



Ma fiche évaluation

Référent·e qualité en EHPAD

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

16 repères pratiques

Pilotage de la démarche

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 Préparer et piloter l'évaluation

Repères à adapter à votre EHPAD

3.10.2 STANDARD

Mettre en œuvre la démarche qualité et gestion des risques

Conduire l'autoévaluation à partir du référentiel et des grilles, construire le plan d'amélioration avec des pilotes et des échéances, et suivre ses résultats. Pour les 18 critères impératifs, rappeler aux équipes qu'aucun élément d'évaluation ne peut être coté « non concerné » et qu'une cotation 1, 2 ou 3 impose un plan d'action spécifique transmis à l'autorité compétente.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels critères impératifs votre autoévaluation a-t-elle identifiés comme fragiles, et quel plan d'action en est sorti ?*

3.10.1 STANDARD

Contribuer à la politique qualité

Aider la direction à formaliser la politique qualité et gestion des risques, ses priorités et ses modalités de suivi, et la faire connaître aux équipes.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment les équipes connaissent-elles les priorités qualité de l'EHPAD ?*

3.13.1 IMPÉRATIF**Faire fonctionner le circuit de recueil et de traitement**

Tenir le registre ou le tableau de suivi qui relie chaque déclaration à sa prise en charge, son responsable et l'état de l'action. Vérifier que le circuit recueille aussi les événements non soignants et ceux de la nuit.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment suivez-vous qu'une déclaration a bien donné lieu à une réponse et à une action ?*

3.13.2 IMPÉRATIF**Tracer la communication et les signalements**

Distinguer dans le suivi l'information donnée au résident, celle donnée aux équipes et celle destinée à l'instance collective, et conserver séparément les formulaires transmis aux autorités.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Pour un événement signalé, où retrouvez-vous l'information au résident et le formulaire envoyé à l'autorité ?*

3.13.3 IMPÉRATIF**Animer l'analyse en équipe**

Choisir les événements à analyser, réunir les professionnels impliqués, rechercher les facteurs contributifs et les barrières, et vérifier que l'action décidée est appliquée. Le guide HAS-FORAP d'analyse des EIAS et la grille ALARM peuvent servir d'appui, sans être imposés pour chaque EI.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quelle analyse récente a conduit à une action vérifiée sur le terrain ?*

3.13.4 STANDARD**Sensibiliser à la gestion des événements**

Former ou sensibiliser régulièrement les professionnels, nouveaux arrivants et remplaçants compris, à la déclaration et à l'analyse des événements.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Comment un nouvel arrivant apprend-il à déclarer un événement ?*

3.12.1 IMPÉRATIF

Organiser le recueil et le suivi

Tenir un registre confidentiel des réclamations, de la réception à la clôture. Faire une revue périodique par thèmes (repas, linge, soins, visites) et la distinguer de l'enquête de satisfaction.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels sont les thèmes de réclamation les plus fréquents cette année, et qu'a-t-on changé ?*

3.12.2 IMPÉRATIF

Organiser le retour au plaignant et le bilan

Vérifier qu'une réponse individuelle est tracée pour chaque réclamation et préparer le bilan anonymisé présenté au CVS et aux équipes.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Où retrouvez-vous la réponse apportée au dernier plaignant ?*

3.12.3 IMPÉRATIF

Faire analyser les plaintes par les équipes

Inscrire les plaintes qui concernent les pratiques à l'ordre du jour des réunions d'équipe et vérifier sur le terrain l'application de la correction. Un tableau de suivi tenu par la seule qualité ne suffit pas.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Montrez-nous une plainte analysée par une équipe et la preuve que la correction est appliquée.*

4 Maltraitance et crise

3.11.1 IMPÉRATIF

Construire la cartographie des risques de maltraitance

Animer les ateliers avec tous les métiers, consigner une cartographie datée et relier chaque risque prioritaire à une action suivie dans le plan.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quels métiers ont participé à la cartographie, et comment leurs alertes l'ont-elles fait évoluer ?*

3.14.1 **IMPÉRATIF**

Accompagner la révision du Plan bleu

Organiser la révision annuelle avec les équipes, tenir le tableau des versions et intégrer les enseignements des exercices et des événements réels.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quel exercice ou événement a conduit à modifier le Plan bleu ?*

3.14.3 **STANDARD**

Organiser les exercices et retours d'expérience

Organiser des exercices et des retours d'expérience partagés, et vérifier que les professionnels y participent.

QUESTION D'ENTRAÎNEMENT PROPOSÉE PAR HOSPI-ACADEMY : *Quel a été le dernier exercice et qu'en avez-vous retenu ?*

T En toutes circonstances

Repères à adapter à votre EHPAD

2.2.7 · Impératif · Protéger les données des registres

Registres des EI, des plaintes et des signalements : accès limité, données anonymisées dans les bilans, aucune information nominative dans les supports collectifs.

1.6.3 · Standard · Exploiter l'expression des résidents

Analyser avec les équipes l'expression recueillie auprès des résidents et en tirer des actions d'amélioration.

3.6.1 · Standard · Évaluer le circuit du médicament

Accompagner l'évaluation du circuit du médicament avec l'IDEC, le médecin coordonnateur et les officines.

3.8.6 · Standard · Faire connaître les procédures et recommandations

Sensibiliser régulièrement les professionnels aux RBPP, procédures et références utiles à leur pratique.

Σ Mémo · Ce que l'évaluateur vérifiera

Critères impératifs de cette fiche

2.2.7 · 3.11.1 · 3.12.1 · 3.12.2 · 3.12.3 · 3.13.1 · 3.13.2 · 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 \(2024\)](#)