

# GUIDE DE REMPLISSAGE DE L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ

DAC d'Ile de France

ARS

# À QUOI SERT UN OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ ?

En tant que professionnel, vous accompagnez un public pouvant rencontrer des difficultés dans son parcours d'aide et de soins (ex : sortie d'hospitalisation non préparée, liste d'attente importante sur une ressource spécifique, ...). Aussi, nous vous proposons de rassembler vos observations pour enrichir nos réflexions collectives.

L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ est un outil de remontée des difficultés des parcours d'aide et de soins des personnes accompagnées par une équipe de soins.

Dédiée à usage strictement professionnel, il s'agit de promouvoir son utilisation au sein de toutes les équipes susceptibles de repérer les difficultés de parcours du public en situation complexe.

La culture du repérage des éléments constituant des facteurs de rupture est nécessaire. Le principe n'étant pas de signaler un élément dysfonctionnant mais de pouvoir repérer les points de levier afin de fluidifier le parcours en :

- complétant le travail d'observatoire du territoire,
- alimentant le diagnostic de territoire,
- remontant les problématiques de territoire qui feront l'objet de concertation.

## QUI PEUT UTILISER L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ ?

Tout professionnel du champ de l'autonomie peut être utilisateur l'Observatoire des Parcours de Santé. Le formulaire lui permet de renseigner les informations aidant à la bonne compréhension de la situation à partir des éléments en sa connaissance.

Le formulaire de saisie est librement accessible en ligne via le lien suivant :  
[https://arsiledefrance.fra1.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_et9itJckqEKmBDL](https://arsiledefrance.fra1.qualtrics.com/jfe/form/SV_et9itJckqEKmBDL)

## FREQUENCE D'UTILISATION

Il est complété par l'ensemble des équipes d'appuis des territoires tests, en équipe, de manière régulière. Son remplissage nécessite la concertation de l'équipe afin d'approfondir la réflexion, tant d'un point de vue territorial que situationnel. La difficulté et le temps de remplissage s'amenuisent/diminuent grâce à la pratique régulière du remplissage de ce tableau.

# COMMENT UTILISER L'OUTIL ?

## PRESENTATION ET DÉFINITION DES ITEMS L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ



0% Progression 100%

**ars**  
Agence Régionale de Santé

**Avant de commencer, bienvenue sur l'Observatoire Régional des parcours de santé.**

Elaboré en lien avec l'Agence Régionale de Santé ARS, l'observatoire vise à **analyser les difficultés** repérées dans les accompagnements du **public en situation complexe**.

Dédiée à **usage strictement professionnel**, l'observatoire peut être utilisé par toute équipe susceptible de repérer les **risques ou ruptures dans les parcours**. Outil des Dispositifs d'Appui à la Coordination DAC, il s'adresse aux partenaires du champs de l'autonomie.

Le principe n'étant pas de signaler un élément dysfonctionnant mais de pouvoir repérer les points de **levier afin d'ajuster l'offre et le besoin**.

DEBUTER LA REMONTEE D'INFORMATION



■ **NOM et Prénom du professionnel recenseur** : indiquer votre identité comme étant la personne recensant la rupture.

■ **Fonction** : permet de rendre des statistiques du déclarant.


■ **Structure** : permet de rendre compte des structures déclarant des événements.



■ **Date de l'évènement** : importance pour les statistiques de donner une date dans le mois où a eu lieu l'évènement.

■ **Age de la personne** : permet d'observer/de qualifier si la problématique concerne une tranche d'âge ou si elle est généralisée ...

■ **Département et commune de résidence de la personne** : même si l'évènement a eu lieu dans une structure hors territoire ou nécessitant un transport, c'est le besoin sur le bassin de vie de la personne qui est à réfléchir. Le remplissage du département fera apparaître les communes du département sélectionné.



■ **Descriptif de la situation** : rédiger les faits observés. Penser à indiquer la récurrence (une fois, répété ?) sur la situation et non sur le territoire et depuis combien de temps cela dure (chronicité).

■ **Conséquence pour le patient (impact/complication.)** : si la conséquence est quasi nulle (c'est à dire qu'il y a eu une alternative mise en place), il est important de l'indiquer quand même et de décrire le risque, l'incident ou le préjudice qui aurait pu avoir lieu en l'absence d'une action palliative.



Progression 0% — 100%

ars

La conséquence pour le patient a-t-elle été:

un risque ou conséquence possible (n'a pas eu lieu)

un risque ou conséquence réel (a eu lieu)

Échelle de gravité pour la personne\*... Risque ou incident(s)

1 - mineure(s) sans préjudice sur le projet de vie et/ou de soins de la personne	2 - préjudice temporaire sur le projet de vie et/ou de soins de la personne.	3 - impact prolongé sur le projet de vie et/ou de soins de la personne	4 - remise en question du projet de vie et/ou de soins de la personne
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ■ Échelle de gravité graduée de 1 à 4 :

la case à cocher indique si l'impact est resté un risque pour la personne ou si un incident ou un préjudice a eu lieu. La notion de risque nous permet de montrer le travail de prévention.

Qualifier le risque ou l'incident sur le projet de vie et/ou de soins de la personne :

1. sans préjudice
2. préjudice temporaire
3. impact prolongé
4. remise en question du projet de vie



Progression 0% — 100%

ars

Cause de la rupture dans le parcours (plusieurs causes possible)

Difficultés dans la réalisation de sa mission pour le professionnel / service

Absence ou insuffisance de professionnels / services sur le territoire

Difficulté d'articulation entre les professionnels / services.

Difficultés d'accès aux professionnels / services. (problématiques financières ou de mobilité)

### ■ Cause de la rupture (plusieurs possibilités) :

dans cet item, il s'agit de définir l'origine du dysfonctionnement à partir des quatre items proposés :

#### ● DIFFICULTÉ(S) POUR LE PROFESSIONNEL-SERVICE DANS LA RÉALISATION DE SA MISSION

Soit le professionnel sort de son champ d'intervention soit le professionnel n'a pas la possibilité de remplir sa mission dans l'intégralité (ex. manque de moyens, demande atypique).

Après remplissage de cet item, une liste déroulante de professionnels concernés vous sera proposée. Le professionnel coché est celui qui n'a pu effectuer sa mission.

#### ● DIFFICULTÉ (S) D'ARTICULATION ENTRE LES PROFESSIONNELS-SERVICES

Cet item concerne le dysfonctionnement dû à un manque de transmission d'information entre deux services ou deux institutions qui interviennent sur la situation. Après remplissage de cet élément, une liste déroulante de professionnels concernés vous sera proposée, une multi-sélection est nécessaire (l'articulation étant automatiquement entre deux services distincts).

#### ● DIFFICULTÉ(S) D'ACCÈS AUX PROFESSIONNELS/SERVICES

Problématiques financières ou de mobilité) : dans cet item nous allons répertorier les services qui existent mais dont le coût ne peut être porté par la personne, les services qui ne sont pas accessibles pour une personne à mobilité réduite. Après remplissage de cet item, une liste déroulante de service inaccessible vous sera proposée.

Pour chaque cause repérée, il vous faudra sélectionner le ou les et services concernés (cf. annexe), une multi-sélection est possible.



■ **Compensation trouvée** : il faudra indiquer le service, le professionnel ou le bénévole qui a pris le relai.

■ **Solution souhaitée / axes d'amélioration** : permet de noter les idées qui pourraient être une réponse à long terme aux problématiques.

## ANNEXE

Pour chaque **cause** repérée, il vous faudra cocher le premier item :

- services d'Accompagnements, aides et soins :
- établissements de santé
- établissements d'accueil et d'hébergement
- professionnels (non médecin)
- médecins et leurs spécialités :
- instances de justice / organisme / ...

Afin de faire apparaître la liste qui en découle. Si plusieurs catégories et services sont concernés, une multi-sélection est possible.

Une **liste des services** vous sera proposée de cette manière :

### Services d'accompagnements, aides et soins

- |   |  |  |
|---|--|--|
| ■ ASE   | ■ ESA  | ■ Plateforme de Réhabilitation Psychosociale et de Remédiation Cognitive P2R |
| ■ Association de bénévoles  | ■ Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)                                    | ■ Réponse Accompagnée pour Tous RAPT   |
| ■ CAMPS : centre d'action médico-sociale précoce                                      | ■ Évaluateur MDPH  | ■ Réseau de santé tri-thématique   |
| ■ CCAS  | ■ HAD  | ■ Réseaux régionaux  |
| ■ Cellule d'Urgence Médico-Psychologique CUMP   | ■ Institut Médico-Éducatif (IME)   | ■ SAAD   |
| ■ Centre d'accueil de jour  | ■ Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP)                                    | ■ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)                           |
| ■ Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)          | ■ Lieu d'information sénior  | ■ Service d'Accompagnement Médico-social Adultes Handicapés (SAMSAH)         |
| ■ Centre Ressource pour Intervenants auprès d'Auteurs de Violences Sexuelles (CRIAVS) | ■ M2ACLIC  | ■ Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD)               |
| ■ CMPP : centres médico psycho pédagogique  | ■ MAIA   | ■ service de repas à domicile  |
| ■ Comité Local d'Aide aux Victimes (CLAV)   | ■ Maison Des Adolescents (MDA)   | ■ service de transport   |
| ■ Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)  | ■ PAT  | ■ Service social caisse de retraite  |
| ■ DAC   | ■ Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)   | ■ Service social départemental   |
| ■ Dispositif Intégré Handicap (DIH)   | ■ Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE)                               | ■ SPASAD   |
| ■ EMS APA   | ■ Plateforme de Coordination et d'Orientation des Troubles du Neurodéveloppement (PCO TND) | ■ SSIAD  |
| ■ Equipe Mobile Santé Mentale   | ■ Plateforme Diagnostic Autisme de Proximité (PDAP)  | ■ Unité Médico Judiciaire (UMJ)  |
| ■ Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)  | ■ Plateforme de répit et d'accompagnement  | ■ Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP)                             |
| ■ Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)                                |  |  |

## Établissements de santé

- CMP
- Centre d'Accueil  
Thérapeutique à temps  
Partiel (CATTTP)
- Consultation externe
- Equipe de liaison
- HDJ
- Médecine Chirurgie
- Obstétrerie
- Psychiatrie
- SSR
- Hôpital de semaine
- Urgences



## Établissements d'accueil et d'hébergement

- Accueil familial
- Appartement thérapeutique
- Bailleur
- Centre d'accueil familial spécialisé
- Centre d'Accueil pour Demandeur d'Asile
- Centre de Pré Orientation pour Handicapés
- Centre de pré orientation pour Handicapés
- Centre d'Hébergement d'Urgence CHU
- Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale CHRS
- Centre Rééducation Professionnelle (CRP)
- EHPA
- EHPAD
- Établissement d'Accueil Temporaire d'Enfants Handicapés
- Établissement d'Accueil Temporaire pour Adultes Handicapés
- Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)
- Établissement Expérimental pour Adultes Handicapés
- Établissement Expérimental pour Enfance Handicapée
- Établissement pour Déficient Moteur (IEM)
- Établissement pour Enfants ou Adolescents Polyhandicapés
- Famille d'accueil
- Foyer d'Accueil Médicalisé pour Adultes handicapés (FAM)
- Foyer d'Accueil Polyvalent pour Adultes Handicapés
- Foyer de Vie pour Adultes Handicapés
- Foyer Hébergement Adultes Handicapés
- Foyer Hébergement Enfants et Adolescents Handicapés
- Foyer Travailleurs Migrants non transformé en résidence sociale
- Foyer-logement, résidence-autonomie, MARPA
- Institut d'Éducation Sensorielle Sourd / Aveugle
- Institut pour Déficients Auditifs
- Institut pour Déficients Visuels
- Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)
- Maison de l'Enfants A Caractère Sociale MECS
- Pension de famille
- Pouponnière
- Résidence sociale
- SIAO 115
- UEROS : Unité Évaluation Réentrainement et d'Orientation Soc. et Pro.
- UHR
- USLD

## Professionnels (non médecin)

- Agent administratif
- Aide-médoco-psychologique (AMP)
- Aide à domicile
- Aide-soignant(e)
- Assistant(e) de service sociale
- Assistant (e) de soins en gérontologie ASG
- Assistant(e) dentaire
- Audioprothésiste
- Auxiliaire de puériculture
- Auxiliaire de vie sociale (AVS)
- Chirurgien-dentiste
- Chef de service
- Conseiller (ère) en Economie sociale et Familiale CESF
- Coordonnateur de parcours
- Diététicien
- Éducateur de jeunes enfants
- Éducateur spécialisé
- Epithésiste
- Ergothérapeute
- Gestionnaire de cas
- Infirmier (IDE)
- Infirmier psychiatrique
- Mandataire judiciaire à la protection des majeurs
- Manipulateur (ERM)
- Masseur kinésithérapeute
- Moniteur éducateur
- Oculariste
- Opticien Lunetier
- Orthophoniste
- Orthoprothésiste
- Orthoptiste
- Orthopédiste orthésiste
- Ostéopathe
- Pharmacien
- Podo-orthésiste
- Préparateur en pharmacie
- Préparateur en pharmacie hospitalière
- Psychologue
- Psychomotricien

- Pédicure Podologue
- Responsable d'établissement
- Sage-femme
- Secrétaire médicale
- Technicien de l'intervention Sociale et Familiale (TISF)
- Technicien de laboratoire médical

## Médecins, spécialités

- Allergologue
- Anatomopathologiste
- Anesthésiste réanimateur
- Biologiste
- Cardiologue
- Chercheur médical
- Chirurgien général
- Chirurgien infantile
- Chirurgien maxillo-facial
- Chirurgien oral
- Chirurgien orthopédiste
- Chirurgien plastique
- Chirurgien thoracique
- Chirurgien Urologue
- Chirurgien Vasculaire
- Chirurgien Viscérale
- Dermatologue
- Endocrinologue
- Gastro-entérologue
- Gynécologue obstétricien
- Gynécologue
- Généticien
- Gériatre gérontologue
- Hématologue
- Médecin de médecine nucléaire
- Médecin de médecine tropicale
- Médecin de rééducation
- médecin de santé publique et médecine sociale
- Médecin du travail
- Médecin en formation
- Médecin généraliste
- Médecin interniste
- Médecin légiste
- Médecin urgentiste
- Médecin vasculaire
- Neurochirurgien
- Neurologue
- Neuropsychiatre
- Néphrologue
- Ophtalmologue
- ORL
- ORL chirurgien cervico-facial
- Onco-Hématologie
- Oncologue
- Pneumologue
- Psychiatre
- Pédiatre
- Pédopsychiatre
- Radiologue
- Radiologue et radiothérapeute
- Radiothérapeute
- Rhumatologue
- Rythmologue
- Réanimateur médical
- Stomatologue

## Instances de justice, organisme / ...

- Caisse de retraite
- CD
- CPAM
- Éducation nationale
- Maison de la justice et du droit
- MJPM
- Parquet
- PJJ
- Tribunal de Proximité (d'instance)
- Tribunal Judiciaire (Grande Instance)