



Ma fiche évaluation

Aide-soignant·e et AES en EHPAD

Mes repères qualité au quotidien, reliés aux critères du référentiel d'évaluation des ESSMS.

15 repères pratiques

Langage terrain

Manuel HAS juillet 2025

Repères pratiques Hospi-Academy, établis le 11 octobre 2026 à partir du référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS et du manuel d'évaluation HAS actualisé le 8 juillet 2025. Les exemples et questions sont des propositions pédagogiques, à adapter au métier, aux activités et aux procédures de l'EHPAD ; ce document n'est ni une publication ni une validation de la HAS.

IMPÉRATIF Une cotation 1, 2 ou 3 impose un plan d'action spécifique

STANDARD Attendu de l'évaluation

1 Les soins d'hygiène et de confort

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.2 **IMPÉRATIF**

Respecter la dignité et l'intégrité à chaque soin

Se présenter, expliquer, demander l'accord avant la toilette, l'habillage ou le change et couvrir le corps. Parler au résident plutôt qu'à son proche ou à un collègue. Respecter son rythme de lever, ses habitudes et le nom ou prénom qu'il souhaite. Devant un refus, écouter, différer ou proposer un relais, et le transmettre.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment faites-vous lorsqu'un résident refuse sa toilette ce matin ?*

2.2.3 **IMPÉRATIF**

Préserver l'intimité dans la chambre

Frapper, attendre la réponse lorsque c'est possible et s'annoncer avant d'entrer. Porte ou rideau fermé pendant la toilette, résident couvert, échanges non audibles dans le couloir. Laisser au résident des moments privés avec ses visiteurs.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Que faites-vous avant d'entrer dans la chambre d'un résident ?*

2.2.4 **IMPÉRATIF**

Respecter les croyances et la vie spirituelle

Faciliter une demande du résident (visite, temps de recueillement, habitude alimentaire) sans présumer de sa religion. Ne jamais faire pression pour participer ou non à une activité religieuse. Transmettre la demande au bon interlocuteur sans exposer ses convictions.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident souhaite recevoir la visite d'un représentant de son culte : à qui transmettez-vous sa demande ?*

3.6.2 IMPÉRATIF**Connaître la limite de son rôle dans le circuit du médicament**

L'aide à la prise peut être confiée à un professionnel chargé des actes de la vie courante lorsque les conditions de l'article L. 313-26 du CASF sont réunies ; elle ne se confond pas avec une administration. Vérifier l'identité du résident et le pilulier prévu, tracer la prise ou la non-prise selon l'organisation de l'EHPAD et appeler l'infirmier au moindre doute : refus, comprimé tombé, pilulier qui ne semble pas conforme.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels médicaments pouvez-vous aider à prendre, et que faites-vous si le résident refuse ?*

3 La sécurité au quotidien**2.2.1 IMPÉRATIF****Soutenir la liberté d'aller et venir**

Accompagner le résident qui souhaite sortir ou rejoindre le jardin, plutôt que l'en empêcher. Connaître les mesures individuelles prévues pour un résident et ne pas appliquer de restriction collective. Signaler toute porte, consigne ou pratique qui limite les déplacements sans raison.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident veut aller au jardin et a des difficultés de marche : comment l'accompagnez-vous ?*

2.4.3 STANDARD**Prévenir les chutes**

Repérer les résidents à risque, laisser la sonnette et les aides techniques à portée, adapter l'éclairage et le chaussage. Transmettre et déclarer toute chute, même sans conséquence apparente.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quelles précautions prenez-vous pour un résident qui a déjà chuté ?*

2.4.4 STANDARD**Repérer la dénutrition et les troubles de la déglutition**

Observer ce que le résident mange et boit, ses difficultés à avaler, une perte d'appétit ou de poids, et le transmettre à l'infirmier. Respecter la texture et le régime prévus.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment transmettez-vous une difficulté à avaler ou un repas laissé ?*

1.16.2 STANDARD

Repérer et signaler la douleur

Vous êtes souvent le premier à voir qu'un résident a mal : grimaces, gémissements, refus de mobilisation, changement de comportement. Le signaler à l'infirmier et utiliser les grilles comportementales si vous y êtes formé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment repérez-vous qu'un résident a mal lorsqu'il ne peut pas le dire ?*

4 Observer, transmettre et signaler

Repères à adapter à votre EHPAD

3.13.3 IMPÉRATIF

Déclarer un événement indésirable

Mettre d'abord le résident en sécurité, puis déclarer l'événement sur le support prévu : chute, erreur interceptée, incident de matériel. Décrire les faits sans chercher de coupable et participer à l'analyse en équipe.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *À qui et sur quel support déclarez-vous une chute survenue pendant votre service ?*

3.11.1 IMPÉRATIF

Repérer et signaler une situation à risque de maltraitance

Connaître les situations à risque (toilette imposée, attente prolongée, paroles blessantes, refus non entendu) et le circuit de signalement. Protéger le résident et alerter sans délai ; ne jamais banaliser.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si vous êtes témoin d'un geste brusque envers un résident, que faites-vous ?*

3.12.3 IMPÉRATIF

Faire remonter une plainte orale

Un résident ou un proche qui se plaint (linge perdu, attente après la sonnette, repas froid) n'a pas à écrire de lettre : transmettre sa plainte au responsable désigné. Appliquer ensuite les corrections décidées en équipe.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident se plaint auprès de vous d'attendre longtemps après avoir sonné : que devient sa plainte ?*

2.2.7 IMPÉRATIF

Respecter la confidentialité

Ne parler d'un résident qu'aux professionnels concernés, jamais dans le couloir ni devant d'autres familles. Ne pas laisser de document ou d'écran visible et ne jamais envoyer de photo ou d'information par une messagerie personnelle.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment protégez-vous les informations d'un résident pendant les transmissions ?*

2.2.5 IMPÉRATIF

Respecter le droit à l'image

Avant de prendre ou de diffuser une photo, vérifier le choix du résident pour cet usage précis. L'absence de refus ne vaut pas autorisation, et un proche ne peut pas décider à sa place.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Où vérifiez-vous si un résident accepte d'apparaître sur une photo d'activité ?*

T En toutes circonstances

Repères à adapter à votre EHPAD

3.14.1 · Impératif · Connaître son rôle dans le Plan bleu

Savoir où se trouve la fiche du Plan bleu qui concerne son poste, qui alerter et qui peut activer le plan. En cas de canicule, d'épidémie, de panne ou d'absence massive, appliquer les consignes prévues pour l'eau, les repas, les soins et la surveillance des résidents. Participer aux exercices et aux retours d'expérience.

3.7.2 · Standard · Appliquer les actions de prévention du risque infectieux

Respecter l'hygiène des mains et les précautions prévues par l'EHPAD, utiliser les équipements de protection selon la situation et appliquer les consignes renforcées en période d'épidémie. Signaler sans attendre les signes d'infection ou les cas groupés.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

2.2.1 · 2.2.2 · 2.2.3 · 2.2.4 · 2.2.5 · 2.2.7 · 3.6.2 · 3.11.1 · 3.12.3 · 3.13.3 · 3.14.1

Préparer un exemple concret

Une situation récente, ce que vous avez fait, ce qui a été tracé et ce qui a changé ensuite. Les documents cités sont des exemples de supports, pas une liste officielle de preuves exigées.

Ce que vous dites, ce que l'on observe

L'évaluateur croise votre entretien avec les documents et l'observation du terrain, de jour comme de nuit : une pratique décrite doit se retrouver dans les faits.

Savoir à qui s'adresser

Vous n'avez pas à tout connaître par cœur : savoir où trouver la procédure et qui alerter fait partie de la réponse attendue.

Accompagné traceur : Méthode d'évaluation du chapitre 1 : entretien avec une personne accompagnée sur son accompagnement, suivi d'un entretien avec les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

Critère impératif : Le référentiel en compte 18 sur 157. Ses éléments d'évaluation ne peuvent pas être cotés « non concerné ». Une cotation 1, 2 ou 3 impose à l'EHPAD un plan d'action spécifique, transmis à l'autorité compétente.

Traceur ciblé : Méthode d'évaluation du chapitre 2 : entretien avec les professionnels de terrain sur une thématique, pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus et sa maîtrise.

Élément d'évaluation : Attendu précis coté de 1 à 4 par l'évaluateur. La cotation d'un critère est la moyenne de ses éléments d'évaluation.

Audit système : Méthode d'évaluation du chapitre 3 : entretien avec la gouvernance sur l'organisation définie, complété par un entretien avec les professionnels pour vérifier sa mise en œuvre.

CVS : Conseil de la vie sociale. Ses membres sont rencontrés lors de la visite d'évaluation pour croiser les regards sur le fonctionnement de l'EHPAD.

Références

- [HAS · Référentiel et manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS \(actualisé le 8 juillet 2025\)](#)
- [HAS · Mettre en œuvre l'évaluation des ESSMS](#)
- [HAS · Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement \(mis à jour en mars 2026\)](#)
- [HAS · Bientraitance et maltraitance en établissement : Comprendre et agir](#)
- [HAS-FORAP · L'analyse des évènements indésirables associés aux soins : mode d'emploi \(mis à jour en mai 2026\)](#)
- [HAS · Accompagner la vie intime, affective et sexuelle des personnes en ESSMS, volet 1](#)
- [CNIL · Recommandation sur la vidéosurveillance dans les chambres d'EHPAD \(2024\)](#)