



Ma fiche évaluation

Agent hôtelier, ASH et animateur

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

13 repères pratiques

Vie quotidienne

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 Dans la chambre et les espaces de vie

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.3 IMPÉRATIF

Respecter la chambre comme un espace privé

Frapper, attendre la réponse lorsque c'est possible, se présenter et demander l'accord avant d'entrer, y compris pour le ménage ou le service d'un plateau. Ne pas déplacer les objets personnels sans l'accord du résident.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment entrez-vous dans la chambre d'un résident pour faire le ménage ?*

2.2.2 IMPÉRATIF

S'adresser au résident avec respect

Parler directement au résident, avec le nom ou le prénom qu'il souhaite, sans tutoiement imposé ni propos infantilisant. Respecter son rythme et ses habitudes, et prévenir l'équipe soignante si un geste ou une parole vous a semblé blessant.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment vous adressez-vous à un résident qui communique difficilement ?*

2.2.7 IMPÉRATIF

Garder la discrétion sur ce que l'on voit et entend

Ce que l'on apprend d'un résident en chambre ou au repas reste confidentiel. Ne pas en parler dans le couloir ni aux autres familles, et orienter vers le bon professionnel un proche qui pose des questions sur la santé du résident.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Une famille vous demande comment va un autre résident : que répondez-vous ?*

2.2.5 IMPÉRATIF

Vérifier le droit à l'image avant chaque photo

Avant une photo d'activité, savoir où vérifier le choix de chaque résident pour le support visé : affichage interne, journal, site ou réseau social. Cadrer autrement ou ne pas photographier un résident qui n'a pas donné son accord, sans lui demander de se justifier.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Vous préparez le journal de l'EHPAD : comment vérifiez-vous qui peut y apparaître ?*

2.2.4 IMPÉRATIF

Respecter les croyances et les opinions

Ne jamais imposer ni empêcher la participation à une activité religieuse. Faciliter une demande du résident (temps calme, visite, habitude alimentaire) et ne pas diffuser ses convictions.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident ne souhaite pas participer à une célébration organisée : comment réagissez-vous ?*

1.8.3 STANDARD

Respecter les choix de participation aux activités

Informar les résidents de l'offre d'activités, recueillir leurs attentes et respecter leur choix de participer ou non.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment recueillez-vous les envies d'activités des résidents ?*

2.3.1 STANDARD

Préserver les liens sociaux et affectifs

Faciliter les visites, les appels et les moments partagés avec les proches et entre résidents, dans un cadre privé lorsque le résident le souhaite.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment aidez-vous un résident à garder le lien avec ses proches ?*

3 Les repas

2.4.4 STANDARD

Contribuer à prévenir la dénutrition

Respecter la texture, le régime et les préférences prévus pour chaque résident, vérifier le plateau avant de servir et signaler à l'équipe soignante un repas laissé, une difficulté à avaler ou un résident qui ne boit pas.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *À qui signalez-vous un résident qui ne mange plus son repas ?*

3.13.3 IMPÉRATIF

Déclarer un événement, même hors des soins

Un incident de repas, une panne de chauffage, un sol glissant ou une chute observée sont aussi des événements à déclarer. Savoir à qui et sur quel support, y compris le week-end.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Vous constatez une panne qui expose les résidents : comment la déclarez-vous ?*

3.12.3 IMPÉRATIF

Transmettre une plainte orale

Un résident se plaint de son linge perdu ou d'un repas froid : transmettre sa plainte au responsable désigné, sans exiger qu'il écrive. Appliquer ensuite la correction décidée en équipe.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Que devient la plainte d'un résident sur son linge perdu ?*

3.11.1 IMPÉRATIF

Alerter face à une situation de maltraitance

Les équipes d'hôtellerie et d'animation voient beaucoup de choses. Toute situation qui expose un résident doit être signalée selon le circuit prévu, sans attendre ni banaliser.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Si vous êtes témoin d'une situation qui vous inquiète pour un résident, à qui la signalez-vous ?*

T En toutes circonstances**3.14.1 · Impératif · Connaître son rôle dans le Plan bleu**

Repas, eau, linge, entretien des locaux : savoir ce que prévoit la fiche du Plan bleu pour son poste en cas de canicule, d'épidémie ou de panne, et qui donne les consignes.

3.7.2 · Standard · Appliquer les règles d'hygiène et de bionettoyage

Respecter l'hygiène des mains, les protocoles d'entretien des chambres et des espaces communs et les consignes renforcées en période d'épidémie.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera**Critères impératifs de cette fiche**

2.2.2 · 2.2.3 · 2.2.4 · 2.2.5 · 2.2.7 · 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.

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 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 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 \(2024\)](#)