

# GUIDE DE REMPLISSAGE DE L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SANTÉ D'ILE DE FRANCE

**DAC d'Ile de France**  
AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ IDF

Création mars 2020

MAJ : janvier 2021 (V8)

# 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 :

[accéder à l'observatoire](#)

## FRÉQUENCE 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 durée de remplissage diminue grâce à la pratique régulière du remplissage de ce tableau.

# COMMENT UTILISER L'OUTIL ?

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



Progression 0% 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'identifier si la problématique concerne certaines tranches d'âge en particulier 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"/>

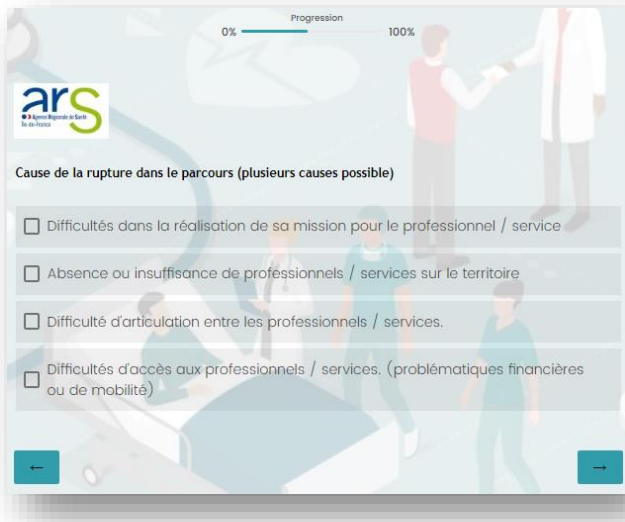
### ■ Échelle de gravité graduée de 1 à 4 :

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

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



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)

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

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

#### ● 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.

#### ● ABSENCE OU INSUFFISANCE DE PROFESSIONNELS / SERVICES SUR LE TERRITOIRE

Les services ou professionnels n'existent pas à proximité ou bien n'ont pas une habilitation adéquate pour intervenir ou encore sont sous dotés en effectifs. Une liste déroulante propose de sélectionner le/les services/professionnels manquant.

#### ● 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. Une liste déroulante vous propose de sélectionner les professionnels/services concernés (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.



The screenshot shows a web form titled 'ars' (Agence Régionale de Santé Île de France). At the top, there is a 'Progression' bar from 0% to 100%. Below the logo, the text 'Compensation(s) trouvée(s) :' is followed by two radio button options: 'OUI (lesquelles)' with an empty text input field, and 'Non'. Below this, the text 'Solutions souhaitées / axes d'améliorations' is followed by a large empty text area. At the bottom left is a back arrow icon, and at the bottom right is a button labeled 'SOUMETTRE A L'OBSERVATOIRE REGIONALE'.

■ **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 1 : Liste des types de service et de professionnels impliqués dans les parcours de santé

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   | ■ EMS APA  | ■ Plateforme Diagnostic Autisme de Proximité (PDAP)                  |
| ■ Association de bénévoles  | ■ Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)                                     | ■ <b>Pôle de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE)</b>  |
| ■ Centre d'action médico-sociale précoce (CAMPS)                                      | ■ Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)   | ■ Réponse Accompagnée pour Tous (RAPT)                               |
| ■ CCAS  | ■ Équipe Mobile Santé Mentale  | ■ Réseau de santé tri-thématique                                     |
| ■ Cellule d'Urgence Médico-Psychologique CUMP   | ■ ESA  | ■ Réseaux régionaux  |
| ■ Centre d'accueil de jour  | ■ Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)                                    | ■ SAAD   |
| ■ <b>Centre d'Accueil Thérapeutique à temps Partiel (CATTP)</b>                       | ■ Évaluateur MDPH  | ■ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)                   |
| ■ Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)          | ■ HAD  | ■ Service d'Accompagnement Médico-social Adultes Handicapés (SAMSAH) |
| ■ Centre Ressource pour Intervenants auprès d'Auteurs de Violences Sexuelles (CRIAVS) | ■ Institut Médico-Éducatif (IME)   | ■ Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD)       |
| ■ CLIC  | ■ Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP)                                    | ■ service de repas à domicile  |
| ■ <b>CMP</b>  | ■ Lieu d'information sénior  | ■ service de transport   |
| ■ centre médico psycho-pédagogique (CMPP)   | ■ M2A  | ■ Service social caisse de retraite                                  |
| ■ Comité Local d'Aide aux Victimes (CLAV)   | ■ MAIA   | ■ Service social départemental                                       |
| ■ Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)  | ■ Maison Des Adolescents (MDA)   | ■ SPASAD   |
| ■ DAC   | ■ PAT  | ■ SSIAD  |
| ■ <b>Dispositif Intégré Handicap (DIH)</b>  | ■ Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)   | ■ Unité Médico Judiciaire (UMJ)                                      |
| ■ <b>Équipe Relai Handicap Rare (ERHR)</b>  | ■ Plateforme de Coordination et d'Orientation des Troubles du Neurodéveloppement (PCO TND) | ■ Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP)                     |
|   | ■ Plateforme de Réhabilitation Psychosociale et de Remédiation Cognitive P2R               |  |
|   | ■ Plateforme de répit et d'accompagnement  |  |



## Établissements de santé

- Consultation externe
- Équipe de liaison
- HDJ
- Médecine Chirurgie
- Obstétrique
- Psychiatrie
- SSR
- Hôpital de semaine
- Urgences

## Établissements d'accueil et d'hébergement

- Accueil de jour handicap
- Accueil médicalisé
- Accueil familial
- Appartement de coordination thérapeutique (ACT)
- 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 de service social
- 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 en Économie sociale et Familiale CESF
- Coordonnateur de parcours de santé
- 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, organismes d'état publics ou privés

- ~~Caisse de retraite~~
- CPAM
- Éducation nationale
- Maison de la justice et du droit (MJD)
- MJPM
- Parquet

- PJJ
- Service d'Etat civil communal
- Services instructeurs du Conseil Départemental (ASH, APA, PCH, etc.)

- Tribunal de Proximité (d'instance)
- Tribunal Judiciaire (Grande Instance)