjuger de la conclusion.
- 3. L’analyse distingue protection immédiate, circuit interne et signalement aux autorités selon les faits et obligations applicables.
- 4. La confidentialité et l’absence de représailles sont prises en compte.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Registre/fiche de signalement protégée, analyse anonymisée, trace des mesures immédiates et transmission aux autorités lorsque requise. Ne pas diffuser de données nominatives dans une grille d’audit.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L’ESSMS met en place des actions correctives.

QUESTION À POSER

Qu’est-ce qui a changé après l’analyse d’un signalement ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

- 1. La mesure protège la personne concernée et évite la répétition du risque.
- 2. L’action traite aussi la cause organisationnelle si elle a contribué à la situation.
- 3. Responsable et réalisation sont documentés avec une réévaluation.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Exemple anonymisé d’action, décision de direction, suivi et vérification ; respecter les procédures d’alerte et de protection applicables.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et les obligations de signalement applicables.

Sources : HAS, Manuel d’évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; HAS, Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement (octobre 2024, mis à jour en mars 2026).

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Distinguer le retour individuel au résident de la communication collective au CVS et aux équipes. Les plaintes orales doivent pouvoir rejoindre le circuit de traitement.

3.12.1

▲
IMPÉRATIF

L'ESSMS organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations

Manuel HAS p. 151

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations.

QUESTION À POSER

Comment un résident, y compris avec une difficulté d'expression, peut-il formuler une insatisfaction ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Plusieurs voies sont connues : oral auprès d'un professionnel, écrit à la direction, contact via un proche si le résident le souhaite, ou autre modalité adaptée.
2. Une plainte exprimée oralement n'est pas perdue parce qu'aucun formulaire n'a été rempli par le résident.
3. Les professionnels savent transmettre la plainte au circuit de recueil avec les faits et le souhait de la personne.
4. Les informations utiles au résident sont compréhensibles et accessibles.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Procédure ou circuit de recueil, support d'enregistrement, information des résidents et exemple anonymisé de plainte orale/écrite ; manuel HAS p. 151.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et la confidentialité.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations.

QUESTION À POSER

Qui examine la plainte, protège si besoin le résident et suit la réponse ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La plainte est datée, qualifiée et attribuée à un responsable de traitement.
2. Une situation urgente ou révélant un possible risque de maltraitance déclenche sans attendre la protection et le circuit spécifique.
3. Les faits sont recherchés auprès des personnes concernées avec discrétion ; les actions et le délai de réponse sont suivis.
4. La clôture distingue réponse individuelle et amélioration collective éventuelle.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Registre ou support de suivi anonymisé, analyse, réponse et action ; articulation avec le circuit de signalement si nécessaire.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et la confidentialité.

3.12.2

▲
IMPÉRATIF**L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes**Manuel HAS p. 152 **Aussi vu en entretien CVS****EE 1** ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes.

QUESTION À POSER

Quelles informations issues des plaintes sont partagées avec le CVS et les équipes ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le CVS reçoit une synthèse compréhensible des sujets et suites, sans données nominatives inutiles.
2. Les équipes connaissent les corrections qui changent leur travail.
3. Les résidents et proches concernés sont informés des améliorations collectives par un support accessible.
4. La communication distingue les plaintes reçues, en cours, résolues et les problèmes persistants.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Compte rendu CVS (entretien prévu au manuel), bilan anonymisé des réclamations, retour aux équipes et support d'information aux résidents.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et la confidentialité.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte.

QUESTION À POSER

Sur un cas choisi, la personne sait-elle ce qui a été décidé et pourquoi ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La réponse est adressée au résident ou à l'auteur habilité de la plainte selon la situation.
2. Elle présente ce qui a été examiné, les mesures prises ou les raisons d'un refus, dans un langage compréhensible.
3. Si l'instruction prend du temps, un point d'étape est organisé selon le circuit défini.
4. La date et le moyen du retour sont retrouvables ; un bilan au CVS ne remplace pas la réponse individuelle.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Réponse écrite ou trace de retour oral datée et anonymisée, suivi de plainte ; vérifier le destinataire et la compréhension possible.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé et la confidentialité.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CASF, article L.311-3, droits des personnes accompagnées.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Pour les événements graves, distinguer le signalement ESSMS (CASF) et l'EIGS associé aux soins (CSP) ; appliquer l'articulation prévue à R.331-9, selon les faits et les autorités compétentes.

3.13.1

▲
IMPÉRATIF

L'ESSMS organise le recueil et le traitement des événements indésirables

Manuel HAS p. 154

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables.

QUESTION À POSER

Comment un professionnel de jour ou de nuit signale-t-il un incident ou un presque accident ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le circuit est accessible à tous les métiers et remplaçants, avec possibilité de signaler chute, médicament, infection, défaut d'accompagnement ou autre événement pertinent.
2. Une situation grave peut être alertée immédiatement sans attendre la saisie d'une fiche.
3. Les faits, date, lieu et conséquence ou conséquence potentielle sont recueillis sans jugement de la personne qui déclare.
4. Les signalements sont centralisés et sécurisés pour permettre leur suivi.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Procédure de signalement, support de déclaration et exemple anonymisé issu de plusieurs horaires ou métiers ; trace d'alerte urgente si applicable.

Vigilance : Vérifier la qualification juridique du cas.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables.

QUESTION À POSER

Qui protège d'abord le résident, puis analyse et suit l'événement ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une réponse immédiate prend en charge le résident et prévient le risque en cours.
2. L'événement est qualifié, orienté vers un responsable et analysé au niveau proportionné à sa gravité.
3. Les causes liées à l'organisation sont recherchées avec les équipes concernées.
4. Une action corrective et sa vérification sont suivies jusqu'à conclusion.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Dossier/fiche EI anonymisé, décisions immédiates, analyse, plan d'action et réévaluation. Le signalement à l'autorité, s'il est requis, s'ajoute à la prise en charge.

Vigilance : Vérifier la qualification juridique du cas.

3.13.2

▲
IMPÉRATIF**L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes**Manuel HAS p. 155 **Aussi vu en entretien CVS****EE 1** ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes.

QUESTION À POSER

Quels enseignements sont communiqués aux équipes, au CVS et aux personnes concernées ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les professionnels connaissent les changements de pratique décidés après analyse.
2. Les résidents ou proches concernés reçoivent l'information adaptée à la situation et à leurs droits.
3. Le CVS est avisé des dysfonctionnements ou événements relevant de l'article L.331-8-1 qui affectent l'organisation ou le fonctionnement de l'EHPAD, avec les mesures envisagées.
4. Une synthèse collective préserve l'anonymat et permet de suivre les enseignements.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Compte rendu d'équipe, information individuelle selon le cas, compte rendu CVS anonymisé et bilan EI ; distinguer diffusion interne et information due aux personnes concernées.

Vigilance : Vérifier la qualification juridique du cas.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités.

QUESTION À POSER

Comment la direction décide-t-elle du circuit réglementaire et vérifie-t-elle l'envoi ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les événements ou dysfonctionnements graves ESSMS relevant de L.331-8-1 CASF sont portés sans délai aux autorités administratives compétentes selon R.331-8 ; une information orale est confirmée par écrit dans les 48 heures.
2. Un EIGS associé aux soins est caractérisé selon R.1413-67 CSP et déclaré à l'ARS suivant son circuit spécifique ; R.331-9 précise l'articulation avec le signalement ESSMS.
3. Les mesures immédiates, circonstances et suites sont transmises sans données nominatives dans le signalement CASF.
4. La direction conserve une trace de l'envoi, des informations complémentaires et, si nécessaire, de l'information des autres autorités compétentes.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Procédure de tri des signalements, déclaration anonymisée et accusé/trace d'envoi, suites. Ne pas qualifier tout EI comme EIGS ; vérifier critères légaux et autorités de l'EHPAD.

Vigilance : Vérifier la qualification juridique du cas.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CASF, article L.331-8-1 et articles R.331-8 à R.331-10 (déclaration des dysfonctionnements graves et événements ; lien vers la section R.331-8 à R.331-10) ; CSP, R.1413-67, définition EIGS.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Spécificité EHPAD : plan bleu (CASF R.311-38-1), cohérence ORSAN, consultation des instances, transmission aux autorités, évaluation et révision annuelle.

3.14.1

▲
IMPÉRATIF

L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement

Manuel HAS p. 158 **Aussi vu en entretien CVS**

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité.

QUESTION À POSER

Le plan bleu permet-il de décider et d'assurer les besoins essentiels des résidents lors d'une crise ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Le plan bleu intégré au projet d'établissement définit cellule de crise, activation/levée, chaîne de décision et contacts de remplacement.
2. Il couvre continuité des soins, repas, médicaments, eau, énergie, effectifs et communication selon les risques locaux.
3. Les moyens et partenariats utiles sont recensés en cohérence avec les objectifs ORSAN applicables.
4. Les équipes concernées et leurs représentants participent à la préparation ; le CVS est consulté selon R.311-38-1.
5. Le plan est arrêté par l'instance compétente du gestionnaire et transmis aux destinataires réglementaires.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Plan bleu et annexes opérationnelles, consultations des instances, décision de l'organisme gestionnaire, traces de transmission au préfet, DG ARS et SAMU territorial. CASF R.311-38-1.

Vigilance : Vérifier la version du plan et le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire.

QUESTION À POSER

Quand le plan bleu a-t-il été éprouvé et que s'est-il passé après le dernier exercice ou incident ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Une évaluation s'appuie notamment sur les exercices et événements survenus.
2. Les listes de contacts, ressources, partenariats et procédures sont corrigées après changement.
3. Le plan est révisé chaque année selon R.311-38-1 et les résultats sont présentés aux instances compétentes.
4. Les versions remplacées sont retirées des points d'accès opérationnels.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Version datée du plan bleu, compte rendu d'exercice/RETEX, révision annuelle, présentation aux instances et diffusion de la nouvelle version.

Vigilance : Vérifier la version du plan et le champ Synaé.

3.14.2 IMPÉRATIF L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne et en externe Manuel HAS p. 159	
EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. QUESTION À POSER Qui connaît son rôle et où trouve les consignes utilisables pendant une crise ?	POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD 1. La cellule de crise, l'encadrement et les professionnels disposent des consignes qui concernent leurs fonctions. 2. Les équipes de nuit, remplaçants et nouveaux arrivants savent comment alerter et où trouver contacts et actions immédiates. 3. Le plan détaillé est accessible aux responsables autorisés ; les fiches réflexes sont adaptées au terrain. 4. Les mises à jour sont communiquées et l'accès testé en situation d'exercice. PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES Plan bleu à jour, fiches réflexes internes, traces de diffusion/formation et retour d'exercice ; ne pas considérer le seul dépôt sur un serveur comme communication suffisante. Vigilance : Vérifier la version du plan et le champ Synaé.
EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. QUESTION À POSER Quels partenaires et autorités disposent des informations de coordination nécessaires ?	POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD 1. Le plan bleu est transmis au préfet, à la DG ARS et au SAMU territorial selon R.311-38-1. 2. Les partenaires de santé, pharmacie, prestataires et proches reçoivent les informations qui relèvent de leur rôle, selon les scénarios. 3. Les coordonnées et modalités d'échange sont utilisables hors heures ouvrées. PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES Traces de transmission réglementaire du plan ; liste de contacts et modalités d'échange avec partenaires ; messages types si utilisés. Vigilance : Vérifier la version du plan et le champ Synaé.

Sources : HAS, Manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS, actualisé le 8 juillet 2025 ; CASF, R.311-38-1, plan bleu en EHPAD ; CASF, articles D312-160 et D312-161 ; arrêté du 12 février 2024 (plan de gestion de crise dans le projet d'établissement), cités par le manuel au critère 3.14.1.

NOTES DE PRÉPARATION ET ACTIONS À ENGAGER

FICHE
THÉMATIQUE

Obj. 3.15

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Développement durable et numérique

CRITÈRES 3.15.1 à 3.15.2

EE 5 (5 gouvernance)

IMPÉRATIF aucun

À SAVOIR AVANT L'ENTRETIEN

Les objectifs d'achat et d'environnement sont appréciés avec les besoins des résidents ; les mesures numériques sont adaptées au dossier usager et aux outils réellement employés.

3.15.1

STANDARD

L'ESSMS définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats et de développement durable

Manuel HAS p. 162

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS définit une politique de développement durable.

QUESTION À POSER

Quels effets environnementaux de l'activité de l'EHPAD sont priorités et pourquoi ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La politique tient compte des achats, alimentation, énergie, eau, linge et déchets en fonction des consommations réelles.
2. Les objectifs sont compatibles avec la sécurité des soins, l'hygiène et les besoins nutritionnels des résidents.
3. Les responsabilités et la participation des équipes sont définies.
4. Une donnée de départ permet de suivre au moins une priorité.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Politique de développement durable ou volet du projet d'établissement, consommations ou diagnostic utilisé, objectif et pilote ; manuel HAS p. 162.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage.

QUESTION À POSER

Quel achat ou flux de déchets a été modifié sans dégrader l'accompagnement ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Un poste mesuré ou observé a été choisi : pertes alimentaires, linge, consommables, eau ou énergie selon l'EHPAD.
2. L'action est concrète : quantités commandées, choix de produit, réparation, tri ou ajustement des repas, avec les professionnels concernés.
3. Les exigences d'hygiène, sécurité et préférence des résidents restent prises en compte.
4. Un suivi compare l'avant et l'après et recherche un éventuel effet indésirable.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Contrat/commande ou procédure ajustée, indicateur de pertes ou consommations, retour d'équipe et de résidents lorsque l'action les concerne.

Vigilance : Vérifier le champ Synaé.

3.15.2

STANDARD

L'ESSMS définit et déploie sa stratégie numérique

Manuel HAS p. 163

EE 1 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS formalise une stratégie numérique.

QUESTION À POSER

Quels usages numériques l'EHPAD veut-il développer pour les résidents et les professionnels ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. La stratégie identifie les outils réellement utilisés : dossier usager informatisé, transmissions, échanges sécurisés, admission ou lien avec proches selon le contexte.
2. Elle précise les objectifs de continuité, qualité des données et accessibilité pour les professionnels concernés.
3. Les risques de confidentialité, d'indisponibilité et de perte d'information sont intégrés.
4. Les rôles du gestionnaire, responsable du traitement et prestataires sont identifiés selon l'organisation.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Stratégie numérique écrite ou volet du projet d'établissement, inventaire des outils, priorités et responsabilités ; ne pas présumer que chaque EHPAD a le même logiciel.

Vigilance : Vérifier Synaé et la configuration réelle des outils.

EE 2 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie.

QUESTION À POSER

Quelle évolution prévue est aujourd'hui utilisée et accompagnée sur le terrain ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Un déploiement identifié relie objectif, calendrier, responsable et utilisateurs concernés.
2. Les professionnels ont accès à l'outil, à une aide de prise en main et à un support en cas d'incident.
3. Le fonctionnement dégradé est connu lorsque le dossier ou la connexion est indisponible.
4. Un retour d'usage montre ce qui a été corrigé après déploiement.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Plan de déploiement, formation, support ou ticket d'incident, procédure de fonctionnement dégradé et bilan d'usage ; exemples selon le système local.

Vigilance : Vérifier Synaé et la configuration réelle des outils.

EE 3 ENTRETIEN GOUVERNANCE

L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès.

QUESTION À POSER

Qui peut consulter ou modifier le dossier d'un résident et comment les accès sont-ils contrôlés ?

POINTS À VÉRIFIER EN EHPAD

1. Les comptes et habilitations sont nominatifs et adaptés aux fonctions et au besoin d'en connaître.
2. L'arrivée, le changement de poste et le départ d'un professionnel déclenchent la création, la modification ou la suppression des accès.
3. L'authentification, les sauvegardes et la continuité en cas d'indisponibilité sont organisées selon les outils.
4. Les incidents ou accès inappropriés ont un circuit d'alerte et de traitement.
5. Une vérification récente d'habilitations ou de journaux d'accès est documentée lorsque le système le permet.

PIÈCES ET PREUVES POSSIBLES

Matrice ou liste d'habilitations, procédure comptes, preuve de revue des accès, sauvegarde/plan de reprise, traitement d'incident ; référentiel CNIL médico-social et RGPD.

Vigilance : Vérifier Synaé et la configuration réelle des outils.

TRAME
D'ENTRETIEN

Grille A

AUDIT SYSTÈME · CHAPITRE 3

Trame d'entretien avec la
gouvernance

DURÉE à ajuster aux thématiques

LIEU salle de réunion ou bureau

EE 81

OBJECTIF ET DÉROULÉ

Objectifs (manuel HAS, fiche pratique 5) : comprendre la stratégie, l'organisation et les actions mises en place par la gouvernance sur chaque thématique ; s'assurer de la capacité de l'EHPAD à atteindre ses objectifs. L'intervenant rappelle l'objectif de l'entretien puis pose toutes les questions utiles à l'évaluation des critères.

DATE	INTERVENANT	PARTICIPANTS ET FONCTIONS
------	-------------	---------------------------

Cotation : 1 pas du tout satisfaisant · 2 plutôt pas · 3 plutôt satisfaisant · 4 tout à fait · * optimisé · NC non concerné (impossible pour un critère impératif ▲). Les questions sont des propositions Hospi-Academy ; l'élément d'évaluation est le libellé HAS.

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
Bientraitance et éthique		
3.1.1 EE 1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance. <i>Quelles priorités la direction et l'encadrement ont-ils retenues pour les résidents de cet EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.1.1 EE 2	L'ESSMS partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires). <i>Que recouvre concrètement la bientraitance pour les résidents, les équipes et les intervenants extérieurs ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.1.1 EE 3	L'ESSMS requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance. <i>Quel constat récent a fait évoluer une orientation ou une pratique de bientraitance ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.1.2 EE 1	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bientraitance. <i>Qui pilote la démarche dans l'EHPAD et comment atteint-elle les équipes de jour et de nuit ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.1.2 EE 2	L'ESSMS associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche. <i>Comment les résidents, le CVS, les équipes et les intervenants contribuent-ils à une action réelle ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.1.2 EE 3	L'ESSMS met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement. <i>Quels moyens sont accessibles aux équipes et utilisés auprès des résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.1.3 EE 1	L'ESSMS organise des actions de sensibilisation à la bientraitance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...). <i>Comment un remplaçant, un bénévole ou un intervenant extérieur reçoit-il les repères avant d'intervenir ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Droits de la personne accompagnée		
3.2.1 EE 1	L'ESSMS identifie les besoins des personnes accompagnées pour vivre dans des conditions matérielles et un cadre de vie respectueux de leurs droits fondamentaux. <i>Comment l'EHPAD recueille-t-il les besoins matériels de chaque résident et les difficultés liées à son cadre de vie ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.2.1 EE 2	L'ESSMS connaît les ressources mobilisables pour aider les personnes accompagnées dans leurs démarches. <i>À qui l'équipe fait-elle appel lorsque le besoin matériel ou le cadre de vie dépasse sa réponse immédiate ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.2.1 EE 3	L'ESSMS oriente ou accompagne les personnes dans leurs démarches. <i>Sur une demande récente, quelles étapes ont conduit à une aide effective pour le résident ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.2.2 EE 1	L'ESSMS organise ses espaces de vie pour apporter un cadre de vie respectueux de l'intimité, de l'intégrité et de la dignité aux personnes accompagnées. <i>Comment les chambres et espaces communs sont-ils aménagés pour préserver l'intimité et la dignité des résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.2.2 EE 2	L'ESSMS s'assure de la bonne utilisation de ces espaces. <i>Comment la direction vérifie-t-elle que l'usage réel des espaces respecte les droits des résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
Expression et participation de la personne accompagnée		
3.3.1 EE 1	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation. <i>Quels lieux permettent aux résidents de se retrouver ou de recevoir des visiteurs selon leurs souhaits ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.3.1 EE 2	L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être. <i>Où un résident peut-il se retirer pour être au calme ou bénéficier d'un temps apaisant ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.3.1 EE 3	L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations. <i>Comment les résidents connaissent-ils ces lieux et y accèdent-ils effectivement, y compris avec une aide ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement		
3.4.1 EE 1	L'ESSMS s'engage dans une approche inclusive des accompagnements proposés. <i>Quelle place l'EHPAD donne-t-il aux liens et aux activités que le résident souhaite conserver hors de l'établissement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.1 EE 2	L'ESSMS s'organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive. <i>Qu'est-ce qui rend ces liens extérieurs possibles dans le fonctionnement quotidien ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.1 EE 3	L'ESSMS partage sa stratégie d'accompagnement dans une approche inclusive avec l'ensemble des parties prenantes. <i>Comment la stratégie est-elle comprise par les résidents, le CVS, les proches et les partenaires ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.2 EE 1	L'ESSMS identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l'accompagnement. <i>Quelles ressources locales répondent aux besoins exprimés par les résidents et lesquelles peuvent réellement intervenir ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.4.2 EE 2	L'ESSMS mobilise les partenaires lui permettant d'enrichir son offre d'accompagnement. <i>Quel partenaire a apporté récemment quelque chose que l'EHPAD ne pouvait proposer seul ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.3 EE 1	L'ESSMS développe ou s'intègre à des projets communs avec d'autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d'accompagnement. <i>Dans quel projet partagé l'EHPAD joue-t-il un rôle défini et quels résidents en bénéficient ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.4 EE 1	L'ESSMS s'engage dans des actions d'innovation pour améliorer la qualité des accompagnements et les modalités d'intervention. <i>Quelle pratique nouvelle ou adaptée a été expérimentée en réponse à un besoin repéré ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.4 EE 2	L'ESSMS valorise ses actions d'innovation auprès des autorités. <i>Quelle action a été portée à la connaissance de l'autorité concernée et par quel canal ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.5 EE 1	L'ESSMS mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire. <i>Qui, sur le territoire, sait ce que l'EHPAD peut apporter et dans quelles limites ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.5 EE 2	L'ESSMS participe à des événements sur son territoire. <i>À quel événement du territoire l'EHPAD a-t-il effectivement pris part et dans quel but ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.4.5 EE 3	L'ESSMS organise des événements ouverts à son environnement pour favoriser les interactions et partenariats. <i>Quel événement ouvert à l'extérieur a créé des échanges utiles avec les résidents ou partenaires ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
Accompagnement à l'autonomie		
3.5.1 EE 1	L'ESSMS définit sa stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Quelles situations de perte d'autonomie ou d'isolement l'EHPAD a-t-il retenues comme prioritaires ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.5.1 EE 2	L'ESSMS communique sur les modalités de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement des personnes accompagnées. <i>Comment les résidents, proches et professionnels connaissent-ils les possibilités concrètes de maintien des capacités et des liens ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.5.1 EE 3	L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. <i>Quel changement observé chez les résidents a conduit à réviser les priorités ou les moyens ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Accompagnement à la santé		
3.6.1 EE 1	L'ESSMS définit sa stratégie de gestion du risque médicamenteux. <i>Qui pilote le circuit du médicament dans cet EHPAD et quelles étapes critiques a-t-il identifiées ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.6.1 EE 2	L'ESSMS communique sur les règles de sécurisation du circuit du médicament. <i>Comment les professionnels concernés disposent-ils de la règle à appliquer à chaque étape ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.6.1 EE 3	L'ESSMS évalue régulièrement son circuit du médicament. <i>Quelle évaluation a examiné le circuit réel et qu'a-t-elle fait évoluer ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.6.1 EE 4	L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. <i>Après quel événement ou changement le circuit a-t-il été revu ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.7.1 EE 1	L'ESSMS définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux. <i>Quels risques infectieux propres à l'EHPAD ont déterminé les priorités de la direction ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.7.1 EE 2	L'ESSMS communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. <i>Comment une consigne à jour atteint-elle les équipes, remplaçants et intervenants concernés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.7.1 EE 3	L'ESSMS évalue régulièrement le respect des règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. <i>Quelle pratique a été évaluée et que montrent les résultats ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.7.1 EE 4	L'ESSMS actualise sa stratégie autant que nécessaire. <i>Quel signal ou changement a entraîné une révision des mesures de prévention ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Politique ressources humaines		
3.8.2 EE 1	L'ESSMS dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels et intervenants. <i>Que reçoit et apprend une personne avant d'intervenir seule auprès des résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.2 EE 2	L'ESSMS s'assure de sa mise en œuvre. <i>Un nouveau professionnel ou intervenant choisi a-t-il effectivement bénéficié de l'accueil prévu ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.3 EE 1	L'ESSMS suit les évolutions de son secteur. <i>Quelles évolutions récentes ont changé les compétences ou l'organisation attendues en EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.3 EE 2	L'ESSMS met en œuvre une gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP). <i>Comment les compétences actuelles et à venir sont-elles connues et développées ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.3 EE 3	L'ESSMS adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie. <i>Quelle évolution a modifié les compétences recherchées ou les parcours proposés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.8.4 EE 1	L'ESSMS s'assure de la qualification des professionnels qu'il recrute. <i>Quels contrôles sont effectués avant qu'une personne exerce les fonctions pour lesquelles elle est recrutée ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.4 EE 2	L'ESSMS identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur. <i>Quels besoins de formation ressortent des risques et des pratiques constatés dans l'EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.4 EE 3	L'ESSMS met en œuvre son plan de formation. <i>Quelles formations programmées ont été réalisées et auprès de qui ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.5 EE 1	L'ESSMS définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli. <i>Comment les horaires et modalités de travail répondent-ils aux habitudes et besoins des résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.8.5 EE 2	L'ESSMS organise l'activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes. <i>Que se passe-t-il lors d'une absence, d'un changement d'équipe ou d'un pic d'activité ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.1 EE 1	L'ESSMS définit une politique de qualité de vie au travail (QVT). <i>Quelles priorités QVT la direction a-t-elle retenues à partir du travail réel en EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.1 EE 2	L'ESSMS identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre. <i>Quelles actions répondent à chacun des problèmes prioritaires repérés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.1 EE 3	L'ESSMS communique sur les actions menées. <i>Comment les équipes savent-elles ce qui a changé après leurs remontées ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.9.2 EE 1	L'ESSMS définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l'environnement de travail des professionnels. <i>Quels aspects des locaux, équipements et conditions de travail ont été priorités ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.2 EE 2	L'ESSMS met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l'environnement de travail. <i>Quel aménagement réalisé a amélioré une tâche ou réduit une difficulté concrète ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.3 EE 1	L'ESSMS organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière. <i>Où les équipes discutent-elles du travail réel et que deviennent leurs propositions ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.9.3 EE 2	L'ESSMS organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels à fréquence régulière. <i>Quel soutien peut être mobilisé après une situation difficile et comment l'équipe y accède-t-elle ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
Démarche qualité et gestion des risques		
3.10.1 EE 1	L'ESSMS définit sa politique d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques au regard notamment des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention. <i>Quelles priorités qualité et risques la direction a-t-elle retenues pour les résidents ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.1 EE 2	L'ESSMS s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche. <i>Quel appui externe a été mobilisé pour un risque ou une amélioration précise ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.1 EE 3	L'ESSMS communique régulièrement sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes. <i>Quels résultats et actions sont partagés avec résidents, CVS, proches, équipes et partenaires concernés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.10.2 EE 1	L'ESSMS met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques. <i>Qui décide, suit et clôt les actions qualité dans l'EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.2 EE 2	L'ESSMS évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des RBPP, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention. <i>Comment sait-on que la démarche améliore l'accompagnement au-delà de la fermeture des actions ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.10.2 EE 3	L'ESSMS révisé sa démarche autant que nécessaire. <i>Quelle limite observée a modifié le pilotage de la qualité ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.11.1 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence. <i>Quelles situations sensibles ont été repérées avec les équipes de cet EHPAD ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.11.1 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés. <i>Pour chaque risque retenu, quelle mesure prévient, détecte ou traite la situation ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.11.2 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS analyse les signalements de maltraitance et de violence. <i>Comment un signal est-il examiné sans attendre une preuve définitive de maltraitance ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.11.2 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS met en place des actions correctives. <i>Qu'est-ce qui a changé après l'analyse d'un signalement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.12.1 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS organise le recueil des plaintes et des réclamations. <i>Comment un résident, y compris avec une difficulté d'expression, peut-il formuler une insatisfaction ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.12.1 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS organise le traitement des plaintes et des réclamations. <i>Qui examine la plainte, protège si besoin le résident et suit la réponse ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.12.2 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS communique sur le traitement des réclamations et des plaintes auprès des parties prenantes. <i>Quelles informations issues des plaintes sont partagées avec le CVS et les équipes ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.12.2 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte. <i>Sur un cas choisi, la personne sait-elle ce qui a été décidé et pourquoi ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.13.1 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS organise le recueil des événements indésirables. <i>Comment un professionnel de jour ou de nuit signale-t-il un incident ou un presque accident ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.13.1 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS organise le traitement des événements indésirables. <i>Qui protège d'abord le résident, puis analyse et suit l'événement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.13.2 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS communique sur les événements indésirables et leur traitement auprès des parties prenantes. <i>Quels enseignements sont communiqués aux équipes, au CVS et aux personnes concernées ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.13.2 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS signale les événements indésirables graves aux autorités. <i>Comment la direction décide-t-elle du circuit réglementaire et vérifie-t-elle l'envoi ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.14.1 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS définit avec les professionnels un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité. <i>Le plan bleu permet-il de décider et d'assurer les besoins essentiels des résidents lors d'une crise ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	

CRITÈRE	ÉLÉMENT D'ÉVALUATION HAS, QUESTION ET COTATION	CONSTATS ET PREUVES VUES
3.14.1 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS actualise ce plan autant que nécessaire. <i>Quand le plan bleu a-t-il été éprouvé et que s'est-il passé après le dernier exercice ou incident ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.14.2 EE 1 ▲ IMP.	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en interne. <i>Qui connaît son rôle et où trouve les consignes utilisables pendant une crise ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.14.2 EE 2 ▲ IMP.	L'ESSMS communique son plan de gestion de crise en externe. <i>Quels partenaires et autorités disposent des informations de coordination nécessaires ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ *	
3.15.1 EE 1	L'ESSMS définit une politique de développement durable. <i>Quels effets environnementaux de l'activité de l'EHPAD sont priorités et pourquoi ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.15.1 EE 2	L'ESSMS met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage. <i>Quel achat ou flux de déchets a été modifié sans dégrader l'accompagnement ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.15.2 EE 1	L'ESSMS formalise une stratégie numérique. <i>Quels usages numériques l'EHPAD veut-il développer pour les résidents et les professionnels ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.15.2 EE 2	L'ESSMS met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie. <i>Quelle évolution prévue est aujourd'hui utilisée et accompagnée sur le terrain ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	
3.15.2 EE 3	L'ESSMS s'assure de la sécurisation des données et des accès. <i>Qui peut consulter ou modifier le dossier d'un résident et comment les accès sont-ils contrôlés ?</i> ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ * ☐ NC	

RÉCAPITULATIF DES COTATIONS

Entretien avec la gouvernance · 33 critères

Une case par élément d'évaluation (plus une case pour la cotation CVS quand le critère y figure). Cotation du critère = moyenne des cotations, * compté 4, NC non compté. Tout critère impératif ▲ coté 1, 2 ou 3 appelle un plan d'action spécifique.

CRITÈRE	NIVEAU	ENTRETIEN	COTATIONS DES EE	MOYENNE	ACTION, PILOTE, ÉCHÉANCE
3.1.1	Standard	Gouv. + CVS			
3.1.2	Standard	Gouv.			
3.1.3	Standard	Gouv.			
3.2.1	Standard	Gouv.			
3.2.2	Standard	Gouv. + CVS			
3.3.1	Standard	Gouv.			
3.4.1	Standard	Gouv.			
3.4.2	Standard	Gouv.			
3.4.3	Standard	Gouv.			
3.4.4	Standard	Gouv.			
3.4.5	Standard	Gouv.			
3.5.1	Standard	Gouv.			
3.6.1	Standard	Gouv.			
3.7.1	Standard	Gouv.			
3.8.2	Standard	Gouv.			
3.8.3	Standard	Gouv.			
3.8.4	Standard	Gouv.			
3.8.5	Standard	Gouv.			
3.9.1	Standard	Gouv.			
3.9.2	Standard	Gouv.			
3.9.3	Standard	Gouv.			
3.10.1	Standard	Gouv. + CVS			
3.10.2	Standard	Gouv. + CVS			
3.11.1	▲ Impératif	Gouv.			
3.11.2	▲ Impératif	Gouv.			
3.12.1	▲ Impératif	Gouv.			
3.12.2	▲ Impératif	Gouv. + CVS			
3.13.1	▲ Impératif	Gouv.			
3.13.2	▲ Impératif	Gouv. + CVS			
3.14.1	▲ Impératif	Gouv. + CVS			
3.14.2	▲ Impératif	Gouv.			
3.15.1	Standard	Gouv.			
3.15.2	Standard	Gouv.			

SYNTHÈSE ET PRIORITÉS