

Campagne inter-régionale

**« Sur le chemin des attentes des usagers :
le projet d'accompagnement personnalisé »**



Protocole

- ✓ Diagnostic organisationnel
- ✓ Audit sur dossier
- ✓ Accompagné traceur

Ce protocole a pour objet de vous permettre de conduire votre enquête de façon collective et autonome. Afin de concourir à la réussite de votre enquête et à la qualité du rapport d'analyse, nous vous invitons vivement à renseigner l'intégralité du protocole et à en saisir les données sur le recueil en ligne de la plateforme eFORAP.

1. Contexte

Les travaux s'appuient notamment sur les textes et recommandations en vigueur en date d'octobre 2022, en particulier :

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, section 2 - Droits des usagers du secteur social et médico-social ;
- Recommandation de Bonnes pratiques de l'Anesm (HAS) « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » : Favoriser l'expression et la participation de l'usager dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne (août 2018)
- Thématique « Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement » dans le nouveau référentiel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, HAS 2022.

2. Objectifs

Objectif principal :

- ✓ Etablir un état des lieux de la mise en œuvre des projets personnalisés pour chaque entité participante

Objectif secondaire :

- ✓ Disposer d'un état des lieux national de la mise en œuvre des projets personnalisés
- ✓ Partager les enseignements inter-structures afin de définir un plan d'action régional relatif à la démarche du projet personnalisé.

3. Type d'étude

Il s'agit de réaliser une enquête d'état des lieux.

Cette évaluation est constituée de 3 volets :

- Un diagnostic organisationnel permettant de réaliser un premier état des lieux sur la démarche institutionnelle.
- Un audit sur dossier permettant d'évaluer la mise en œuvre opérationnelle du projet personnalisé.
- Une méthode d'accompagné traceur permettant de croiser l'expérience de la personne accompagnée et celle des professionnels autour du projet personnalisé (*Facultatif*)

Diagnostic organisationnel	Audit	Accompagné traceur
Auto-évaluation	Audit ciblé sur dossier un jour donné	Recueil de l'expérience

4. Champ d'application

Toutes les structures médico-sociales par l'intermédiaire des SRA en région.

En Auvergne-Rhône Alpes : uniquement EHPAD, SSIAD et établissements médico-sociaux handicap.

5. Critères d'inclusion & d'exclusion

Structures volontaires pour participer

L'ensemble des personnes accompagnées présentes dans la structure depuis plus de 12 mois.

En Auvergne-Rhône Alpes, sont exclus les services et établissements sociaux ainsi que les services médicaux-sociaux (se référer au tableau de correspondance du manuel HAS).

6. Population & échantillonnage

Diagnostic organisationnel	Audit sur dossier	Accompagné traceur
<p>Toutes les personnes ressources en pilotage institutionnel du projet personnalisé</p> <p><input type="checkbox"/> Directeur(rice) ou Directeur(rice) Adjoint(e) de la structure/</p> <p><input type="checkbox"/> Infirmier(e) coordonnateur(rice) / cadre de santé</p> <p><input type="checkbox"/> Médecin coordonnateur</p> <p><input type="checkbox"/> Représentant du CVS</p> <p><input type="checkbox"/> Référent / Responsable Qualité</p> <p><input type="checkbox"/> Référent(s) du projet personnalisé</p> <p><input type="checkbox"/> Autre(s) : précisez _____</p>	<p>Ensemble des personnes accompagnées accueillies depuis plus de 12 mois au moment du recueil de l'enquête.</p> <p><u>Echantillonnage :</u></p> <p><input type="checkbox"/> Pour les structures de moins de 30 personnes accompagnées présentes dans la structure depuis plus de 12 mois : exhaustivité</p> <p><input type="checkbox"/> Pour les structures de plus de 30 personnes accompagnées présentes dans la structure depuis plus de 12 mois : tirage au sort de 30 dossiers (outil mis à votre disposition)</p> <p>Nombre de dossiers éligibles :</p> <p>Nombre de dossiers audités :</p>	<p>Cf. Guide méthodologique Accompagné traceur</p>

7. Données recueillies

Les grilles de recueil ont été élaborées à partir des principales données réglementaires et documentaires¹. Les grilles du diagnostic organisationnel et de l'audit de dossiers ont été travaillées et validées par un groupe de travail pluri-professionnel de QualiREL Santé en 2014² et celles de l'accompagné traceur selon les mêmes modalités par un groupe de travail du CAPPS Bretagne en 2022.

L'enquête est constituée de 3 volets distribués simultanément aux référents des structures (charte d'engagement) :

- Un diagnostic organisationnel composé de 12 critères répartis en 2 chapitres :

¹ Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, section 2 - Droits des usagers du secteur social et médico-social ; Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des ESSMS ; Recommandation de Bonnes pratiques de l'Anesm (HAS) « Les attentes de la personne et le projet personnalisé » : Favoriser l'expression et la participation de l'usager dans la conception et la mise en œuvre du projet qui le concerne (août 2018).

² <http://www.qualirelsante.com/publications-outils/projet-personnalise-3/>

- Organisation de l'établissement autour du projet personnalisé : Projet d'établissement, partage d'information, procédure, référent(s), indicateurs de suivi, etc
- Conception et mise en œuvre du projet personnalisé : Existence d'un recueil formalisé, temps dédiés, concertation, formalisation écrite, etc.)

Si votre structure a mis en œuvre la démarche institutionnelle du projet personnalisé **depuis plus de 12 mois** :

- Un audit sur dossier composé de 15 critères répartis en 4 chapitres (traçabilité) :
 - Premiers contacts : Information, recueil des données
 - Construction : Analyse en équipe, échanges avec l'usager, existence d'objectifs, traçabilité de l'acceptation ou refus.
 - Mise en œuvre : partage d'information, recherche de consentement, mobilisation des ressources, actions.
 - Evaluation : analyse et échanges.
- Un / Des accompagné(s) traceur(s) composé(s) de 15 critères répartis en 4 chapitres

8. Recueil des données

Diagnostic organisationnel	Audit sur dossier	Accompagné traceur
En séance de concertation associant les professionnels identifiés dans le pilotage de la démarche du projet personnalisés (cf. Partie 6).	<p>Evaluation un jour donné par un binôme enquêteur.</p> <p>Le binôme enquêteur doit être interne à l'établissement mais non impliqué directement dans la mise en œuvre du projet personnalisé pour les résidents inclus dans l'audit de dossier.</p>	Cf. Guide méthodologique Accompagné traceur

9. Saisie des données

Les modalités organisationnelles de saisie des données devront être réalisées dans le **strict respect de la confidentialité** afin de **conserver le caractère anonyme** des données recensées.

Diagnostic organisationnel	Audit sur dossier	Accompagné traceur
Saisie en ligne (eFORAP) à compléter.		

10. Analyse des données

Diagnostic organisationnel	Audit sur dossier	Accompagné traceur
Rapport individuel automatisé sur eFORAP Rapport régional consolidé lors d'une campagne régionale		

11. Plan de communication et calendrier

PAR LA STRUCTURE

Avant l'enquête : communiquer sur la démarche

- Communication auprès des professionnels de la structure (en insistant sur les objectifs et le caractère anonyme de la démarche)
- Voie d'affichage
 - Temps de présentation (exemple : lors d'une réunion avec présentation d'un diaporama sur l'enquête transmis par la SRA)
 - Autres (précisez) :
-
- Communication auprès des instances de la structure

Après l'enquête : communiquer les résultats

- Communication auprès des professionnels de la structure (en insistant sur les objectifs et le caractère anonyme de la démarche)
- Voie d'affichage
 - Temps de présentation et d'échanges (exemple : affiche de communication sur la réunion de restitution et diaporama de présentation des résultats mis à disposition par la SRA)
 - Autres (précisez)
- Communication auprès des instances de la structure
- Voie d'affichage
 - Temps de présentation
 - Autres
- (précisez)

PAR LA STRUCTURE REGIONALE D'APPUI

Avant le début de l'enquête : présentation de l'enquête et appel à participation

DANS LE CADRE D'UNE EVALUATION INTER-REGIONALE

- ⇒ Lors de la réunion de lancement du projet
- ⇒ Par mail à l'ensemble des structures
- ⇒ Sur les réseaux sociaux
- ⇒ Sur le site internet de la SRA
- ⇒ Mise à disposition d'outil de communication pour permettre aux structures de communiquer (1 affiche et 1 diaporama)

Après l'enquête : communiquer les résultats

DANS LE CADRE D'UNE EVALUATION INTER-REGIONALE

Retour sous la forme d'un rapport régional auprès des structures.