



Webinaire "Qualité des accompagnements en ESMS"

Expression et participation des personnes : comment les impliquer pour respecter ce droit fondamental ?

Avec le soutien financier de l'ARS ARA

Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"

15.10.26





Les webinaires « Qualité des accompagnements en ESMS »

- Série de webinaires financés par l'ARS
 - Appui du CEPPRAAL dans le cadre de la convention 2024-2028
 - Accompagnement méthodologique et décryptage des attendus du dispositif d'évaluation HAS
 - Equipes managériales des établissements et services médico-sociaux de la région auvergne-Rhône-Alpes
- 



Avant de commencer

**Vos micros et
caméras sont
désactivés**



**Posez vos
questions via
la
conversation**

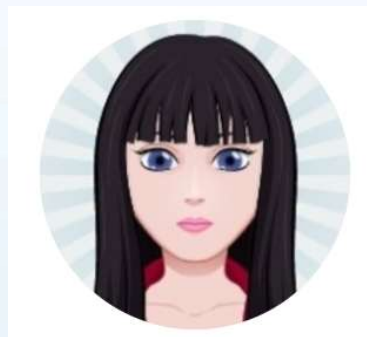


**A l'issue de la
présentation,
exprimez
votre
satisfaction**





Intervenant



Anaïs GAUTHERON
Chargée de mission qualité sécurité





SOMMAIRE

PARTIE

1

Contexte et
enjeux

PARTIE

2

Décryptage
critères
chapitre 3

PARTIE

3

Décryptage
critères
chapitre 2

PARTIE

4

Décryptage
critères
chapitre 1

PARTIE

5

Conclusion



Contexte et enjeux

Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"
15.10.26



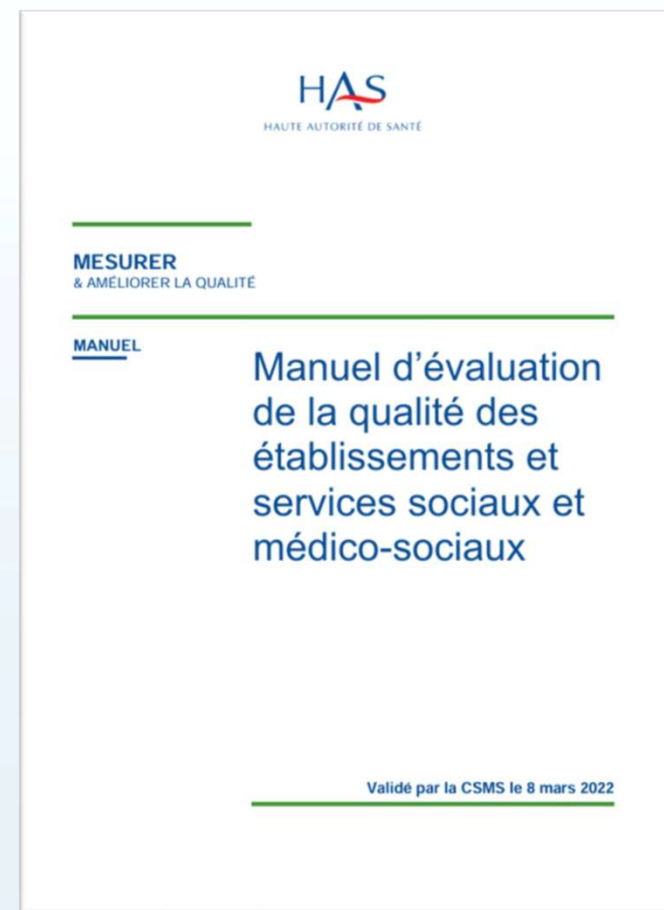
On vous donne la parole

- Exprimer son opinion et ses préférences est un droit fondamental.
- Le recueil du point de vue (expérience et satisfaction) des personnes accompagnées est la première des bientraitances.
- Les personnes sont les mieux placées pour exprimer comment elles perçoivent leur accompagnement, ce qui leur convient et ce qu'elles souhaitent.



L'expression et la participation de la personne au sein du dispositif d'évaluation HAS

- Thématique transversale aux 3 chapitres
- Thématique investiguée au travers du point de vue de la personne, au regard des professionnels (les pratiques) et au regard de la gouvernance (organisation, moyens, stratégie)
- **20** critères au total





Structurer la stratégie



Structurer la stratégie et les actions (chapitre 3)

1 objectif :

3.3 -L'ESSMS facilite la participation sociale de la personne accompagnée.

1 critère :

3.3.1 – L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.

Etablissement

3.3.1 – L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation, ainsi que des espaces d'apaisement et de bien-être.

➤ L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces de rencontre et de socialisation.

- Valoriser dans les documents institutionnels l'architecture, tous les espaces où les personnes peuvent se rencontrer, échanger, recevoir (intérieur et extérieur) : jardin, terrasse, salons, salle d'animation,...
- Observations de l'évaluateur

➤ L'ESSMS met à disposition des personnes accompagnées des espaces dédiés à l'apaisement et au bien-être.

- Valoriser dans les documents institutionnels les espaces tels que : espace d'hypostimulation, salle de décharge émotionnelle, salle snoezelen, salle de balnéothérapie, coin calme (représentée par une tente par exemple), salon de coiffure, salon d'esthétique
- Observations de l'évaluateur

➤ L'ESSMS en facilite l'accès et incite à leurs utilisations.

- Informations données aux personnes et familles quant à ces espaces
- Suivi de leur utilisation
- Résultats des questionnaires de satisfaction
- Accessibilité des espaces
- Observations de l'évaluateur



Projet d'établissement,
livret d'accueil



Projet d'établissement,
livret d'accueil



Livret d'accueil, affiches, fiche
de suivi, questionnaires de
satisfaction



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation





En pratique

Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"
15.10.26



En pratique : les professionnels (chapitre 2)

1 objectif :

2.3 - Les professionnels favorisent la participation sociale de la personne accompagnée.

2 critères :

2.3.1 – Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.

2.3.2 – Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.

2.3.1 – Les professionnels favorisent la préservation et le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.

- Les professionnels favorisent la préservation des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.
 - Visites des proches, journal familial, évènements avec les proches
 - Animations dont celles ouvertes aux proches
 - Espaces aménagés (salons, terrasses, jardin, terrain de pétanque, etc)
 - Observations
- Les professionnels favorisent le développement des relations sociales et affectives de la personne accompagnée.
 - Repas ouverts aux personnes extérieures
 - Projets animation : intergénérationnels, sorties extérieures



Affiches animation,
planning animation, suivi
des repas invités,



Suivi des repas
extérieurs, fiches projet,
affiches



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation



2.3.2 – Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.

- Les professionnels identifient les besoins d'aide ou d'accompagnement de la personne, pour accéder aux services et dispositifs de droit commun.
 - Repérage des besoins d'aide (APL, déclaration impôts, chèque énergie, vote,...)
- Les professionnels soutiennent et/ou orientent la personne accompagnée dans leurs démarches.
 - Aide effective et tracée des accompagnements dans les démarches (affiches d'informations, entretien téléphonique et/ou physique)



Livret d'accueil



Dossier de la personne,
CR entretiens



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité pour chaque élément d'évaluation





La perception des personnes



La perception des personnes (chapitre 1)

5 objectifs :

17 critères

1.5 - La personne accompagnée est actrice des instances collectives ou de toutes autres formes de participation. Sa participation effective est favorisée.

1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.

1.5.1 – La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

1.5.2 – La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

1.5.3 - Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

1.6.1 - La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.

1.6.2 - Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.

1.6.3 - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.

La perception des personnes (chapitre 1)

5 objectifs :

17 critères

1.7 - La personne accompagnée exprime son choix de manière éclairée.

1.7.1 – La personne accompagnée a la possibilité d'exprimer son consentement éclairé, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

1.7.2 – Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

1.7.3 - Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.

1.7.4 - Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.

PHE / PE-PJJ



La perception des personnes (chapitre 1)

5 objectifs :

17 critères

1.8 - La personne accompagnée participe à la vie sociale.

1.8.1 – La personne accompagnée a la possibilité de maintenir ses liens sociaux et d'en créer de nouveaux, dans et hors l'établissement ou le service.

1.8.2 - La personne peut s'investir dans la vie sociale et culturelle et participer à des événements sur le territoire grâce à un accompagnement adapté.

1.8.3 - Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.

1.8.4 - Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio culturelles et de loisirs.

1.8.5 - Les professionnels encouragent le recours à la pair aideance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.

La perception des personnes (chapitre 1)

5 objectifs :

17 critères

1.9 - La personne accompagnée exerce sa citoyenneté et/ou bénéficie d'une éducation à la citoyenneté.

1.9.1 – La personne est accompagnée selon ses besoins et ses souhaits dans sa participation à la vie citoyenne.

1.9.2 - Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.

1.5.3 – Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.

➤ Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges dans les instances collectives ou toutes autres formes de participation.

- Mise à disposition du CR CVS, du CR commission menus, du CR commission animation, résultats de l'enquête satisfaction, etc
- Quelle communication : envoi par mail, affiché, remis en mains propres / à qui ? À tous les résidents et toutes les familles ? Seulement aux membres du CVS ?
- Comment est rédigé le CR ? En FALC ?
- CR laissés en libre consultation seulement ? Ou démarche active avec retranscription / explication aux personnes ?



Comptes-rendus, mail,
temps de retranscription

➤ Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges.

- S'assurer que les professionnels savent où sont mis à disposition les CR
- Observation de l'évaluateur



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.6.2 – Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.

- Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée.
 - Traçabilité du recueil de la personne au quotidien
- Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.
 - Outils / supports mis en place : tablette, questionnaires, recueil des besoins
 - Démarche CAA (communication alternative améliorée) ? Classeur de pictogrammes, images, programme MAKATON, le code oui/non, tableaux de langage assisté, tout moyen technologique
 - Autres outils d'expression : médiation animale, danse
 - Traçabilité dans le dossier / projet d'accompagnement de son utilisation



Projet d'accompagnement
(lien entre objectif et action
mise en place), dossier de la
personne, outils



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation

1.6.3 – Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.

- Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée.
 - Qu'est-ce qui est fait de l'expression de la personne ? Quelle analyse en équipe est faite ?
- Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement.
 - Montrer le lien entre le souhait recueilli et les adaptations qui en découlent

Exemple : une personne souhaite gérer une partie de son traitement seule (souhait recueilli et tracé) => grille d'évaluation de l'autonomie médicamenteuse => gestion autonome et effective



Projet d'accompagnement
(lien entre objectif et action
mise en place), dossier de la
personne, outils



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.7.2 – Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés.

- Les professionnels recherchent l'adhésion de la personne accompagnée.
 - Comment l'adhésion est-elle recherchée ? Enfant présent à l'entretien de pré-admission, visite de la structure, recueil de sa parole, ses goûts, ses choix
 - Traçabilité des informations et explications données à la personne
- Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension.
 - Outils et supports utilisés pour faciliter la compréhension (photos de la structure, livret d'accueil FALC, images,...)



Projet d'accompagnement,
dossier de la personne, outils



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.7.3 – Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement et recherchent des alternatives avec elle.

- Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement.
 - Comment sont gérés institutionnellement les refus ?
 - Traçabilité des refus de la personne
- Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée.
 - Traçabilité de l'alternative mise en place suite à un refus : acte différé, acte proposé par un autre professionnel, acte reprogrammé, repas pris en chambre,...



Protocole, dossier de la
personne, transmissions



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation

1.7.4 – Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée.

➤ Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier.

- Consentement : contrat de séjour signé, autres outils loi 2002-2 remis contre signature
- Traçabilité consentement / refus pour : vaccination, dépistage bucco-dentaire, atelier prévention chutes, acte de soin,...
- Traçabilité des refus

➤ Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée.

- Où retrouver l'information ? DUI ?
- Suivi des refus ?



Dossier de la personne, transmissions, plan de soins, suivi des animations



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.8.3 – Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs, recueillent ses attentes et respectent ses choix de participation.

- Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre d'activités sportives, socioculturelles et de loisirs.
 - Plannings affichés, remis individuellement, information orale
- Les professionnels recueillent les attentes de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs.
 - Recueil daté des attentes de la personne lors de la pré-admission, de la coconstruction du projet d'accompagnement, au fur et à mesure des nouvelles activités proposées
 - Fréquence des recueils ?
- Les professionnels respectent les choix de la personne accompagnée sur sa participation à la vie sportive, socioculturelle et aux loisirs.
 - Suivi de la participation aux activités et lien avec le recueil des attentes



Dossier de la personne, transmissions, plan de soins, suivi des animations



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.8.4 – Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio culturelles et de loisirs.

- Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d'activités sportives, socio-culturelles et de loisirs.
 - Quels moyens et ressources pour chaque action du projet d'accompagnement ?
 - Quels moyens et ressources pour chaque activité proposée ?

- Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée.
 - Traçabilité des ressources mobilisées
 - Suivi de la participation



Dossier de la personne,
rapport d'activité



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation

1.8.5 – Les professionnels encouragent le recours à la pair aideance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées.

➤ Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance.

- Quel principe d'intervention de la structure en matière de pair-aidance ? Quelle réflexion est menée sur le sujet ?
- Exemples : groupe de parole thématiques animé ou co-animé par un pair, le tutorat pour les nouveaux usagers, les ateliers de coconstruction, la pair-aidance familiale pour les proches des nouveaux usagers,...



Dossier de la personne,
transmissions, projet
d'établissement

➤ Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées.

- Exemples : chantiers/aménagements participatifs comme un jardin thérapeutique, entraide citoyenne (échange de services ou de compétences)



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation



1.9.2 – Les professionnels utilisent des moyens et des outils adaptés permettant à la personne accompagnée d'exercer sa citoyenneté ou de bénéficier d'une éducation à la citoyenneté.

➤ Les professionnels facilitent l'exercice de la citoyenneté de la personne accompagnée grâce à la mobilisation de moyens et d'outils adaptés.

- Au sein de la structure et en dehors
- Quelle appropriation du CVS ? Instance pour échanger sur le fonctionnement de la structure.
- Quel soutien entre pairs ?
- Quelles modalités de vote (information/intervention sur la procuration, accompagnement physique, explication des programmes) promu par la structure ?
- Possibilité de faire du bénévolat, être engagé dans une association, participer à une instance locale



Dossier de la personne,
fiche projet, suivi des
activités

➤ Les professionnels proposent à la personne accompagnée une éducation à la citoyenneté.

- Action autour du fonctionnement de la démocratie, de l'actualité, des droits, des devoirs
- Atelier pour apprendre aux personnes à s'exprimer, à argumenter ses idées, à débattre
- Co-construction de documents autour des règles du bien vivre ensemble



Être en mesure d'apporter des éléments de traçabilité qui concerne la personne pour chaque élément d'évaluation





Ressources



[Haute Autorité de Santé - Point de vue des personnes accompagnées par les ESSMS](#)

[Haute Autorité de Santé - Recueillir le point de vue des personnes âgées atteintes de troubles neurocognitifs modérés à sévères en ESSMS](#)

[Conseil de la Vie sociale : Quand on a des bonnes idées, autant les partager ! - Auvergne Rhône-Alpes](#)

[SSP 2026 : un nouvel outil disponible pour questionner le recueil de l'expression des personnes | CEPPRAAL](#)

Pour aller plus loin :

[Méthode Amppati et/ou recueil du récit patient : développer votre communication et votre écoute | CEPPRAAL](#)



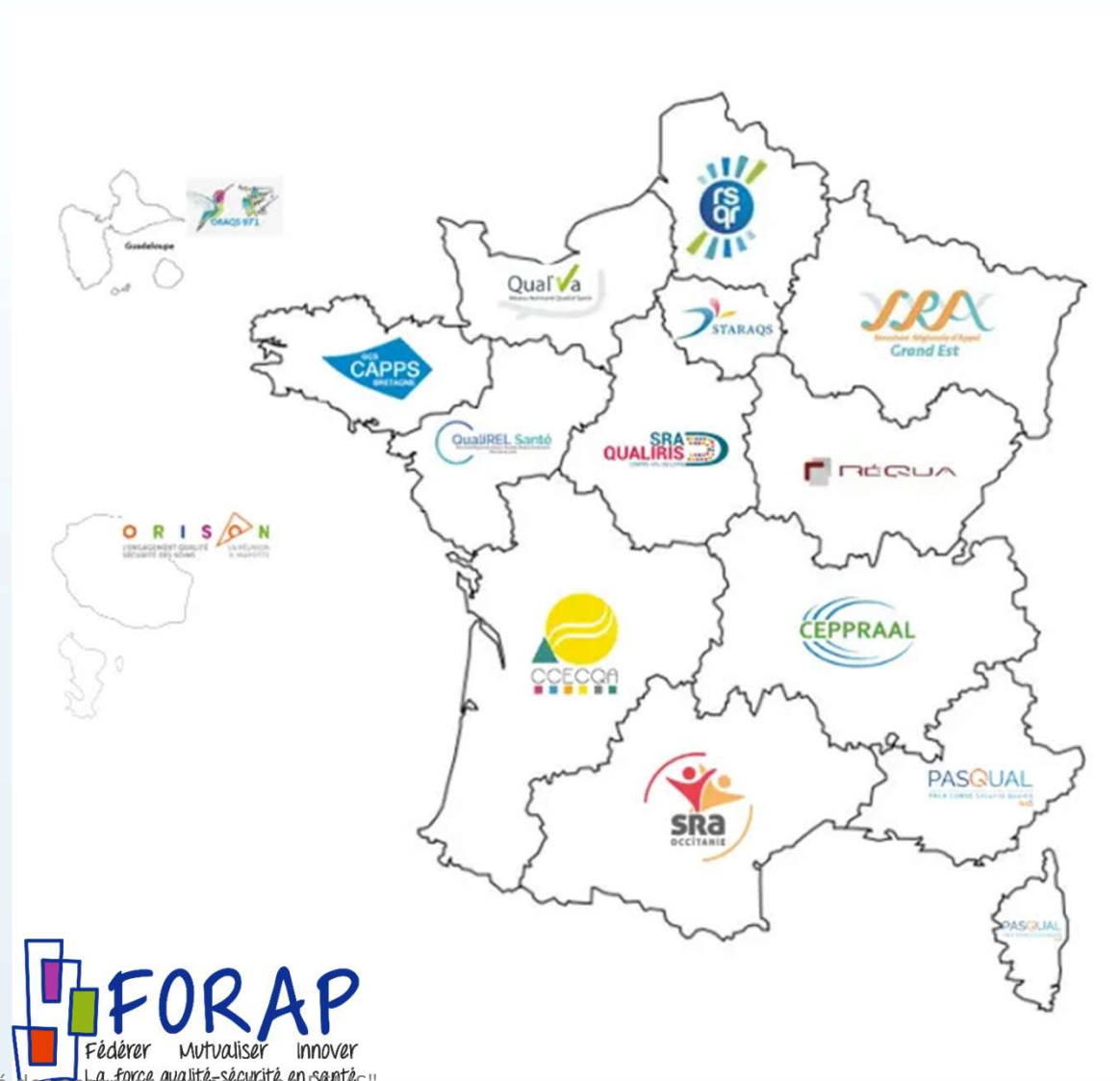
A propos du CEPPRAAL



Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"
15.10.26

Le CEPPRAAL

Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients de la région Auvergne-Rhône-Alpes



Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"

15.10.26



Missions du CEPPRAAL

- Acculturer tous les professionnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des parcours en santé
- Accompagnement auprès des :
 - Etablissements de santé
 - Structures médico-sociales
 - Structures de soins coordonnés en ville



Accompagnement MS

- Page dédiée : [L'évaluation de la qualité des ESSMS | CEPPRAAL](#)
- Groupe d'échange régional des référents qualité en ESMS (prochaine réunion : 07/12/26 à 14h)

Pour en savoir plus et vous inscrire :

[Groupe régional des référents qualité en ESMS | CEPPRAAL](#)

- Notre programme disponible prochainement : [CEPPRAAL – La Structure Régionale d'Appui de la région ARA](#)

Nos actions inter-établissements



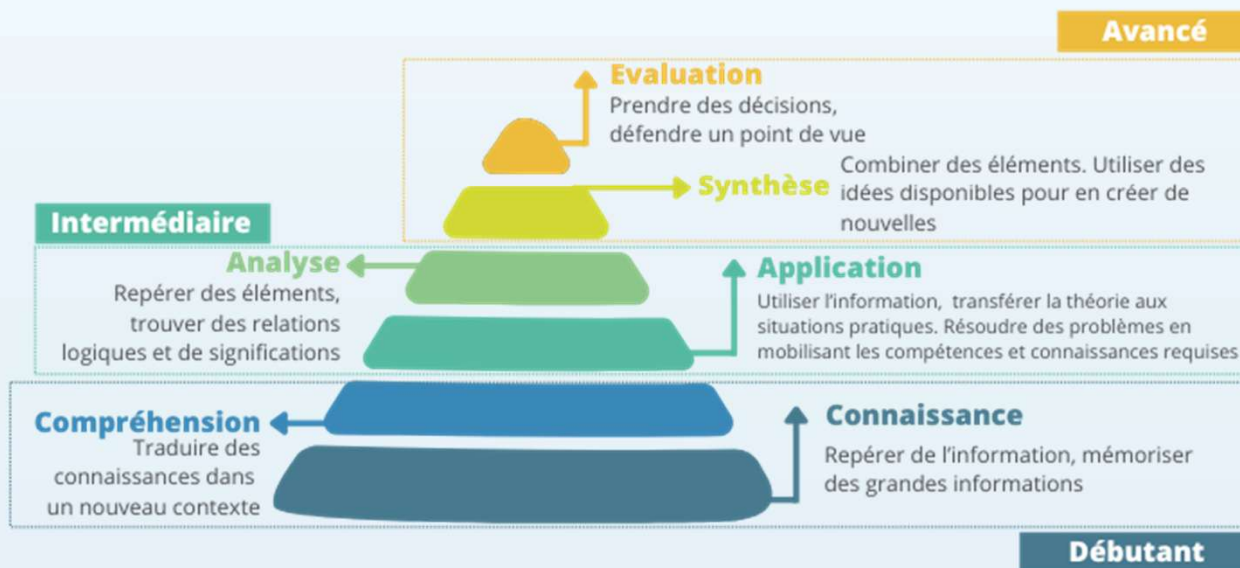
Top management



Encadrement soignant et éducatif



Sans responsabilité d'encadrement



Le CEPPRAAL est certifié Qualiopi,
Gage de conformité de l'association
au Référentiel National Qualité

Nos actions intra-établissements



Formation intra-établissement et accompagnement : sur mesure, adapté à votre établissement/structure, pour vous aider à atteindre vos objectifs



Appui et conseils dans toutes les étapes du traitement de l'EIGS :
Membres de notre équipe sont formées aux méthodes d'analyse approfondie des causes et aux facteurs humains.
- Pour solliciter notre appui : eigs.aura@ceppraal-sante.fr





Vos questions



Merci pour votre attention

Votre satisfaction



[Satisfaction Webinaire 15.10.26 "Expression et participation des personnes ..." – Remplir le formulaire](#)

Webinaire 6 "Qualité des accompagnements en ESMS"
15.10.26



Nous contacter

 04 72 11 54 60

 contact@ceppraal-sante.fr

  @CEPPRAAL

www.ceppraal-sante.fr