

ACCOMPAGNÉ TRACEUR GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Pourquoi s'engager dans cette démarche ?

L'Accompagné Traceur est une méthode d'évaluation qui contribue à l'amélioration de la qualité de l'accompagnement en se concentrant sur l'expérience vécue de la personne. Cette approche permet de mettre en valeur les bonnes pratiques et les organisations existantes mais également de repérer les opportunités d'évolution en les transformant en action concrète.

En s'appuyant sur le regard croisé entre les professionnels et la personne accompagnée, cette méthode permet d'analyser les pratiques dans le cadre d'une démarche participative et fédératrice et ainsi, optimiser le travail en équipe et positionner la personne accompagnée comme co-auteur de son parcours de vie.

Les participants et leurs rôles



Les évaluateurs

Leur profil : Un binôme médico soignant ou professionnel socio éducatif ou responsable qualité ou représentant des usagers, tous deux formés à la démarche accompagné traceur et extérieurs à l'unité de vie/service (si possible) dans lequel la personne accompagnée est accueillie. Cette distance permet une plus grande liberté de parole pour la personne accompagnée et/ou ses proches.

Leur rôle : Un des deux professionnels peut réaliser l'entretien de la personne accompagnée et le second pourra prendre des notes. Comme tout intervenant, ils sont soumis au secret professionnel.



La personne accompagnée

Son profil : le choix de la personne peut se déterminer selon plusieurs critères :

- La personne consent à participer à la démarche.
- La personne accompagnée est capable de s'exprimer ; dans le cas contraire, un proche peut se substituer à la personne, avec l'accord de cette dernière et en sa présence, si possible.
- Une personne identifiée dont l'accompagnement dans son parcours institutionnel a posé différentes problématiques (situation conflictuelle, survenue d'évènement indésirable grave ...).
- Une personne ayant eu un parcours complexe.
- Une personne accompagnée ayant participé à une activité débutante et/ou innovante.

A la fin de l'entretien, demander à la personne accompagnée si elle souhaite que des éléments de l'entretien restent confidentiels.

La synthèse des entretiens, personne accompagnée/professionnels est anonyme et n'entre pas dans son dossier.

Au delà de ces critères, **il est préférable de faire le choix d'une personne accompagnée dont le parcours et le profil sont relativement fréquents. Ce qui amènera l'établissement à engager des actions pour un nombre de personne accompagnée le plus large possible**



Les acteurs impliqués dans le parcours

Leur profil : ce sont tous les professionnels impliqués dans le parcours de la personne : professionnels socio éducatifs, médico soignants, secrétaires, animateurs, diététicien, intervenants extérieurs, bénévoles ..., en fonction de leur disponibilité et du profil de la personne.

Leur rôle :

Ils sont invités à la réunion d'analyse collective. Si l'établissement/service compte un médecin coordonnateur dans ses effectifs, sa présence est fortement conseillée, notamment pour la réunion d'équipe (il ne doit pas procéder à l'entretien de la personne s'il est impliqué dans sa prise en charge).



L'entourage

Son profil : une personne proche de la personne accompagnée si possible désignée par lui même.

Son rôle : il peut être associé à tout l'entretien ou une partie uniquement, sur des questions ou précisions particulières

Tout au long de la démarche d'évaluation, un "référé projet" sera garant du bon déroulement de l'évaluation (coordination, communication aux parties prenantes et instances, organisation logistique, suivi du calendrier et de la mise en œuvre des actions d'amélioration...)

Les étapes de la démarche



Mobiliser les acteurs, communiquer et planifier

- Repérer la personne accompagnée selon les critères préalablement identifiés par l'établissement. Il est recommandé de demander l'avis de l'équipe.
- Rencontrer la personne choisie afin de lui expliquer la démarche et recueillir son consentement. Il est possible d'utiliser des supports pour en faciliter la compréhension.
- Informer et obtenir l'adhésion et la participation de l'équipe pluridisciplinaire.
- Identifier les professionnels qui rencontreront la personne accompagnée. Si cela est possible, préférer 2 personnes qui ne sont pas de l'équipe elle-même.
- Déterminer la date et le lieu de la réunion pluri professionnelle ainsi que de l'entretien avec la personne (prévoir une demi journée pour l'ensemble de la démarche).

Informier et communiquer

Il est essentiel de communiquer à tous les acteurs, professionnels et personnes accompagnées (par l'intermédiaire du Conseil de la vie sociale CVS afin de bien expliquer la démarche et son intérêt. Cette communication peut être réalisée par le cadre socio éducatif/Infirmier(ère) diplômé(e) d'Etat, Coordonnateur-trice (IDEC coordonnateur de parcours, médecin coordonnateur en réunion d'équipe puis relayée en transmissions.

- Présenter la démarche comme une réelle opportunité en termes d'amélioration des pratiques professionnelles, un levier de progrès et de collaboration, professionnel / usager.
- Bien expliquer qu'il s'agit d'un recueil du ressenti de la personne accompagnée (et/ou son représentant) croisé avec le retour des professionnels.

La mise en oeuvre de la démarche



Connaissance de la personne

En amont des entretiens, échanger avec le responsable du service (et/ou le référent de la personne) concernant le parcours et profil de la personne accompagnée.
Partager les consignes et précautions particulières si nécessaire (peut-on soutenir le regard ? Doit-on se tenir à une distance particulière ? Etc.).



10 minutes

L'entretien avec la personne accompagnée

- L'entretien avec la personne accompagnée est systématique.
- Il peut se passer dans sa chambre ou dans un salon, au calme, dans l'établissement.
- L'entretien est conduit par un des deux évaluateurs, le second prend les notes : déterminer en amont le rôle de chacun.
- La personne qui conduit l'entretien rappelle les objectifs et la manière de le conduire.
- Celui-ci est mené dans une relation de confiance, la confidentialité des échanges est rappelée ainsi que l'anonymat du recueil des informations.



45 minutes

Il ne s'agit pas d'un audit ! Vous réalisez cette évaluation dans le cadre d'un véritable échange avec la personne accompagnée. Le support d'entretien est un guide afin de vous aider à récolter les informations relatives à la coconstruction et à la mise en oeuvre des actions du projet personnalisé.

Selon la personne que vous interrogerez, il conviendra de démarrer par des questions ouvertes ou fermées. Le temps d'échange préalable avec le responsable du service et/ou référent permettra de connaître de quelle manière il est préférable d'aborder l'entretien.

Il est possible que la personne rencontrée ne réponde pas toujours aux questions posées. Afin de maintenir un cadre serein et bienveillant, veillez à ne pas couper la parole ou à ne pas stopper brusquement le récit de la personne. N'hésitez pas à reformuler les questions au fil des échanges.



La réunion d'équipe pluri professionnelle

Un des deux évaluateurs conduit la réunion, l'autre complète le support et prend si besoin des notes

Vous pouvez projeter le dossier de la personne accompagnée cela permettra si besoin d'y rechercher des réponses. Ce sont les professionnels de l'établissement qui recherchent les éléments de réponse dans le dossier de la personne.



1h à 1h30



Avant de débiter la réunion, rappel des principes suivants :

- L'objectif de la démarche et ses modalités.
- La réunion est conduite de façon bienveillante Le ton de l'échange est celui d'une discussion, pas d'une inspection.
- Chacun dispose d'un temps de parole pour répondre aux questions posées. Veuillez à ne pas émettre de jugement de valeur. Favoriser la libre expression et le partage d'expérience. Les questions relèvent de la pratique collective et en aucun cas de la pratique individuelle.

L'évaluation de la pratique est produite par les professionnels.

Débuter l'analyse par un bref rappel du parcours de la personne accompagnée provenance, date arrivée, contexte familial...

Les différentes questions sont posées de la même manière qu'avec la personne concernée.

Le support servant de guide, il n'est pas nécessaire de suivre l'ordre des questions.

Les différents items sont abordés en fonction des informations retrouvées dans le dossier de la personne et croisées avec les informations recueillies lors de son entretien.

L'animateur s'assure de la concordance entre les réponses de la personne accompagnée et de l'équipe.

S'il existe une divergence, il s'agit d'en connaître les raisons et d'identifier ce qui pourrait être amélioré.

A l'issue de la réunion...

Recenser les points d'amélioration et les points positifs relatif à la démarche du projet personnalisé.

Reporter les ensuite dans la grille dédiée sur l'application web eForap.

Pour faciliter la lecture du rapport, nous proposons d'intégrer les points d'amélioration et points positifs selon ce découpage :

- Recueil des attentes et évaluation des besoins (accessibilité et compréhension de la démarche, moyens et outils, recommandations de bonnes pratiques).
- Co-construction du projet d'accompagnement (participation, refus, place des proches...).
- Diffusion/communication (traçabilité, circuit...).
- Mise en œuvre (mobilisation des ressources internes/externes...).
- Suivi et réévaluation.

ACCOMPAGNÉ TRACEUR
Structure 1 - Site A

Une synthèse par accompagnateur à saisir selon les points forts et les axes d'amélioration pour chacune des cinq étapes du projet d'accompagnement.

Synthèse des points forts	Synthèse des axes d'amélioration
1. Recueil des attentes et évaluation des besoins (accessibilité et compréhension de la démarche, moyens et outils, recommandations de bonnes pratiques)	1. Recueil des attentes et évaluation des besoins (accessibilité et compréhension de la démarche, moyens et outils, recommandations de bonnes pratiques)
2. Co-construction du Projet d'accompagnement (participation, refus, place des proches...)	2. Co-construction du Projet d'accompagnement (participation, refus, place des proches...)
3. Diffusion/communication (traçabilité, circuits...)	3. Diffusion/communication (traçabilité, circuits...)
4. Mise en œuvre (mobilisation des ressources internes/externes...)	4. Mise en œuvre (mobilisation des ressources internes/externes...)
5. Suivi et réévaluation	5. Suivi et réévaluation



Avant de clôturer...

Venez à la rencontre de la personne accompagnée (et/ou son entourage) rencontrée afin de l'informer des points forts et points d'amélioration identifiés grâce à sa participation à la démarche. C'est un retour qui s'avère très valorisant pour la personne !