

Améliorer la Coordination des parcours de soins Sanitaire – Médico-Social : le projet COSMOS en Nouvelle-Aquitaine

Contexte

Un système de santé inscrit dans une logique de parcours et une recherche d'optimisation des parcours de soins des populations en situation chronique

Des difficultés de coordination aux interfaces liées à...

- Méconnaissance des rôles de chacun
- Manque d'anticipation dans le projet de soins
- Problème de disponibilité des ressources
- Défaut de management participatif

ayant pour conséquences...

- Événements indésirables associés aux soins
- Duplication des actions
- Soins inappropriés
- Rupture dans le projet de soins



Méthodologie

- Participation volontaire des établissements en binôme
- Démarche d'auto-évaluation par les professionnels
- Analyse collective d'un parcours par la méthode du patient-traceur
- Mise en œuvre d'un plan d'actions d'amélioration

Adaptation de la **méthode du patient-traceur** inter-établissement par un groupe de travail régional (janv. – sept. 2015) référentiel d'évaluation centré coordination entre établissements, grille d'observation lors des transferts, guide d'entretien avec le patient-résident, guide d'entretien avec l'entourage

Participation

38 établissements volontaires, 145 professionnels mobilisés
17 parcours analysés (déc. 2015 – mai 2016)

EHPAD	Hospit. MCO	EHPAD	4	<small>EHPAD – Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes FAM – Foyer d'accueil médicalisé HAD – Hospitalisation à domicile Hospit. Psy – hospitalisation court-séjour en psychiatrie Hospit. MCO – hospitalisation court-séjour en médecine-chirurgie IME – Institut médico-éducatif MAS – Maison d'accueil spécialisée SSR – Soins de suite et de réadaptation</small>
EHPAD	Hospit. Psy	EHPAD	2	
FAM/MAS	Hospit. MCO	FAM/MAS	2	
IME	Hospit. Psy	IME	1	
HAD	Hospit. MCO	HAD	3	
Psy	Hospit. MCO	Psy	3	
SSR	Hospit. MCO	SSR	2	

Actions d'amélioration

137 actions prioritaires définies par les professionnels

Agir sur les pratiques individuelles

- Prévention des risques dans le projet de soins
ex. gestion du traitement personnel, vérification identité
- Communication avec l'utilisateur
ex. information et réassurance
- Respect des droits
ex. implication des responsables légaux
- Transmission d'une information individualisée entre professionnels
ex. document de liaison structuré, utilisation messagerie sécurisée

Agir sur les pratiques collectives pour renforcer la concertation et la coopération

ex. réunion de synthèse, conciliation médicamenteuse, recours aux équipes de liaison

Structurer la coordination des soins entre établissements

- Formaliser *ex. convention de partenariat, procédure parcours*
- Mettre en place des dispositifs spécifiques *ex. organisation d'accès direct aux consultations spécialisées*
- Mettre en cohérence ressources et contraintes *ex. visites croisées*
- Mettre en place une démarche commune qualité et gestion des risques
ex. mise en place de CREX commun

Constats

Des éléments identifiés en faveur et en défaveur d'une bonne coordination des soins

		😊	☹️
Implication de l'utilisateur	Communication avec l'utilisateur	8	11
	Mise en œuvre du projet de soins	28	41
	Soutien de l'autonomie	1	4
	Soutien des aidants	13	9
Travail en interdisciplinarité	Respect des droits	14	9
	Concertation	39	22
	Coopération	10	6
Système d'information	Formalisation	0	0
	Production de données	9	19
	Partage et échange de données	15	19
	Outil d'aide à la décision	0	0

Enseignements

Pour les professionnels

- une opportunité pour...
- Travailler en partenariat
- Harmoniser leurs pratiques
- Partager leurs savoirs
- Mieux se comprendre

- un point sensible...
• Intégrer la parole de l'utilisateur et de son entourage

Perspectives

- Diffuser les outils COSMOS
- Accompagner les actions COSMOS
- Intégrer de nouveaux partenaires
- Promouvoir la place des usagers

Remerciements aux patients-résidents interrogés et à leurs proches, aux professionnels des 38 établissements participants, aux membres du groupe de travail régional, à l'équipe projet Cceccqa, au CISS, à l'ARS Nouvelle-Aquitaine



Contact
Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et de la Qualité en Nouvelle-Aquitaine
Sandrine Domecq, chef de projets
05 57 62 32 14 // sandrine.domecq@ccecqa.asso.fr
Plus d'infos sur www.ccecqa.asso.fr



Membre de la

www.forap.fr