



Ma fiche évaluation Direction d'EHPAD

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

16 repères pratiques

Audit système · gouvernance

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 Droits et libertés des résidents

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.6 **IMPÉRATIF**

Organiser l'exercice des droits

Définir avec les professionnels les modalités concrètes qui rendent les droits exerçables : sorties, visites, expression, accès au dossier, refus et choix. Rendre utilisables les supports légaux (livret d'accueil, Charte des droits et libertés de la personne accueillie, règlement de fonctionnement), nommer les interlocuteurs et corriger un obstacle remonté par un résident ou un professionnel.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quel obstacle signalé par un résident avez-vous levé, et comment le vérifiez-vous aujourd'hui ?*

2.2.1 **IMPÉRATIF**

Garantir l'encadrement des restrictions

S'assurer que toute mesure limitant les déplacements d'un résident suit la procédure prévue (évaluation pluridisciplinaire, annexe au contrat de séjour, recherche du consentement, réévaluation au moins semestrielle) et qu'aucune restriction collective de fait n'existe dans l'établissement, de jour comme de nuit.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Combien de résidents ont une annexe au contrat de séjour, et comment vous assurez-vous qu'il n'existe pas de restriction collective ?*

2.2.7 **IMPÉRATIF**

Garantir la confidentialité et la protection des données

Définir l'organisation : habilitations par métier, retrait des accès des personnes parties, registre des traitements, information des résidents sur l'usage de leurs données, canal sécurisé pour les échanges extérieurs, sensibilisation des équipes.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Qui accède à quelles informations du dossier d'un résident, et comment les accès des personnes parties sont-ils retirés ?*

3.1.1 **STANDARD****Définir la stratégie de bientraitance**

Définir la stratégie de bientraitance de l'EHPAD et en partager une définition commune avec l'ensemble des professionnels.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment la bientraitance est-elle définie et partagée avec les équipes ?*

3.11.1 **IMPÉRATIF****Définir avec les professionnels le plan de prévention de la maltraitance**

Identifier avec tous les métiers, nuit comprise, les situations à risque propres à l'EHPAD et les risques liés à l'organisation (rythmes imposés, effectifs, défaut de relais). Relier chaque risque prioritaire à une action, un signal d'alerte, une protection et un responsable, inscrire la démarche dans le projet d'établissement et réviser le plan.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Montrez-nous un risque de votre cartographie, les professionnels qui l'ont identifié et l'action associée.*

3.11.2 **IMPÉRATIF****Traiter les signalements de maltraitance**

Décider sans délai des mesures de protection, faire analyser les faits, informer les autorités compétentes lorsque les conditions de l'article L. 331-8-1 du CASF sont réunies, puis suivre les actions correctives jusqu'à la vérification de leur effet. Informer le résident des suites qui peuvent lui être communiquées.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Sur un signalement anonymisé, retracez la chronologie : protection, analyse, transmission, actions, vérification.*

3 **Plaintes et événements indésirables**3.12.1 **IMPÉRATIF****Organiser le recueil et le traitement des plaintes**

Rendre les voies de recueil utilisables par tous, y compris un résident qui ne peut pas écrire. Désigner le responsable du traitement et son relais, tenir un registre confidentiel et instruire chaque plainte jusqu'à sa clôture.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment une plainte orale reçue par un agent hôtelier parvient-elle jusqu'à vous ?*

3.12.2 IMPÉRATIF

Communiquer sur le traitement des plaintes

Assurer une réponse individuelle au plaignant, adaptée à sa compréhension, et présenter au CVS et aux équipes un bilan anonymisé des thèmes et des corrections.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quel retour a reçu le dernier résident qui a fait une réclamation ?*

3.13.1 IMPÉRATIF

Organiser le recueil et le traitement des EI

Mettre en place un circuit de déclaration accessible à tous les métiers, la nuit et le week-end. Trier l'événement courant, l'événement à analyser en profondeur et la situation à signaler, et suivre chaque action jusqu'à sa vérification.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment décidez-vous qu'un événement doit faire l'objet d'une analyse approfondie ou d'un signalement externe ?*

3.13.2 IMPÉRATIF

Communiquer sur les EI et signaler aux autorités

Tracer l'information donnée au résident ou à son représentant. Pour les faits relevant de l'article L. 331-8-1 du CASF, transmettre le formulaire aux autorités et confirmer par écrit dans les 48 heures une alerte donnée oralement. Informer le CVS des faits qui affectent l'organisation ou le fonctionnement.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Pour le dernier événement signalé à l'autorité, où retrouvez-vous le formulaire, sa date d'envoi et l'information du CVS ?*

4 Médicament et gestion de crise

Repères à adapter à votre EHPAD

3.6.1 STANDARD

Définir la stratégie de gestion du risque médicamenteux

Formaliser le circuit propre à l'EHPAD, avec ou sans pharmacie à usage intérieur, en lien avec les officines, le médecin coordonnateur et l'IDEC, et s'assurer de sa mise en œuvre.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment vous assurez-vous que la stratégie de gestion du risque médicamenteux est appliquée ?*

3.14.1 IMPÉRATIF

Définir et réviser le Plan bleu avec les professionnels

Intégrer le Plan bleu au projet d'établissement, construire les scénarios avec les équipes (canicule, épidémie, panne, absence massive), le faire arrêter par l'instance compétente après consultation du CVS et des instances représentatives du personnel, et le réviser chaque année.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment les professionnels et le CVS ont-ils contribué à la dernière révision du Plan bleu ?*

3.14.2 IMPÉRATIF

Communiquer le Plan bleu en interne et en externe

Remettre à chaque équipe la fiche qui la concerne et tracer la transmission du plan au préfet, à l'ARS et au SAMU. Tenir un annuaire de crise vérifié.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quand le Plan bleu a-t-il été transmis aux autorités, et comment les équipes de nuit en connaissent-elles la version en vigueur ?*

T En toutes circonstances

Repères à adapter à votre EHPAD

3.10.1 · Standard · Définir la politique qualité et gestion des risques

Fixer les orientations qualité de l'EHPAD, désigner qui pilote la démarche et organiser le suivi des résultats.

3.8.5 · Standard · Organiser le travail pour la sécurité et la continuité

Définir des modalités de travail qui garantissent la sécurité et la continuité de l'accompagnement, notamment la nuit et les week-ends.

3.8.2 · Standard · Accueillir et intégrer les nouveaux professionnels

Organiser un parcours d'intégration qui transmet les repères essentiels : signalement, EI, confidentialité, médicament, Plan bleu.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

2.2.1 · 2.2.6 · 2.2.7 · 3.11.1 · 3.11.2 · 3.12.1 · 3.12.2 · 3.13.1 · 3.13.2 · 3.14.1 · 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.

Critère impératif : Le référentiel en compte 18 sur 157. Ses éléments d'évaluation ne peuvent pas être

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

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

cotés « non concerné ». Une cotation moyenne de ses éléments 1, 2 ou 3 impose à l'EHPAD un plan d'évaluation.
d'action spécifique, transmis à l'autorité compétente.

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 · Bienveillance et gestion des signaux de maltraitance en établissement \(mis à jour en mars 2026\)](#)
- [HAS · Bienveillance 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 \(2024\)](#)

Hospi-Academy · Mes repères qualité · Évaluation ESSMS en EHPAD · Version du 11 octobre 2026 · Document pédagogique indépendant de la HAS