



À destination
des professionnels en charge de l'évaluation de la
qualité, responsables qualité, directeurs, encadrement

Guide pratique de l'accompagné traceur

SOMMAIRE

	Introduction	P3
1.	Qu'est-ce que la méthode de l'Accompagné Traceur (AT) ?	P4
2.	Qui intervient dans la méthode ?	P5
3.	Les étapes	P6
	- Prérequis	P6
	- Préparer les entretiens	P7
	- Réaliser les entretiens	P7
	- Analyser les entretiens	P9
4.	L'Accompagné Traceur lors de la visite d'évaluation	P10
5.	Les 8 règles d'or de la méthode Accompagné Traceur	P11

Objectifs du guide :

- Présenter la méthode "Accompagné Traceur" de l'évaluation de la qualité de la HAS.
- Proposer une organisation pour intégrer cette méthode à la démarche d'amélioration continue des ESSMS.



I. Qu'est-ce que la méthode de l'Accompagné Traceur (AT) ?



La méthode de « l'Accompagné Traceur » est centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement et se matérialise par un entretien avec une personne accompagnée, suivi d'un entretien avec le/les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

C'est une méthode d'évaluation des pratiques professionnelles qui comprend :

- des entretiens,
- des observations,
- et une consultation documentaire (dossier de la personne concernée).

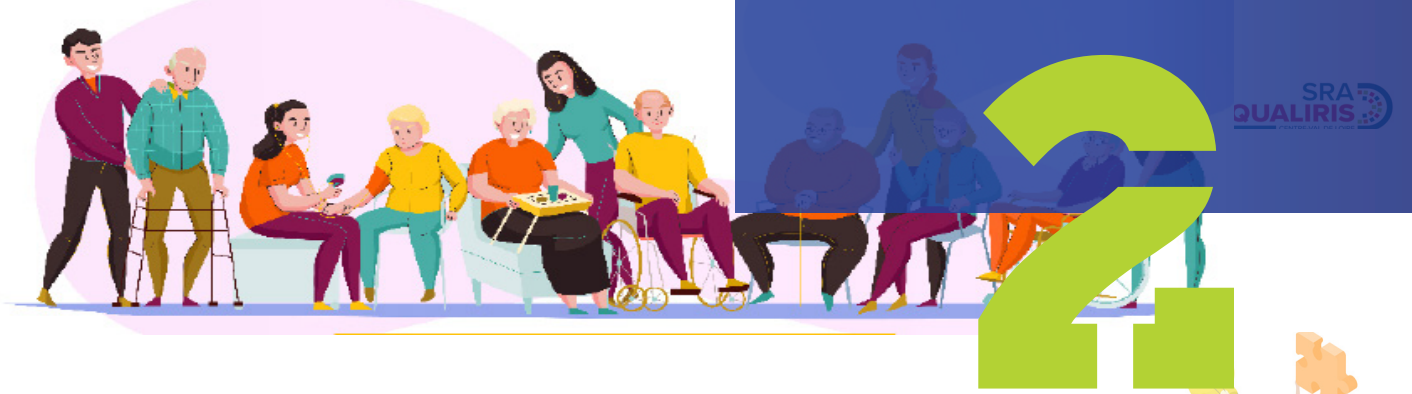
Les thématiques investiguées sont :

- 1 Bien-être et éthique.
- 2 Droit de la personne accompagnée.
- 3 Expression et participation de la personnes accompagnée.
- 4 Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement.
- 5 Accompagnement à l'autonomie.
- 6 Accompagnement à la santé
- 7 Continuité et fluidité de parcours.

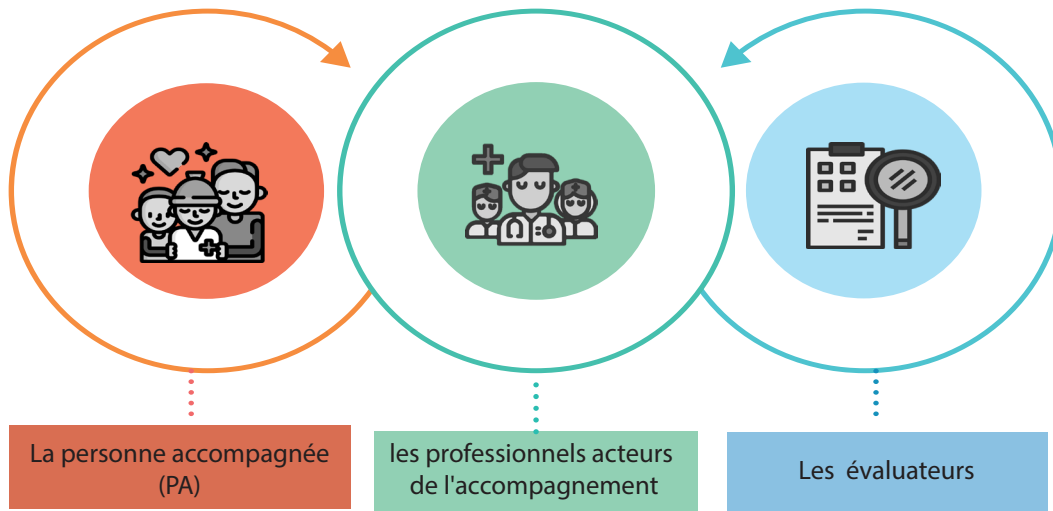
C'est une méthode d'évaluation des pratiques professionnelles. Elle permet d'identifier des actions d'amélioration après analyse des entretiens.






Cette méthode est détaillée dans le manuel d'évaluation p.179 : Fiche pratique 3 "Comment conduire un Accompagné Traceur"?

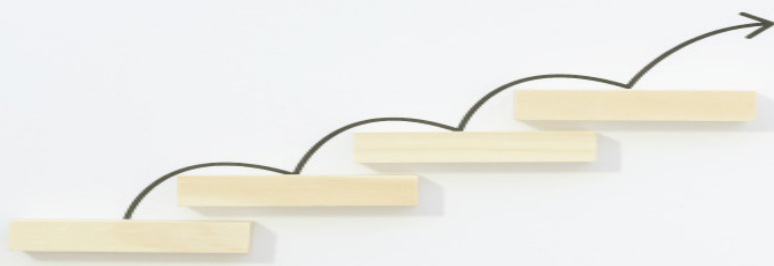


2. Qui intervient dans la méthode de l'Accompagné Traceur ?



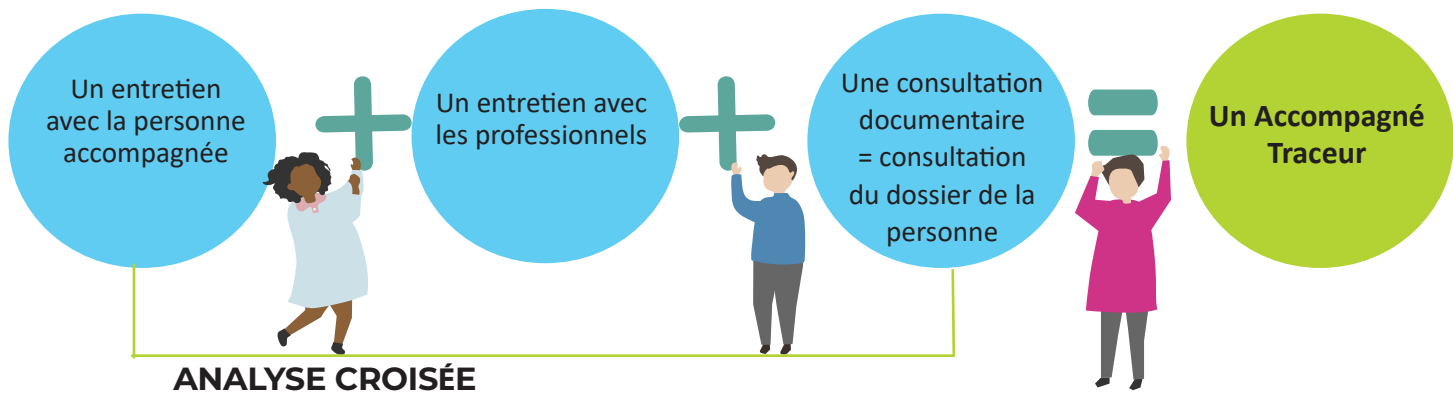
L'Accompagné Traceur :

Les acteurs	Leur profil	Leur rôle
 La personne accompagnée (PA)	<ul style="list-style-type: none"> La personne accompagnée doit être présente à l'entretien même si elle n'est pas en capacité de compréhension, d'expression, de discernement. Elle peut être accompagnée par la personne de son choix. 	<ul style="list-style-type: none"> Donne son consentement écrit pour être interrogée sur son accompagnement. Participe à l'entretien. Donne son avis sur son accompagnement. Si un tiers est présent, il aura un rôle de soutien et de facilitateur.
 Les professionnels acteurs de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels impliqués directement dans l'accompagnement : soignant, animateur, éducateur, psychologue, ergothérapeute, intervenant extérieur... Soumis au secret professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> Participent à la réunion d'équipe. Donnent leur avis en toute transparence sur l'accompagnement de la personne dite « Accompagné traceur ». Présentent tout élément de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée à l'appui de leurs réponses (à l'exception des éléments liés au secret médical).
 Les évaluateurs	Un binôme a minima : <ul style="list-style-type: none"> Formé à la démarche. Soumis au secret professionnel. 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisent les entretiens / rencontres. Consultent toute la documentation nécessaire (ou éléments de preuve) leur permettant d'établir une cotation. Cotent chaque critère.



3

3. Les étapes



ETAPE 1

PRÉREQUIS

- Validation institutionnelle et promotion de la démarche par les instances / comités de type CVS/COFIL.
- Démarche pluriprofessionnelle.
- Sensibilisation / formation des professionnels (dont référents/pilotes) à la méthode Accompagné Traceur.
- Coordination de la méthode par un groupe de type COFIL Qualité. (Cf « zoom COFIL » du guide auto-évaluation)
- Communication : Informer les personnes accompagnées, les professionnels, et les instances de la mise en œuvre. Communiquer sur les suites données aux résultats (Plan d'actions). Adapter les supports de communication en fonction des publics cibles.

ETAPE 2

PRÉPARER LES ENTRETIENS

- 1 Constituer un groupe de coordination (pensez au COPIL !)
- 2 Identifier les profils/parcours
- 3 Identifier les personnes accompagnées concernées par ces profils / parcours
- 4 Organiser l'information des personnes accompagnées choisies et de leurs proches.
Exemples :
 - Préparer un support d'information sur le déroulé d'entretien avec la personne/proches.
 - Réaliser des réunions d'informations générales ou rendez-vous individuels.
 - Proposer la présence des proches.
- 5 Recueillir le consentement auprès de la personne et du proche.
- 6 Planifier les RDV individuels avec la personne accompagnée (30-40mn max).
- 7 Planifier les RDV collectifs avec les professionnels (1h max).
- 8 Préparer les supports à utiliser lors de l'entretien avec la personne accompagnée afin d'avoir une communication adaptée.
- 9 Prévoir l'accès au dossier de la personne lors de l'entretien avec les professionnels (informatique ou papier).

ETAPE 3

RÉALISER LES ENTRETIENS

Plusieurs « Accompagnés Traceurs » sont nécessaires pour évaluer la qualité des prestations. Il est intéressant de proposer des profils diversifiés issus des différentes modalités d'accompagnement, représentatives de la diversité des publics accueillis.

Les entretiens se déroulent comme un échange, une discussion de questions/réponses entre l'évaluateur et la personne accompagnée, puis entre l'évaluateur et les professionnels.

Il n'y a pas de « mauvaises réponses ». L'évaluateur souhaite connaître le ressenti de la personne accompagnée et votre accompagnement auprès de la personne pour comprendre le fonctionnement et la qualité de votre accompagnement au quotidien.

Entretien avec la personne accompagnée

- Durée : 30 à 45 minutes : L'entretien peut être écourté en fonction du besoin de la personne accompagnée.
- La personne accompagnée peut choisir le lieu de l'entretien avec l'évaluateur afin de se sentir en confiance.
- Respecter la volonté ou non d'être accompagné par un proche lors de l'évaluation.
- Il n'existe pas de questionnaire type proposé par l'HAS à ce jour.



Qualiris vous propose un guide d'entretien* avec la personne accompagnée dans le cadre de la méthode accompagné traceur (SRA MSO COM 2024 027 V1). Vous y trouverez également des conseils pour mener l'entretien avec la personne.

*Outils qualiris mis à disposition sur demande



Entretien avec le(s) professionnel(s) :

- Durée : 1h30 à 2h00.
- Privilégier les professionnels impliqués directement dans l'accompagnement notamment le référent.
- Les professionnels évoquent les actions d'accompagnement du quotidien en toute transparence.
- Les professionnels s'appuient sur le dossier de la personne pour démontrer leurs propos.

Zoom sur l'entretien accompagné traceur :

Exemples de questions posées lors des entretiens

Objectif : 1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.		
<p>Critère concernant la personne accompagnée :</p> <p>1.6.1 - La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p>	<p>Critères concernant les professionnels :</p> <p>1.6.2 - Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p>1.6.3 - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p>	
<p>Questions pouvant être posées par l'évaluateur à la personne accompagnée</p>	<p>Questions pouvant être posées par l'évaluateur aux professionnels</p>	<p>Consultation documentaire : éléments possibles</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vous a-t-on demandé à votre arrivée ce qui vous plairait comme activité ? • Est-ce qu'on vous a expliqué le fonctionnement de l'établissement/ La structure (heures des repas, l'organisation des journées, les activités, les ateliers...) ? Est-ce qu'on vous a remis des documents particuliers ? Avez-vous pu poser vos questions ? En avez-vous encore ? Est-ce clair pour vous ? • Participez-vous à des réunions d'informations en interne ? • Est-ce que les repas sont bons, bien présentés, à la bonne quantité, à température... ? • Si vous n'aimez pas un plat, comment cela se passe-t-il ? Pouvez-vous changer votre plat ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous pu identifier des temps où la personne accompagnée a la possibilité de s'exprimer ? Lesquels ? Quelle traçabilité ? • Quels sont les outils à votre disposition pour faciliter l'expression des personnes accompagnées ? • L'expression des personnes accompagnées est-elle analysée (enquêtes de satisfactions, réclamation etc.) ? • Des actions sont-elles mises en place lorsque la personne accompagnée s'exprime ? Quelle traçabilité proposez-vous ? Quel suivi ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Boite à idée / cahier de suggestions - Transmissions - Compte rendu de réunion pluridisciplinaire / de coordination. • Modalités de communication des CR de CVS aux personnes accompagnées. • Différents supports de communication en fonction des besoins des personnes accompagnées. • Projet personnalisé et sa réévaluation - Bilan de fatigabilité. • Consentements écrits. • Evaluation de la satisfaction. • Fiche Petit déjeuner. • Fiche de recueil des besoins. • Parrainage des nouveaux arrivants, informations aux nouveaux arrivants dans journal interne...

ETAPE 4

ANALYSER LES ENTRETIENS

L'analyse croisée des entretiens permet d'identifier des axes d'amélioration qui doivent être retranscrits dans un plan d'actions.

Caractéristiques du plan d'actions (a minima)

- Une action.
- Un responsable.
- Une échéance.
- **Prioriser les actions** : Il est préférable de prévoir moins d'actions, mais de les réaliser toutes.

Suivi du plan d'actions

- Identifier le professionnel en charge du suivi du plan d'actions.
- Suivre régulièrement le plan d'actions jusqu'à échéance
- Réajuster le plan d'actions si nécessaire.
- Faire un retour en CVS, en comité de pilotage et aux professionnels.
- Définir des indicateurs de suivi du plan d'actions : % d'actions réalisées (nb d'actions réalisées/nb d'actions programmées).

Exemple : Critère 1.6.2 - Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.

Origine	Intitulé de l'action	Responsable	Echéance	Indicateur de suivi	Etat
Evaluation (Accompagné Traceur)	Sensibiliser les professionnels arrivés depuis 1 an à la fiche de recueil des besoins en version FALC	Chef de service	3 mois	Nombre de salariés sensibilisés / nombre de salariés concernés	En cours

Un nouvel Accompagné Traceur peut être organisé après la mise en oeuvre des actions définies (au moins 6 mois après).

Cette nouvelle auto-évaluation a un double objectif : mesurer l'efficacité des actions définies lors du premier Accompagné Traceur et définir de nouvelles actions d'amélioration. Toutes les actions définies intègrent le plan d'actions institutionnel, s'il existe.



4. L'Accompagné Traceur lors de la visite d'évaluation



Nombre de séquences "Accompagné Traceur" :

- Le nombre de séquences "Accompagné Traceur" est déterminé en fonction de la capacité autorisée de l'ESSMS.
- Pour les ESSMS dont la capacité autorisée est égale ou supérieure à 30 places, le nombre minimum de séquences "Accompagné Traceur" est déterminé en fonction des seuils suivants :

Capacité autorisée de l'ESSMS (en places)	Nombre de séquences minimum "Accompagné Traceur" à réaliser
1 à 29 places	3
30 à 59 places	4
60 à 89 places	5
90 à 119 places	6
120 à 149 places	7
150 places et plus	8

Pour les services dont l'activité est comptabilisée en mesures d'accompagnement, une règle dérogatoire s'applique dont le détail figure dans la Foire Aux Questions sur le site de la HAS.

L'ESSMS présente à l'organisme une liste qui précise les éléments suivants :

- Caractéristiques de la personne (exemples : âge, sexe, etc.).
- Durée d'accompagnement.
- Mode d'entrée.
- Modalités d'accompagnement.
- Autres informations utiles (exemples : personne isolée, demande à être accompagnée lors de l'entretien, lieu de vie, mode de communication adapté utilisé, etc.).

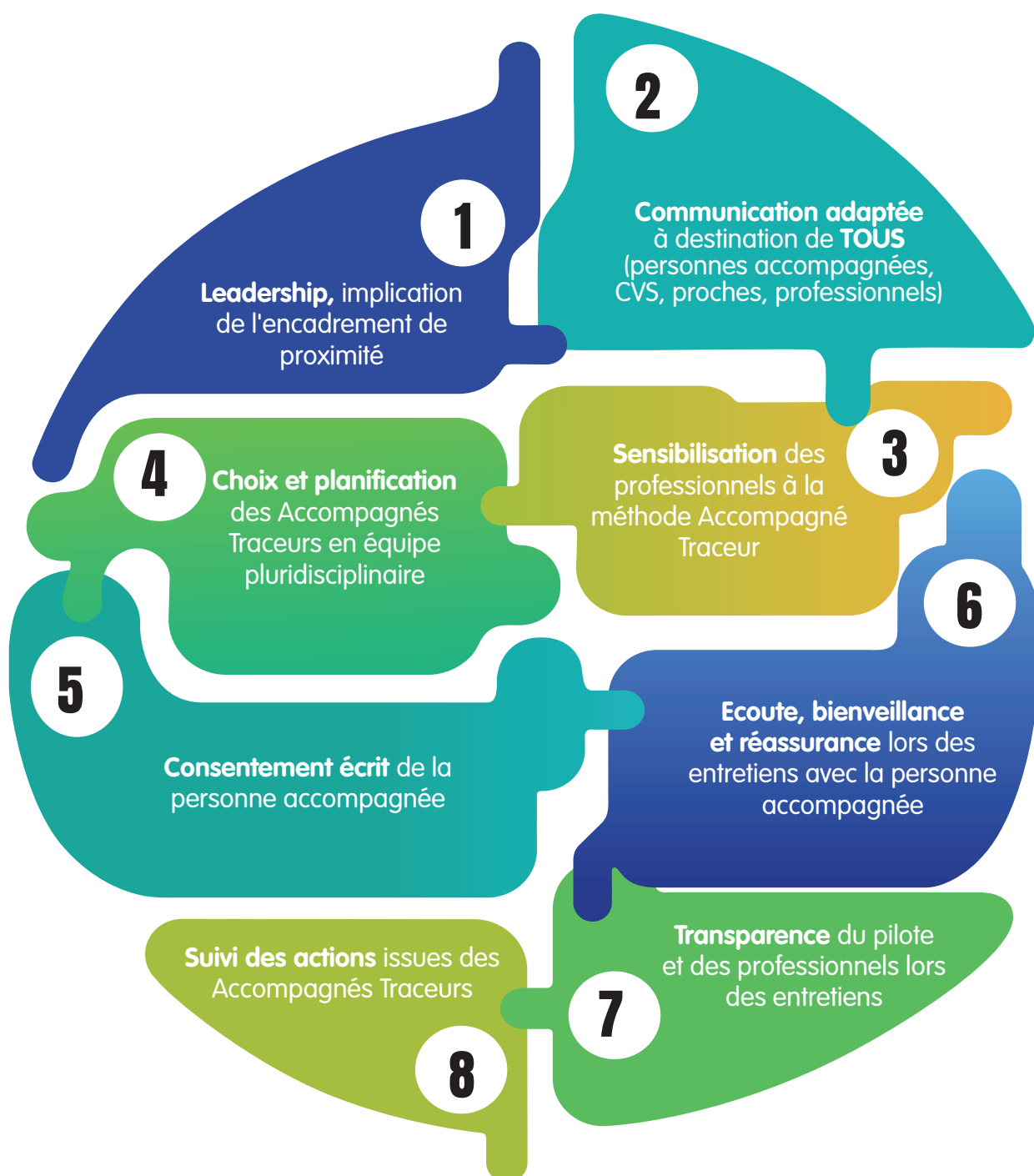


Cette liste doit comprendre a minima le double du nombre d'Accompagnés Traceurs prévus. Le choix revient aux intervenants de l'organisme au plus tôt deux semaines avant la visite d'évaluation et au plus tard le jour de la visite.

Le 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.



5. Les 8 règles d'or de la méthode Accompagné Traceur





Nous contacter
qualiris@chu-orleans.fr

Réf. SRA MSO COM 2023.002 V3

