



RBPP

Passoport

N°1 des bonnes pratiques

QUALITÉ DE VIE EN
EHPAD volet n°1

Une RBPP, ça se lit... mais surtout, ça se vit !



Proposé par
Marion COLCY et
Laurence ELIAZORD



Bienvenue

Bienvenue dans le **Passeport RBPP**

Ici, pas de jargon.

Juste des **repères clairs, concrets**, pour faire vivre les **bonnes pratiques** au quotidien.

Ce passeport est un **outil d'équipe** pour **réfléchir ensemble**, se **questionner**, **s'ajuster**.

À parcourir **seul·e** ou en **équipe**.

dans les couloirs, les transmissions ou en réunion.

Parce que **la qualité**, ce n'est pas tout faire parfaitement.

C'est **avancer dans la bonne direction**, avec et pour les personnes qu'on accompagne.

Présentation



Nous sommes

Marion Colcy et Laurence Eliazord.

Deux parcours, deux terrains, une même conviction : **faire de la qualité quelque chose de vivant, d'humain, d'utile.**

Marion est responsable qualité et gestion des risques, avec **plus de 20 ans d'expérience** en EHPAD, **du terrain à l'encadrement.**

Laurence est psychologue clinicienne, responsable qualité & QVCT, avec un **parcours dans le sanitaire et médico-social.**



Ce passeport est né d'un constat partagé : **on entend souvent que les RBPP semblent trop abstraites, loin du terrain.**

On a voulu créer un **outil concret, accessible, coloré, à s'approprier en équipe**, à faire vivre au fil des échanges, des transmissions, des décisions.

Parce que le critère 3.8.6, ce n'est pas cocher une case. C'est **transmettre, outiller, ancrer les bonnes pratiques** dans le réel. Et surtout, **les partager.**

Les RBPP ne disent pas que ce que vous faites est mal. Elles proposent un cap commun, pour avancer ensemble vers un accompagnement toujours plus **respectueux et personnalisé.**

3.8.6 - Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.



De l'accueil à l'accompagnement

RBPP qualité de vie en EHPAD volet 1



Repères concrets pour poser les bases d'un **accueil humain, progressif et personnalisé.**

Un accueil réussi repose sur :

- La bienveillance
- Le respect du rythme
- Une information claire
- Une présence humaine
- L'implication de toute l'équipe



21 pages Diffusion : Janvier 2011



À retenir :

L'accueil en EHPAD **n'est pas une formalité**, c'est une **étape clé de l'accompagnement**. Il marque **l'entrée dans un nouvel environnement**, souvent source d'appréhension pour la personne âgée et ses proches. C'est le **premier repère**, le **point de départ** d'un accompagnement qui se veut **chaleureux, progressif, personnalisé et collectif**.



Objectifs du volet

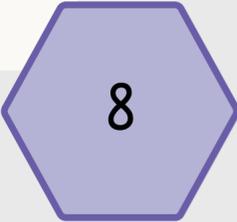
- Offrir un cadre sécurisant, respectueux de la personne, son histoire et ses besoins
- Favoriser une intégration progressive, pour créer du lien en douceur
- Donner des repères rassurants (lieux, visages, horaires, habitudes)
- Faire de l'accueil un véritable **acte d'accompagnement**
- Assurer une communication fluide entre professionnels, pour garantir la continuité

Ce parcours comporte 10 étapes, chacune associée à un enjeu concret de la qualité de vie en EHPAD.
 Chaque fiche du passeport contient un tampon à repérer : il symbolise une situation vécue, une question à se poser, une bonne pratique à partager.
 Tu peux :

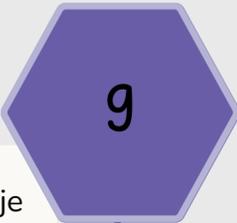
- Suivre l'ordre des étapes pour cheminer dans la RBPP.
- Ou piocher une fiche selon ce que tu vis au quotidien.
- Une fois lue, tampon validé !



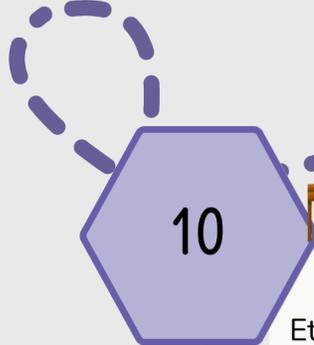
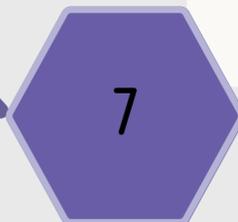
Comment accompagner une personne en fin de vie ?



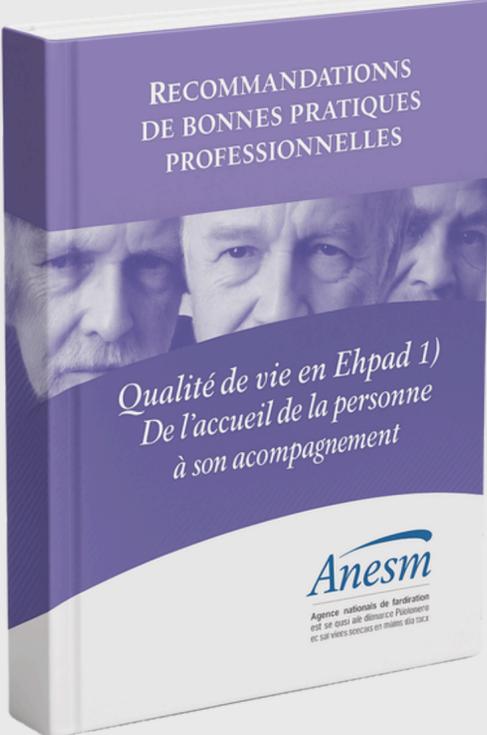
Si je vois un geste déplacé, je fais quoi ?



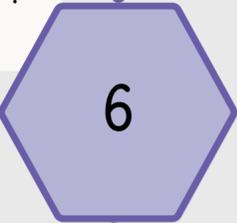
Dois-je travailler seule ou en équipe ?



Et si une règle ne convient plus aux résidents ?



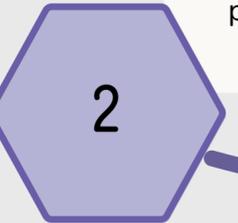
Qui peut participer au CVS ?



Quand une nouvelle personne arrive, que dois-tu faire en premier ?



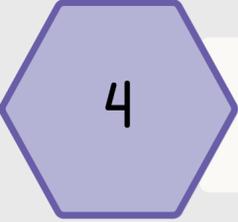
La personne a-t-elle le droit de dire non à un soin ?



Et si la personne ne comprend pas bien ce que je dis ?



Si je lève tous les résidents à la même heure, est-ce une bonne pratique ?



Qui construit le projet personnalisé ?



Accueillir, c'est déjà accompagner...



Avant l'arrivée :

- **Anticiper** : fiche de liaison transmise, chambre prête, équipe informée
- **Envoyer un message de bienvenue** personnalisé
- **Proposer une visite** des lieux en amont si possible



Jour J :

- **Accueillir avec humanité** : prendre le temps, accompagner
- **Présenter l'équipe** (nom, fonction, rôle...)
- **Installer avec douceur** : poser des repères, dire « *Ici, c'est chez vous* »



Les jours suivants :

- **Assurer un suivi** : prendre des nouvelles, réajuster si besoin
- **Recueillir les ressentis** du résident et de ses proches
- **Respecter le rythme de chacun** : pas d'obligation, adaptation douce



To-do list pros :

- **Renforcer les transmissions** autour de l'arrivée
- Co-construire des **rituels d'accueil** d'équipe
- **Tracer le parcours d'accueil** dans les outils partagés
- **Sensibiliser les nouveaux professionnels**
- **Organiser un temps de régulation** d'équipe post-accueil



À retenir :

- On ne "dépose" pas une personne : on l'**intègre**
- Chacun est **concerné**, même sans être référent
- On **valorise les premiers** jours comme fondateurs du lien
- Le résident devient **acteur** de son accueil
- L'accueil devient un **acte de soin structurant et relationnel**

La check-list d'accueil

Avant l'arrivée

- Fiche de liaison transmise et lue par l'équipe référente
- Chambre prête (propreté, personnalisation possible, signalétique)
- Message de bienvenue envoyé (famille ou futur résident·e)
- Possibilité de visite en amont proposée
- Équipe informée de l'arrivée (brief collectif ou transmission)

Le jour J

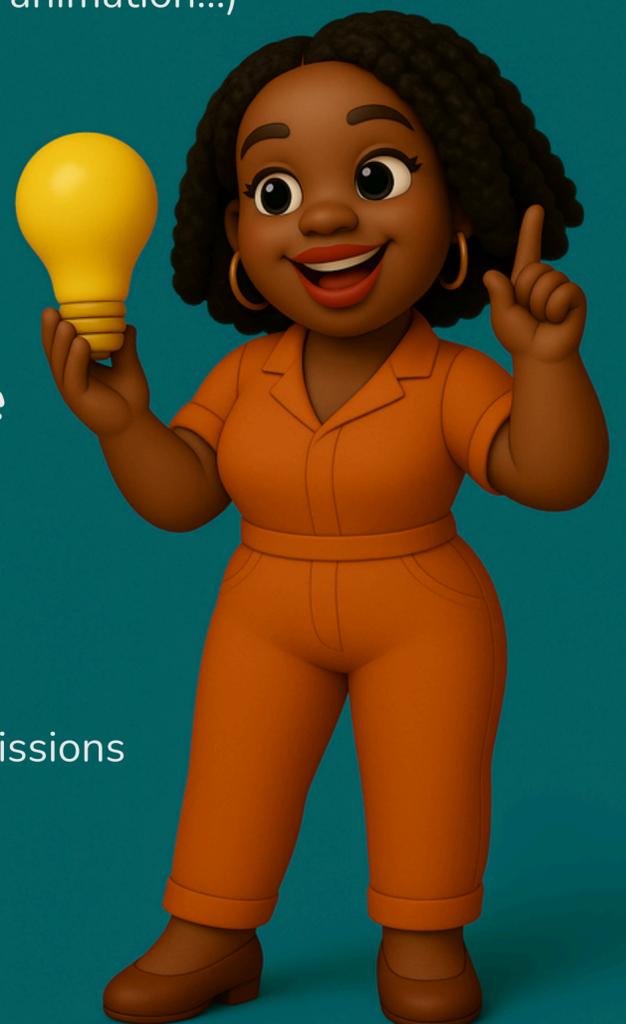
- Accueil humain à l'entrée (présence identifiée, sourire, écoute)
- Présentation des membres de l'équipe (nom, fonction, rôle)
- Accompagnement jusqu'à la chambre avec prise de temps
- Repères posés (lieux, consignes, planning souple)
- Phrase d'accueil claire dite à voix haute : « Vous êtes ici, c'est chez vous »

Les jours suivants

- Prise de nouvelles planifiée (équipe soignante, hôtellerie, animation...)
- Recueil de ressentis du résident et/ou de ses proches
- Réajustement du rythme selon les besoins
- Pas d'obligation d'activité, respect des habitudes

Organisation d'équipe

- Rituels d'accueil formalisés (qui fait quoi ? comment ?)
- Tracabilité de l'accueil (dans Titan ou outil partagé)
- Temps d'échange d'équipe pour débriefer les arrivées
- Partage des premières impressions en réunion ou transmissions
- Référent désigné et identifié





Ce que dit la RBPP :



L'accueil est un moment-clé. Il conditionne la suite du parcours. Il doit être humain, individualisé, progressif.



À faire :

- Se présenter clairement (prénom, fonction)
- Expliquer les premiers jours (repas, soins, référents...)
- Respecter le rythme de la personne



À retenir :

Un bon accueil, c'est une première marque de bienveillance.

Accueillir et créer une relation de confiance

Cherches les repères utiles

Parmi les 10 objets/situations listés ci-dessous, entoure ceux qui peuvent aider un résident à se repérer lors de son arrivée. Tu peux aussi en ajouter un ou deux si tu en utilises dans ton EHPAD !



badge professionnel



clé USB du résident



affichage horaire des repas



panneau de bienvenue



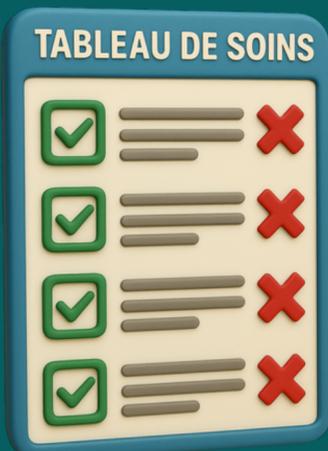
planning d'activités



photo de famille dans la chambre



couloir sans affichage



plan de soins



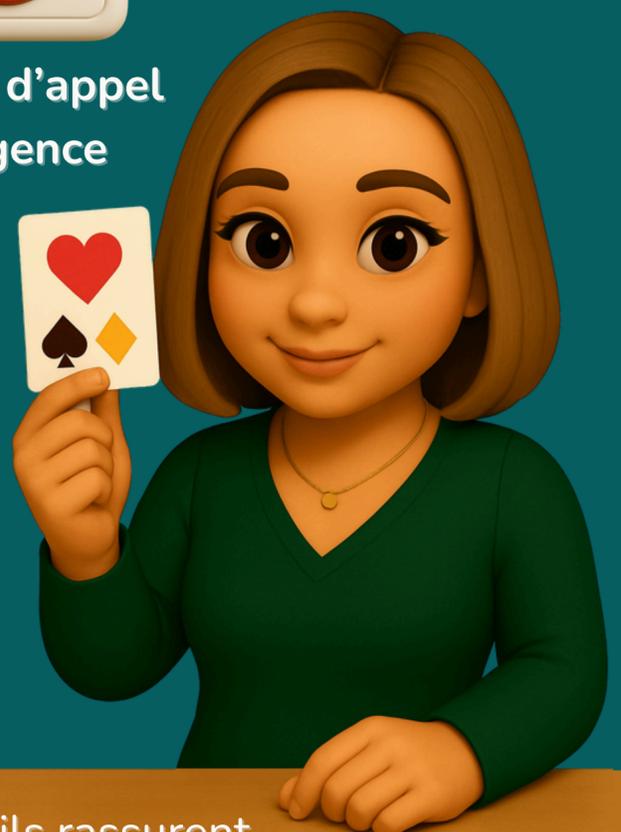
livret d'accueil



bouton d'appel d'urgence



Ajoute ici un repère supplémentaire que tu trouves utile



À retenir : plus les repères sont personnalisés et visuels, plus ils rassurent.





Ce que dit la RBPP :



Adapter sa façon de communiquer est essentiel pour favoriser l'autonomie et la compréhension.



À faire :

- Utiliser des pictos, gestes, objets concrets si besoin
- Prendre le temps d'expliquer
- Reformuler, vérifier la compréhension



À retenir :

C'est à nous de nous adapter à la personne, pas l'inverse.



Ce que dit la RBPP :



Les habitudes de vie (horaires, repas, sommeil...) doivent être connues, respectées et évolutives.



À faire :

- Recueillir les habitudes dès l'admission
- Favoriser les choix au quotidien
- Ne pas imposer des routines collectives rigides



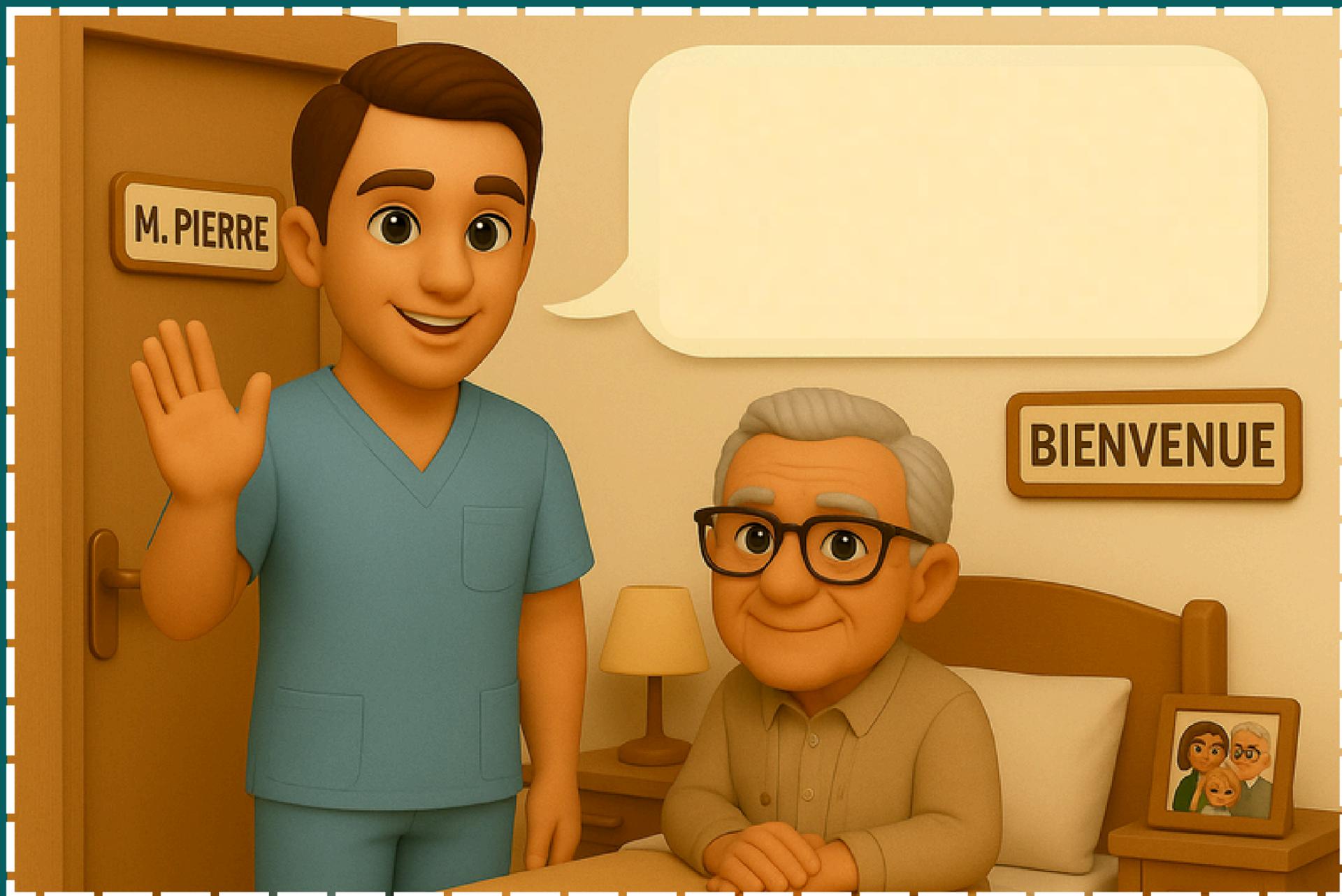
À retenir :

Vivre en EHPAD ne veut pas dire perdre ses repères.

BD "Je me présente"



À toi de compléter la bulle pour un accueil bienveillant.



Bonjour, je m'appelle _____.

Je suis _____ ici.

Je suis ravi-e de vous rencontrer.

Si vous avez besoin de _____, je suis là pour vous.

Une chose que vous aimeriez entendre, si vous êtes un jour
accueilli en EHPAD : _____



À retenir : la première phrase entendue compte autant que le premier regard.



Ce que dit la RBPP :



Le projet est vivant, participatif, co-construit, et actualisé régulièrement.



À faire :

- Écouter la personne et son entourage
- Définir ensemble les objectifs
- Réévaluer à chaque changement



À retenir :

Ce n'est pas "le projet du médecin" mais celui de la personne.

Construire le projet personnalisé



Ce que dit la RBPP :



Chacun a droit au respect, au consentement, à l'intimité, à dire non.



À faire :

- Demander l'accord pour les soins
- Respecter la confidentialité
- Ne pas infantiliser



À retenir :

Les droits ne s'arrêtent pas à la porte de l'établissement.

12 principes fondamentaux pour vivre ensemble



Qualité & Risques
Secteur médico-social



Cette Charte établit les principes applicables à l'accompagnement d'une personne, quel que soit son mode d'accueil. Annexe de l'Arrêté du 8 septembre 2003, cette Charte doit être affichée et remise aux personnes, conformément à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles"

S'approprier la charte



1

Avant ou au moment de l'entrée

- Remise de la charte (papier ou FALC)
- Présentation orale par un professionnel (accueil, soignant, psychologue...)
- Temps d'écoute pour répondre aux questions
- Visite guidée avec repérage des documents affichés

À rythme régulier

- Temps de rappel collectif ou individuel
 - Affichage dynamique
 - Quiz ou support animé
 - Référence dans les synthèses PAP

Les 7 premiers jours

- Temps d'échange individuel ou familial
- Reformulation des droits fondamentaux en lien avec les besoins exprimés
- Lien avec le projet d'accueil ou le PAP

1er mois

- Temps d'intégration dans les espaces collectifs :
 - Réunion d'information,
 - Atelier ludique ou quizz,
 - Présentation au CVS
- Inclusion dans le livret d'accueil ou le passeport d'entrée

Lors d'une situation sensible

- Renonciation, désaccord, demande particulière...
- Référence à la charte pour soutenir la décision, rassurer, expliquer

À chaque fin d'année ou lors des bilans

- Auto-évaluation des professionnels :
 - « Comment faisons-nous vivre la charte ? »
- Participation des personnes accompagnées :
 - « Que signifie pour vous le respect des droits ? »

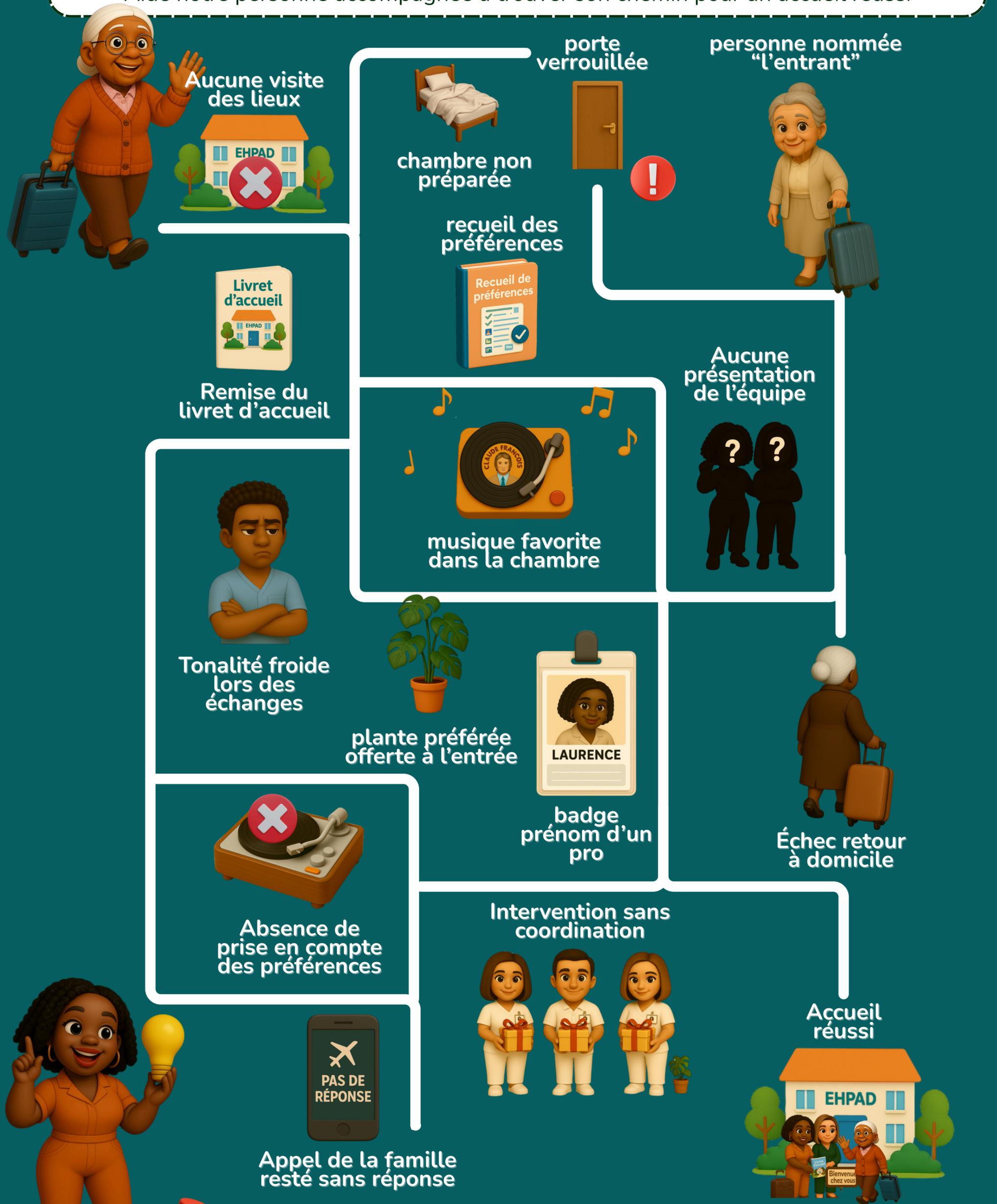
1.2 - La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.



À retenir : Affichez chaque mois un principe de la Charte dans un espace commun. Animez une discussion courte autour de sa mise en œuvre concrète ! #1mois1droit

Le labyrinthe de l'accueil

Aide notre personne accompagnée à trouver son chemin pour un accueil réussi



À retenir : Chaque détour représente une erreur fréquente.
Trouve le bon chemin pour un accueil **digne, rassurant et humain.**



Ce que dit la RBPP :



La personne doit être actrice de la vie collective selon ses envies et capacités.



À faire :

- Expliquer le CVS et les activités proposées
- Recueillir les envies, organiser des ateliers participatifs
- Prendre en compte les retours exprimés



À retenir :

On ne décide pas *pour*, on construit avec.



Ce que dit la RBPP :



La qualité de vie passe par la cohérence et la fluidité dans l'équipe.



À faire :

- Partager les infos utiles en réunion ou dans le logiciel
- Solliciter les collègues pour les situations complexes
- Respecter les rôles de chacun



À retenir :

Un accompagnement réussi, c'est un travail d'équipe.

Jeu des 7 erreurs

Trouve les 7 erreurs entre les deux images. La première montre un accueil bienveillant. La seconde... moins ! À toi de repérer ce qui cloche et pourquoi c'est un problème.



À retenir : un bon accueil, c'est une posture d'équipe, douce, humaine et structurée.



Ce que dit la RBPP :



L'accompagnement de la fin de vie est un droit. Il doit être anticipé, personnalisé, humain.



À faire :

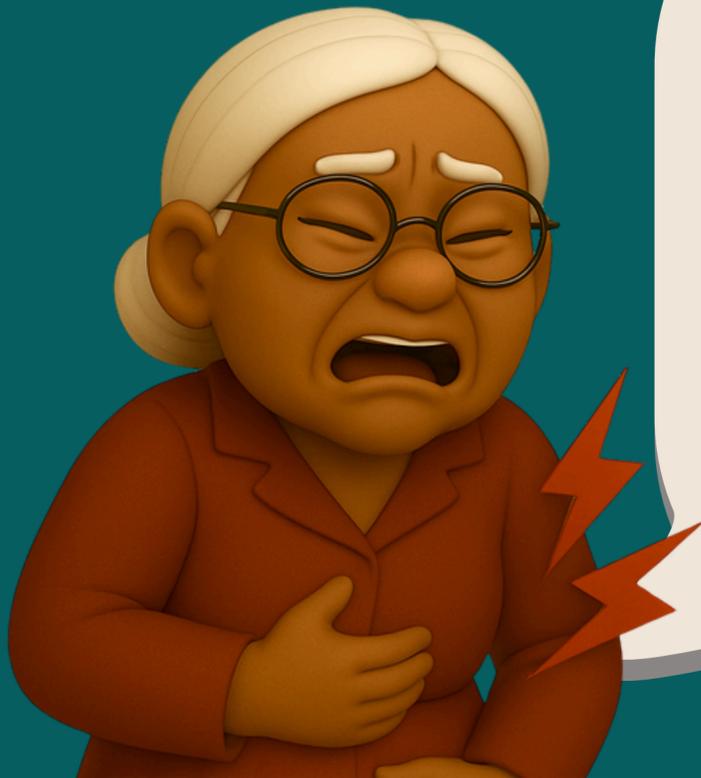
- Prendre en compte les volontés
- Soulager la douleur, accompagner les proches
- Travailler en équipe pluridisciplinaire



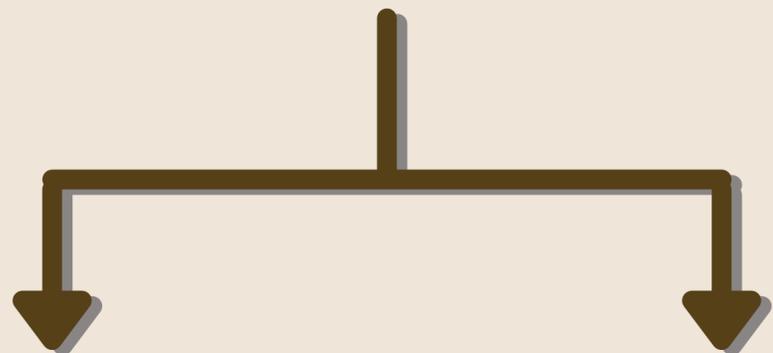
À retenir :

Jusqu'au bout, la personne reste au centre.

Évaluation de la douleur



Est-ce que la personne peut s'exprimer clairement



NON

OUI

J'évalue avec Agloplus

J'utilise l'EVS

ÉCHELLE
ALGOPLUS

ÉCHELLE VERBALE SIMPLE

Quel est le niveau de votre douleur à l'instant présent ?

- 0 Pas de douleur
- 1 Faible
- 2 Modérée
- 3 Intense
- 4 Extrêmement intense

0 Pas de douleur détectée
Surveillance

1 Douleur possible
Évaluation complète
Dolopus, ECPA, PACSLAC ...

≥2 Douleur probable
Traiter sans attendre



Je réévalue systématiquement après toute action ou traitement.

Quand ? à l'entrée, à chaque changement de comportement, avant/après un soin, lors d'un évènement inhabituel ou d'un refus de soin, en cas de doute ou d'alerte par un proche.

1.16 - La personne accompagnée bénéficie d'une prise en charge de ses douleurs.



À retenir : Une personne désorientée peut souffrir sans le dire.

Un changement de comportement peut être un signal d'alerte (agressivité, refus ...).



Ce que dit la RBPP :



Aucune situation de maltraitance ne doit être tolérée.



À faire :

- Observer, alerter, documenter
- Utiliser les outils de signalement
- Parler en équipe, protéger la personne



À retenir :

Signaler, ce n'est pas accuser. C'est agir.



Ce que dit la RBPP :



Les pratiques doivent évoluer, être coconstruites, évaluées régulièrement.



À faire :

- Interroger la pertinence des règles (ex : lever, horaires...)
- Analyser les retours d'expérience
- Créer une culture de l'amélioration continue



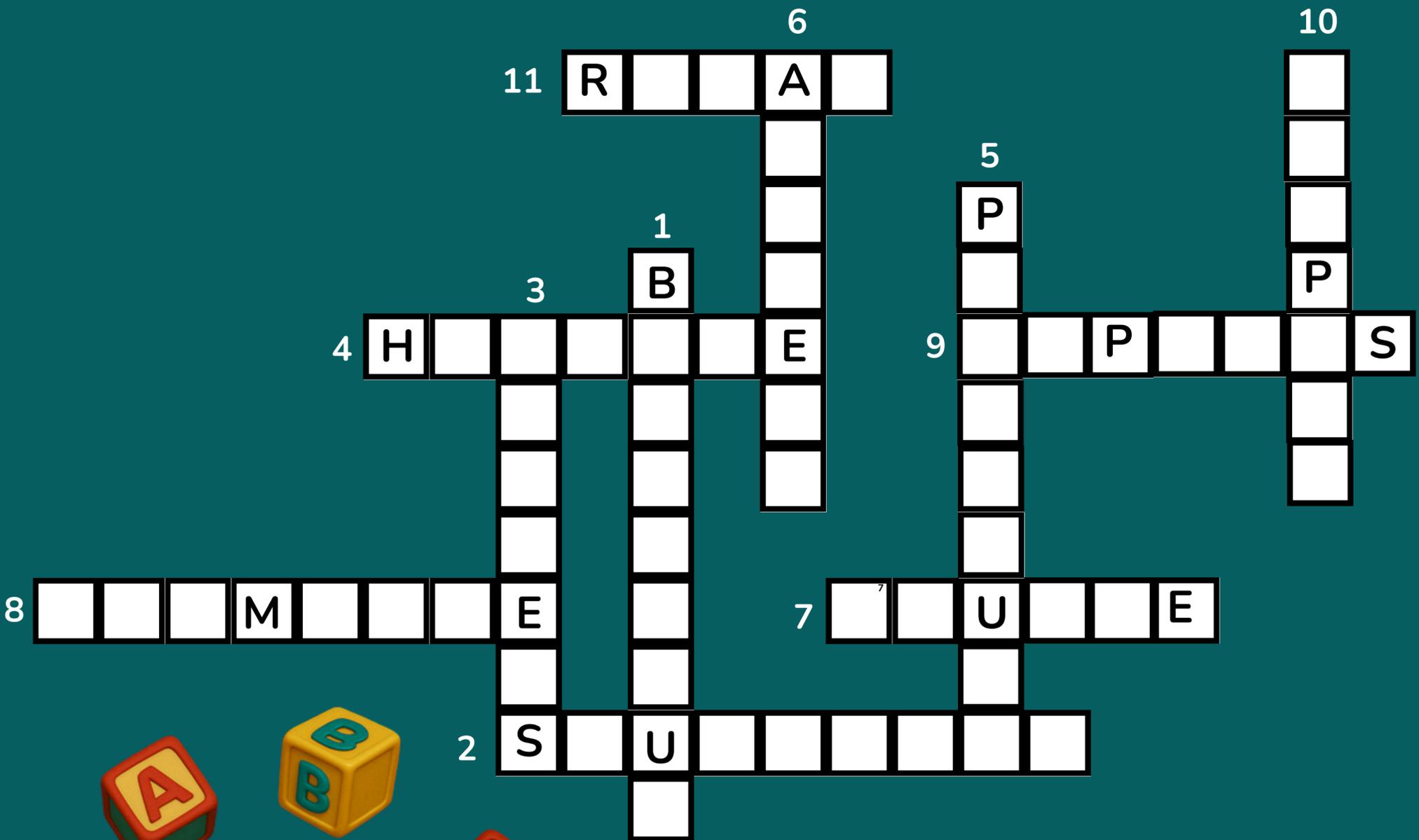
À retenir :

Changer les habitudes, c'est parfois mieux respecter les personnes.

Réinterroger les pratiques **10**

Grille "Le Dico QDV - volet 1"

Trouve les 10 mots cachés à partir des définitions. Tous sont extraits de la RBPP.
À toi de jouer pour réviser en t'amusant !



1. Mot qui ouvre la porte à un accueil chaleureux.
2. Qualité essentielle pour respecter le rythme de chacun.
3. Actions répétées qui rassurent et donnent des repères.
4. Affichage utile pour les repas ou les activités.
5. Il commence dès la préadmission et se construit ensuite.
6. Étape clé, elle doit être chaleureuse et progressive.
7. Elle est toute entière, impliquée dans l'arrivée.
8. On peut y ajouter des objets personnels.
9. Ils aident la personne à se situer dans l'espace et le temps.
10. Valeur fondamentale du soin relationnel.
11. Moment important, à vivre sans stress.

1. bienvenue - 2. souplesse - 3. rituels - 4. horaire - 5. parcours - 6. accueil - 7. équipe - 8. chambre - 9. repères - respect - 11. repas.

À retenir : Chaque mot reflète un pilier essentiel d'un accueil de qualité en EHPAD : un cadre rassurant, des repères clairs, de la souplesse, et une posture d'équipe centrée sur la personne.



À vous de jouer :



Vous avez exploré les fiches, lu, réfléchi, peut-être partagé.

📌 Et si vous choisissiez votre thème préféré ?

Lequel vous parle le plus ? Lequel vous donne envie d'agir ?



À faire :

Proposez un temps d'échange en équipe, autour d'une fiche ou d'une situation.



À retenir :

Ce passeport, c'est un point de départ.

À vous d'inventer la suite !

“Et toi, tu fais quoi pour bien accueillir?”

Note deux gestes simples ou attentions concrètes que tu pourrais faire, dans ton rôle, pour contribuer à un accueil rassurant, respectueux et humain.



Situation :

Mme Delattre, 84 ans, arrive dans ton EHPAD demain. Elle est désorientée, s'exprime peu, et sa fille est très inquiète. **Tu es agent de service hôtelier** : tu ne participes pas directement au soin, mais tu fais partie de l'équipe qui l'accueillera. Tu apprends que Mme Delattre aime la musique classique. En arrivant au travail, tu croises sa fille dans le couloir. **Elle semble perdue et stressée.**

Et toi, tu fais quoi pour bien accueillir ?

1. _____

2. _____

À retenir :



L'accueil est l'affaire de tous.

Tes réponses :

1.

.....

2.

.....

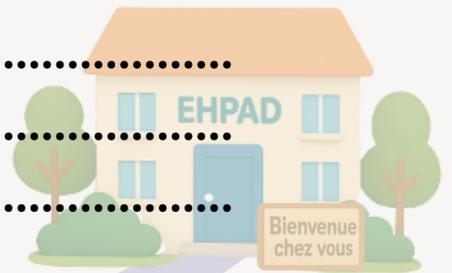
 **À retenir :** L'accueil n'est pas réservé aux soignants : chacun a un rôle à jouer. Que tu sois ASH, cuisinier, agent de maintenance ou administratif, tu es acteur de la qualité de vie.

Fiche récap'

Et moi, qu'est-ce que je retiens ?

Ce que je retiens sur la qualité de l'accueil en EHPAD :

.....
.....
.....



Ce que je fais déjà bien :

.....
.....



Une ou deux choses que je pourrais améliorer ou dont j'ai pris conscience :

.....
.....



Une idée d'amélioration que j'aimerais proposer :

.....



Ma boussole pour demain :

.....



Et pour finir ... Si j'avais une seule chose à garder en tête à la fin de ce carnet ?

.....





Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP)

LES RBPP SONT DES OUTILS TRÈS UTILES DANS LE SECTEUR MÉDICO-SOCIAL DONT L'IMPORTANCE EST RAPPELÉE DANS LE MANUEL D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX DE L'HAS (PAGE 206) :

"Les RBPP visent à mettre à la disposition des professionnels des repères, des orientations et des outils pour développer les organisations, les actions et les postures permettant de proposer l'accompagnement le mieux adapté dans des circonstances données.

Elles constituent des outils permettant l'amélioration continue de la qualité et sont mobilisées dans le cadre des démarches d'amélioration engagées par les structures. Elles permettent aux professionnels de progresser dans leurs pratiques dans l'objectif de renforcer la qualité de l'accompagnement des personnes. C'est à ce titre qu'elles contribuent à guider les réponses aux exigences posées par le référentiel d'évaluation de la qualité.

Les RBPP sont utilisées dans le cadre de la formation initiale et continue des professionnels."



EN EHPAD LES PRINCIPALES RBPP A CONSULTER RÉGULIÈREMENT SONT :



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre » - Juillet 2008.



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux » - Octobre 2010



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement » - Novembre 2009.



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Les attentes de la personne et le projet personnalisé » - Décembre 2008.



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Qualité de vie en EHPAD volet 1 : De l'accueil de la personne à son accompagnement »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Qualité de vie en EHPAD volet 2 : Le cadre de vie et la vie quotidienne »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Qualité de vie en EHPAD volet 3 : La vie sociale des résidents en EHPAD »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Qualité de vie en EHPAD volet 4 : L'accompagnement personnalisé de la santé du résident »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Accompagner la fin de vie des personnes âgées en Ehpad »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées Volet Ehpad »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« L'accueil et l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie neuro-dégénérative en unité d'hébergement renforcés (UHR) »



Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles :
« L'accueil et l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie neuro-dégénérative en pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) »



D'autres recommandations et fiches repères sont consultables sur le site de l'HAS



Critère standard 3.3.6

Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention.

À retenir

Objectif atteint ?

Tu peux maintenant dire que tu as commencé à vivre les RBPP...

Et ce n'est que le début !

En cas de geste déplacé, je m'interpose si besoin, je signale, je parle.



Accompagnement en fin de vie avec dignité, écoute, confort et respect des volontés



favorise le travail en équipe pour croiser les regards



Les personnes accompagnées, leurs proches et des professionnels participent au CVS



Le consentement libre et éclairé est indispensable



L'équipe construit le PAP avec la personne et ses proches



Le rythme s'adapte aux habitudes et envies de chacun



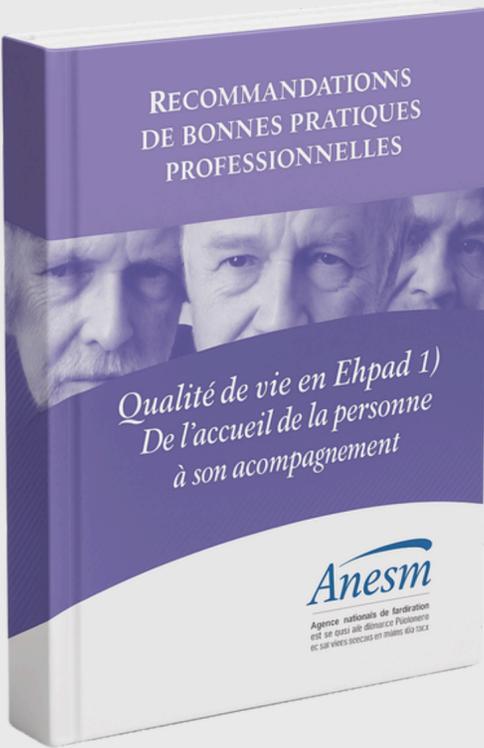
Adapte ta communication, reformule, utilise des supports visuels



Accueille avec chaleur, écoute et respect des repères



Si une règle ne convient plus, on la remet en question ensemble



Écrit par des
professionnelles de santé



RBPP

Passoport

Passoport RBPP

LE N°1 DES CAHIERS DE VACANCES EN EHPAD
pour renforcer la qualité de vie et l'hospitalité dès l'accueil !

Ce cahier vous propose :

- des activités ludiques et engageantes pour renforcer la culture qualité de l'accueil ;
- des repères issus de la RBPP QV en EHPAD vol. 1 pour nourrir la réflexion des équipes ;
- des jeux variés et concrets : mots fléchés, labyrinthe, quiz, jeux d'observation, défis en équipe ;
- des rappels pédagogiques illustrés pour ancrer les bonnes pratiques ;
- des "À retenir" clairs et motivants, applicables au quotidien ;
- un format clé en main, à utiliser en équipe ou en autonomie !

À découvrir ou re-découvrir :

RBPP	Intitulé	Objectif
Volet 1	De l'accueil à l'accompagnement	Accueil progressif et structurant
Volet 2	Cadre de vie & vie quotidienne	Rythmer la vie selon les choix des résidents
Volet 3	Vie sociale en EHPAD	Favoriser les liens sociaux et les projets
Volet 4	Accompagnement personnalisé	Co-construire les parcours de santé



Retrouvez nous sur linkedin :

- Marion COLCY
- Laurence ELIAZORD

