



# FEUILLE DE ROUTE

2022 - 2027



# Editorial



## Quel horizon pour l'Ugecam Bourgogne-Franche-Comté ?

Le projet régional 2022- 2027 de l'UGECAM Bourgogne Franche-Comté s'inscrit dans un paysage en pleine mutation tant sur les attentes et aspirations des personnes que nous accompagnons que sur les politiques publiques révélatrices de ces attentes.

C'est un véritable changement sociétal auquel nous devons faire face. Celui-ci est issu pour notre monde sanitaire de l'évolution de la place du patient et des droits et de l'écoute de celui-ci. Quant au monde médico-social et à la place dévolue aux personnes vivant avec un handicap et aux personnes âgées, ce changement se traduit par l'émergence de concepts tels que ceux de l'autodétermination, d'une autre forme d'évaluation de leurs besoins et d'écoute de leurs attentes et d'une logique inclusive qui se veut désormais la porte d'entrée de tout accompagnement.

À cet égard, ce projet régional se situe 20 ans après les lois de 2002 ayant repensé complètement la place des personnes vivant avec un handicap comme celle des résidents et des patients. En 20 ans, l'approche des métiers du sanitaire et médico-social a déjà considérablement évolué. Pourtant, par bien des aspects, les ambitions de ces deux lois, fondamentales sur le droit des personnes, sont encore loin d'avoir produites tous leurs effets.

L'ambition des 5 ans à venir réside d'abord dans notre capacité collective à évoluer dans le regard que nous portons sur les attentes et les besoins des personnes que nous accompagnons. Pour l'ensemble de nos activités cela va se traduire par un certain nombre d'outils et d'évolutions de pratiques qu'il va nous falloir mettre en œuvre.

Ainsi, notre offre de service se digitalise : le dossier unique informatisé dans le médico-social et le dossier patient dans le sanitaire. Au-delà d'un outil, il s'agit d'abord d'une méthodologie de travail, de recueil de la parole des personnes ou patients et d'accompagnement partenarial de leurs besoins.

Ensuite, nous mettons en œuvre de nouvelles pratiques de travail tel que la promotion de l'autodétermination ou la

démarche inclusive. Cela nécessite un important travail de formation et l'acceptation d'un changement continu et exigeant pour l'ensemble des équipes.

Ces changements nous amènent également à reconfigurer très fortement notre offre de services, y compris dans son implantation, au profit d'une offre la plus modulaire possible et reposant en permanence sur le primat du maintien domicile ou la recherche de la plus petite autonomie possible pour chacun de nos résidents, patients et bénéficiaires. L'autre ambition que nous devons aux personnes que nous accompagnons sera de leur permettre un accès aux soins renforcé, en particulier pour les personnes vivant avec un handicap. L'expertise de l'UGECAM BFC y a toute sa place et son rôle à jouer au sein des organismes d'assurance maladie.

Ces évolutions très structurantes, ont fait l'objet de déclinaisons concrètes, présents tout au long de ce projet régional et fruit d'un travail collectif et participatif mené par les équipes de l'UGECAM BFC. Ce projet arrive dans un contexte complexe où se mêlent à la fois l'exigence des changements évoqués mais aussi la fatigue liée à l'investissement fort des équipes pendant les deux années de Covid dont nous sortons très progressivement aujourd'hui. C'est l'investissement des professionnels et la compréhension des personnes que nous accompagnons qui nous ont permis de gérer les nombreuses difficultés qui ont émaillé ces deux dernières années.

Gageons que nous y avons appris une capacité collective d'écoute, à commencer par celle que les professionnels doivent aux résidents, bénéficiaires et patients (et à leur famille) qui sera notre meilleur atout pour remplir au mieux chacune des missions que vous retrouverez dans chacun des axes de ce projet régional.

Sachant pouvoir compter sur chacun de vous.

*Christophe Alligier*

Directeur de l'UGECAM Bourgogne-Franche-Comté

# Sommaire

Sommaire	p 2
Editorial	p 3
Nos missions	p 4
Présentation de l'Ugecam BFC	p 5 - 6
Nos valeurs et engagements	p 7 - 8
Nos ambitions :	p 9 - 24
<i>Favoriser l'autodétermination des personnes accompagnées</i>	p 9
<i>Développer le numérique</i>	p 10
1) <i>Poursuivre notre développement</i>	p 11 - 13
2) <i>Adapter la pertinence de nos actions</i>	p 14 - 18
3) <i>Garantir la qualité</i>	p 19 - 21
4) <i>Encourager l'innovation</i>	p 22 - 24
5) <i>Sécuriser notre performance</i>	p 25 - 28

# Nos missions

## Sanitaire



### Soins de suite et de rééducation pour des :

- Adultes cérébrolésés, atteints d'affections rhumatismales, atteints de troubles de la spasticité, atteints de troubles de la douleur ;
- Adultes ayant besoin d'appareillage, de réadaptation polyvalente, orthopédique, neurologique, psychologique et gériatrique, et rééducation fonctionnelle d'adultes ;
- Enfants et adolescents en situation de surpoids ou d'obésité.

## Médico-social



### Accompagnement pluridisciplinaire et/ou hébergement des :

- Enfants handicapés atteints de déficience intellectuelle, de troubles du comportement, d'autisme et autres troubles envahissant du développement ou de difficultés d'apprentissage ;
- Adultes handicapés psychiques et/ou polyhandicapés ;
- Personnes âgées dépendantes.



# En chiffres

au 1<sup>er</sup> janvier 2022

**26**  
établissements  
et services

**891** places en  
médico social

**131** lits et places  
sanitaires



**2638** bénéficiaires, patients et résidents

Enfants et  
adolescents



Adultes

Personnes  
âgées



Personnes handicapées  
en Reconversion  
professionnelle

**730**  
salariés et stagiaires

**43,7**  
millions d'euros de  
chiffre d'affaire\*



\* Les Ugecam sont des organismes de droit privé  
à but non lucratif de l'Assurance Maladie.



# Nos valeurs et engagements



## Solidarité

Vis-à-vis de notre  
environnement

Partager nos enjeux  
avec les partenaires et  
intégrer les leurs.

Vis-à-vis des  
personnes accompagnées

Agir de façon  
pluridisciplinaire au  
service des personnes  
accompagnées.

Entre nous

Favoriser la  
bienveillance et  
l'écoute dans  
l'accompagnement des  
usagers et les relations  
entre professionnels.



## Universalité

Reconnaître la valeur et  
le rôle de chaque  
partenaire.

Veiller à l'accessibilité  
réelle aux droits et aux  
soins à tout âge et sans  
discrimination.

Garantir la non  
discrimination dans la  
gestion des processus  
ressources humaines,  
veiller à l'égalité des  
droits et des chances.

Vis-à-vis de notre  
*environnement*

**Adapter nos organisations et prises en charge** aux évolutions des politiques publiques, aux besoins des populations et aux enjeux environnementaux.

Mobiliser nos moyens pour répondre aux **enjeux sociétaux**.

Vis-à-vis des  
*personnes accompagnées*

**S'adapter aux personnes** que nous accompagnons et favoriser leur autodétermination.

**Garantir la continuité** de l'accompagnement selon les besoins des personnes que nous accompagnons.

*Entre nous*

**Accompagner et former les collaborateurs** aux évolutions de pratiques permettant de répondre aux besoins des personnes accompagnées.

Viser une **amélioration continue** de nos pratiques dans l'accompagnement des personnes que nous accompagnons.



**Adaptabilité**



**Engagement**

# Favoriser l'autodétermination des personnes accompagnées

## Qu'est-ce que c'est l'autodétermination ?

« C'est la possibilité de faire des choix et **prendre des décisions** en accord avec ses **préférences**, valeurs et objectifs **sans interférences** externes non justifiées pour augmenter le **contrôle sur sa propre vie** et garder ou augmenter sa **qualité de vie**. »

*Barbara Fontana-Lana, Université de Fribourg*

L'autodétermination repose sur 4 fondements :

- **Autonomie** : la faculté de décider, de choisir ;
- **Autorégulation** : définir les étapes à réaliser pour parvenir à ses objectifs ;
- **Pouvoir psychologique** : découvrir en expérimentant, évaluer l'efficacité de ses actes ;
- **Autorealisation** : la capacité à faire par soi-même.



- Renforcer les **capacités** des personnes accompagnées
- Créer des **milieux de vie** et d'**accompagnement** propices
- Développer une **culture professionnelle** sensible à ce sujet
- Contribuer au développement d'une **société inclusive**



**JOSEPH**  
Elève accompagné

« J'ai fait une formation à Facile à lire et à comprendre, c'est une formation d'un jour. Je pense que c'est bien parce que c'est pas évident de faire un document officiel à rendre plus simple. »



**GILLES PAGOT**  
Directeur adjoint de l'IME de Villeneuve

« Être acteur de sa vie c'est exercer le droit propre à chaque être humain de gouverner sa vie sans influence. Avoir le pouvoir de décider pour soi-même est un apprentissage qui se développe. Accompagner les personnes en situation de handicap à devenir ce qu'elles ont envie d'être avec un soutien adapté. C'est permettre à chacun de participer à la société en tant que citoyen et d'accéder au bien-être à la fois émotionnel et matériel qui contribue à une meilleure qualité de vie. »

# Développer le *numérique* pour favoriser l'autonomie et l'accompagnement des personnes accompagnées

## *Pourquoi développer le numérique ?*

Notre cœur de métier est l'accompagnement des plus fragiles. Le numérique est un levier majeur pour accompagner la transformation vers une société plus inclusive et améliorer l'accompagnement de ces personnes.

Informatiser le dossier de l'utilisateur, au cœur de nos métiers, permet :

- Une meilleure **formalisation et circulation des informations** entre les professionnels, les personnes accompagnées et leur famille ;
- Davantage d'**implication des usagers** dans leur parcours ;
- Un **accès au soin** facilité pour tous ;
- Du **temps libéré aux professionnels** pour accompagner les personnes ;
- D'**optimiser et sécuriser** la coordination de la prise en charge ;
- D'offrir une **meilleure connaissance** des personnes accompagnées.



**MOUNIR AISSAT**  
Pilote du projet DUI

« Il faut rappeler que le DUI est d'abord le dossier de l'utilisateur et cela a été le fil conducteur de notre démarche. Lors de la démonstration du logiciel AIRMES, tous les professionnels ont été unanimes : enfin un logiciel qui nous parle et qui répond aux besoins des personnes accompagnées !

Si le DUI appartient avant tout à la personne accompagnée, il doit aussi répondre aux exigences des professionnels qui ont tous la mission de faciliter le dialogue, proposer des prestations, individualiser les parcours, coopérer avec les partenaires, évaluer ce qu'on fait...

Ce DUI sera une aide précieuse. Sans doute que les premiers temps vont peut-être demander un peu plus d'investissement mais au fur et à mesure de son utilisation et de son appropriation, cet outil sera structurant pour tous. »

## *Le dossier de l'utilisateur informatisé*

Le dossier de l'utilisateur informatisé (DUI) centralise l'ensemble des informations qui concernent les personnes que nous accompagnons et leur parcours de santé et de vie. Il permet de mieux construire et de suivre le projet personnalisé de la personne, d'éviter les ruptures en cas d'évolution des besoins, de changement d'établissement médico-social, de retour à domicile ou d'hospitalisation. Il permet également à l'utilisateur d'évaluer les services rendus et d'être un acteur de son propre parcours.

Outil de suivi et de partage d'informations entre les professionnels, le DUI est aussi un support d'échange avec les familles. Les informations peuvent être complétées par les professionnels des structures ou du soin, la personne elle-même ou son proche.

Pour échanger avec d'autres systèmes, le DUI doit être interopérable et communicant :

- Peut échanger avec les autres composants du système médico-social (système d'information de suivi des décisions d'orientation, système des MDPH en ligne...);
- Utilise les nomenclatures du secteur (SERAFIN PH, AGGIR Pathos) et les référentiels socles ;
- Fait le lien avec des services socles : Mon Espace Santé, e-prescription, messagerie de santé et citoyenne, plateformes régionales e-parcours...

1

Poursuivre notre développement

# Orientation stratégique 1

01

**INTENSIFIER** l'activité de nos établissements et services

02

Inscrire nos activités dans un **CADRE PARTENARIAL** sur nos territoires de santé

03

**COMMUNIQUER** pour favoriser notre développement

04

**RÉPONDRE** à des besoins nouveaux par des appels à projets ou la reprise de structures



## Objectifs

- 1. Renforcer notre capacité d'accompagnement** par :
  - L'intensification de notre activité ;
  - La diversification de nos prestations ;
  - L'élargissement de notre maillage territorial ;
  - La mutualisation des expertises.
- 2. Se positionner comme partenaire** aux solutions d'accompagnement sur le territoire.



## Leviers

**Communiquer** pour nous faire connaître et valoriser notre action

Pérenniser nos **partenariats** existants et en développer de nouveaux

Proposer aux pouvoirs publics et à l'Assurance Maladie des **expérimentations** pour répondre aux besoins non couverts sur le territoire

Répondre aux **appels à projets** lorsque nous sommes pertinents

“

Le dispositif permet une meilleure adaptation aux besoins des jeunes.

”

Feuille de route 2022 - 2027

12

**CAROLE QUENEL**  
Responsable éducative

« Le dispositif est une organisation des services et établissements qui permet un plus grand choix de modalités d'accueil, plus de souplesse de fonctionnement et une plus grande diversité de solutions adaptées aux besoins des enfants, adolescents et leurs familles. L'objectif est de favoriser une continuité dans le parcours de chaque jeune, sans rupture et lui permettre de s'inclure au mieux dans la société. Les formalités administratives sont moins complexes, avec des délais réduits. Les familles et enfants se sentent plus en confiance car accompagnés par des professionnels de terrain connus.

Cela nécessite un travail conséquent de coordination et de réseau entre professionnels en plus. Le fonctionnement en dispositif implique un plus grand nombre d'intervenants et de grandes équipes avec une coordination plus complexe.

## Partenaires



ARS

Conseils départementaux et collectivités territoriales  
Assurance maladie et organismes de Sécurité sociale  
Associations partenaires

CPTS et GHT

Professionnels de santé  
Dispositifs de coordination  
sanitaires et médico-sociaux



Education nationale  
Centres de formation

### TABLEAU DE BORD RÉGIONAL

- Part des places créées en ESMS par transformation/ requalification - *C POM*
- Adhésion à au moins 1 CPTS par département - *CPG*
- Liste d'attente des établissements et services - *Projet Régional*
- Proportion des appels à projet retenus par rapport aux appels à projet transmis - *Projet Régional*

### BOÎTE À OUTILS



- [Guide ANAP "Coopérer ne va pas de soi : comment créer de la confiance entre partenaires ?"](#)
- Cartographie des instances régionales stratégiques  
- dès fin 2022
- Kit régional d'accompagnement à la réponse aux appels à projets  
- dès fin 2022
- Base régionale de recensement et suivi des conventions  
- dès fin 2022

## Jalons



2022

- Digitalisation des projets personnalisés
- Kit de réponse aux appels à projet
- Base de suivi des conventions

2023

Stratégie « Inclusion et autodétermination dans le médico-social »

2024

Stratégie « Insertion et réinsertion professionnelle »

2025

Offre 365 jours sur chaque territoire via des dispositifs de répit et d'aide aux aidants

“

L'objectif des PCPE est d'assurer la continuité et la coordination de parcours de chaque bénéficiaire.

”

**RACHIDA DERRAR**

Educatrice spécialisée et coordinatrice

« Les personnes accompagnées ont des besoins. Souvent, les accompagnements mis en place sont insuffisants voire inexistantes. Les situations deviennent urgentes et explosives. Le quotidien est déjà conséquent à gérer pour les familles. Quand elles doivent, en plus, assurer toutes les démarches administratives, elles arrivent à bout de souffle ! Elles ne savent pas vers qui s'adresser et ce qu'elles doivent faire. Elles sont perdues entre les différentes procédures et les différents professionnels. Et après, toutes ces démarches, l'aboutissement au final est une attente par manque de place. « Et on fait quoi en attendant ? » me disent des parents.

Avec les PCPE (Pôles de compétences et de prestations externalisées), on ne fait pas « rien » ! On commence le travail qui sera repris par les éducateurs quand il aura une place dans un établissement médico-social. On joue un rôle de médiateur entre la famille et les professionnels. Et, chose très importante, on apporte un nouveau regard sur la situation avec nos compétences spécifiques aux Troubles du Spectre Autistique (TSA). C'est d'une importance capitale d'avoir une équipe PCPE formée aux TSA. »

2

Adapter la pertinence de nos actions



# Orientation stratégique 2

05 Développer notre activité sur les **BESOINS IDENTIFIÉS**

06 Développer l'activité des **SSR NEUROLOGIQUES ET LOCOMOTEURS**

07 Développer l'activité **AMBULATOIRE**

08 Développer les accompagnements adaptés pour les **PERSONNES AUTISTES**

09 Développer l'**ACTIVITÉ INCLUSIVE** des établissements

10 Offrir une réponse adaptée aux **CAS LES PLUS COMPLEXES**

11 Renforcer l'**ACCÈS AUX SOINS** des personnes accompagnées

12 Renforcer la dimension **PRÉVENTION**

13 Renforcer la dimension d'insertion et de **RÉINSERTION PROFESSIONNELLE**

## Objectifs



1. Améliorer la **qualité** et l'**efficacité** de nos accompagnements et prises en charge ;
2. Favoriser l'implication de nos personnes accompagnées ou patient dans la prise de décision partagée et la coordination de son parcours : l'**autodétermination et patient expert** ;
3. Accroître l'**efficacité** et l'**optimisation** de nos soins et de nos accompagnements.

## Leviers



- Favoriser le **repérage**, le **dépistage**, le **diagnostic** le plus précocement possible
- Mettre en oeuvre de **parcours spécifiques** et individualisés
- Déployer des projets concrets pour la prise en compte de **besoins spécifiques** (autisme, polyhandicap...)
- Faciliter l'**inclusion** de nos personnes accompagnées et l'**accès à l'emploi**
- Développer l'**accès à la santé** et des actions de **prévention**
- Organiser la transformation de l'offre en **dispositifs** et **plateformes de services**
- Développer les **liens sanitaires et médico-sociaux**

**EMMANUELLE LACROIX**  
Directrice de la Plateforme Haute-Saône

« L'inclusion, c'est maintenir la personne le plus possible dans son cadre de vie ordinaire en levant les différents obstacles liés à l'accessibilité. Par exemple, nos bénéficiaires sont inclus dans les établissements scolaires de l'agglomération. Ils peuvent faire comme leur frère, sœur, cousin, voisin... et le regard des autres élèves évolue. Cela a radicalement transformé notre façon de travailler. Les professionnels sont davantage tournés vers l'extérieur. Rien n'est acquis. Il faut en permanence maintenir le lien avec les partenaires et réajuster l'offre dès que cela s'avère nécessaire... tout en gardant en tête le projet et le bien-être du bénéficiaire. »

**THIERRY MICHALOUX**  
Educateur spécialisé

« Il faut passer par l'intégration, avant d'arriver à faire de l'inclusion. Le milieu ordinaire est moins protecteur que les structures d'accueil des bénéficiaires. Mais cela permet aux jeunes d'être comme les autres, de découvrir d'autres lieux, d'autres endroits. »



2022

- Stratégie « SSR neurologiques et locomoteurs »
- Stratégie « Autisme »
- Stratégie « Accès aux soins des personnes vivant avec un handicap dans le sanitaire et le médico-social »
- Stratégie « Cas complexes »

2023

- Stratégie « Ambulatoire » sanitaire et médico-sociale
- Stratégie « Inclusion et autodétermination dans le médico-social »

2024

- Stratégie « Insertion et réinsertion professionnelle »

2025

- Bilan intermédiaire et mesures correctives
- Intégralité des accompagnements « Déficience intellectuelle enfants » professionnels et scolaires en milieu ordinaire

## Partenaires



CPTS, Hôpitaux  
Professionnels de  
santé  
Instances territoriales  
de santé mentale  
Communautés 360  
Réseaux Experts



ARS  
Région et  
départements  
CPAM et autres OSS  
IREPS, Mutualité,  
SOSS et autres  
acteurs de la  
prévention



Universités  
Pôle Emploi  
Centres de  
formation  
AGEFIPH



### OLIVIER MARLOT

Enseignant en Activités Physiques Adaptées

« Notre équipe accompagne les enfants et adolescents atteints de surpoids et d'obésité à leur domicile pour les aider à modifier leurs habitudes de vie. Nous nous déplaçons au plus proche du milieu de vie, là où se trouve le patient : domicile, école, internat, foyer, établissement... En diététique, Chloé retravaille les menus et les habitudes alimentaires avec les familles. Apprendre au patient à écouter et reconnaître ses sensations, c'est le rendre autonome afin d'obtenir un changement durable. Pour ma part, je propose aux enfants des activités physiques en tenant compte des ressources présentes au et autour du domicile. L'idée est qu'ils reprennent du plaisir à bouger et que l'activité physique devienne une préoccupation de tous les jours. Claire, notre infirmière, propose des activités thérapeutiques en lien avec la santé. Nous souhaitons développer l'usage du télé-soin et des téléconsultations afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins. Nous réfléchissons actuellement à l'utilisation d'une solution numérique innovante qui pourrait venir en appui de nos interventions sur place. »

## TABLEAU DE BORD RÉGIONAL

- Part d'activité dédiée aux bilans diagnostics par rapport à l'activité totale - *CPOM*
- File active des personnes accompagnées sur l'année - *CPOM*
- Part des personnes accompagnées qui bénéficient de prestations directes inclusives - *CPOM*
- Part de jeunes disposant d'un projet individuel orienté insertion professionnelle - *CPOM*
- Part des adultes et enfants handicapés bénéficiant d'une activité « hors les murs » - *Projet régional*
- Taux de réponse aux sollicitations MDPH/ARS - *CPOM*
- Enquête sur l'effectivité de l'accès aux soins - *Projet régional*
- Part de places d'accueil de jour - *CPOM*



**JULIANE MORAND**  
Médecin généraliste

« L'objectif de notre équipe mobile est de fluidifier le parcours de soins de nos patients, vieillissants, en rupture de soin ou confrontés à un handicap. Nous renforçons l'action des médecins de notre territoire, dans un domaine qui sort parfois de leur champ de compétences habituelles : l'évaluation fonctionnelle, la prescription de matériel adapté à chaque patient et un accompagnement social. »

“

« Les forces de l'équipe ? Sa pluridisciplinarité, sa capacité d'adaptation et ses relations avec les autres acteurs médico sociaux du secteur. En tant que médecin, j'ai le temps, bien trop rare pour mes confrères, de regarder avec un œil nouveau les problématiques de mes patients. Nos kinésithérapeutes et ergothérapeutes apportent leur expertise en rééducation, aides techniques et aménagement du domicile. Notre assistante sociale les accompagne dans le dédale administratif. Et si besoin nous pouvons même faire appel, aux IDE spécialisées et à la psychologue du centre. Nous sommes heureux de bouger les lignes et de sortir de nos murs pour être aux côtés de nos patients. Pour qu'au final, nous ayons : « Un patient, un environnement, une vie réelle, une solution unique et 100% personnalisée ! »

# Accès aux soins des person

Obtenir des rendez-vous, pouvoir se soigner décemment, être accueilli de manière convenable... Tout ceci n'est pas un privilège, c'est un droit pour tous, y compris les plus vulnérables.

Au sein de l'*Assurance Maladie*, le groupe Ugecam fait de l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap une priorité.

## Qu'est-ce que c'est le droit d'accès aux soins ?

La France reconnaît « le droit de toute personne handicapée de jouir du meilleur état de santé possible sans discrimination fondée sur le handicap. »

*Convention relative aux droits des personnes handicapées*

Ce droit garantit aux personnes vivant avec un handicap l'accès à des soins ou services médicaux :

- Sans discrimination basé sur le handicap ;
- A un coût abordable ;
- Avec la même gamme et la même qualité que ceux offerts aux autres ;
- Au plus près de leur lieu de vie ;
- Dans la recherche de leur consentement libre et éclairé.



Faciliter l'accès à la **prévention**

**Former et sensibiliser** nos professionnels et les familles

Développer nos **partenariats** au sein de la branche Maladie et avec les acteurs de la santé

Développer les **téléconsultations** (télémédecine, télé-expertise...)

**Préparer les personnes accompagnées** aux soins via des séances blanches



**CHRISTINE RAGEOT**

Pilote « Accès à la santé et aux soins »

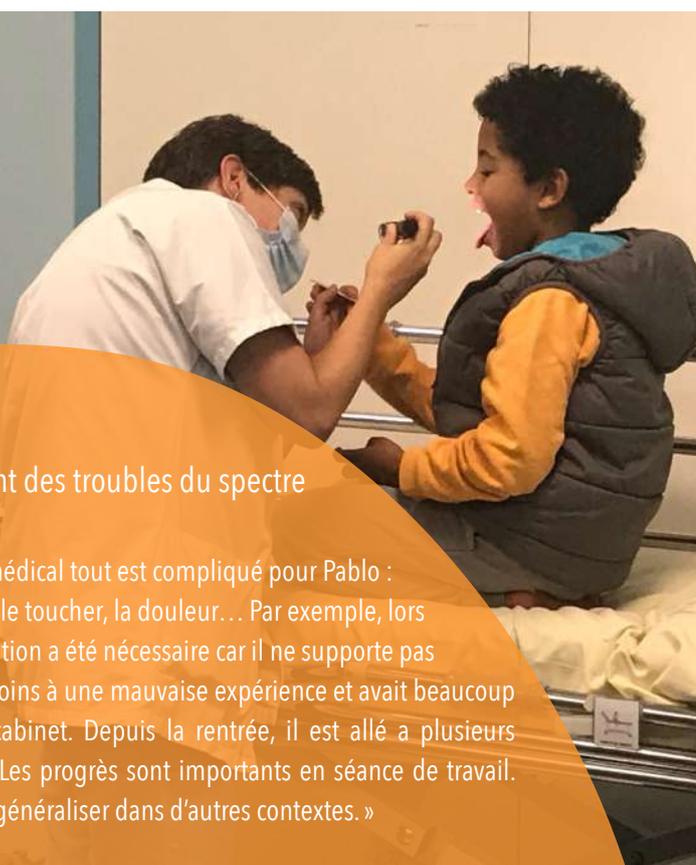
« Nous cherchons à développer par des actions concrètes l'accès aux droits et l'accès aux soins. Par exemple, la signature d'une convention avec le CHU de Dijon, permet de réaliser des séances d'habituation aux soins pour de jeunes autistes.

Elles rassurent la personne vivant avec un handicap, sa famille et les praticiens de santé. »

## MME DIDIER

Maman de Pablo ayant des troubles du spectre de l'autisme (TSA)

« Lors d'un rendez-vous médical tout est compliqué pour Pablo : l'attente, le déshabillage, le toucher, la douleur... Par exemple, lors de son test PCR, la contention a été nécessaire car il ne supporte pas la douleur. Il associe les soins à une mauvaise expérience et avait beaucoup de mal à retourner en cabinet. Depuis la rentrée, il est allé à plusieurs séances d'entraînement. Les progrès sont importants en séance de travail. Nous verrons s'il arrive à généraliser dans d'autres contextes. »



# Personnes vivant avec un handicap



**KARINE TRIBOULET**  
Sous-directrice à la  
CPAM de Côte-d'Or

« Depuis 2019 une convention au service de l'accès aux droits et aux soins de nos publics communs traduit les ambitions de l'UGECAM BFC et des CPAM de la région. Notre appartenance au même réseau, celui de l'Assurance Maladie, est un atout essentiel pour faire avancer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap. Grâce à la formation dispensée par les collègues de l'UGECAM, la connaissance des publics en situation de handicap permet de mieux prendre en charge des situations de renoncements aux soins. Notre expertise apporte un appui et un éclairage utile aux équipes Ugecam. Notre complémentarité nous a permis de porter en commun auprès de nos partenaires le questionnaire Handifaction. »

## Charte Romain Jacob

Rédigée par et pour des personnes vivant avec un handicap, la Charte Romain Jacob repose sur 12 pistes d'amélioration de l'accès aux soins pour les personnes vivant avec un handicap. Approuvée par plus de 7 000 signataires, elle est signée par l'UGECAM BFC le 29 octobre 2015 à Beaune.

Les 12 articles de la Charte :

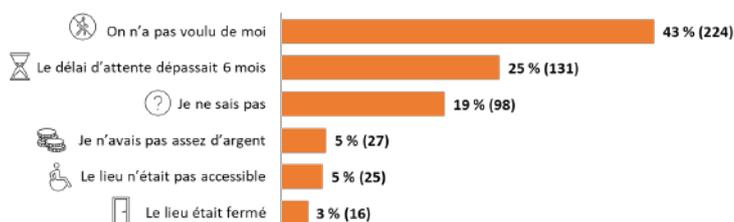
- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même ;
- Valoriser l'accompagnement ;
- Exprimer les besoins ;
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap ;
- Construire une culture professionnelle commune ;
- Coordonner le parcours de santé ;
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention ;
- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires ;
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement ;
- Améliorer la réponse aux urgences médicales ;
- Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication ;
- Mettre en œuvre et évaluer la présente charte.

## Questionnaire Handifaction

Créé par l'association Handidactique, le questionnaire permanent de satisfaction Handifaction permet à une personne vivant avec un handicap d'évaluer la qualité des soins qu'elle a reçus en ville ou en établissement de santé. Les résultats de ce baromètre en font aujourd'hui une source régulière d'information sur les refus de soins et le renoncement aux soins en fonction des typologies de handicap.

24 %

Des répondants n'ont pas pu effectuer leurs soins  
Données nationales du 01/01/21 au 31/12/21



Christophe - 38 ans

Jacqueline - 42 ans

Feuille de route 2022 - 2027

6

3

Garantir la qualité



# Orientation stratégique 3

14 Obtenir des résultats ambitieux sur la **CERTIFICATION** et l'**ÉVALUATION**

15 Gérer l'analyse des **ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLES**

16 Mesurer la **SATISFACTION** de nos personnes accompagnées

17 Intégrer les **RETOURS D'EXPÉRIENCE** dans les prises en charge

18 Déployer les **PROCESSUS** communs nationaux

19 Mettre en place des **AUDITS CROISÉS**



1. Garantir un **projet personnalisé** et des soins co-construits, suivis et favorisant le parcours ;
2. **Adapter aux demandes et aux capacités** des personnes accompagnées nos missions et leur évaluation ;
3. **Evaluer la satisfaction** des patients et des personnes accompagnées pour adapter nos organisations ;
4. Maintenir un **niveau maximal de certification** par l'HAS ;
5. Certifier que tous nos établissements et services seront **conformes aux nouvelles autorisations**.
6. Transformer nos établissements et services pour les **rendre conformes**.



HAS  
Réseau qualité de BFC  
(RéQua)



Conseils de vie sociale  
Personnes accompagnées



**CAROLE SOMBSTAY**  
Infirmière coordinatrice

« Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) sont des propositions faites aux professionnels pour améliorer leurs pratiques afin de mieux accompagner l'utilisateur. Elles permettent d'évaluer nos connaissances et de réajuster nos pratiques pour une meilleure prise en charge des soins et un accompagnement adapté. C'était simple à mettre en œuvre car cela répond à nos valeurs professionnelles. »

**SABRINA ZIAT**  
Aide soignante

« Les RBPP servent de conseils aux professionnels pour mieux faire et éviter de faire des erreurs avec les personnes accompagnées. Au Samsah, elles ont permis d'intégrer les personnes accompagnées à la vie du service, en leur donnant d'avantage la parole et en les faisant participer à l'évaluation externe. Cela a permis d'améliorer la qualité de l'accompagnement. »

**HÉLÈNE REBOUL**  
Orthophoniste

« La démarche RBPP a conforté nos pratiques d'écoute et d'implication et nous a amenés à retravailler le dossier bénéficiaire ainsi que le projet personnalisé. Nous expliquons davantage le déroulement de la prise en charge ce qui permet d'améliorer la compréhension et l'implication des enfants et leur famille. »

“

Prendre l'habitude de ne pas faire pour eux mais avec eux.

”

### TABLEAU DE BORD RÉGIONAL

- Délai moyen entre demande et diagnostic finalisé - *C POM*
- Suivi des événements indésirables graves (voir avec Marine) - *Projet régional*
- Certification HAS A ou B pour le sanitaire et conformité aux exigences qualité en ESMS - *Projet régional*
- 1 enquête de satisfaction chaque année dans les établissements et services - *Projet régional*



- Constituer un CoPil Qualité et un référent Qualité formé dans chaque établissement, service et dispositif
- Mettre en place une procédure de suivi et gestion des réclamations

Mettre en place une démarche type « patient traceur » dans l'ensemble de nos établissements et services

- Mettre à disposition un espace numérique d'expression des personnes accompagnées
- Nommer au moins 1 représentant d'association d'usager dans chaque instance de représentation (Conseil de vie sociale ou Commission des usagers)

Déployer un dispositif de pair-aidance dans chaque établissement et service



**MURIEL BELORGEY**  
Chargée d'insertion professionnelle

Un certain nombre de personnes (enfants, personnes en situation de handicap, en situation d'illettrisme, publics migrants...) ont parfois plus de difficultés que les autres à comprendre les informations disponibles.

« L'objectif du projet de formation FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est d'apprendre aux usagers que les documents doivent être écrits avec eux et pour eux. C'est leur montrer qu'ils peuvent aider les professionnels à écrire les documents faits pour eux. Cette formation leur permet de voir qu'avec leurs mots, des phrases simples, des images, ils peuvent tous comprendre un document. Donc c'est leur montrer que cela leur appartient.

Cela modifie notre façon de travailler. Prendre l'habitude de ne pas faire pour eux mais avec eux, les associer aux écrits qui les concernent. Avoir du temps pour écrire avec eux et que les professionnels n'écrivent plus à la place de mais en respectant les mots, les idées, les façons de penser des usagers. »



4

## *Encourager l'innovation*

# Orientation stratégique 4

20

S'engager dans les organisations innovantes des **POUVOIRS PUBLICS**

21

Être partie prenante des innovations de l'**ASSURANCE MALADIE** et la Sécurité sociale

22

Être source d'**INNOVATIONS**

23

S'inscrire dans des **PROGRAMMES DE RECHERCHE**

Qu'est-ce que l'Innovation pour nous ?

L'Innovation est un état d'esprit qui autorise à penser et agir différemment des méthodes habituelles.

Feuille de route 2022 - 2027

23



Objectif

Améliorer constamment notre réponse aux besoins des personnes accompagnées et demeurer attractif sur notre cœur d'activité en favorisant un **climat propice à l'Innovation**.

**MOURAD SEDIKI**  
Médecin coordonateur



« Je mène un projet de recherche avec l'APHP et le CHU de Nancy sur l'hypertension artérielle. Concrètement, cela nous a déjà permis de diminuer le nombre de traitement de nos résidents et de réduire la iatrogénie médicamenteuse (effets indésirables). Certains de nos patients arrivaient à l'Ephad en hypotension du fait d'un surdosage. J'encadre également une thèse sur la Covid 19 qui a permis de démontrer en particulier l'efficacité de la 3<sup>ème</sup> dose. Au quotidien, cela me permet de rassurer les patients et convaincre les professionnels de santé de la pertinence de la vaccination. Enfin, j'encadre une thèse sur la chute des personnes âgées. Quelques gestes simples suffisent à obtenir des résultats concrets comme la supplémentation en vitamine D des personnes âgées ou l'organisation d'ateliers Equilibre. »



- Adapter les **modes de prise en charge** aux attentes des personnes accompagnées
- Améliorer les **conditions et l'organisation du travail**
- Innover dans les **relations** entre professionnels ou avec les familles et partenaires
- Expérimenter de nouveaux **mode d'organisation et de gestion** des établissements et services
- Développer le **numérique**



**RINDRA NARISON**  
Docteur en psychologie cognitive - neuropsychologie

« Nos recherches portent sur la création d'un outil informatique innovant d'évaluation cognitive et neuropsychologique et sur une nouvelle approche de remédiation cognitive pour les personnes ayant subi un AVC. Menées avec l'Université Paris Nanterre, elles ont fait l'objet de deux publications internationales. L'objectif est d'améliorer la prise en charge et l'accompagnement des personnes ayant des troubles cognitifs. La recherche appliquée permet d'expérimenter scientifiquement de nouvelles approches afin d'améliorer la qualité de vie des patients et de favoriser le plus possible leur autonomie.

La recherche clinique reste trop souvent réservée aux CHU et aux universités, donc auprès des grandes villes. L'enjeu est d'exporter l'innovation et les connaissances scientifiques sur des territoires enclavés ou ruraux qui font face à la désertification de l'offre de soin. L'UGECAM doit se positionner en complémentarité pour une recherche clinique au plus près de la personne et de son milieu de vie. »

# Partenaires



DITP et Laboratoire  
d'Innovation territoriale  
Région BFC et ARS  
Assurance maladie  
ANCREAI et CREAI BFC,  
ANAP



Association des ITEP et  
leurs réseaux AIRe  
Fédération des CMPP

Centres hospitaliers  
universitaires ou  
spécialisés  
Communautés 360



Universités  
EN3S

En promouvant nos projets lors des journées thématiques, nous portons l'Innovation sur nos coeurs de métier :

## AGENDA

- **Printemps** : Journées nationales des CMPP
- **2 avril** : Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme
- **7 avril** : Journée mondiale de la santé
- **Septembre** : Semaine de la sécurité des patients
- **Octobre** : Semaine d'information pour la santé mentale
- **Octobre** : Journées nationales des professionnels d'IME, IEM et IEAP  
*ANCREAI*
- **Novembre** : Congés annuel Autisme France
- **Novembre** : Mois de l'Innovation publique  
*DITP et Laboratoire d'Innovation territoriale*
- **3 décembre** : Journée internationale des personnes en situation de handicap
- **Décembre** : Journées des Sessad  
*ANCREAI*
- **Décembre** : Journées nationales des ITEP  
*Association des ITEP de leurs réseaux (AIRe)*

## TABLEAU DE BORD RÉGIONAL

- 2 séminaires dédiés à l'Innovation - *Projet régional*
- 3 participations / an (échelle régionale) à des évènements - *Projet régional*
- Participation avec l'Assurance Maladie à un projet « Prévention de la désinsertion professionnelle » - *Projet régional*
- Participation avec l'Assurance Maladie à un projet « Gestion du risque » - *Projet régional*



2023 ..... 2025 ...

1<sup>er</sup> séminaire  
dédié à  
l'Innovation

2<sup>nd</sup> séminaire  
dédié à  
l'Innovation

**ADRIEN BURDET**  
Infirmier en  
formation  
« Infirmier en  
pratique avancée »



“ Infirmier, je me forme actuellement pour devenir « Infirmier en Pratique Avancée » (IPA). C'est un nouveau métier créé en 2018. Cela permettra aux usagers d'avoir un échelon entre les infirmiers et les médecins. Les IPA travaillent en collaboration avec les médecins et ont certaines de leurs missions. Pour l'établissement cela permettra d'avoir un nouveau regard sur les pratiques professionnelles et ainsi améliorer la prise en charge des usagers. L'IPA évalue l'état de santé de patients en remplacement du médecin, met en oeuvre le projet de soins du patient, conçoit des actions de préventions et évalue et améliore les pratiques professionnelles. En tant qu'IPA, je devrai être en mesure d'avoir un regard global sur la situation de chaque usager afin de lui proposer un parcours de soins optimal en relation et concertation avec les autres intervenants.

Comme il s'agit d'un nouveau métier, il n'y a que 300 IPA actuellement, il reste beaucoup de choses à définir comme notre place au sein d'institution, notre intégration dans le projet de soin. Ma formation dure 2 ans à l'université de DIJON. J'alterne les cours qui sont très variés, les stages dans des hôpitaux et mon travail à l'IME. J'ai également beaucoup de travail personnel.



5

*Sécuriser notre performance*

# Orientation stratégique 5

24

Développer les **RECETTES DE NOS ÉTABLISSEMENTS**

25

Développer les **RECETTES GLOBALES** grâce au développement d'activité

26

Adapter les **RESSOURCES HUMAINES** aux besoins des patients

27

Mieux maîtriser les dépenses liées aux **FONCTIONS SUPPORT**

28

Mieux maîtriser la performance de l'**INVESTISSEMENT**

29

Renforcer le **PILOTAGE MÉDICO-ÉCONOMIQUE**



## Objectifs

1. Assurer l'**équilibre économique** de nos établissements et services, afin de garantir :
  - o La pérennité de nos missions ;
  - o La qualité de nos prises en charge ;
  - o Le bon usage de nos ressources.
2. Assurer et développer la **qualité de vie au travail** de nos collaborateurs afin d'assurer une prise en charge efficiente et performante de nos personnes accompagnées.



## Leviers

- Assurer un **taux d'occupation** et une **file active** élevée
- Optimiser la gestion de l'**immobilier** et des **achats**
- Sécuriser les recettes** : stratégie de chambres particulières, financement à la qualité, dotation à l'activité, Séraphin PH
- Obtenir de **nouvelles ressources** en développant l'activité
- Renforcer le **pilotage** médico-économique
- Organiser un dispositif de **formation continue** lié à nos objectifs



### DAVID PRGERMAIN

Directeur adjoint du CRRF Le Bourbonnais

« La réforme du financement consiste à passer d'une enveloppe globale de financement à une tarification des séjours basés sur les actes de rééducation, de la dépendance et des soins. On parle de dotation modulée à l'activité (DMA). Cela nous oblige à structurer davantage les parcours afin d'avoir une projection des ressources futures. Nous nous préparons en travaillant sur les parcours cliniques, traduit dans le PMSI. »

### RINDRA NARISON

Responsable du Samsah de Bourbon Lancy

« La réforme SERAFIN PH fait évoluer le financement des ESMS avec un budget socle et une part variable afin de s'adapter à chaque situation singulière. Le but est d'allouer les ressources nécessaires et pertinentes au plus près des besoins des personnes en situation de handicap. Au SAMSAH, nous expérimentons depuis plusieurs mois la nouvelle nomenclature. L'équipe est convaincue de sa pertinence. Cela nous permet de repenser nos accompagnements et de les améliorer. »

# Nos engagements RSO

pour une société plus *inclusive*, une meilleure *qualité de vie au travail* et le respect de *l'environnement*

## Volet sociétal

## Volet environnemental



1. **Lutter contre les discriminations** tout au long de la vie professionnelle : veiller à l'équité de traitement de nos salariés et favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap ;
2. Faire de la **santé** et l'amélioration des **conditions de travail** un levier de notre performance sociale et économique ;
3. **Réduire l'empreinte environnementale** de notre activité ;
4. Contribuer par une politique d'**achats responsables** à l'économie solidaire et à l'insertion professionnelles des personnes en situation de handicap



- Mettre en place un **gouvernance régionale** dédiée à la RSO et améliorer le pilotage ;
- Déployer le programme « TMS Pro » au sein de nos établissements et service pour **prévenir les risques professionnels** ;
- **Garantir des formations** à nos professionnels conformes aux grandes évolutions du secteur médico-social et sanitaire ;
- Contribuer à faire évoluer le **regard porté sur le handicap** ;
- Être au rendez-vous des objectifs du **décret tertiaire** de réduction de la consommation d'énergies ;
- Améliorer la **performance énergétique** de notre parc immobilier et automobile ;
- Mettre en oeuvre une **politique d'achats responsable** (véhicules propres, économies d'énergie...).

“

S'appuyer sur une gestion saine et équilibrée, c'est se donner les moyens de développer notre offre de service au bénéfice des personnes. ”



2022

- Tableau de bord régional
- Instance régionale dédiée RSO (Codir) 1 à 2 fois par an
- Stratégie 2022-2027 de formation
- Stratégie de pilotage médico-économique sanitaire et médico-social
- Mise en oeuvre de l'accord relatif à l'insertion des travailleurs handicapés et au maintien dans l'emploi 2021 - 2024



2023

- Schéma régional de la politique immobilière
- Schéma régional de la politique « Achats responsables »



2024

- Accord sur la Qualité de vie au travail

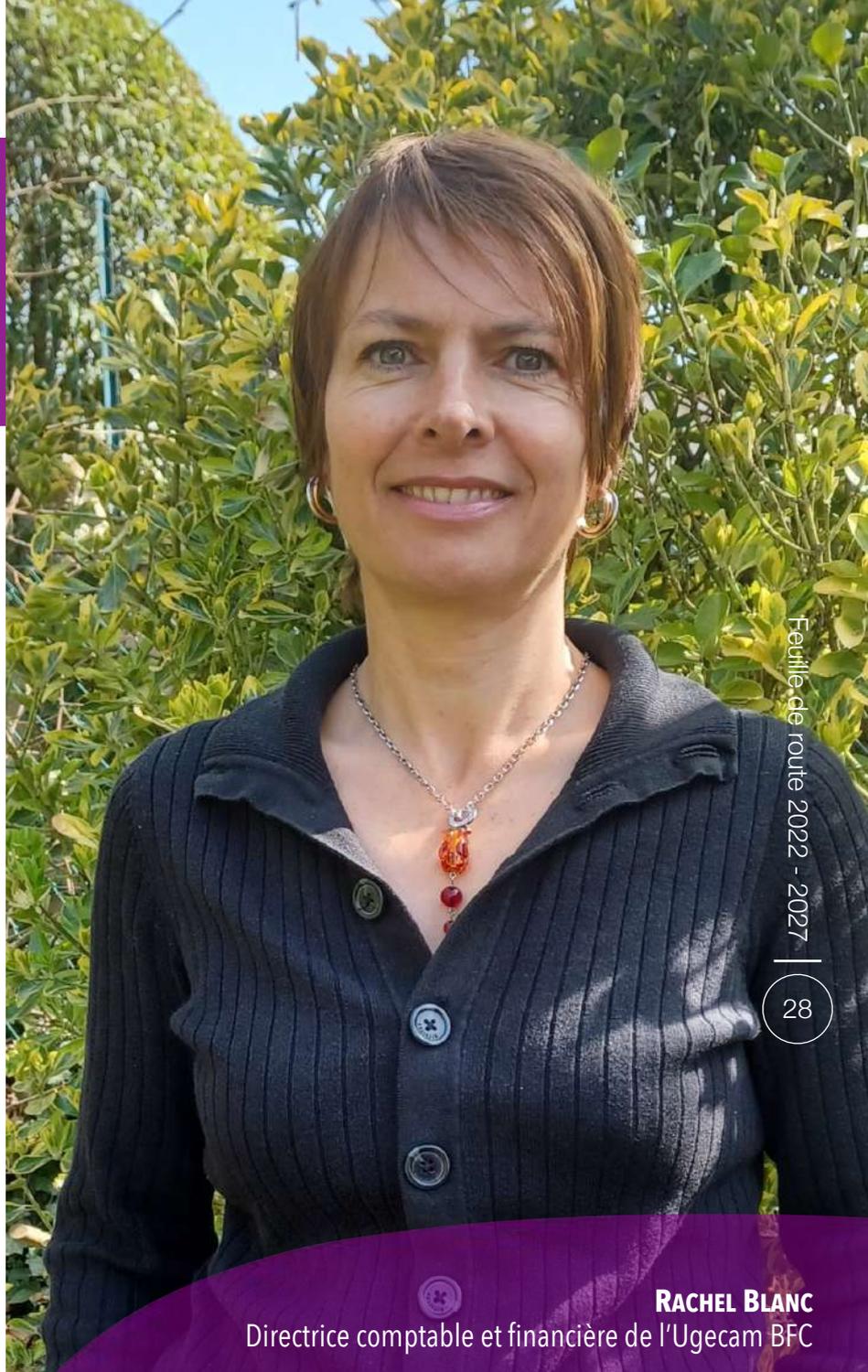


2025

- Stratégie « Développement durable »

#### TABLEAU DE BORD RÉGIONAL

- Taux d'occupation des places autorisées - *CPOM*
- Taux d'absentéisme des salariés - *Projet régional*
- Equilibre budgétaire - *Projet régional*
- Mise en oeuvre du PCA / PSSI - *Projet régional*



**RACHEL BLANC**

Directrice comptable et financière de l'Ugecam BFC

« Mon rôle en tant que Directrice comptable et financière est d'être garante des opérations comptables et financières de l'UGECAM BFC, et d'œuvrer à la maîtrise de l'ensemble des risques qui pourraient impacter nos recettes et nos dépenses. Je contribue au sein du comité de direction au pilotage de la performance globale des établissements et services. »

« Il me semble important de faire du pilotage de la performance une préoccupation collective et ancrée dans nos pratiques de travail. Etre performant c'est rendre le service attendu avec un haut niveau de qualité, au meilleur coût pour l'usager et la collectivité, dans des conditions de travail permettant aux salariés de développer leurs compétences. S'appuyer sur une gestion saine et équilibrée, c'est se donner les moyens de développer encore notre offre de service quantitativement et qualitativement, au bénéfice des personnes que nous accompagnons. Nos leviers sont multiples : développer nos outils de pilotage, renforcer encore notre démarche qualité, s'assurer que nos prestations sont rémunérées au juste coût, faire connaître notre savoir-faire, s'inscrire dans les démarches d'innovation impulsées par les pouvoirs publics, développer nos partenariats, optimiser nos achats et nos investissements immobiliers, déployer le dossier unique informatisé... »



*Théo - 18 ans*

Vice champion national de judo adapté



*Emmanuelle - 15 ans*



UGECAM BFC- FEUILLE DE ROUTE 2022-2027