

La méthode d'observation

Utilisée dans l'évaluation des attendus du référentiel

Septembre 2025

La méthode « observation » permet d'évaluer visuellement ou oralement le respect de bonnes pratiques sur le terrain.

Cette méthode est mise en œuvre dans tous les secteurs visités, combinée avec les méthodes d'évaluation des traceurs. Elle est réalisée sur la base d'une grille d'observations.

Lors de l'évaluation d'un traceur

L'évaluateur regarde et écoute si les bonnes pratiques sont respectées en matière de :

- dignité et de confidentialité : portes des chambres fermées, patients traités avec égard, environnements et locaux adaptés aux mineurs, lors d'un transport...
- risque infectieux : absence de bijou sur les mains des professionnels, tenues conformes, équipements de protection individuelles...
- produits de santé : retrait des périmés...
- accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou porteuses de handicap : rampes d'accès dédiées, hauteur adaptée pour les guichets d'accueil, signalétique adaptée...
- affichage : informations sur les obligations du patient et/ou de ses proches, informations sur les représentants des usagers, messages de santé publique, information sur le niveau de certification...
- environnement de travail des professionnels (sécurité et qualité de vie au travail) : propreté des locaux, salle de repos...
- tri des déchets : poubelles de tri pour les différents types de déchets, faciles d'accès et des affiches expliquant les règles de tri...

MÉTHODE D'OBSERVATION

Évaluation des conditions générales de qualité
et de sécurité des soins.



RÉALISATION DES OBSERVATIONS

La méthode d'observation est :

- mise en œuvre dans tous les secteurs visités ;
- combinée avec les méthodes d'évaluation des traceurs ;
- réalisée sur la base d'une grille d'observations.

EXEMPLES D'OBSERVATIONS



Respect de la dignité et
de l'intimité des patients :

- absence de patients dénudés ;
- portes des chambres fermées ;
- patients traités avec égard ;
- environnement du mineur ;
- etc.



Accessibilité pour les personnes
en situation de handicap :

- rampes d'accès dédiées ;
- hauteur adaptée des présentoirs
et des guichets d'accueil ;
- sanitaires adaptés ;
- signalétique adaptée à tout type
de handicap ;
- etc.



Affichage de l'information
destinée au patient :

- coordonnées des représentants
des usagers ;
- messages de santé publique
(maltraitance, vaccination...) ;
- obligations du patient et/ou
de ses proches ;
- etc.



Maîtrise du risque infectieux :

- lavage des mains avant/
après chaque soin ;
- disponibilité de solutions
hydroalcooliques ;
- tenues conformes des professionnels ;
- propreté des locaux ;
- etc.

© HAS / ACDC_CED_I384-LC / SEPTEMBRE 2025

