



Ma fiche évaluation Infirmier·ère en EHPAD

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

16 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 Le circuit du médicament

Repères à adapter à votre EHPAD

3.6.2 **IMPÉRATIF**

Sécuriser chaque étape du circuit du médicament

Vérifier l'ordonnance en vigueur et sa concordance avec le plan de prise ou le pilulier, y compris après une modification de traitement. Contrôler l'identité du résident, le médicament, la dose, la voie et le moment ; le pilulier ne dispense pas de vérifier. Respecter le stockage sécurisé (armoire, chariot, produits thermosensibles, stupéfiants si détenus). Tracer la prise, le refus ou l'omission et les suites données. Savoir ce qui relève de l'aide à la prise par un aide-soignant ou un AES et rester le relais en cas de doute.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Sur le dossier de ce résident, montrez-moi comment vous vérifiez la concordance entre l'ordonnance et le pilulier.*

3.6.4 **STANDARD**

Alerter en cas de risque lié aux médicaments

Repérer et transmettre au médecin les signes qui peuvent évoquer un effet indésirable ou une iatrogénie : somnolence, chute, confusion, troubles digestifs, refus répétés. Signaler les difficultés de déglutition qui posent la question de l'écrasement d'un comprimé ou de l'ouverture d'une gélule, sans le faire de sa propre initiative.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident devient somnolent après un changement de traitement : qui alertez-vous et comment ?*

2.2.2 IMPÉRATIF**Respecter la dignité et l'intégrité du résident**

Se présenter, expliquer le geste, rechercher l'accord du résident et protéger sa pudeur à chaque soin. S'adresser directement à lui, sans propos infantilisant, y compris lorsqu'il communique difficilement. Respecter son rythme et ses préférences connues ou expliquer la contrainte ponctuelle.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment préservez-vous la pudeur et l'accord du résident lors d'un soin ?*

2.2.3 IMPÉRATIF**Respecter la vie privée et l'intimité**

Frapper, attendre la réponse lorsque c'est possible et s'annoncer avant d'entrer. Fermer la porte ou le rideau pendant le soin et veiller à ce que les échanges ne soient pas audibles dans le couloir. Respecter la vie intime et affective du résident, qui ne disparaît pas avec l'entrée en EHPAD.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Dans quelles situations seulement l'urgence modifie-t-elle la règle d'entrée dans la chambre ?*

2.2.1 IMPÉRATIF**Soutenir la liberté d'aller et venir**

Favoriser les déplacements du résident plutôt qu'une interdiction générale. Une mesure individuelle limitant ses déplacements repose sur une évaluation pluridisciplinaire, recherche une solution moins restrictive, figure dans une annexe au contrat de séjour et est réévaluée au moins tous les six mois. Une contention relève de son propre encadrement clinique.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Pour un résident qui a une mesure individuelle de sécurité, où retrouvez-vous sa justification et sa réévaluation ?*

1.16.2 STANDARD**Repérer, évaluer et tracer la douleur**

Évaluer la douleur avec une échelle adaptée, y compris une échelle comportementale chez le résident qui ne peut pas l'exprimer (par exemple Algoplus ou Doloplus). Tracer le résultat et réévaluer après le traitement. S'appuyer sur les observations des aides-soignants et de l'entourage.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment évaluez-vous la douleur d'un résident qui ne peut pas la dire, et où le tracez-vous ?*

1.7.3 STANDARD

Réinterroger le refus et rechercher des alternatives

Un refus de soin ou de traitement appelle écoute et explication. Le tracer, en informer le médecin et rechercher avec le résident une alternative ou un autre moment, plutôt que d'imposer.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un résident refuse son traitement du soir : que faites-vous et que tracez-vous ?*

3 Transmissions et confidentialité

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.7 IMPÉRATIF

Protéger les informations du résident

N'accéder qu'aux dossiers des résidents que l'on accompagne, verrouiller le poste et ne rien laisser visible à l'accueil ou dans le couloir. Transmettre à l'extérieur (hôpital, médecin, pharmacie) uniquement ce qui est nécessaire, par le canal sécurisé prévu ; jamais par une messagerie personnelle. Respecter ce que le résident accepte de partager avec sa famille.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Un proche vous appelle pour connaître les résultats d'un résident : comment répondez-vous ?*

2.10.1 STANDARD

Partager les informations utiles entre professionnels

Transmettre aux équipes de jour et de nuit, aux remplaçants et aux autres métiers les informations dont ils ont besoin pour accompagner le résident, dans l'outil prévu, sans détail inutile sur son histoire personnelle.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment l'équipe de nuit est-elle informée d'un changement important pour un résident ?*

4 Événements, plaintes et maltraitance

Repères à adapter à votre EHPAD

3.13.3 IMPÉRATIF

Déclarer et analyser en équipe les événements indésirables

Après la mise en sécurité du résident, déclarer l'événement sur le support prévu, y compris une erreur interceptée, en décrivant les faits sans conclure seul sur les causes. Participer à l'analyse en équipe, qui recherche les facteurs liés à l'organisation et ne s'arrête pas à « un manque d'attention ». Appliquer les actions décidées.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Racontez-nous un événement analysé en équipe : qu'est-ce qui a changé dans vos pratiques depuis ?*

3.11.1 IMPÉRATIF

Contribuer à la prévention des risques de maltraitance

Participer à l'identification des situations à risque dans l'EHPAD : toilette imposée, attente prolongée, refus non entendu. Connaître le circuit de signalement, protéger immédiatement le résident et alerter. Ne jamais banaliser un signal.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : À qui signalez-vous une situation qui vous semble maltraitante, et que faites-vous d'abord ?

3.12.3 IMPÉRATIF

Analyser les plaintes en équipe

Transmettre au responsable désigné une plainte exprimée oralement par un résident ou un proche. Participer à l'analyse des plaintes qui concernent les pratiques de l'équipe et appliquer la correction décidée.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : Donnez un exemple de plainte qui a fait évoluer une pratique dans votre équipe.



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.

2.4.3 · Standard · Adapter l'accompagnement au risque de chute

Repérer les résidents exposés, adapter l'environnement et l'aide, réévaluer après chaque chute et déclarer l'événement. Rechercher avec le médecin un lien éventuel avec le traitement.

2.7.4 · Standard · Accompagner la fin de vie

Connaître et respecter les volontés recueillies du résident, soulager les symptômes avec l'équipe et soutenir les proches. Échanger en équipe pour adapter l'accompagnement.



Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

2.2.1 · 2.2.2 · 2.2.3 · 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.

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 \(2024\)](#)