



Ma fiche évaluation

Accueil et services administratifs

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

13 repères pratiques

Premier contact

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 Accueillir et informer

Repères à adapter à votre EHPAD

1.2.6 STANDARD

Informer le résident de ses droits ou l'orienter

Remettre et expliquer l'essentiel du livret d'accueil : à qui s'adresser, comment faire une réclamation, accéder à son dossier, rencontrer la personne qualifiée. Adapter l'explication à la personne et orienter vers le bon interlocuteur ce qui dépasse votre rôle.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un nouveau résident demande à qui s'adresser s'il n'est pas satisfait : que lui répondez-vous ?*

1.2.3 STANDARD

Informer sur la personne de confiance

Informé systématiquement la personne accueillie de la possibilité de désigner une personne de confiance et de son rôle, sans l'imposer. Ne pas la confondre avec la personne à prévenir.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quelle différence faites-vous entre personne de confiance et personne à prévenir ?*

2.2.6 IMPÉRATIF

Rendre disponibles les supports légaux

Remettre le livret d'accueil avec ses annexes (Charte des droits et libertés de la personne accueillie, règlement de fonctionnement) et veiller à l'affichage de la Charte. Indiquer les interlocuteurs locaux et les moyens de contact, y compris pour un résident qui ne lit pas aisément.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels documents remettez-vous à l'admission, et comment les expliquez-vous à un résident qui lit difficilement ?*

2 Le dossier d'admission et le contrat de séjour

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.5 IMPÉRATIF

Recueillir le choix sur le droit à l'image

Utiliser une autorisation qui distingue les usages (photo d'identification dans le dossier, affichage interne, journal, site ou réseau social) et permet de refuser chacun. Expliquer chaque usage, conserver la fiche datée dans le dossier et enregistrer toute modification ou demande de retrait. Une case d'accord global imposée à l'admission ne démontre pas un choix éclairé.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident accepte d'être pris en photo pour le journal interne mais pas pour le site : comment l'enregistrez-vous ?*

2.2.1 IMPÉRATIF

Gérer l'annexe au contrat de séjour

Lorsqu'une mesure individuelle de sécurité est décidée par l'équipe, préparer l'annexe au contrat de séjour selon le modèle réglementaire, organiser sa signature et conserver l'annexe signée. Rappeler qu'elle ne concerne que des résidents pour lesquels une mesure est strictement nécessaire, pas chaque admission.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Où sont conservées les annexes signées, et comment savez-vous qu'une réévaluation approche ?*

2.2.7 IMPÉRATIF

Protéger les informations au guichet

Aucun dossier ni écran visible du public, poste verrouillé en cas d'absence, échanges à voix basse ou dans un bureau fermé. Ne transmettre aucune information de santé : orienter le proche vers le bon professionnel. Ne consulter que les informations utiles à sa mission.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un proche appelle pour savoir comment va sa mère : que pouvez-vous lui dire ?*

3.12.1 IMPÉRATIF

Recueillir une réclamation

Accepter une réclamation orale, écrite ou par courriel, mettre à disposition le formulaire prévu et transmettre sans délai au responsable désigné. Ne pas exiger qu'un résident écrive lui-même sa plainte.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Une famille mécontente se présente à l'accueil : comment sa réclamation est-elle enregistrée et transmise ?*

2.2.4 IMPÉRATIF

Faciliter une demande liée aux croyances

Transmettre une demande de visite d'un représentant de culte ou d'un temps de recueillement selon la modalité prévue par le livret ou le règlement, sans exposer les convictions du résident.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un représentant de culte demandé par un résident peut-il venir le rencontrer ?*

2.3.1 STANDARD

Faciliter les visites et les liens

Accueillir les visiteurs, informer des modalités de visite et faciliter les appels et rencontres que le résident souhaite, dans le respect de ses choix sur les personnes qu'il veut recevoir.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident ne souhaite pas recevoir un visiteur qui se présente : comment réagissez-vous ?*

4 Signaler et alerter

3.13.3 IMPÉRATIF

Déclarer un événement indésirable

Un incident à l'accueil (erreur de dossier, perte de documents, envoi d'information au mauvais destinataire, comportement agressif d'un visiteur) se déclare sur le support prévu.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Vous avez envoyé un document au mauvais destinataire : que faites-vous ?*

3.11.1 IMPÉRATIF

Alerter face à une situation à risque

Un proche ou un résident peut confier à l'accueil une inquiétude sur un mauvais traitement : l'écouter, ne pas banaliser et transmettre immédiatement selon le circuit prévu.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Une fille de résident vous confie une inquiétude sur la façon dont sa mère est traitée : que faites-vous ?*

T En toutes circonstances

Repères à adapter à votre EHPAD

3.14.2 · Impératif · Tenir à jour l'annuaire de crise

L'accueil et le standard connaissent les numéros de crise et d'astreinte et signalent une coordonnée qui ne fonctionne plus. En cas d'activation du Plan bleu, appliquer les consignes d'accueil et d'information des familles.

2.2.7 · Impératif · Sécuriser les échanges administratifs

Utiliser le canal prévu pour les données sensibles, jamais une messagerie personnelle, et ne joindre que les pièces nécessaires.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

2.2.1 · 2.2.4 · 2.2.5 · 2.2.6 · 2.2.7 · 3.11.1 · 3.12.1 · 3.13.3 · 3.14.2

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.

LEXIQUE RAPIDE : LES MOTS DE L'ÉVALUATION ESSMS

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.

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.

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.

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.

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.

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 événements 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 \(2024\)](#)