

# LES MIDIS DE LA QUALITÉ



## ÉPISODE 2

La méthode de l'accompagné  
traceur : **KÉSAKO ?**



Centre régional d'études,  
d'actions et d'informations  
en faveur des personnes  
en situation de vulnérabilité



**3 juillet 2023**

**12h30 - 13h30**

**Webinar ZOOM**

**pour participer:**

**[https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN\\_tdXvWzUnTrqrNhevDCQ03g](https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_tdXvWzUnTrqrNhevDCQ03g)**

# Principes Généraux

- **Méthode** permettant **d'évaluer collectivement l'accompagnement de la personne tout au long de son parcours/séjour** dans l'objectif d'améliorer les pratiques et organisations de travail.
- **Croise l'expérience de la personne** accompagnée avec celle de **l'équipe pluridisciplinaire** et pluri professionnelle et **l'analyse des documents** constituant le dossier de la personne accompagnée
- ***Méthode proposée par la Haute Autorité de Santé ( HAS) pour évaluer les critères du chapitre 1 du référentiel***

# Qui y participe, quel est son rôle ?

La personne  
accompagnée



Les  
Evalueurs/*organisme*  
*évaluateur*



L'entourage de la  
personne accompagnée  
(si besoin)



Les professionnels de  
l'ESSMS et partenaires  
extérieurs qui  
accompagnent la  
personne



# Qui y participe, quel est son rôle ?

## Les évaluateurs/*organisme évaluateur*



Prépare les entretiens en amont avec l'ESSMS :

- Choix des profils des personnes accompagnées selon des critères partagés avec l'établissement.
- S'entretiennent avec la personne accompagnée selon un support d'entretien *contenant tous les critères du 1<sup>er</sup> chapitre du référentiel.*

# Qui y participe, quel est son rôle ?

## La personne accompagnée



- **Actrice principale**, son expérience/son ressenti sont recherchés.
- Choisie en amont selon des critères propres à chaque ESSMS.
- Consentement indispensable.
- En capacité de s'exprimer, si possible.
- Répond aux questions posées par les évaluateurs
- ***Dans le cadre de l'évaluation HAS, un ESSMS de petite taille doit identifier 6 (3 principaux et 3 « remplaçants ») personnes accompagnées à intégrer à la démarche, afin de permettre la réalisation de 3 Accompagnés Traceurs minimum.***

## L'entourage de la personne accompagnée (si besoin)

- Une personne proche de la personne accompagnée, si possible choisie par elle.
- Participe à l'entretien et complète ce que dit la personne.
- Ne se substitue pas à la personne.

# Qui y participe, quel est son rôle ?

## Les professionnels/bénévoles de l'ESSMS



- Représentants des professionnels/bénévoles qui accompagnent la personne dans son parcours de vie.
- Répondent aux questions posées par les évaluateurs.

## Les partenaires extérieurs



- Le profil de la personne accompagnée et les thématiques évaluées conditionnent les types de partenaires invités: professionnels médicaux et para-médicaux libéraux -IDE, MG, pharmaciens, ergo, psychomotriciens, orthophonistes, etc., des professionnels du secteur de l'aide à domicile, ...

# La Préparation de la démarche

En amont de la visite avec les évaluateurs / *organisme évaluateur* :

- Je confirme les modalités et l'ordre des entretiens :
  - 1<sup>er</sup> entretien personnes accompagnées.
  - 2<sup>ème</sup> entretien l'équipe.
- Je détermine **date et heure** des entretiens (personnes accompagnées et professionnels).
- J'identifie des **profils de personnes accompagnées** et le **nombre** souhaité.

# La Préparation de la démarche

## En amont de la visite dans mon établissement :

- J'identifie **avec l'équipe**
  - La **liste de personnes accompagnées aux profils et parcours diversifiés** (âge, sexe, durée d'accompagnement, parcours...).
- ***6 profils minimum pour un établissement de petite taille.***
- **J'explique** la démarche aux personnes accompagnées.
- Je leur demande leur **consentement écrit**.
- Je leur propose d'être **accompagné par un proche** de leur choix.
- Je cale les **date(s)/heures et lieu(x)** d'entretien avec les personnes accompagnées (un lieu confortable, rassurant et calme)

# La Préparation de la démarche

## En amont de la visite dans mon établissement :

- J'identifie la **liste des professionnels, bénévoles et partenaires** participant à la réunion d'équipe.
- Je cale les **date(s)/heures et lieu(x)** de la réunion d'équipe.



# Le jour des entretiens

## Avant les entretiens :



10 minutes environ

### L'ESSMS :

- Présentation aux évaluateurs/ **organisme évaluateur** la **liste des personnes accompagnées** selon différents profils
- **Fiches de recueil du consentement** signées conservées dans le dossier de la personne.
- Exposé aux évaluateurs/ **organisme évaluateur**, avant la rencontre avec la personne accompagnée, des **éléments d'actualité relatifs à son accompagnement** (éléments sensibles et précautions dont ils doivent tenir compte lors de l'entretien).

### Les évaluateurs/ **organisme évaluateur** :

- Procède(nt) au choix définitif des personnes à rencontrer sur la base de la présélection présentée.
- Leur choix doit permettre un entretien avec des personnes aux **profils diversifiés permettant d'aborder les différentes modalités d'accompagnement proposées** au sein de la structure et la diversité des publics accueillis.



# L'entretien avec la personne

## Les évaluateurs / organisme évaluateur



40 minutes à  
1 heure

- Se présentent et énoncent les **objectifs** de l'entretien.
- Recueillent le **consentement** de la personne
- Confirment la **présence de l'entourage**.
- Informent sur **les principes de l'entretien** (ton de l'échange, bienveillance, possibilité d'interrompre l'entretien à tout moment, confidentialité...)
  - Les questions sont formulées à partir du guide d'entretien / **Support Plateforme Synae**.
  - Recherche / partage de **l'expérience de la personne sur son séjour/parcours**.
  - Recueil d'éléments factuels dans les différentes thématiques (**critères**) investiguées.
  - Reformulation, si besoin.

En vert et italique dans la présentation ce qui relève de la démarche  
« Accompagné Traceur » dans le cadre de l'évaluation HAS



# L'entretien avec l'équipe



1h30 à 2 heures

- L'équipe est **constituée de professionnels**, toutes fonctions, **qui accompagnent la personne**. *La gouvernance n'y participe pas.*
- **Les partenaires extérieurs** qui accompagnent la personne dans le cadre de son parcours, peuvent être invités sur ce temps.
- Les évaluateurs rappellent à l'équipe les **objectifs et les principes de la réunion**.
- L'accès au **dossier de la personne accompagnée** (uniquement l'établissement) est prévu et organisé (papier ou informatisé).
- *Afin d'évaluer chacun des critères du 1<sup>er</sup> chapitre, les échanges prendront appui sur l'entretien réalisé avec la personne accompagnée.*



# En conclusion : Synthèse et plan d'action

- Dans le cadre de l'amélioration continue des pratiques et des organisations de travail, identifier:
  - **les points positifs et les points d'amélioration.**
- Les professionnels s'accordent sur **2 / 3 actions.**
  - Identifier un responsable/pilote pour chacune des actions.
  - Définir un calendrier de mise en œuvre( date de début et de fin).
- Les **actions intègrent le Plan d'amélioration continue de la qualité de votre établissement**
- **Sont évaluées** selon le calendrier fixé et **mises à jour**, si nécessaire.
- **Communication** autour de la démarche et des actions: personne accompagnée, professionnels, CVS,...



# Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

# Témoignage



## ESAT Fougères

- Une vingtaine de travailleurs
- 2 ateliers :
  - > maraîchage (culture et vente)
  - > conditionnement
- Responsable de service : Frédéric Bouffort
- Accompagné traceur : Jean-Luc

# Vos questions ?

Via le bouton



Sans oublier la [Foire Aux Questions HAS](#)

# LES MIDIS DE LA QUALITÉ



## ÉPISODE 2

La méthode de l'accompagné  
traceur : **KÉSAKO ?**

Merci  
et à bientôt.  
Prochain rendez-  
vous, le 18  
septembre !