

direction médico-sociale

BOOSTER LA QUALITÉ DU PROJET PERSONNALISÉ





Booster la qualité du projet personnalisé

- Adopter une démarche de gestion de projet
- Co-construire le projet personnalisé avec l'utilisateur
- Coordonner les expertises de l'équipe pluridisciplinaire
- Structurer la démarche suivant un processus qualité
- Booster la qualité du projet personnalisé en 10 conseils
- Ressources en ligne
- Lexique de l'accompagnement médico-social du handicap



BOOSTER LA QUALITÉ DU PROJET PERSONNALISÉ

Bienvenue dans cet e-book dédié à la qualité du projet personnalisé. Aujourd'hui, nous allons vous dévoiler les clés pour propulser cette démarche essentielle vers de nouveaux sommets !

La qualité du projet personnalisé est un enjeu majeur pour un établissement médico-social car cette démarche représente :

- L'outil pour mettre en œuvre l'accompagnement de l'utilisateur
- Un des critères d'évaluation des ESMS

Suivez-nous et découvrez des outils et des conseils opérationnels pour booster la qualité du projet personnalisé !

L'équipe de Juggle  juggleapp

DIRECTION MÉDICO-SOCIALE

Booster la qualité du projet personnalisé

Pour toute question ou remarque, merci de nous contacter par mail à contact@juggle.fr

Publié par Juggle, 122 quai Claude le Lorrain
54000 Nancy, www.juggle.fr

Octobre 2023



Zoom sur les outils de projet

Talkspirit <https://www.talkspirit.com/>

➔ Il permet de créer différents types de projets avec plusieurs niveaux de confidentialité. Il facilite la collaboration en centralisant tous les projets et en permettant le partage avec des parties prenantes internes et externes.



Intuitif, interface simple et de nombreuses fonctionnalités pour optimiser la gestion de projet.

Monday <https://monday.com/>

➔ Il permet de collaborer avec les équipes en planifiant les différentes étapes et en les suivant dans le temps tout en gardant une vue d'ensemble du projet.



Facilité d'utilisation, interface dynamique, utilisable en collaboration avec différents outils (Slack, Google Agenda...)

Excel <https://www.microsoft.com/>

➔ Il permet de créer des tableurs ou d'utiliser des modèles déjà existants. Il présente les données de manière claire grâce à des diagrammes et des graphiques générés automatiquement. Il permet également de collaborer en partageant les tableurs aux équipes.



Facilité d'utilisation, interface simple, maniabilité dans l'organisation des informations.



ADOPTER UNE DÉMARCHE DE GESTION DE PROJET

1

DÉFINIR UN CADRE AU PROJET

- S'inspirer de méthodes existantes comme la méthode SMART ou QQQQCP (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi)
- Identifier les parties prenantes, leurs rôles, leurs objectifs et leurs besoins
- Planifier les étapes du projet

2

COMMUNIQUER DURANT TOUTE LA DÉMARCHÉ

- Définir le cadre de la communication : vers qui ? avec quel objectif ? quand ? comment ?
- Adapter la communication à l'interlocuteur (par exemple : utiliser le FALC - facile à lire et à comprendre - pour la rédaction d'un document destiné à l'usager)
- S'assurer que les informations soient bien comprises et répondre aux questions et demandes des parties prenantes

3

S'ÉQUIPER D'OUTILS PERFORMANTS

- Intégrer pleinement l'équipe au choix des outils afin de faciliter leur adoption
- Sélectionner des outils permettant de répondre aux différents besoins de la gestion de projet (un logiciel de planification des interventions de chaque membre de l'équipe, un logiciel de conception de projet personnalisé, un logiciel de discussion pour l'équipe pluridisciplinaire, etc.)

4

FAIRE DES POINTS RÉGULIERS ET CÉLÉBRER LES PETITES VICTOIRES

- Planifier des jalons réguliers avec l'équipe pluridisciplinaire pour faire un point sur l'avancée du projet personnalisé, voire réorienter la stratégie d'intervention si besoin
- Communiquer régulièrement avec l'usager et sa famille sur l'avancée du projet personnalisé



Zoom sur l'écoute active

Objectif

- ➔ L'écoute active est une démarche qui vise à instaurer un climat propice à la communication afin de faciliter l'expression de l'opinion et du ressenti de la personne accompagnée, sur le sujet abordé.

Principes clés

- ➔ Préciser les objectifs de la rencontre

Évoquer dès le début les objectifs de la rencontre: recueil des demandes pour le projet personnalisé, présentation du projet personnalisé finalisé...

Adapter son langage à la personne

Utiliser un langage simple, compréhensible et adapter son rythme de parole pour s'assurer que la personne comprenne bien ce qu'on lui dit

Reformuler pour relancer la parole

Reformuler la parole de la personne sous forme de questions pour la relancer et obtenir des précisions

Porter attention à la communication non-verbale

Instaurer un climat de confiance via le non-verbal en gardant une attitude calme et sereine

Concentrer son attention sur l'autre

Rester attentif à la personne pour qu'elle comprenne qu'elle est le centre de la conversation et que ses demandes et émotions sont prises en compte



CO-CONSTRUIRE LE PROJET PERSONNALISÉ AVEC L'USAGER

1

RECUEILLIR LA PAROLE DE L'USAGER ET SA FAMILLE

- Être à l'écoute active des demandes de l'utilisateur et sa famille
- Expliquer la démarche du projet personnalisé à l'utilisateur et sa famille au fil du temps

2

ENRICHIR LA DEMANDE DE L'USAGER ET SA FAMILLE

- S'appuyer sur l'évaluation du niveau de développement de la personne pour traduire la demande de l'utilisateur et sa famille en objectif du projet personnalisé
- S'appuyer sur l'expertise de l'équipe pluridisciplinaire pour identifier et proposer des objectifs adaptés à l'utilisateur, ses besoins et son projet de vie

3

FAVORISER L'EXPRESSION DE L'AUTODÉTERMINATION

- Créer des moments qui favorisent l'expression de l'autodétermination (exemple : le rendez-vous de recueil de la parole de l'utilisateur)
- Identifier, tout au long de l'accompagnement, des occasions propices à l'expression de l'autodétermination de l'utilisateur
- Encourager l'utilisateur à s'exprimer et à donner son avis



Zoom sur la CIF

Objectif

- Adoptée par l'OMS en 2001, la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), décrit la dynamique et les interactions entre toutes les composantes du fonctionnement humain.

Les deux parties du fonctionnement humain

- Fonctionnement et handicap

Comprend les structures anatomiques, les fonctions organiques, les activités et la participation.

Les facteurs contextuels

Comprend les facteurs environnementaux et les facteurs personnels.

Ressources

- La CIF pour adultes

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42418>

La CIF pour enfants et adolescents

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/81988>



COORDONNER LES EXPERTISES DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

1

PARTAGER UN LANGAGE COMMUN

- Promouvoir l'utilisation de la Classification Internationale du Fonctionnement, du handicap et de la santé
- Créer, partager et actualiser un glossaire avec la participation de l'équipe pluridisciplinaire ou utiliser un glossaire médico-social existant (par exemple le lexique de l'accompagnement médico-social du handicap, page 14)
- Favoriser et encourager une culture de communication afin que les membres de l'équipe se sentent à l'aise pour poser des questions et demander des clarifications en cas de besoin

2

FAVORISER UNE CULTURE DE COLLABORATION

- Réaliser des actions de communication interne au sein de l'établissement pour mettre en valeur les expertises de chaque métier
- Planifier des réunions d'équipe régulièrement avec des objectifs précis
- Mettre à disposition un outil de communication pour faciliter les échanges entre les membres de l'équipe
- Organiser des événements conviviaux pour fédérer les membres de l'équipe
- Encourager la participation active de tous les membres et valoriser les contributions



Zoom sur les 6 étapes

Juggle propose aux établissements et services médico-sociaux une démarche en **6 étapes** pour réaliser un projet personnalisé de qualité.

Durant cette démarche, des occasions sont données à la personne accompagnée d'exercer son **autodétermination**. C'est ainsi qu'elle co-construit son projet personnalisé.

SCANNEZ
POUR EN SAVOIR +



1 PRÉPARER

- Recueil des informations administratives
- Recueil des demandes et besoins
- Évaluation globale

2 CONSTRUIRE

- Définition des objectifs en lien avec les demandes et besoins exprimés
- Évaluation des prérequis de l'objectif
- Identification de la zone proximale de développement (ZPD) pour chaque objectif
- Sélection des étapes intermédiaires comprises dans la ZPD à mettre au programme d'accompagnement
- Détail des professionnels, des moyens et des modalités de mise en œuvre pour chaque étape intermédiaire

3 RÉDIGER

- Rédaction du document
- Précision des besoins et prestations proposées selon la nomenclature SERAFIN-PH

4 TRANSMETTRE

- Transmission du document à la personne accompagnée et sa famille
- Transmission des données vers le dossier de l'utilisateur informatisé (DUI)

5 METTRE EN ŒUVRE

- Réalisation de l'accompagnement

6 SUIVRE

- Suivi de l'évolution de la personne accompagnée
- Mise à jour régulière de l'accompagnement
- Bilan du projet



STRUCTURER LA DÉMARCHE SUIVANT UN PROCESSUS QUALITÉ

1

ASSURER LA QUALITÉ DE LA DÉMARCHE

- Mettre en place, au sein des équipes, un processus clair et commun à suivre pour la réalisation d'un projet personnalisé
- Missionner un expert en qualité ou en parcours usager pour créer et suivre le processus qualité

3

RESTER À L'ÉCOUTE DES DIFFICULTÉS ET DES BESOINS

- Être à l'écoute des retours des équipes avant et après la mise en place du processus
- Communiquer avec l'utilisateur et sa famille sur ce nouveau processus et prendre en compte leurs remarques
- Continuer d'améliorer la qualité de la démarche

2

IMPLIQUER LES ÉQUIPES DANS LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS

- Présenter en détail le processus et ses objectifs aux équipes
- Expliquer clairement le rôle de chacun dans chaque étape du processus
- Encourager les remarques et les questions afin de prendre pleinement en compte l'avis des équipes

4

UTILISER DES INDICATEURS DE SUIVI

- Identifier, en concertation avec les équipes, des indicateurs de suivi, c'est-à-dire des éléments factuels permettant d'évaluer la qualité
- Suivre les indicateurs et alerter en cas de problème identifié, afin d'y apporter une réponse collective
- Mener des enquêtes de satisfaction régulièrement auprès de l'utilisateur et sa famille, et auprès des membres de l'équipe pluridisciplinaire



BOOSTER LA QUALITÉ DU PROJET PERSONNALISÉ

- 1** S'inspirer des bonnes pratiques des méthodes de gestion de projet
- 2** Communiquer avec les différentes parties prenantes tout au long du projet
- 3** Mettre l'utilisateur et sa famille au centre de son accompagnement en co-construisant le projet personnalisé
- 4** Favoriser l'expression de l'autodétermination de l'utilisateur
- 5** Partager un langage commun et une vision commune au sein de l'équipe pluridisciplinaire
- 6** Encourager une culture de collaboration au sein des équipes pour mieux coordonner leurs expertises
- 7** Structurer et mettre en place un processus complet pour la démarche du projet personnalisé
- 8** Évaluer régulièrement le projet grâce à des indicateurs objectifs et réagir en conséquence
- 9** Utiliser des outils numériques pour faciliter la gestion du projet et la coordination des équipes
- 10** Favoriser l'amélioration continue de la démarche



Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

➔ Haute Autorité de Santé (décembre 2008)

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_projet.pdf

Référentiel d'évaluation des ESSMS

➔ Haute Autorité de Santé (février 2022)

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-03/referentiel_devaluation_de_la_qualite_essms.pdf

Fiches pratiques sur L'autodétermination

➔ Juggle (2023)

<https://juggle.fr/ebook>

Les 6 étapes de la démarche de projet personnalisé

➔ Juggle (2023)

<https://juggle.fr/projet-personnalise-accompagnement>



LEXIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICO-SOCIAL DU HANDICAP

Accompagnement

Regroupe l'ensemble des interventions et actions menées en faveur du développement et de la conquête de l'autonomie des personnes accompagnées.

Activité

Désigne l'exécution d'une tâche ou d'une action par une personne. La réalisation d'une activité est rendue possible du fait du bon fonctionnement des fonctions requises pour exercer cette activité. Dans le logiciel Method de Juggle, c'est le niveau de représentation le plus riche. Les activités sont la base d'une construction logique hiérarchique dans les schémas d'apprentissages et de développement de la personne. Elles sont l'objet d'une évaluation qualitative et/ou quantitative pour mettre en évidence les progrès réalisés par les personnes accompagnées.

Le niveau de réalisation d'une activité est évalué selon l'échelle suivante :

- Inaccessible : La personne présente une limitation qui rend la réalisation de l'activité impossible.
- Non acquis : La personne ne parvient pas à réaliser l'activité sans

une aide importante.

- Émergent : La personne commence à réaliser l'activité mais a toujours besoin d'aide pour la mobiliser dans sa réalisation.
- Acquis : la personne est capable de réaliser l'activité sans aide dans un contexte précis.
- Généralisé : La personne est capable de réaliser l'activité à tout moment, dans différents contextes.
- Non précisé : on ne connaît pas le niveau de difficulté de la personne pour réaliser cette activité.
- Non concerné : La personne n'est pas concernée par la réalisation de l'activité.

Activité de la Vie Quotidienne (AVQ)

Ensemble des activités élémentaires de la vie. Ce sont notamment les activités nécessaires pour prendre soin de son propre corps. Ces activités sont jugées nécessaires pour survivre, accéder au bien-être et participer à la vie sociale.



Booster la qualité du projet personnalisé

Altération

Désigne le niveau d'atteinte d'une structure anatomique. Ce niveau est évalué selon l'échelle suivante :

- Légère : La structure anatomique présente une déficience légère qui impacte peu son utilisation (perte des capacités de 5 à 24% par rapport à un usage normal de la partie du corps).
- Modérée : La structure anatomique présente une déficience moyenne qui impacte modérément son utilisation et peut nécessiter un moyen de compensation (perte des capacités de 25 à 49% par rapport à un usage normal de la partie du corps).
- Grave : La structure anatomique présente une déficience élevée qui impacte fortement son utilisation et nécessite obligatoirement un moyen de compensation (perte des capacités de 50 à 95% par rapport à un usage normal de la partie du corps).
- Entière : La structure anatomique présente une déficience ou une absence totale qui impacte entièrement son utilisation (perte des capacités de 96 à 100% par rapport à un usage normal de la partie du corps).

Autonomie

Capacité de la personne accompagnée à réaliser une activité de façon indépendante et à aller chercher les ressources dont elle a besoin.

Besoin

Élément considéré comme étant une limitation au développement et à l'autonomie de la personne accompagnée.

Bilan global

Présentation globale du niveau de développement de la personne accompagnée. Elle couvre les quatre grands domaines que sont l'autonomie, la motricité, la communication et la cognition. Elle inclut également les objectifs pertinents pour poursuivre ce développement.



Booster la qualité du projet personnalisé

Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF)

Elle décrit le fonctionnement humain et ses composantes. Elle se positionne sur tous les aspects de la santé humaine et certains aspects du bien-être en lien direct avec la santé.

Son objectif principal est de fournir un référentiel capable de comprendre et définir le fonctionnement, et de décrire le handicap en tant que phénomène individuel et en tant que phénomène environnemental, sur une base scientifique.

La CIF est donc un outil clinique majeur pour les professionnels du secteur médico-social qui accompagnent les personnes en situation de handicap, à différentes étapes :

- Évaluation du niveau de développement de la personne
- Mesure de son autonomie
- Définition du parcours d'accompagnement
- Évaluation du projet personnalisé.

La Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé a été proposée par l'Organisation Mondiale en 2001 et a été adoptée par 200 pays dont la France.

Cognition

Ensemble des structures et activités psychologiques et académiques.

Communication

Ensemble des comportements permettant de communiquer et d'interagir avec quelqu'un, que ce soit par le langage oral, le langage corporel ou autres méthodes de communication facilitée (pictogrammes par exemple).

Compensateur

Outil ou aide technique susceptible de favoriser l'autonomie de la personne accompagnée.

Comportements-problèmes

Manifestations dont la sévérité, l'intensité et la répétition sont telles que ces comportements génèrent des gênes très importantes pour la personne elle-même et pour autrui, de nature à bouleverser durablement sa vie quotidienne et celle de son entourage.

Coordination

Harmonisation des diverses interventions afin qu'elles puissent collectivement gagner en efficacité et permettre de proposer à la personne accompagnée des parcours de soin / parcours de vie adaptés à ses besoins et répondant à ses demandes ainsi qu'à celles de sa famille.



Booster la qualité du projet personnalisé

Demande

Expression d'un besoin identifié par la personne accompagnée ou sa famille.

Environnement

Ensemble des éléments matériels et humains qui entourent la personne accompagnée permettant de répondre à ses besoins et constituant son cadre de vie.

Étapes intermédiaires

Ensemble des activités devant être préalablement développées pour que puisse être atteint un objectif spécifique.

Évaluation globale

Désigne la première analyse du niveau de développement global de la personne. Elle sert de base à l'identification des objectifs les plus pertinents à développer pour la personne accompagnée dans les différents domaines évalués.

Exercice

Un exercice est le moyen par lequel la capacité à réaliser une activité peut être acquise. Par voie de conséquence, il permet de stimuler la ou les fonction(s) nécessaire à l'exécution de cette activité. Les exercices proposés par le logiciel Method de Juggle sont donnés uniquement à titre indicatif

et ne se substituent pas à l'expertise professionnelle des différents intervenants qui restent maîtres du contenu et des modalités d'organisation de leurs interventions.

Exercice formel

Un exercice formel correspond à un exercice spécialement structuré et adapté pour développer la capacité à réaliser une activité précise.

Facilitateur

Éléments de l'environnement susceptibles de faciliter la mise en œuvre d'une activité

Feedback

Retour d'informations sur une action ou intervention menée par un professionnel ou un parent. Les feedbacks peuvent s'effectuer entre professionnels et entre la famille et les professionnels.



Booster la qualité du projet personnalisé

Fonctions

Désignent les différentes fonctions humaines dans les registres de la motricité, de la perception, de la communication et de la cognition qui sont mobilisés par la personne dans le but de réaliser une activité.

Dans le logiciel Method de Juggle, les fonctions sont traitées à deux niveaux : D'une part la progression de l'efficacité d'une fonction est considérée comme suit :

- Avoir - La fonction est-elle développée chez la personne conformément à ce qui est attendu à son âge ?
- Savoir - La personne a-t-elle conscience de l'existence de la fonction chez elle ?
- Mobiliser - La personne est-elle capable de mobiliser cette fonction avec ou sans aide ?
- Généraliser - La personne est-elle capable de mobiliser cette fonction quel que soit le contexte et en autonomie, avec ou sans compensation ?

D'autre part, les fonctions servent de base à la structuration des exercices proposés dans le logiciel Method de Juggle. Cela permet de mieux analyser les divers leviers à activer pour permettre à la personne accompagnée de réaliser

de nouvelles activités.

Généralisation

La généralisation est la tendance des effets de l'apprentissage à être transférée ou déployée dans tous les contextes de vie de la personne accompagnée.

Guidance

Assistance apportée par l'intervenant à la personne suivie dans la tâche qu'elle doit réaliser. Une guidance peut être totale, quand l'intervenant accompagne toute l'action, ou partielle s'il s'agit simplement d'indications pour amorcer la tâche. Les comportements appropriés attendus peuvent être guidés par des consignes verbales, des représentations sous forme d'images, des gestes, des démonstrations à reproduire ou des accompagnements physiques des parties du corps de la personne.

Intervenants

Ce sont les professionnels de l'enseignement, de l'éducation, de la psychologie, paramédicaux ou médicaux, intervenant auprès de la personne accompagnée.



Booster la qualité du projet personnalisé

Interventions

Actions des différents professionnels contribuant à l'évaluation et la mise en œuvre du projet personnalisé de la personne accompagnée. Elles relèvent de trois catégories :

- Fonctionnelles lorsqu'elles abordent principalement les fonctions et l'autonomie
- Éducatives lorsqu'elles abordent principalement les comportements, l'inclusion dans un groupe et la vie en collectivité en général
- Pédagogiques lorsqu'elles abordent principalement les apprentissages et leur généralisation.

À noter que les interventions menées par un professionnel peuvent concerner deux voire trois catégories en même temps.

Limitation

Désigne les difficultés que rencontre la personne accompagnée dans l'exécution d'activités.

Motricité

Ensemble des fonctions nerveuses et musculaires permettant les mouvements volontaires ou automatiques du corps.

Objectif spécifique

Désigne un but à atteindre au sein d'un projet personnalisé. Chaque objectif

spécifique correspond à une activité précise dont le niveau d'acquisition sera utilisé comme un marqueur de réalisation du projet personnalisé.

Obstacle

Élément de l'environnement susceptible de limiter la mise en œuvre d'une activité par la personne accompagnée.

Participation

Désigne l'implication de la personne accompagnée dans une situation de vie réelle.

Potentialité

Ensemble des activités dont l'accès est envisageable à partir du niveau de développement et d'autonomie de la personne accompagnée.

Préconisation

Ensemble de conseils ou de recommandations, essentiellement à destination des familles, dont le but est de leur permettre d'apporter leur contribution aux processus de généralisation qui sont mis en place par les intervenants.



Booster la qualité du projet personnalisé

Propositions

Ensemble des activités pouvant être ciblées pour contribuer au développement de la personne accompagnée. Le choix des objectifs spécifiques dans le projet personnalisé peut s'inspirer de ces propositions mais les choix retenus s'appuient sur l'expertise professionnelle des différents intervenants qui restent décisionnaires des objectifs, en accord avec la personne accompagnée et sa famille.

Prérequis

Ensemble des activités que la personne accompagnée doit être en capacité d'aborder ou de réaliser au préalable afin de pouvoir en réaliser d'autres d'une complexité plus élevée.

Projet personnalisé

Le projet personnalisé est un outil de coordination et de communication visant à répondre à long terme aux besoins et demandes de la personne accompagnée et de sa famille. C'est une co-construction dynamique entre la personne accompagnée (et/ou sa famille) et les professionnels.

Prescripteur

Désigne la personne qui émet la demande et/ou commande l'intervention.

Quotidien

Fait référence aux situations naturelles de la vie quotidienne où peuvent se mettre en œuvre les préconisations et où l'on peut proposer la mise en œuvre des exercices formels dans un contexte habituel, moins structuré, cela afin de faciliter les processus de généralisation.

Sensorialité

Ensemble des caractéristiques propres à la personne accompagnée pour ce qui concerne l'ensemble de ses sens et la façon dont ces derniers influencent ses comportements.

Structures anatomiques

Désignent les parties anatomiques du corps, telles que les organes, les membres et leurs composantes.

Usager

Le terme usager désigne généralement l'ensemble des informations permettant d'identifier une personne accompagnée.

Zone proximale de développement (ZPD)

Ensemble des activités que la personne accompagnée peut parvenir à réaliser dès lors qu'elle est aidée par une personne plus experte qu'elle. C'est l'intermédiaire entre savoir faire sans aide et ne pas savoir faire.

Booster la qualité du projet personnalisé

- Avec Method, proposez un projet personnalisé **100% adapté** à l'utilisateur et conforme aux recommandations de la HAS.

- Équipez vos équipes d'un outil **pratique** et **efficace** pour réaliser toutes les étapes du projet personnalisé.

Method
est LE logiciel
expert du projet
personnalisé

Un
processus
complet de PP
intégré



www.juggle.fr





Retrouvez Juggle sur les réseaux sociaux

