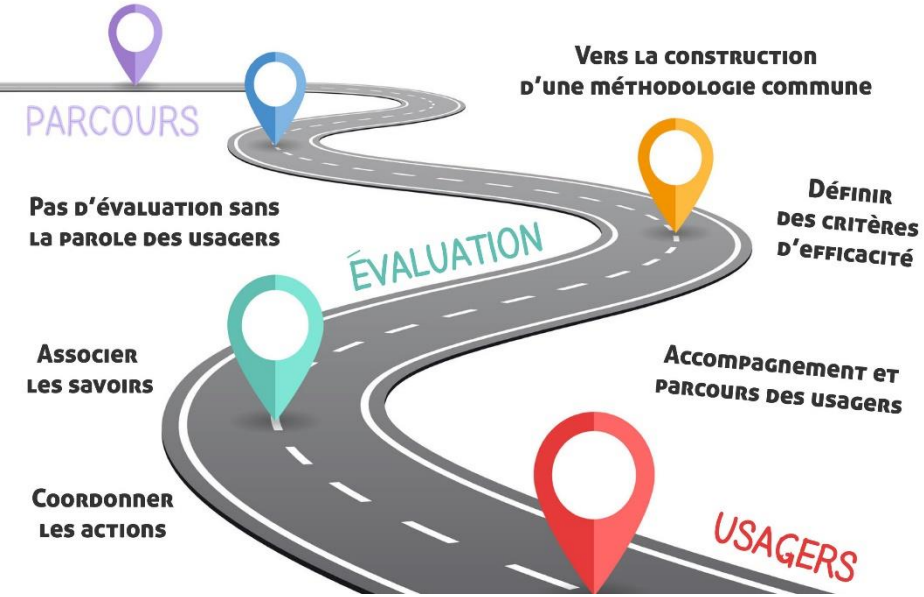


SÉMINAIRE

22 NOV. 2018 > 9H30 17H30

Coordonner et Évaluer

les parcours

AVEC LES USAGERS !

Le cercle de Stevenson

Le scrutateur de besoins :
un outil pour favoriser
l'autonomie et la bientraitance

Le scrutateur de besoins : un outil pour favoriser l'autonomie et la bientraitance

Naïra MELIAVA
Directrice Oppelia 78

Les organisations Bientraitantes

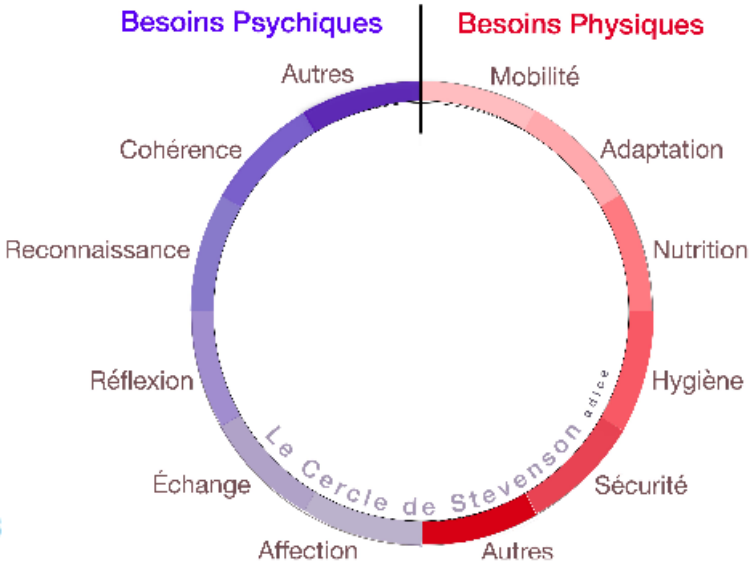
Mickaël Bardonnet, Michel Lefebvre, Pierre Mongin

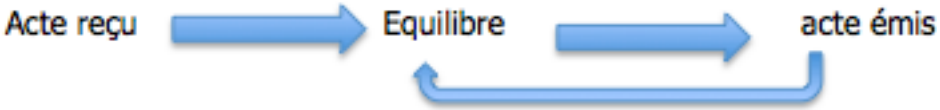
Adice édition, 2016

Pour répondre au besoin
d'adaptation du parcours
• Au niveau des aménagements, nous pouvons:
• Au niveau des services, nous pouvons:

Le cercle de Stevenson

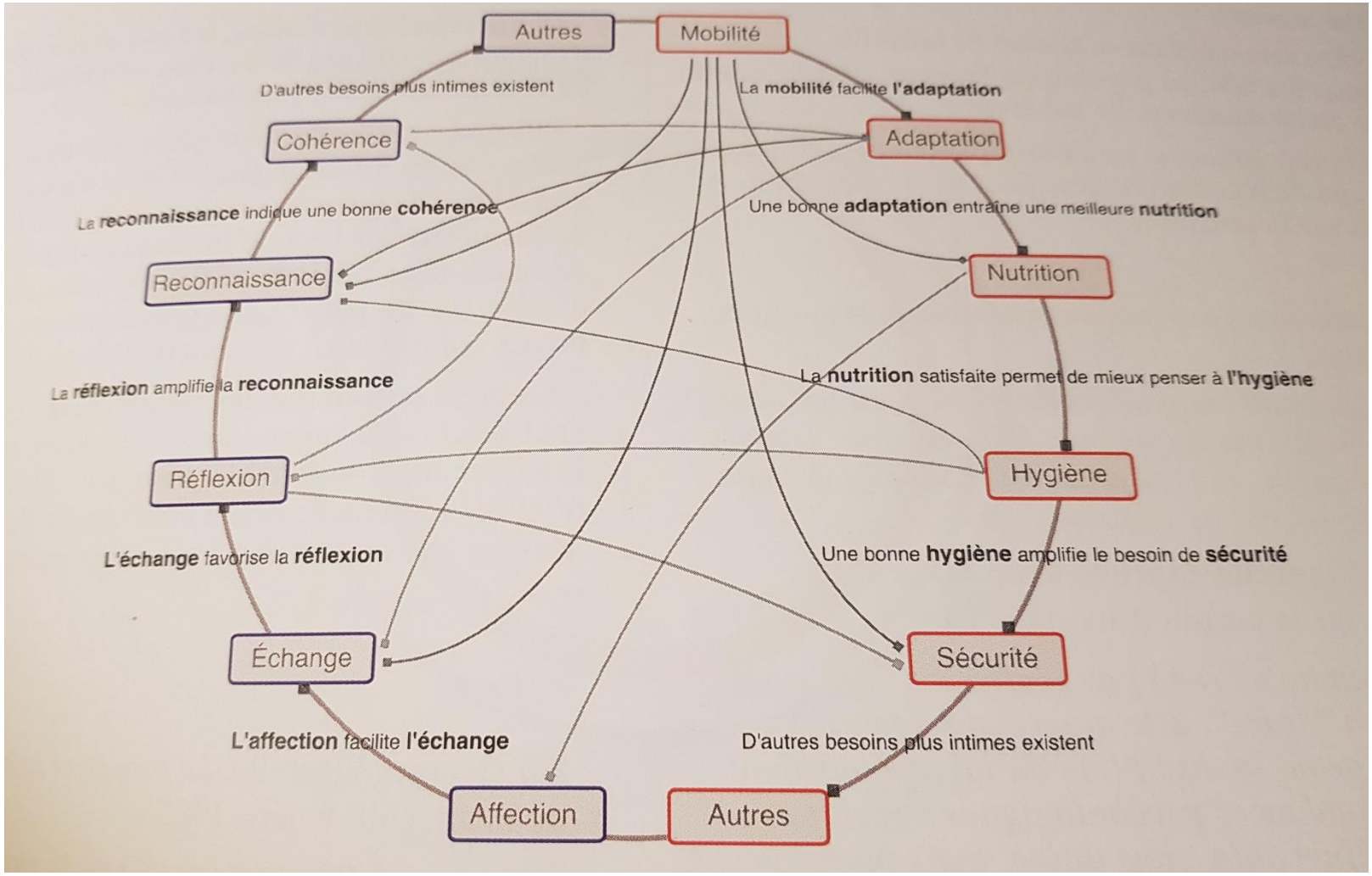
- **« Nous avons tous des besoins différents. C'est vrai mais nous avons tous les même type de besoins fondamentaux »**
- Chaque personne a des **modes de satisfaction** propres qui forment un **profil unique.** On retrouve aussi un **profil collectif** des besoins pour des groupes **d'individus homogènes** (ex : un groupe de salarié pair, des étudiants etc.).



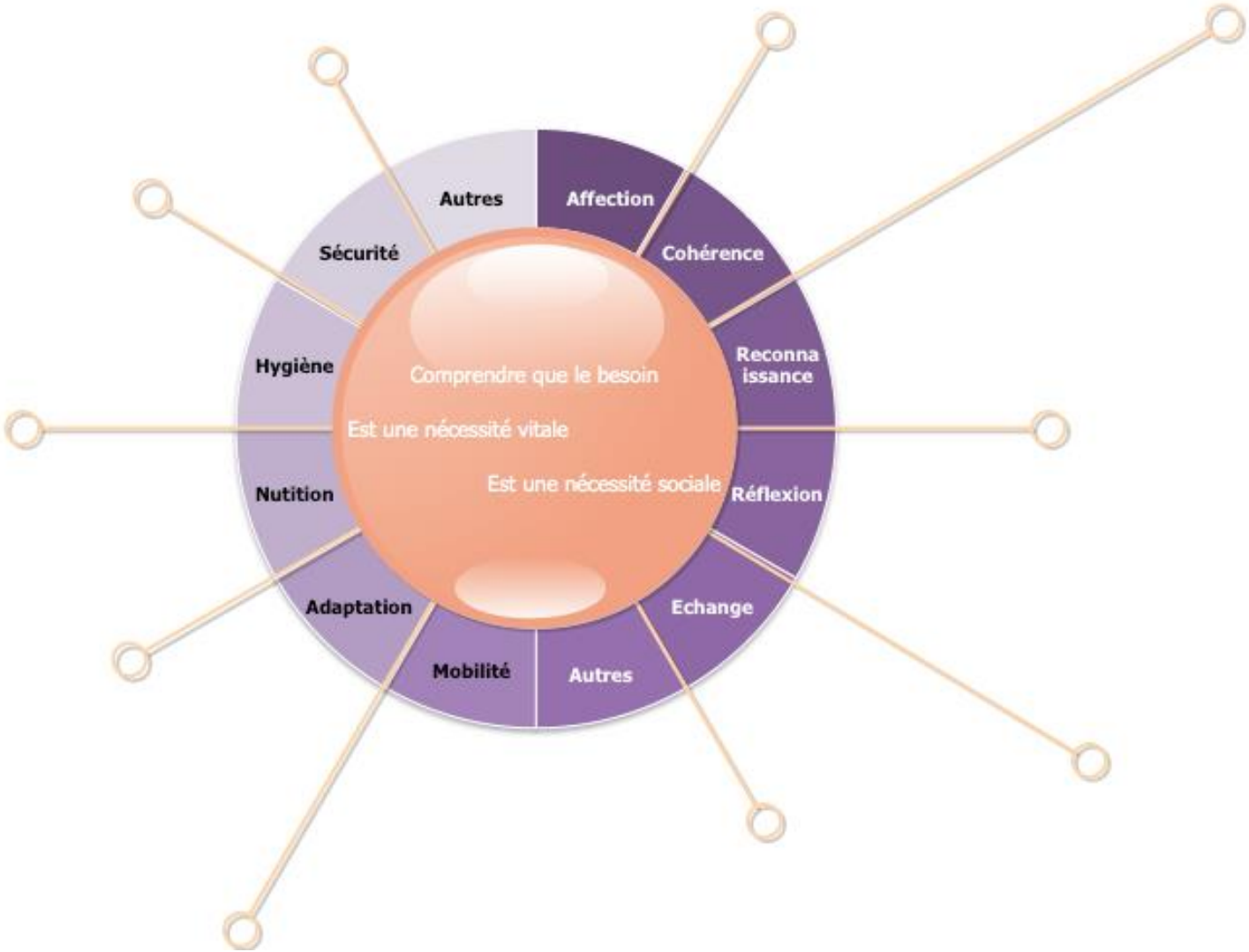


Tout acte reçu perturbe l'équilibre et nous tentons de le rétablir en renvoyant un acte (acte émis). Ainsi nous assurons notre autonomie c'est à dire en pouvant **agir, en modifiant notre environnement.**

Les interactions



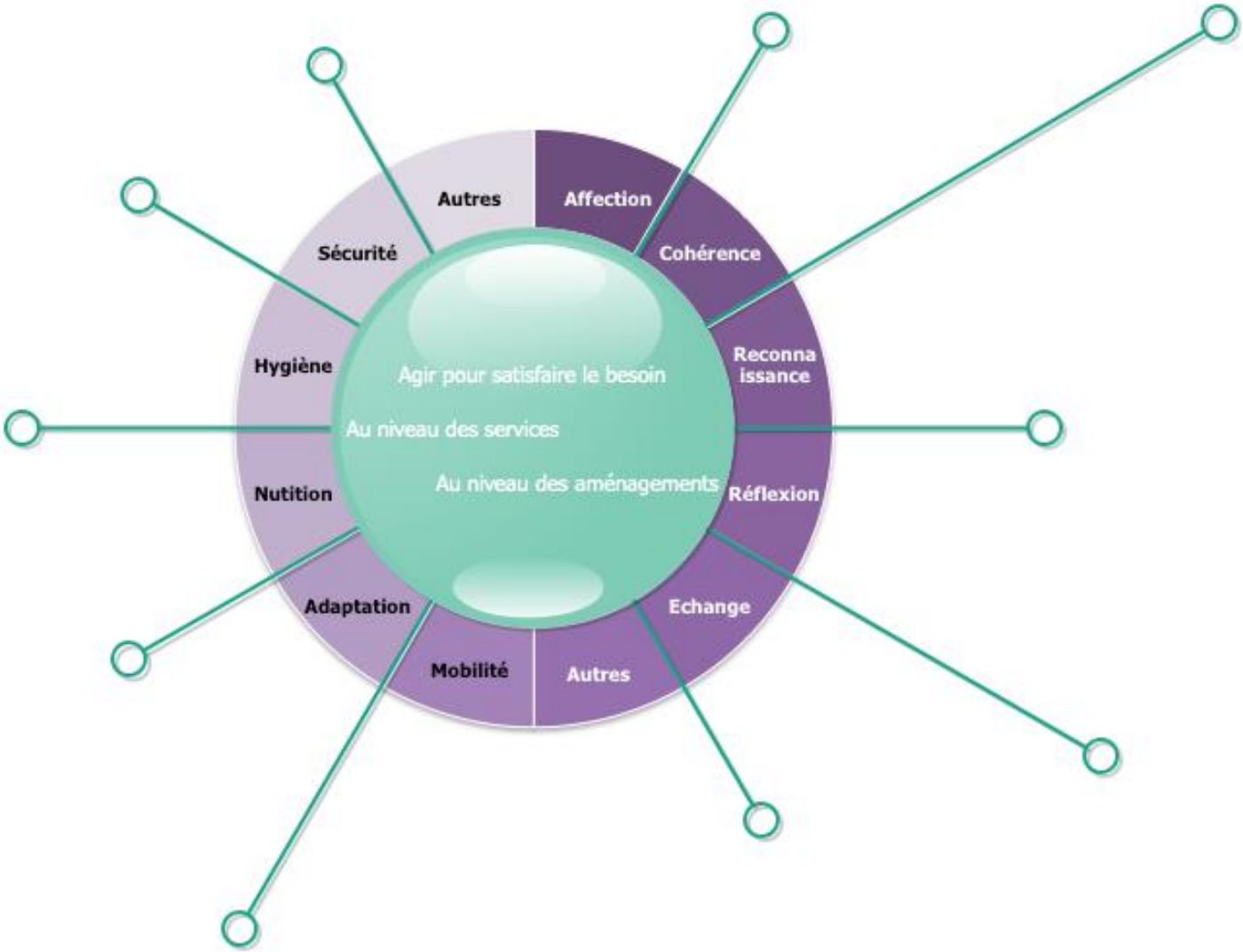
Le scrutateur pour **comprendre**



Le besoin d'adaptation du parcours

- Est une nécessité vitale
- Est une nécessité sociale

Le scrutateur pour **agir**



Pour répondre au besoin d'adaptation du parcours

- Au niveau des aménagements, nous pouvons :
- Au niveau des services, nous pouvons :

Les freins

Les obstacles

- D'ordre relationnel
  - Désordre dans l'ogranisation
  - Formation et informations des acteurs
  - Opposition personnelle (manque de motivation des certains acteu
  - Opposition interne (conflits de personnes...)
  - Opposition sociale (réaction collective négative)
  - Rejet de la proposition
  - Besoins contradictoires
- D'ordre matériel
  - Manque de moyens (financiers, délais...)
  - temps d'adaptation et temps techniques "contradictoires"
  - Moyens disponibles insuffisants (sous traitance...)
  - Moyens humains insuffisants (compétences indisponibles...)
  - Turn over

ATELIERS

Groupe usagers et groupes professionnels

1. Evaluation des parcours en ambulatoire
Quels outils, quels indicateurs ?

2. Evaluation des parcours en résidentiel
Quels outils, quels indicateurs ?

ATELIERS

RESTITUTION DES ATELIERS

1 Evaluation des parcours en ambulatoire

Quels outils, quels indicateurs ?

Indicateurs parcours ambulatoires

- **Mode d'entrée et mode de sortie** du parcours
- Assiduité rdv, nombre de rencontres, type de rdv honorés, actes réalisés (analyse qualitative, utilité de la structure)
- Adhésion, l'implication dans le parcours de soin
- Qualité de l'accompagnement
- La mobilité de l'usager : identifier les ressources et s'en saisir
- Le passage à l'acte (conso, violences,...) de l'usager indique qqch de son parcours
- **Ecart entre besoins repérés ensemble et offre de soin**
- **Formalisation du projet (objectifs qu'on se donne mutuellement)** : partage, élaboration et actualisation
- Nombre et nature des professionnels qui ont participé au parcours de l'usager
- Nature de l'accompagnement
- Nombre de partenaires mobilisés par l'usager, diversité du **partenariat**
- **Les ressources internes et externes** de la personne

Ambulatoire et espaces de vie, aller vers // Plus de temps et plus de prétexte dans le résidentiel
(le résidentiel est un parcours dans le parcours de vie)

CO VALIDATION DE CES INDICATEURS ENTRE USAGER ET PROFESSIONNEL

Indicateurs parcours ambulatoires

Définition du « Parcours »

- Le parcours de vie mobilise plusieurs parcours dont le parcours de soin (là où intervient le professionnel)
- Une seule structure ne peut être garante de l'ensemble du parcours d'un usager
- Parenthèse, espace-temps, dans le parcours de l'usager au sein d'une institution

Objectifs de cette évaluation du parcours

- Utilité sociale
- Mesurer le projet sur lequel on s'est mis d'accord ensemble

Mesure-t-on le parcours de la même façon en ambulatoire et en résidentiel ?

Y a-t-il du sens à distinguer ambulatoire et résidentiel dans la notion de parcours ?

Outils parcours ambulatoires

- Qualité de vie
- Echelle de 0 à 10
- ASI : mesure de l'addiction au regard de nombreux domaines
- DIAMS
- Recueil de données
- Le TOD : mobilisation du réseau de professionnels
- Réunion de synthèse
- Formalisation du projet et évaluation des besoins
- Manière dont est mobilisé le partenariat, par qui, comment, par quel professionnel, vers quel autre professionnel, le temps dédié à ça > mesurer les objectifs de travail validés ensemble

L'importance de :

- partager les outils d'évaluation avec les usagers
- Utilisable par tous

Evaluation ?

- Besoins et difficultés de la vie
- Evolution du parcours de santé
- Dépendance
- Peurs de l'évaluation ! Car c'est une forme de jugement.
  → Peut on faire rentrer les personnes dans des cases ?!
- Chemin plutôt que parcours !
  → Ce qui compte ce n'est pas l'arrivée mais la trajectoire.
- Objectifs des professionnels au même titre que les usagers
- Le bien-être
- L'accueil
- Le sourire
- Les démarches sociales
- Les efforts faits
- Les temporalités ? Pas les même entre les professionnels et usagers ?
- Résilience = le droit à l'erreur
- Changement → accompagnement au sens global

Usagers on s'y retrouve pas / ne correspond qu'aux professionnels…

Évaluation du parcours de rétablissement

Définition du Rétablissement > Processus de prise de confiance par lequel on retrouve un équilibre et qui nous permet d'agir

Manque de connaissances du syst et jargon : ce sont des freins !
→ Co-construction d'un test d'évaluation commun

Evolution du parcours du rétablissement

- Objectifs de la personne = ce qu'elle veut
- Le bien être au travail = de ces temps ensemble
- L'auto-évaluation = quelles sont mes compétences, mes besoins etc… ?
- S'évaluer ensemble = fait-on du bon boulot ensemble ? Peut on s'évaluer ensemble ?

ATELIERS

RESTITUTION DES ATELIERS

2 Evaluation des parcours en résidentiel

Quels outils, quels indicateurs ?

Indicateurs & outils parcours résidentiel

- L'avant / la sortie sont très définis mais pas ce qui se passe dedans

  / problème de lisibilité des spécificités

  → exemple d'outil : utilisation de vidéos ou outils de communication
- Problème de la lettre de motivation pour faire dde, impossibilité pour usager d'être bien informé

  → outils pour évaluer le choix éclairé dans la demande
- Notion de suivi conjoint / Articulation entre ambulatoire et résidentiel

  Orientant/accueillant
- Durée optimum : qui semble nécessaire pour répondre aux besoins de la personne *(plusieurs réponses possibles, mais il faut se la poser?)*
- Le parcours de qualité est choisi
- Dimension collective pour travailler autour des orientations et évaluations et admission / Besoin d'envisager que cela se fasse de manière tripartite. -→ Possibilité de faire des Focus group pour qu'usagers et professionnels puissent échanger autour des parcours
- Accompagnement à la transition (avant/après) et sortie avec un soutien au retour → Accompagnement conjoint

Débats & perspectives

Comment construire une méthodologie interactive usagers / professionnels pour évaluer les parcours ?

Débats & perspectives

Piste 1/ Co-construire le séminaire usagers et professionnels y compris dans le programme etc…

Piste 2/ Faire du prochain séminaire le bilan de l'année sur ce thème et les différents espaces de travail

Piste 3/ Continuer car on est là, on peut s'exprimer, c'est déjà pas mal !

Piste 4/ Langage commun cherché en permanence / Rétablissement oui, mais changeons de vocabulaire ! Plus parler d'évaluation ou du moins se mettre d'accord sur ce qu'on évalue,

Piste 5/ Outil co-construit ou méthodologie

Débats & perspectives

Piste 6/ Avoir une vie satisfaisante et intéressante pas tant l'évaluation, 2 logiques différentes qui peuvent se rencontrer ?!

Piste 7/ Facilitateurs et freins est une méthode simple, compréhensible qui peut être facilement adoptée pour améliorer les fonctionnements.
On peut ensuite se dire que les freins identifiés, sont une première étape, ensuite il faut chercher à les contourner etc.

Piste 8/ Comment sortir des rôles et identités pour soutenir la destigmatisation ?

Usager= toute la vie ? Situationnel ? Bénévolat....
Renvoi à la notion de lien et qui est un élément fondamental à poursuivre !
L'évaluation renvoi à la notion d'efficacité.

Débats & perspectives : AMBITIONS

AMBITIONS

- Se faire rencontrer la vision et les critères qui sont du côté institutionnel qui va avec le savoir « scientifique » ou professionnel, avec le savoir qui passe par la narration. *Tout cela dans un contexte d'enjeux.*
- C'est quand on partage et qu'on vit des émotions ensemble qu'on avance !
- Mettre en place un groupe de travail? Appel à proposition !!!
- Délocaliser les journées ou temps de travail
- Mieux communiquer autour des comptes rendus des commissions par exemple → Surtout la boite mail des usagers !

Une adresse mail pour les usagers

Vous souhaitez être informé des temps forts d'Oppelia ?

Vous avez des remarques sur le fonctionnement de votre structure ?

Vous avez des idées, des suggestions, des projets ?

Vous avez des questions ?

Vous pouvez désormais envoyer un mail sur la boîte dédiée aux usagers d'Oppelia et gérée par un usager !

usagersoppelia@gmail.com

Association Oppelia ©

Ce Power Point a été réalisé
en 2018

dans le cadre du séminaire Oppelia
« Coordonner et Evaluer les
parcours avec les usagers »
Créé par l'association Oppelia et le
laboratoire de recherche de l'EPS
Maison Blanche

www.oppelia.fr