



GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :


PROCESSUS	Étapes ou thèmes de la prise en charge	Exemples de questions	Liens avec les critères (évaluation interne 2017)
Accueil du résident (ACC)	Pré-admission	Comment s'est déroulé votre pré admission dans l'établissement ? Avez-vous visité l'établissement avant votre arrivée ? Qui vous a fait visiter l'établissement ? Votre référent dans l'établissement vous a-t-il été présenté avant l'admission ? Les activités de l'établissement vous ont-elles été présentées ? Vous a-t-on remis le livret d'accueil de l'établissement ? Vous a-t-on remis le règlement de fonctionnement ? Avez-vous reçu les informations que vous souhaitez ? Si non, quelles informations auriez-vous souhaitées ?	3.1.d 4.1.d 4.1.f 4.2.a
	Admission et accueil du résident et de son entourage	Concernant votre accueil dans votre chambre, comment cela s'est-il passé ? Le personnel s'est-il présenté ? D'une manière générale, savez-vous de qui il s'agit lorsqu'un professionnel vient vous voir ? Quelles étaient vos questions à votre arrivée ? Avez-vous eu des réponses à toutes vos questions ? À votre arrivée dans l'établissement, comment a-t-on vérifié votre identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) ? Êtes-vous informé que vous avez le droit d'accéder à votre dossier ? Avez-vous signé un contrat de séjour ? Avez-vous été informé sur les instances et les personnes susceptibles de défendre vos droits dans l'établissement ?	3.1.e 4.1.
		<u>Proches</u> Comment vous êtes-vous senti considéré par l'équipe?	

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :


	Vous sentez-vous considéré comme des alliés, des partenaires par les professionnels ? Avez-vous eu l'impression quelque fois d'être mis à l'écart ? <u>Pour les résidents et/ou proches</u> En cas de situation grave : pouvez-vous échanger régulièrement avec les professionnels pour prendre des informations, exprimer vos inquiétudes ? Avez-vous pu rencontrer des psychologues ? Y a-t-il un lieu dédié où vous pouvez vous retrouver avec vos proches, ou vous pouvez discuter avec les professionnels ?	
Droits du résident (DU) Information du résident Consentement et participation du résident	Avez-vous été régulièrement informé sur votre handicap et son évolution, vos soins, examens (la date prévue, et les résultats de ces examens), votre traitement ? Avez-vous toujours compris ce que l'on vous disait, avez-vous pu redemander des explications si nécessaire ? Saviez-vous à qui poser vos questions ? Avez-vous un interlocuteur privilégié dans l'établissement ? Vous a-t-on présenté la charte des droits et libertés de la personne accueillie ? Vous a-t-on sollicité pour connaître votre avis, votre point de vue ? Avez-vous pu donner votre avis ? Avez-vous pu participer aux décisions qui vous concernaient ? Etes-vous informés et/ou sollicités pour les instances sur la vie de l'établissement ? Avez-vous eu accès pour votre information à des ressources extérieures (association d'usagers, de bénévoles, etc.) ? Souhaitiez-vous que votre entourage soit associé à votre accompagnement ? Si oui, comment ont-ils été associés aux décisions concernant votre prise en charge (question pour les proches également) ? Y a-t-il eu un problème dans votre prise en charge (recherche d'événement indésirable) ? Comment en avez-vous été informé ? Qu'est-ce qui vous en a été dit ?	3.1. 3.2. 3.3. 3.4.

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :


Droits du résident	<p>Comment se passe le contact avec les professionnels ?</p> <p>Vous êtes-vous senti écouté, aidé pour tous les gestes (toilette, habillement, repas, déplacement, etc.), informé au quotidien ? Votre accès aux toilettes, au bassin ont-ils été facilités ?</p> <p>Avez-vous été aidé rapidement pour toutes les situations d'inconfort ?</p> <p><u>Intimité</u> Avez-vous eu le sentiment d'être respecté dans votre intimité (rideaux, paravents, portes fermées) Comment votre intimité a-t-elle été respectée dans les différentes situations que vous avez rencontrées ?</p> <p>Au moment des toilettes par exemple ou de certains examens, avez-vous pu bénéficier de rideaux, de paravents, les portes étaient-elles toujours fermées dans ces moments-là ? Les conditions de réalisation de ces soins ou examens vous ont-elles parues respectueuses de votre dignité ?</p> <p>Bénéficiez-vous d'un espace privatif fermant à clé ? Avez-vous pu apporter du mobilier et des éléments personnels ?</p> <p>Les professionnels frappent-ils avant d'entrer dans votre chambre ? Attendent-ils votre réponse avant d'entrer ? Se présentent-ils ?</p> <p><u>Dignité</u> Plus généralement, que pouvez-vous dire concernant le respect de votre dignité (écoute, respect, bienveillance, empathie, etc.) ?</p> <p><u>Confidentialité</u> Comment a été prise en compte la confidentialité des informations qui vous concernent ? Y a-t-il eu des moments où la confidentialité des informations vous concernant n'a pas été respectée ?</p>	
Projet personnalisé (PP)	<p>Avez-vous été interrogé sur vos besoins et vos attentes concernant votre séjour ?</p> <p>Savez-vous ce qu'est le projet personnalisé ? Avez-vous été associé à la mise en œuvre de votre projet personnalisé ?</p> <p>Avez-vous eu une restitution de votre projet personnalisé ?</p> <p>Êtes-vous régulièrement interrogé sur vos besoins et vos attentes ?</p> <p>Vos proches peuvent-ils facilement venir vous voir (les horaires de visite, la possibilité d'hébergement) ?</p> <p>Selon vous, vos proches sont-ils suffisamment intégrés à votre accompagnement ?</p>	4.4.b 4.4.d 4.4.f

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :


Accompagnement éducatif (EDU)	Animations et activités	Êtes-vous satisfait des ateliers et activités proposés ? Vous semblent-ils adaptés à votre situation ? Avez-vous été interrogé sur les activités qui vous intéressent ? Vos remarques sur les activités ont-elles été prises en compte ? L'établissement vous aide-t-il à participer à des activités culturelles, ludiques et sportives extérieures ? Vous sentez-vous stimulé par les différentes activités proposées ?	4.4.j 4.4.l
Prise en charge médicamenteuse (MEDI)	Prise en charge médicamenteuse	Concernant la prise des médicaments, y a-t-il des points particuliers que vous voudriez signaler ? Avez-vous été informé sur les traitements médicamenteux, leurs effets, les modalités de prises, leurs effets indésirables potentiels ? Vous a-t-on consulté et informé lors d'une modification de traitement ? Vous a-t-on aidé à la prise du médicament (si besoin) ?	4.5.h.
Prise en charge de la douleur (DOU)	Prise en charge de la douleur	A-t-on pris en compte votre douleur (le cas échéant) ? Comment a-t-elle été prise en charge ? Si vous avez eu un traitement pour soulager votre douleur, a-t-il été efficace ? Allez-vous mieux maintenant ?	4.5.e 4.5.f 4.5.g
Soins médicaux et paramédicaux (SOIN)	Prise en charge soins	Vous a-t-on expliqué, montré, fait faire certains gestes pour être plus autonome ? Votre autonomie est-elle respectée ? Êtes-vous informé de votre état de santé, de votre traitement de son évolution, etc ? Réalisez-vous des soins seul ? Avez-vous eu des moments d'échange pour que les professionnels identifient avec vous ce que vous avez besoin d'apprendre pour mieux comprendre votre prise en charge (votre traitement et les raisons de le suivre régulièrement, kinésithérapie, ergothérapie...) ? Avez-vous le sentiment aujourd'hui d'être acteur de votre prise en charge ?	4.4. 4.5.

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :

Logistique	Restauration	Que pensez-vous des repas ? Êtes-vous satisfait? Comment se passe la prise de vos repas ? A-t-on pris en compte vos attentes et besoins (goûts, régimes...)? Si vous en avez eu le besoin, avez-vous pu être aidé pour la prise des repas ? Avez-vous connaissance de la commission restauration ? Y participez-vous ?	2.5.c
	Environnement	Que pensez-vous des chambres, du ménage, de l'état de propreté ? Que pensez-vous de l'entretien de votre linge ? Votre lieu de vie est-il calme ? Pouvez-vous vous reposer dans de bonnes conditions ? La température est-elle agréable ?	2.5.a 2.5.d.
	Sécurité des biens et des personnes	Vous sentez-vous en sécurité dans la chambre, dans l'établissement? Comment s'est-on assuré de la sécurité de vos affaires personnelles?	
Sorties du résident (SOR)	Vacances, week-end	Êtes-vous déjà sorti de l'établissement de façon provisoire (vacances, week-end) ? A-t-on pris en compte vos souhaits et ceux de vos proches ? Avez-vous reçu toutes les informations et l'accompagnement pour sortir dans de bonnes conditions ? Vous, ou le cas échéant vos proches, ont-ils reçu les informations nécessaires pour assurer la continuité de votre prise en charge (traitements, soins...) ? Comment s'est passé votre retour dans l'établissement ?	
	Hospitalisation	Avez-vous été informé de votre hospitalisation ? Avez-vous été accompagné par un professionnel ? A votre retour dans l'établissement, avez-vous été accueilli ?	
	Vos propositions d'amélioration	Auriez-vous des suggestions à proposer pour améliorer le confort, votre bien-être et plus généralement votre prise en charge dans l'établissement ? Quels sont les points forts de l'établissement ? Quels sont les points plus faibles ? Avez-vous reçu un questionnaire de satisfaction?	


GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :

Grille simplifiée


Critères pour le résident	Constats + preuves associées le cas échéant
1. Pré-admission ✓ Présentation de l'établissement ✓ Remise du livret d'accueil ✓ Remise du règlement de fonctionnement	
2. Admission et accueil ✓ Présentation du personnel ✓ Vérification de l'identité à l'arrivée ✓ Signature contrat de séjour ✓ Information sur les instances et les personnes susceptibles de défendre vos droits ✓ Echanges facilités avec les professionnels en cas de situation grave ✓ Lieu dédié pour se retrouver avec ses proches et échanger avec les professionnels	
3. Respect des droits des usagers ✓ Information et écoute des professionnels sur la prise en charge du résident ✓ Charte des droits et libertés ✓ Respect de l'intimité des résidents (pendant les soins, avant d'entrer dans la chambre, lieu privatif...) ✓ Respect de la dignité de la personne ✓ Respect de la confidentialité des données et des échanges	
4. Projet personnalisé ✓ Evaluation des besoins et attentes des résidents ✓ Co-construction du projet personnalisé ✓ Lien familial facilité	

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :

✓ Intégration de la famille pour la construction du projet personnalisé (si souhait du résident)	
5. Accompagnement éducatif ✓ Satisfaction des activités proposées ✓ Information des résidents et sollicitation pour l'élaboration du programme d'animation	
6. Prise en charge médicamenteuse ✓ Information du résident sur son traitement et les évolutions ✓ Information et consentement du résident en cas de modification ✓ Aide à la prise du traitement si besoin	
7. Prise en charge de la douleur ✓ Efficacité de la prise en charge	
8. Soins ✓ Information sur les soins ✓ Recherche autonomie du résident dans sa prise en charge (rendre acteur le résident)	
9. Restauration ✓ Satisfaction de la restauration ✓ Participation à l'élaboration des repas ✓ Aide à la prise des repas si besoin	
10. Environnement ✓ Satisfaction du cadre de vie ✓ Satisfaction entretien des locaux ✓ Satisfaction entretien du linge	
11. Sécurité ✓ Sentiment de sécurité dans la chambre et l'établissement ✓ Solution mise en sécurité biens	
12. Vacances, week-end ... ✓ Information et échanges sur la sortie du résident ✓ Retour dans l'établissement	
13. Hospitalisations	

GRILLE ENTRETIEN AVEC L'USAGER TRACEUR

	Site :	Auditeurs :
	Profil usager traceur : Usager traceur n°	Date :

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Information et échanges sur l'hospitalisation du résident ✓ Accompagnement du résident ✓ Retour dans l'établissement 	
Critères pour la famille et/ou l'entourage	Constats + preuves associées le cas échéant
1. Accueil et admission <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sentiment d'être considéré par l'équipe ✓ Echanges facilités avec les professionnels en cas de situation grave ✓ Lieu dédié pour se retrouver avec ses proches et échanger avec les professionnels 	
2. Projet personnalisé <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lien familial facilité ✓ Intégration de la famille pour la construction du projet personnalisé (si souhait du résident) 	
3. Sortie préparée en concertation <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transmission des informations nécessaires pour bon déroulement de la sortie 	
4. Autres commentaires	

► Présentation du contexte

Cette rencontre s'inscrit dans le cadre de l'analyse de la prise en charge d'un résident par la méthode usager-traceur. Le résident a été informé préalablement des objectifs et modalités de la méthode de l'usager-traceur. Il a donné son accord pour être rencontré (consentement oral et écrit). Cet entretien diffère de celui habituel entre le résident et les professionnels. En effet, l'objet de cet entretien est d'évaluer la perception qu'a le résident de sa prise en charge. L'échange ne doit pas être orienté sur le handicap du résident, tout en le laissant s'exprimer. L'entretien doit suivre l'histoire et le vécu du résident.

L'entretien est confidentiel et est soumis au secret professionnel. L'échange dure environ 30 minutes. Sa durée s'adapte au résident, à son état général, à son souhait. Un questionnaire d'entretien est proposé dans ce guide. Il doit être adapté au résident, au contexte et spécificités de sa prise en charge par les équipes. Il sert de repère et de « mémo », et doit être utilisé avec souplesse pour s'adapter au rythme du résident. Il est organisé autour du parcours du résident, et interroge différentes thématiques de sa prise en charge : accueil et admission, accompagnement éducatif, soins, prise en charge de la douleur, respect des droits du résident, etc.

Il est nécessaire de réaliser l'entretien avec le résident dans un endroit calme et propice à la confidentialité (éviter les lieux de passage, veiller à ne pas être dérangé au cours de l'entretien, réaliser l'entretien en dehors des repas, etc.).

Un vocabulaire simple et clair est utilisé avec une attitude bienveillante et empathique. Il importe de laisser parler les résidents, de reformuler éventuellement les questions pour mieux se faire comprendre ou les réponses du résident pour s'assurer de bien comprendre ce que le résident a voulu exprimer, et de recentrer l'échange sur les objectifs de l'entretien si nécessaire.

► Rappel des objectifs de la rencontre et thématiques abordées

L'objectif de cette rencontre est de recueillir la perception du résident sur sa prise en charge et d'évaluer des éléments factuels tels que la prise en charge effective de la douleur.

Ainsi plusieurs thématiques de la prise en charge sont analysées avec le regard du résident : son information, la continuité des soins, la confidentialité, le respect de l'intimité, la bientraitance, etc.

► Principes guidant la rencontre avec le résident

Il est essentiel de laisser un espace de parole, d'expression au résident pour recueillir son point de vue, de le mettre en confiance avant de poser des questions plus précises.

Pour ce faire, des questions ouvertes non orientées permettront au résident de s'exprimer sur son vécu. Ces questions seront complétées par des questions fermées portant sur des aspects de la prise en charge que le résident n'aura pas abordés spontanément et que la personne qui interviewe le résident souhaite appréhender.

► Exemples de questions ouvertes

Racontez-moi votre arrivée dans l'établissement ? Comment cela s'est-il passé ?

Comment s'est déroulée ensuite votre hospitalisation ?

Pour tout ce qui est de l'ordre de l'aide au quotidien, comment cela s'est-il passé ?

► Exemples de questions fermées

Quand vous êtes arrivé dans l'établissement, a-t-on vérifié votre identité ?

Vous a-t-on présenté la notion de personne de confiance, et proposer d'en désigner une ?

Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?