

**Processus « sentinelle »  
de repérage et de prévention  
des risques de fragilisation d'un bénéficiaire  
dans le cadre de l'accompagnement du plan d'aide OSCAR  
ou APA / PCH**

**Proposition d'un cadre pour un essaimage du processus**



Mars 2022

# Sommaire

1. L'objet du repérage des risques de fragilisation
  1. Une démarche testée par différents acteurs
  2. Une démarche intégrée dans le plan d'aide
2. Un contexte national porteur de cette approche
3. Présentation du processus sentinelle
4. Apports du processus sentinelle intégré au plan d'aide
  1. Retours d'évaluations
  2. Plus valeur pour les acteurs
5. Mise en œuvre
  1. Facteurs de succès et vigilance
  2. Éléments de faisabilité
  3. Cadre d'accompagnement proposé par la CARSAT

# 1. L'objet du repérage des risques de fragilisation



# Une démarche testée par différents acteurs



Métropole de Lyon

Loire



Métropole de Lyon



Isère

Avec le soutien



Développement d'un processus de repérage des risques de fragilisation  
(modes opératoires, outils, organisations, formation)

2017 : 1<sup>ière</sup> approche avec  
une grille papier (AIMV)  
2018 – 2019 (dévpt et  
expérimentation)  
2020 (généralisation)

2016 – 2017 (dévpt et  
expérimentation)  
2018 (généralisation)

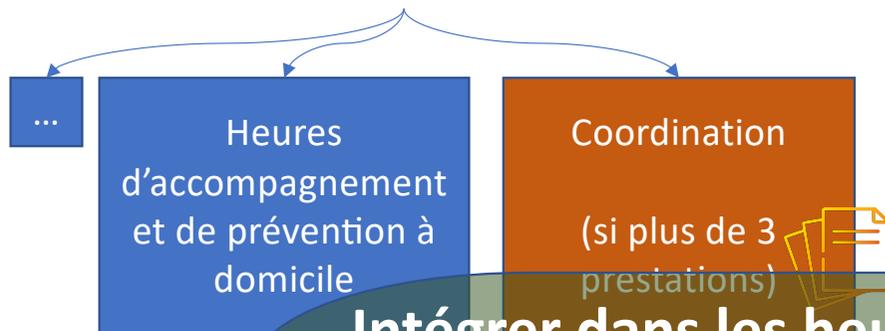
2013 – 2015 (marché public)  
2015-2017 (dévpt)  
2017-2019 (expérimentation)  
2020 (généralisation par étape successive)

# Une démarche intégrée dans le plan d'aide

- Signaler tout risque et tout changement, qui peut conduire à l'aggravation de la situation et proposer :
  - Un ajustement de l'accompagnement
  - Des actions en réponse aux besoins identifiés et/ou une sollicitation d'un professionnel en relais pour adapter le plan d'aide ou de soins

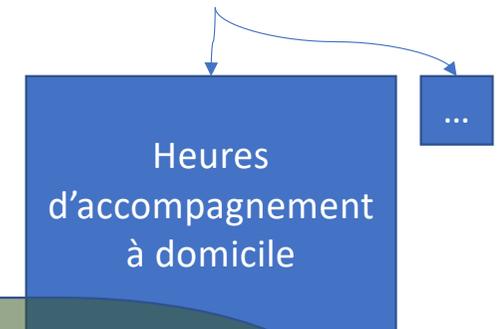


Évaluation des besoins



APA PCH

Évaluation des besoins



**Intégrer dans les heures d'accompagnement, un repérage des risques de fragilisation**

## 2. Un contexte national porteur de cette démarche



# Un contexte national porteur de cette approche

**LOI n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ...**

Loi ASV - ANNEXE  
À L'ARTICLE 2 - RAPPORT ANNEXÉ

VOLET 1 : ANTICIPATION ET PRÉVENTION

2.1. Améliorer le repérage des risques de perte d'autonomie et des fragilités.

La prévention de la perte d'autonomie passe par **le repérage de facteurs de risque à toutes les étapes du parcours des âgés**, en privilégiant les **déterminants sociaux et environnementaux** au sein d'un dispositif de prévention ciblé et gradué.

ARRÊTÉ DU 30 DÉCEMBRE 2015 FIXANT LE CAHIER DES CHARGES DES EXPÉRIMENTATIONS RELATIVES AUX SERVICES POLYVALENTS D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE PRÉVUES À L'ARTICLE 49 DE LA LOI N° 2015-1776 DU 28 DÉCEMBRE 2015 RELATIVE À L'ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT

3.2. Une organisation intégrée

L'organisation intégrée recouvre :

(...)

4. La coordination des interventions auprès de la personne accompagnée et de son entourage notamment dans un objectif de **repérage des situations à risque de perte d'autonomie, d'alerte** et d'intervention le cas échéant ;

# Un contexte national porteur de cette approche

Code de l'action sociale et des familles : *Annexe*

[« Article précédent](#)

[Article suivant »](#)



› **Annexe 3-0**

**Version en vigueur depuis le 13 juin 2018**

Modifié par Décret n°2018-467 du 11 juin 2018 - art. 2

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE MENTIONNÉS AUX 1°, 6°, 7° ET 16° DE L'ARTICLE L. 312-1

(code de l'action sociale et familiale – Annexe 3-0)

Accueil et information de la personne accompagnée

Analyse de la demande et proposition d'une intervention individualisée

Information et consentement de la personne accompagnée

Réalisation de l'intervention

Suivi de l'intervention :

- Désignation d'interlocuteur

- Mise en place d'un suivi individualisé

1° **Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes** concernant la personne accompagnée. **Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination** avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées.

- Ré examen annuel de la situation

# Un contexte national porteur de cette approche



## PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE POUR AUGMENTER L'ESPÉRANCE DE VIE SANS INCAPACITÉ

**Objectif : Diffuser les démarches de prévention dans l'ensemble des structures de prise en charge de la personne âgée**

**Proposition 76 : Conforter et préciser le rôle des intervenants à domicile en tant que lanceurs d'alerte**

Les propositions formulées en matière de financement des services d'aides à domicile et de formation des personnels doivent permettre, notamment dans le cadre des CPOM qui seraient mis en place, d'affirmer le rôle clé des intervenants à domicile dans la diffusion de messages de prévention, dans le repérage des fragilités et l'orientation de la personne âgée ou de ses proches aidants vers les rendez-vous de prévention. Ce rôle de lanceur d'alerte doit être promu à travers les CPOM pour les SAAD, les SSIAD et les Spasad. Il nécessite un lien resserré entre ces lanceurs d'alerte et le médecin-traitant de la personne ou les instances de parcours mises en place.

**ASSURER UNE CONTINUITÉ DE PRISE EN CHARGE POUR CHACUN ET METTRE UN TERME AUX RÉPONSES EN SILOS**

**Objectif: Éviter toute rupture de parcours pour les personnes âgées et engager l'ensemble des acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux dans un décloisonnement de leurs interventions**

**Proposition 139 : Mettre en place un dispositif de soutien à la logique de parcours**

# Un contexte national porteur de cette approche

## Objectif 13 : Soutenir l'investissement des professionnels de santé dans la prise en charge du grand âge

Le « Care Manager » est un métier à mieux définir et valoriser. Ces missions peuvent varier d'une action à l'autre sans qu'il ne soit proposé une définition formelle. Il peut s'agir de simples missions liées à la coordination des services prévus dans le cadre d'actions de renforcement du maintien à domicile même si elle est centrée sur les usagers. ...

Le care manager est un métier d'avenir à consolider et à valoriser. Appuyé sur des outils numériques et une organisation en autonomie, c'est un métier attractif sur le marché des services d'aide à la personne, notamment auprès des jeunes de niveau bac+ 2 ou bac+ 3. Le métier de care manager favorise l'évolution de carrière pour les professionnels médicaux, paramédicaux, médico-sociaux et sociaux (VAE, formation continue). Enfin, il peut permettre de créer de nouveaux emplois.

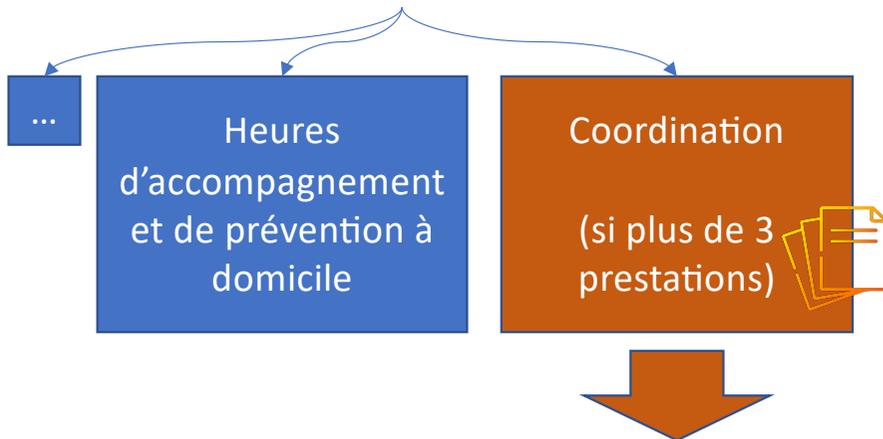


**Mesure 51 : Innover dans la coordination territoriale des acteurs par la promotion d'un nouveau métier : « care manager »**

# Présentation du processus sentinelle



## Évaluation des besoins



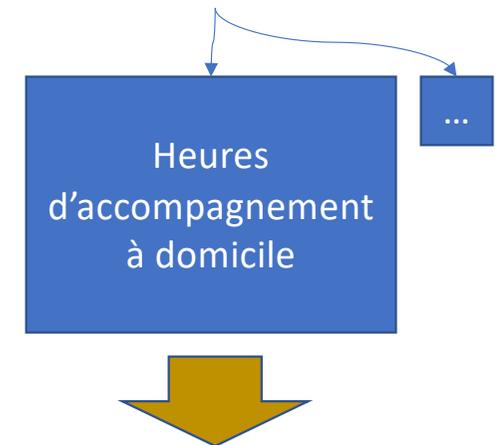
**Mission 1** - Assurer un suivi personnalisé du retraité

**Mission 2** - Favoriser et faciliter la mise en œuvre des prestations et orienter le retraité dans ses choix

**Mission 3** - Informer les partenaires en cas de changement de la situation

## APA PCH

### Évaluation des besoins



Faire remonter les évènements ...

Associer les intervenants à la coordination ...

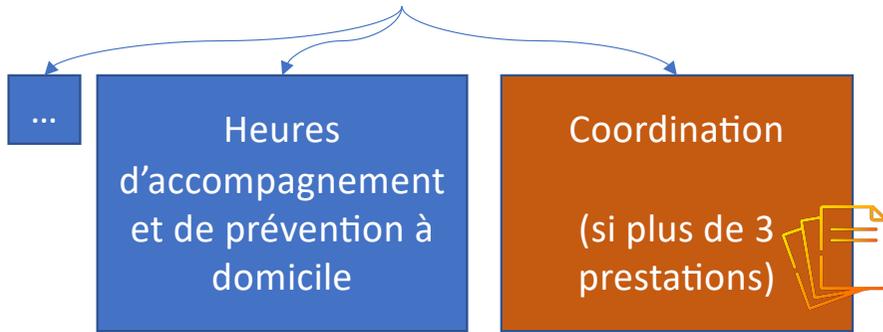
Ré examiner la situation annuellement ...

...

# Présentation du processus sentinelle



Évaluation des besoins



## APA PCH

Évaluation des besoins



- Mission 1** - Assurer un suivi personnalisé du retraité
- Mission 2** - Favoriser et faciliter la mise en œuvre des prestations et orienter le retraité dans ses choix
- Mission 3** - Informer les partenaires en cas de changement de la situation

**Intégrer dans les heures d'accompagnement, un repérage des risques de fragilisation**

**Développer la prévention 1<sup>ère</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>**

- Faire remonter les événements ...
- Mettre en place des liens à la coordination ...
- Ré examiner la situation annuellement ...

# 3. Présentation du processus de repérage des risques de fragilisation



# Présentation du processus sentinelle

- Signaler tout risque et tout changement, qui peut conduire à l'aggravation de la situation et proposer :
  - Un ajustement de l'accompagnement au quotidien de la personne accompagnée et / ou son aidant
  - Des actions en réponse aux besoins identifiés et/ou une sollicitation d'un professionnel médico-social ou de santé, en relais, pour adapter le plan d'aide ou de soins.

Veiller à l'émergence de nouveaux besoins

Eviter la survenue d'événements dits « évitables » (épuisement d'un aidant, rupture de prise en charge, hospitalisation non justifiée, ...)

Anticiper l'apparition d'une éventuelle aggravation de la perte d'autonomie liés à un trouble fonctionnel ou cognitif, à une pathologie, un événement ou un ressenti. Cela peut concerner la personne accompagnée, son entourage ou son aidant

# Présentation du processus sentinelle



AD, AVS

**Remonter systématiquement tout risque de fragilisation observé** en utilisant l'outil mis à disposition, lors d'interventions auprès de la personne accompagnée



**Traiter les informations transmises** : vérifier l'information ou la compréhension de l'information auprès de l'intervenant, du bénéficiaire ou un autre acteur, analyser l'information en tenant compte du contexte de vie de la personne



**Proposer un plan d'actions et/ou orienter** vers un professionnel relais pour une action de sa part



**Transmettre les informations** utiles aux autres acteurs de la prise en charge pour faciliter leur compréhension des évolutions de la prise en charge



**Veiller à la bonne réalisation des actions** qui relèvent de la responsabilité du SAAD



**Mettre à jour le projet de vie personnalisé** en fonction des éléments repérés

Coordonnateur  
Resp de secteur

Grille de repérage

Outils SI de remontée  
et traitement des  
repérages

Procédure de  
traitement

Fiches de mission

*Nota : les fiches missions n'apportent pas d'éléments nouveaux par rapport aux missions générales des professionnels*

# Présentation du processus sentinelle

## Thèmes « socles »

La personne accompagnée	<input type="checkbox"/> Ressentis : douleur, fatigue, trouble du sommeil <input type="checkbox"/> Comportement, humeur : tristesse, anxiété, agressivité <input type="checkbox"/> Déclin cognitif : désordre anormal, oubli (gaz, casserole sur le feu), se perd dans le temps et l'espace <input type="checkbox"/> Nutrition / dénutrition : écart de poids, perte d'appétit / boulimie, troubles digestifs, denrée périmée <input type="checkbox"/> Actes de la vie quotidienne : négligence, dégradation (hygiène, habillage, préparation repas, courses...) <input type="checkbox"/> Communication : pas d'usage du téléphone <input type="checkbox"/> Mobilité : risque ou difficulté de déplacement intérieur et extérieur <input type="checkbox"/> Chute / trouble de l'équilibre <input type="checkbox"/> Médicaments : problème de gestion (pilulier, ordonnance, rangement des médicaments) <input type="checkbox"/> Addiction <input type="checkbox"/> Aides mises en place : arrêt, dysfonctionnement, refus <input type="checkbox"/> Administratif / financier : problème de gestion
Le logement	<input type="checkbox"/> Logement : dégradation, problème de chauffage, électricité, entretien du logement <input type="checkbox"/> Aide technique et télé alarme : problème d'utilisation, difficulté de transferts (salle de bain, WC..)
L'entourage de la personne	<input type="checkbox"/> Lien social : diminution ou arrêt des relations avec l'extérieur ou absence d'un proche, isolement <input type="checkbox"/> Aidant : Épuisement, défaillance, plainte, risque de maltraitance <input type="checkbox"/> Absence / perte d'un proche <input type="checkbox"/> Animal de compagnie : séparation

## Thèmes « optionnels »

### Risques professionnels

Matériel et équipement	<input type="checkbox"/> Produits ménagers, nettoyage sol, en hauteur, équipements
Environnement	<input type="checkbox"/> Éclairage, surface glissante, pièces encombrées, tapis, accès (salle de bain, lit ..), objets tranchants, contamination
Etat général du logement	<input type="checkbox"/> Installation électrique, chauffage, canalisation

*Il n'y a pas de grille type mais un ensemble de critères à traiter et un vocabulaire à adapter selon les structures.*

# Présentation du processus sentinelle

## Support logiciel Scénarios possibles

Intégré au logiciel  
métier du SAAD

Fourni par le  
Département

Accessible depuis le  
smartphone du SAAD  
Ou  
Sur le PC au bureau

Accessible depuis le  
smartphone du SAAD  
Ou  
Sur le PC au bureau

Dans le logiciel  
métier

En accès web

Pour les salariés du  
SAAD, intervenants à  
domicile, resp de  
secteur, service Qté

Pour les acteurs de la  
prise en charge,  
bénéficiaire et  
aidants proches

### Fonctions « socles »

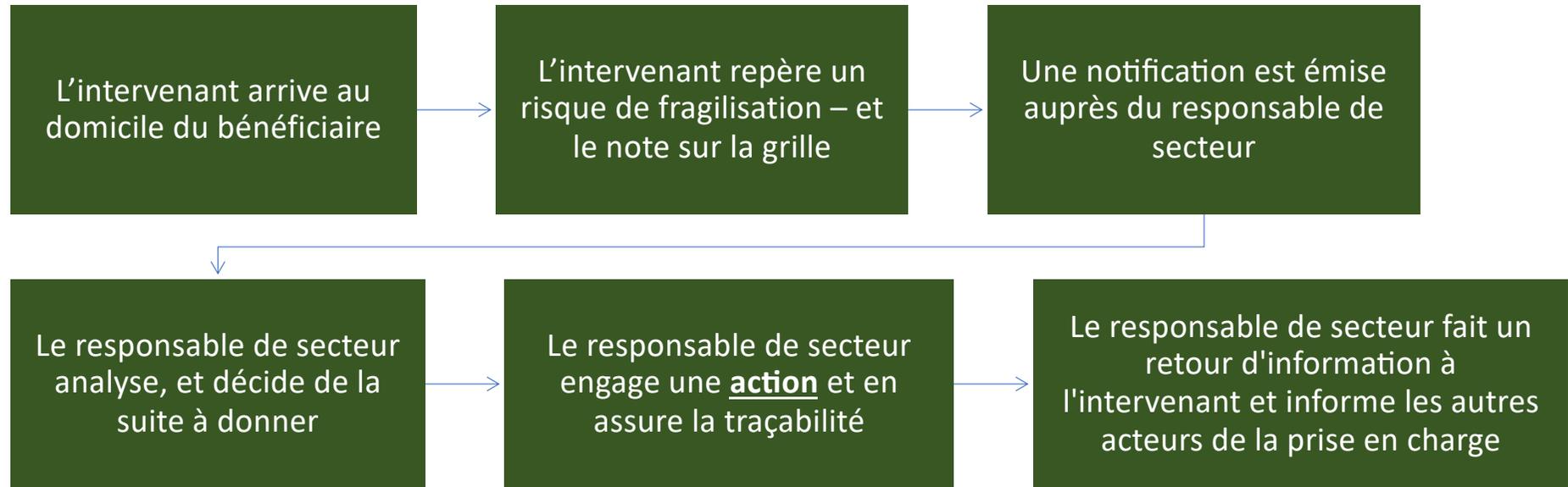
- Liste des cases à cocher de la grille
- Suivi horodaté et par auteur des « coches »
- Degré d'urgence / d'importance de la « coche »
- Notification (mail) de l'utilisation de la grille
- Traçabilité du plan d'actions proposé et de son suivi

### Fonctions « optionnelles »

- Historique des indicateurs
- Commentaire libre – ou Mesure à prévoir, conseils proposés
- Interface avec l'outil métier du SAAD
- Interface avec la messagerie sécurisée Monsisra

# Présentation du processus sentinelle

Procédure de traitement

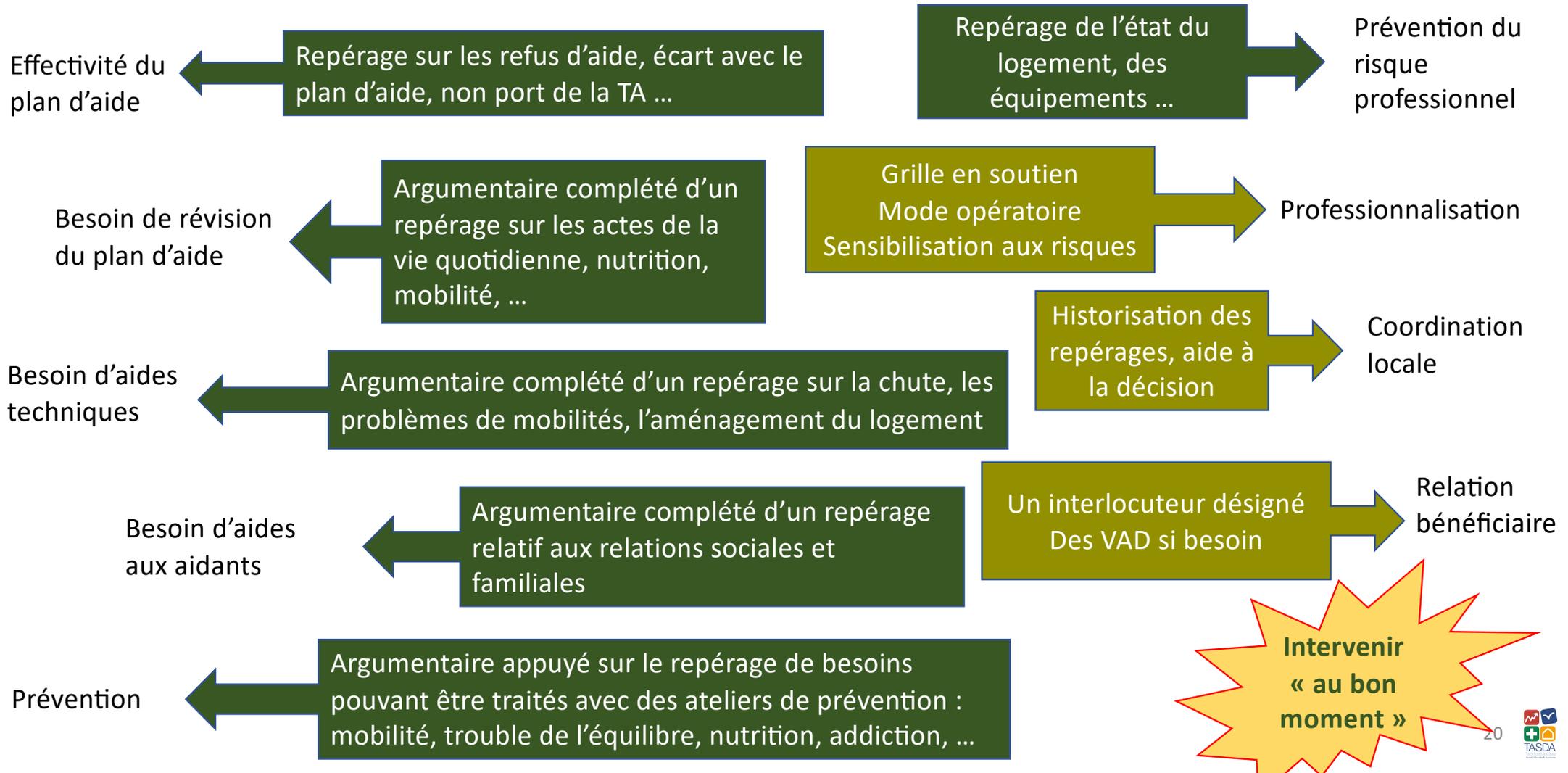


- Renforcer la vigilance du SAAD
- Proposer un conseil, une action / un service par le SAAD ou par un autre acteur local
- Solliciter le réf MS (struct. évaluatrice) pour une réévaluation du plan d'aide
- Participer à / solliciter une coordination avec les éléments repérés
- Solliciter un professionnel de santé pour une réévaluation du plan de soins
- Solliciter une action et un financement CARSAT, CD, Conf des fin (atelier, ergo, AT, aménagement log ....)
- ...

# 4. Apport du processus sentinelle intégré au plan d'aide



# Apports du processus sentinelle intégré au plan d'aide



# Retours d'évaluations

Des évaluations réalisées par des sociologues



dans le cadre  
de IsèreADOM  
(2020)



dans le cadre du  
projet UNA AURA  
(mai 2021)

Identité professionnelle	Valorisation du travail des AD		Valorisation par la visibilité sur leurs tâches et leur rôle de repérage quotidien Renforcement du rôle de prévention des AD
	Traçabilité et enjeux de responsabilité		La production d'informations permet de dégager une intervenante d'une forme de responsabilité ou par extension de responsabiliser les autres parties prenantes
Relation bénéficiaire et famille	Relations avec le bénéficiaire		Eviter le sentiment de « flicage » du bénéficiaire – déculpabiliser en plaçant ce rôle dans un processus global
	Relations avec la famille		Meilleure relation avec les familles (suivi, échange en cas de troubles nouveaux surtout si elle est loin...) - (cas IsèreADOM)
Intégration / l'écosystème	Prise en main par les acteurs (cas IsèreADOM)		Le manque d'implication, en particulier des partenaires, IDEL et MT, est récurrent et démotive des structures qui ne souhaitent pas fonctionner en « vase clos ».
	Support de coordination et de concertation		Permet de croiser les regards, il y a une traçabilité et l'historisation des repérages – meilleure prise en compte par les autres acteurs de la prise en charge
Organisation interne	Soutien du déploiement		Besoin de sensibilisation / formation régulièrement Ne pas rompre le lien oral entre l'AD et son responsable Mieux faire valoir l'apport vis-à-vis des solutions existantes (tél, cahier papier, ...) Travail supplémentaire du responsable de secteur Souhait d'une généralisation du processus

# Retours d'évaluations

Réalité SAAD : 10 à 20% des situations suivies avec la grille  
(Accompagnement au changement, prise en main des outils,  
turn over des équipes, ...)

→ Déploiement par secteur ? Par CPTS ?

## Nb de critères cochés par situation

UNA

3 items par grille  
(sur 1750 grilles et  
517 situations)

IsèreADOM

1,3 items par situation  
(sur 6 mois et 31  
situations)

## Top 5 des critères relevés

UNA (sur 6 mois)

1. Mange moins ou trop
2. Chute plus souvent ou manque d'équilibre
3. Ne sort plus
4. Se perd dans l'espace
5. Se plaint de douleur

IsèreADOM (sur 6 mois)

1. Fatigue
2. Douleur
3. Chute
4. Problème digestif
5. Modification du comportement (oubli, désorientation, agitation)

Impact sur le Gir ?

Impact sur la qualité de vie du bénéficiaire ?

# Plus value pour les acteurs

Bénéficiaire :  
+ d'attention  
+ de services adaptés

Famille, proches :  
+ de visibilité sur le plan d'aide  
+ de mobilisation de leur part  
+ de facilité pour échanger sur l'évolution de la situation

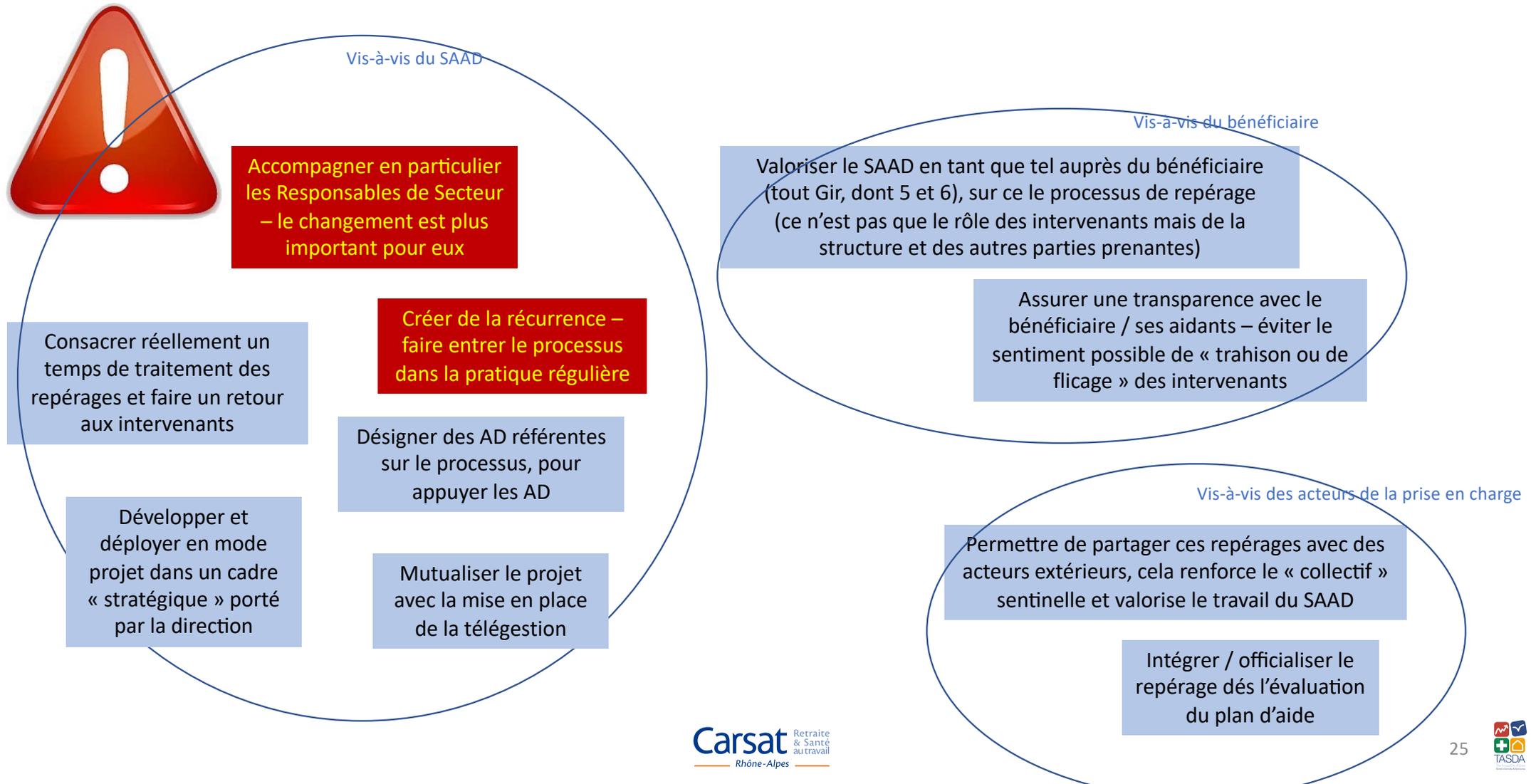
Intervenants à domicile :  
+ valorisant en ayant une mission de repérage  
+ de reconnaissance de leur parole  
+ confort (je ne suis pas obligé de le dire de suite, je risque d'oublier ...)  
+ gratifiant, en voyant l'impact positif sur le bénéficiaire

Structure SAAD :  
+ de gage de qualité vis-à-vis du bénéficiaire et ses aidants  
+ de liens avec les familles  
+ de fluidité de circulation de l'information (structurée, centralisée)  
+ de reconnaissance de l'apport du médico-social dans le parcours, moins de sentiment d'isolement  
+ d'outils managériaux  
+ d'opportunités de parcours professionnel

# 5. Mise en œuvre



# Facteurs de succès et vigilances



# Éléments de faisabilité

## Temps de suivi

- Resp de secteur : Entre 2h et 6h de suivi en plus, par bénéficiaire et par an
- Un poste de « coordonnatrice » en plus (pour 1500 bénéficiaires), auprès des équipes (sensibilisation et support) et pour développer la prévention

## SI, logiciel

- Solution du marché (Dôme, prix à négocier)
- Solution spécifique (invest ~ 100 à 200 k€)
- Solution du Dept (IsèreADOM mise à disposition)

## Smartphone (télégestion et sentinelle)

- Equipements : 200€ par smartphone
- Abonnement : entre 4 et 6€/mois et par professionnel
- Assurer une gestion de flotte de smartphone

## Démarche projet

- Durée : 12 à 18 mois
- Phasage : cadrage / dévelop des outils / pilote / déploiement
- Equipements (SI et smartphone)
- Accompagnement au changement : outils de sensibilisation récurrents, intégration du processus sentinelle dans le parcours professionnel, communication interne et externe
- Ressources humaines (70 à 100 k€)

# Accompagnement du SAAD par la CARSAT



Appui du  
TASDA au

**3 mois** **Phase 1 : Construction des outils et de la mise en place de la démarche de repérage des risques de fragilisation**

Aide au cadrage de la mise en place du processus au sein de la structure

COFIL

Adaptation de la boîte à outils : grille de repérage, processus, questionnaire satisfaction ...

Groupe de travail

Définition d'un plan de communication interne et externe et des outils de communication

Réunion d'info

**1 mois** **Phase 2 : Formation**

Adaptation du module de formation et formation de formateurs

Formation

**6 mois** **Phase 3 : Suivi lors de la mise en place et évaluation**

Suivi métier pendant le déploiement et COFIL de suivi

Appels Tél /COFIL

Aide à l'analyse de l'évaluation et aide à la décision des axes d'amélioration

Bilan final

# Accompagnement du SAAD par la CARSAT

Si vous êtes intéressés, envoyez votre demande à  
Nathalie VOGÉ, [nathalie.voge@carsat-ra.fr](mailto:nathalie.voge@carsat-ra.fr)