



**ORS • CREA
NORMANDIE**

CENTRE RESSOURCES SANTÉ, VULNÉRABILITÉS
& POLITIQUE DE LA VILLE



KIT METHODOLOGIQUE

**Protocole régional de coopération entre les
mandataires judiciaires à la protection des
majeurs et les établissements de santé**


**PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités

Sommaire

PARTIE 1 : CONTEXTE D'ELABORATION DU PROTOCOLE..... 2

**PARTIE 2 : QU'EST-CE QU'UN PROTOCOLE DE COOPERATION ENTRE UN
ETABLISSEMENT DE SANTE ET LES MJPM ?..... 3**

QUELS SONT LES OBJECTIFS DU PROTOCOLE ?..... 3

QUELS SONT LES QUESTIONNEMENTS A SE POSER ? 3

QUEL EST LE CONTENU DU PROTOCOLE ?..... 3

PARTIE 3 : LA METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PROTOCOLE..... 4

QUELLES SONT LES ETAPES ?..... 4

QUELLE EST LA TRAME-TYPE DU PROTOCOLE ? 5

PARTIE 4 : MISE EN ŒUVRE ET EVALUATION DU PROTOCOLE 6

COMMENT METTRE EN ŒUVRE LE PROTOCOLE ? 6

COMMENT EVALUER LA MISE EN ŒUVRE DU PROTOCOLE ?..... 6

Partie 1 : Contexte d'élaboration du protocole

Objectif du kit méthodologique : soutenir la mise en œuvre des protocoles territorialisés

Un des enjeux du schéma régional des mandataires judiciaires à la protection de majeurs (MJPM) et des délégués aux prestations familiales de Normandie (2020-2024) est de favoriser la coordination de l'ensemble des acteurs intervenants auprès des personnes protégées (cf. fiche action 3-2 « Coordination et articulation des acteurs ») où parmi les moyens à mettre en œuvre, on retrouve les actions suivantes :

- ➔ Actualiser le protocole de coopération entre les établissements de santé mentale et les MJPM, ainsi que de l'étendre aux autres départements : Calvados, Manche et Orne.
- ➔ Evaluer la mise en œuvre du protocole de coopération dans le cadre d'une rencontre annuelle des acteurs.

Le protocole de coopération entre les mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les établissements de santé est signé entre les partenaires (établissements de santé mentale, services MJPM et mandataires existants à titre individuel) de la Seine-Maritime et de l'Eure. Dans le cadre de l'évaluation et l'actualisation du protocole, les représentants des établissements de santé mentale et les MJPM de la région ont fait part de leurs besoins et de la nécessité d'avoir un protocole qui soit plus en adéquation avec leurs organisations.

Le protocole régional devient un protocole cadre avec une expérimentation de déclinaison opérationnelle et spécifique auprès de trois territoires de santé mentale suivants : Groupement Hospitalier du Havre (Territoire du Havre), Centre Hospitalier du Rouvray (Territoire de Rouen-Elbeuf) et Etablissement Public de Santé Mentale de Caen (Territoire de Caen). Ce protocole peut aborder toute les thématiques retenues dans le cadre général et y ajouter d'autres sujets que les professionnels jugeront pertinents pour la prise en charge de la personne aidée.

Aussi, la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) de Normandie avec le soutien de l'ORS-CREAI Normandie proposent d'accompagner l'expérimentation pour une mise en œuvre du protocole à l'échelle des territoires de santé mentale en formalisant un kit méthodologique pour soutenir les acteurs dans le déploiement des protocoles territorialisés.

Partie 2 : Qu'est-ce qu'un protocole de coopération entre un établissement de santé et les MJPM ?

Chaque protocole est construit à partir de problématiques rencontrées par les partenaires. Il répond à un accompagnement pluri professionnel identifié par des services sur un territoire. Le protocole valorise la volonté des acteurs d'associer des compétences médicales, soignantes, sociales et médico-sociales pour mieux répondre aux besoins du majeur protégé.

➤ QUELS SONT LES OBJECTIFS DU PROTOCOLE ?

- ➔ Optimiser le parcours de soins,
- ➔ Identifier des organisations nouvelles, entre les établissements de santé et les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM),
- ➔ Répondre à un besoin de l'équipe pour la prise en charge pluri-professionnelle des patients,
- ➔ Soutenir la coordination de parcours en lien avec les différents professionnels en charge de l'accompagnement des majeurs protégés,
- ➔ Formaliser et harmoniser les pratiques existantes.

➤ QUELS SONT LES QUESTIONNEMENTS A SE POSER ?

Chaque protocole de coopération doit répondre aux questions suivantes :

- ➔ **Pourquoi ?** : Quel est l'objectif du protocole de coopération ?
- ➔ **Pour qui ?** : Quelles sont les personnes concernées par ce protocole ?
- ➔ **Par qui ?** : Quels sont les professionnels et services impliqués dans le protocole ?
- ➔ **Comment ?** : Quelles sont les actions à réaliser ? Quels sont les moyens à mobiliser pour échanger les informations entre les parties prenantes du protocole ?
- ➔ **Quand ?** A quel moment intervient chaque professionnel ou service ?
- ➔ **Où ?** Quel est le territoire concerné par le protocole ?

➤ QUEL EST LE CONTENU DU PROTOCOLE ?

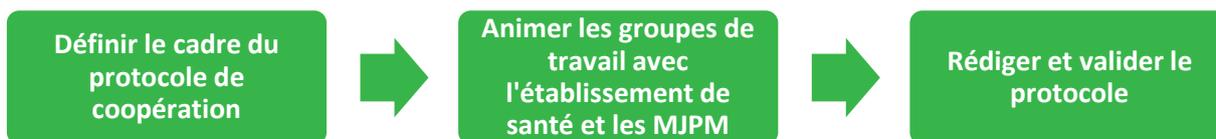
Le protocole doit faire l'objet d'une description simple, courte, pour une lecture rapide, organisée et fonctionnelle. Il peut comprendre des textes, tableaux, logigrammes, etc. Le document est évolutif : il peut être révisé par les parties prenantes selon les nécessités ressenties.

Le protocole de coopération est formalisé en prenant en compte les moments-clés de la prise en charge du patient :



Partie 3 : La méthodologie d'élaboration du protocole

QUELLES SONT LES ETAPES ?



➔ 1^{ère} étape « Définir le cadre du protocole de coopération » :

A cette étape, il s'agit de :

- Définir l'animateur de la démarche,
- Former un groupe de travail comprenant la représentativité des parties prenantes,
- Informer l'ensemble des acteurs sur la mise en place de l'élaboration du protocole de coopération (équipe de soins, services mandataires, mandataires individuels...),
- Prévoir les modalités de diffusion (compte-rendu, invitation au groupe de travail),
- Etablir le calendrier prévisionnel de la démarche.

➔ 2^{ème} étape « Organiser et animer des groupes de travail » :

L'animation des groupes de travail est à réaliser par territoire avec l'enjeu de décliner le protocole-cadre à l'échelle du territoire et d'identifier les indicateurs de suivi.

Au cours d'une (ou plusieurs) réunion(s) physique(s) (ou par visioconférence) animée(s) par l'animateur du groupe de travail, les parties prenantes analysent les pratiques professionnelles actuelles, discutent de chacune des propositions formulées par le groupe de travail, les amendent éventuellement, ils peuvent également se mettre d'accord sur de nouvelles propositions sur la base d'un consensus du groupe. Pour cela, les échanges autour du protocole de coopération peuvent s'appuyer sur des temps de réflexion pour recenser les informations à transmettre et les modalités de transmissions entre les établissements de santé les et MJPM en complétant le tableau suivant :

	A l'entrée	Pendant le séjour	A la sortie	Modalités de transmission
Informations à transmettre à l'établissement de santé	A compléter	A compléter	A compléter	Ex : mail, téléphone, réunions...
Information à transmettre aux MJPM	A compléter	A compléter	A compléter	

Quelques astuces

- Privilégier les séances de travail en présentiel pour faciliter les échanges entre les participants
- Prévoir et préparer en amont les supports d'animation : un paperboard pour le présentiel ou un tableau numérique pour la visioconférence reprenant le tableau ci-dessus
- Prévoir des post-it de couleurs à distribuer à chaque participant pour indiquer leurs idées (soit 1 idée par post-it) et compléter le tableau ci-dessus lors des séances de travail

➔ 3ème étape « Rédiger et valider le protocole » :

Le protocole est sous forme d'un document simple et court et pouvant être facilement consultable. À l'issue de la(des) réunion(s), le(s) rédacteur(s) intègre(nt) les dernières modifications, finalise(nt) le protocole et adresse(nt) la version définitive à l'ensemble des parties prenantes en s'assurant de l'accord de tous les professionnels concernés.

⚡ QUELLE EST LA TRAME-TYPE DU PROTOCOLE ?

Le protocole de coopération « cadre » est présenté selon la trame suivante, comportant au minimum les parties ci-dessous :

Préambule

Partie 1 « Les modalités de coopération entre les établissements de santé et les MJPM » :

1. La nature des informations à transmettre

1.1. A l'admission

- ✓ Des informations/documents à transmettre auprès de l'établissement de santé
- ✓ Des informations/documents à transmettre auprès des MJPM

1.2. Pendant le séjour

- ✓ Des informations/documents à transmettre auprès de l'établissement de santé
- ✓ Des informations/documents à transmettre auprès des MJPM

1.3. Préparation de la sortie de l'établissement de santé

2. Les modalités de transmissions des informations

Partie 2 « Les signataires »

➔ Que comporte la partie sur « les modalités de transmission des informations » ?

Dans la mise en œuvre du protocole de coopération entre les établissements de santé et les MJPM, il est recommandé d'ajouter un tableau « Contacts » (cf. tableau ci-dessous) pour chaque établissement de santé et MJPM en indiquant le nom, les coordonnées (mail, standard, ligne directe) pour faciliter les échanges entre les services.

Coordonnées de l'établissement de santé	Coordonnées des MJPM
Unités/Pavillons de l'établissement de santé : <ul style="list-style-type: none">- Nom du professionnel- Coordonnées du professionnel/du service en fonction de votre organisation : mail, téléphone	Services mandataires <ul style="list-style-type: none">- Mail du service ou du professionnel en fonction de votre organisation- Mandataires judiciaires individuels- Nom du professionnel- Coordonnées du professionnel : mail, téléphone

➔ Que comporte la partie sur les signataires du protocole ?

Il est recommandé de procéder à une large validation du protocole en s'assurant de l'accord de tous les professionnels concernés (services mandataires, mandataires individuels et établissements de santé). Dans le protocole on retrouve trois types de signataires :

- Les directeurs/directrices de l'établissement de santé,
- Les directeurs/directrices des services de mandataires judiciaires,
- Les mandataires judiciaires individuels.

Partie 4 : Mise en œuvre et évaluation du protocole

COMMENT METTRE EN ŒUVRE LE PROTOCOLE ?

Après la validation et la signature du protocole de coopération, la mise en œuvre du protocole nécessite l'engagement des parties prenantes, le déploiement du protocole selon le planning prévu et le suivi du protocole. Il est pertinent de diffuser le protocole, en le rendant accessible à tous les professionnels concernés en s'appuyant sur :

- Les temps de réunions des établissements et services (services hospitaliers, associations...)
- Les instances de coordination du territoire
- Les supports de communication : mail, note de service...

Quelques astuces

Afin de réunir les conditions nécessaires à la mise en œuvre du protocole, il est recommandé de :

- Proposer une réunion de présentation pour favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du territoire
- Débuter par l'élaboration de protocoles simples avec des objectifs facilement atteignables,
- Organiser des partages d'expériences entre équipes, communiquer sur les initiatives réussies,
- Diffuser le protocole via un système d'information partagé,
- Inscrire explicitement le protocole dans une démarche d'amélioration des pratiques,
- Dégager les ressources nécessaires à la mise en œuvre du protocole (par exemple : temps de coordonnateur administratif).

COMMENT EVALUER LA MISE EN ŒUVRE DU PROTOCOLE ?

Un protocole ne fixe pas la pratique professionnelle, il est possible d'apporter régulièrement les écarts et les pistes d'amélioration afin d'actualiser ce document lors des temps dédiés (ex : bilan du groupe de travail).

Une attention toute particulière est accordée à l'évaluation de l'expérimentation avec un questionnaire d'évaluation en intégrant des indicateurs de suivi de l'expérimentation, par exemple :

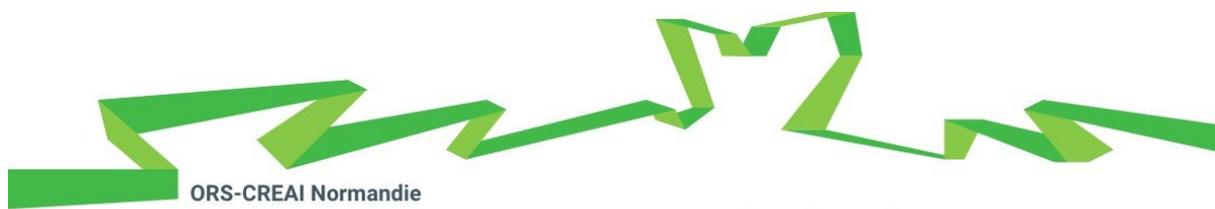
- Nom du répondant : Etablissement de santé mentale, MJPM associatif, MJPM individuel
- Fréquence de l'utilisation du protocole : entre 1 à 5 fois, entre 6 à 10 fois, plus de 11 fois, jamais
- Principaux atouts et bénéfices du protocole
- Points de blocage
- Actions d'amélioration

En complément, un bilan peut être réalisé lors d'une réunion annuelle en présence des partenaires du territoire.

Quelques astuces

Il est conseillé de :

- Créer un questionnaire en ligne afin de faciliter l'analyse des données recueillies,
- Proposer une réunion en visioconférence à 6 mois (ex : une visioconférence d'une heure) avec les membres du groupe de travail pour effectuer un retour sur l'enquête et réaliser un bilan à froid du protocole,
- Utiliser les mêmes indicateurs d'évaluation pour l'ensemble des protocoles.



ORS-CREAI Normandie

Espace Robert SCHUMAN • 3 place de l'Europe • 14 200 HÉROUVILLE-SAINT-CLAIR

02 31 75 15 20 • contact@orscreainormandie.org 

orscreainormandie.org