

MISE EN ŒUVRE D'UN SEJOUR D'EDUCATION THERAPEUTIQUE DU PATIENT

Guide méthodologique

Février 2018

8 ÉTAPES

pour organiser

UN SÉJOUR D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

DU PATIENT

Avant-propos

INTRODUCTION : LE SÉJOUR D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE DU PATIENT

I- Présentation et cadrage de l'action

- Étape 1. Les préalables à l'organisation du séjour ETP
- Étape 2. Évaluation des moyens alloués
- Étape 3. Définition des modalités générales de la conduite de ce séjour ETP

II- Lancement et mise en œuvre de l'action

- Étape 4. Ajustement du cadre général aux réalités organisationnelles
- Étape 5. Conception du séjour thérapeutique
- Étape 6. Préparation de la campagne de communication et processus d'inscription
- Étape 7. Déroulement du séjour thérapeutique
- Étape 8. Élaboration d'un plan d'évaluation de l'action et analyse des données

Schéma récapitulatif

III- Annexes

- A. Tableau de répartition des rôles et des tâches – calendrier sur l'action globale
- B. Liste des actions à réaliser
- C. Modèles de courrier pour les assurés
- D. Modèles de courrier pour les médecins généralistes et/ou spécialistes
- E. Modèle de cahier des charges pour recherche hébergeur
- F. Outils d'évaluations – grilles d'entretiens

Avant-Propos

Tenant compte du nombre important et croissant de personnes souffrant d'insuffisances cardiaques et de l'importance du changement de comportement pour l'amélioration de la qualité de vie de ces patients, le RSI a expérimenté une action de prévention innovante, alliant « vacances » et « éducation thérapeutique du patient ».

Ce guide est le fruit de l'expérimentation menée au cours de l'année 2017, au sein des caisses de Bretagne et Pays de la Loire, auprès de ressortissants du régime de sécurité sociale des indépendants, souffrant d'insuffisance cardiaque.

Il propose une approche globale et concrète des étapes nécessaires à la construction un séjour d'éducation thérapeutique du patient porté par un organisme de protection sociale, adapté à tout type de pathologie.

Il s'adresse ainsi à tous les personnels des organismes de sécurité sociale qui cherchent à développer des actions de prévention innovantes pour accompagner au mieux les patients.

L'Éducation Thérapeutique du Patient, c'est quoi ?

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) vise à aider les patients à gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. Elle est un processus continu, qui fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge du patient¹.

« L'éducation thérapeutique du patient est une pratique et un domaine scientifique jeune, évolutif, qui trouve un ancrage à la fois dans la médecine, la pédagogie de la santé et les sciences humaines et sociales (psychologie de la santé, sociologie, anthropologie, etc.). Cette démarche éducative, qui repose de manière fondamentale sur la relation de soin et sur une approche structurée, inscrite dans la durée, accorde une place prépondérante au patient en tant qu'acteur de sa santé. »²

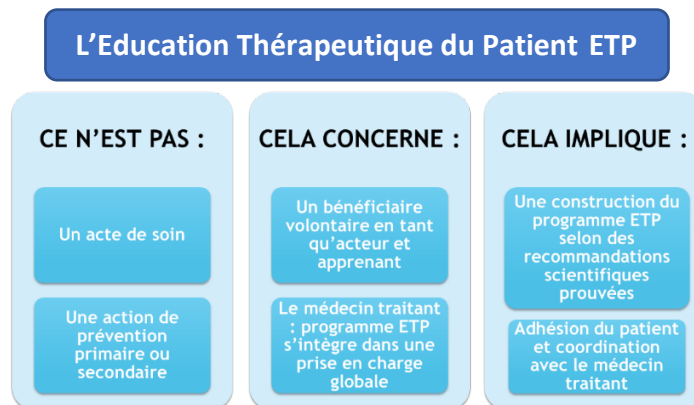


Tableau de présentation ETP présenté par le Docteur Legrand, caisse régionale Bretagne

Changer de comportement pour améliorer sa qualité de vie

Les maladies chroniques posent fréquemment le problème de l'adhésion du patient au projet thérapeutique en termes de changement de comportement ; tabagisme, déséquilibre alimentaire, sédentarité... L'information et l'accompagnement du patient facilitent les changements de comportements nécessaires à leur prise en charge.

Grâce à l'ETP il est possible de diminuer l'intensité des symptômes et d'améliorer la survie et la qualité de vie du patient. L'adoption d'un mode de vie plus sain fait partie intégrante du traitement.

¹ Référence Haute autorité de santé (HAS)

² GUIDE MÉTHODOLOGIQUE - Structuration d'un programme d'éducation thérapeutique du patient dans le champ des maladies chroniques – Juin 2007 – HAS-INPES : https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/etp_-_guide_version_finale_2_pdf.pdf

Le séjour d'éducation thérapeutique : le PLUS des vacances !

La dynamique vacancière, par ses dimensions de plaisir et de bien-être, représente une approche différente d'un cadre institutionnel classique. Le séjour d'éducation thérapeutique offre une rupture avec le quotidien pour que les assurés aient un temps pour eux, propice à la rencontre, à la convivialité et à la découverte.

Cette dimension ludique des vacances permet en effet d'aborder les questions de santé de manière plus attrayante. En outre, l'implication des individus dans la construction de leur projet en renforce l'efficacité. La prise en compte de la personne dans sa globalité et la personnalisation de l'accompagnement en sont les principaux leviers.

Une nécessaire implication des personnels

La motivation des équipes et la mobilisation des médecins sont des paramètres essentiels pour mener à bien un projet d'éducation thérapeutique du patient.

Le projet de séjour d'ETP amènera les équipes à interroger leurs pratiques, favoriser la transversalité des méthodes de travail, maîtriser différents aspects techniques et budgétaires et à appréhender un projet de sa conception, à sa mise en œuvre, à son évaluation.

PRÉSENTATION ET CADRAGE DE L'ACTION

Étape 1 : Les préalables à l'organisation du séjour ETP

L'éducation thérapeutique du patient nécessite une collaboration étroite entre le porteur de projet et les médecins généralistes ou spécialistes des assurés pour être complémentaire des traitements et pouvoir répondre à des besoins spécifiques. L'implication des services médicaux s'avère donc primordiale.

La mise en œuvre de séjours d'éducation thérapeutique implique la construction d'un programme d'éducation thérapeutique en adéquation avec la pathologie visée. C'est pourquoi la recherche d'intervenants extérieurs demeure une priorité pour commencer à construire le programme ETP et dans un second temps le séjour en lui-même.

Objectifs du séjour ETP

- Permettre aux assurés de mieux connaître leur maladie, sa prise en charge et d'acquérir des compétences pour prévenir les risques de complication et améliorer leur qualité de vie.
- Favoriser le renforcement du lien social en proposant une prévention pour des personnes ayant des fragilités médico-sociales.

ACTIONS À RÉALISER

- **Identifier les caractéristiques de la maladie** et la circonscrire en évaluant avec précision le degré d'évolution
- **Cibler le public visé** (profil des assurés – degré d'autonomie – lieu d'habitation) pour constituer un groupe homogène
- **Définir le programme ETP** avec ses finalités, son organisation opérationnelle (logistique – taille du groupe) et évaluer les effets potentiels sur les assurés
- **Rechercher des intervenants extérieurs** pour co-construire et animer le programme ETP pendant le séjour
- **Construire une vision globale et un vocabulaire commun** de l'action de prévention pour impliquer l'ensemble de l'équipe.

***ASTUCE** : Pensez à bien Anticiper les délais administratifs des hôpitaux, cliniques et centres de soins spécialisés, dans la recherche d'intervenants extérieurs*

Étape 2 : Identification des moyens

Avant d'entrer dans la phase opérationnelle de l'organisation de l'ETP, il convient de bien définir les moyens humains et financiers dont vous aurez besoin. Cette étape permettra donc :

- De déterminer l'échelle pertinente de déploiement de l'action
- D'évaluer les ressources en interne
- De construire un budget prévisionnel

[LES MOYENS HUMAINS]

- Définir les services concernés
- Prévoir le temps de travail pour toutes les actions nécessaires à la réalisation du séjour d'éducation thérapeutique
- Rechercher des prestataires extérieurs si identification de ressources manquantes
- Organiser la gestion du projet pour dégager les salariés volontaires de certaines missions habituelles
- Garantir une reconnaissance institutionnelle afin de mener à bien ce projet sur une période limitée.

[LES MOYENS FINANCIERS]

LES FRAIS DE SEJOUR

- Hébergement (supplément pour chambre individuelle – taxe de séjour – frais de dossier)
- Restauration
- Activités – loisirs – excursions
- Collations d'accueil et de départ
- Équipements nécessaires au programme d'éducation thérapeutique : salle – vidéoprojecteur – paper board – équipements pour les activités physiques

LES RÉMUNÉRATIONS des intervenants proposant l'animation du programme ETP et leurs frais de séjour

LES FRAIS DE TRANSPORT si le choix est d'acheminer les assurés jusqu'au centre de vacances

LE COÛT D'ÉVENTUELS PRESTATAIRES EXTERIEURS : agence de voyage, prestataire pour réaliser le plan d'évaluation, associations éventuelles chargées de l'accompagnement sur la préparation du séjour...

Une fois le budget identifié, la recherche de financement peut s'opérer auprès des caisses régionale et nationale. Des actions inter-caisses peuvent encourager la mutualisation des moyens humains et financiers. Les liens avec la caisse nationale permettront de conforter les moyens financiers ainsi qu'une facilitation technique et/ou organisationnelle.

On estime en moyenne le coût d'un séjour d'ETP à 500€ par personne accompagnée, hors coût d'ETP précisé dans le cadre de la convention avec le CHU. Il s'agit d'un montant indicatif moyen qui peut varier en fonction de la qualité des prestations retenues.

ASTUCES :

- *Déterminer un budget global à cette action pour choisir les prestataires touristiques*
- *Évaluer et anticiper les délais d'attribution des dotations au sein de l'organisme pour respecter les modalités de paiements des prestataires*

Étape 3 : Définition des modalités générales de la conduite du séjour ETP

Pour être mené à bien, les instances décisionnelles et techniques doivent être déterminées en vue de faciliter l'organisation et la coordination opérationnelle de ce séjour d'ETP.

[CHOIX DE LA GOUVERNANCE]

Points clés à fixer en amont pour assurer de bonnes conditions organisationnelles :

- Fonctionnement de la gouvernance : penser à un fonctionnement souple pour éviter une lenteur sur la prise de décision
- Fréquence des rencontres des comités et membres participant à ces instances
- Communication entre acteurs : Quel média et quel mode de communication (création d'un groupe projet – adresse spécifique pour partage de documents...)?
- ⇒ Nécessité d'avoir le même degré d'infos entre les différents acteurs et circulation de l'information – Quel document pour valider les décisions (relevé de décision – compte-rendu...)?
- Choix des principaux outils de construction et de pilotage du projet
- Gestion des relations entre la hiérarchie et les différents acteurs du projet (si volontariat)

CONSEIL PRATIQUE : Si le projet est porté par l'échelon national et un ou plusieurs séjours sont organisés à l'échelle des territoires, il est pertinent d'adopter un système de Comité de Pilotage et de Comités techniques.

Un COMITE DE PILOTAGE pour le lancement, suivi et évaluation de l'action.

Un COMITE TECHNIQUE pour le déploiement opérationnel du ou des séjours.

[ÉLABORATION DU RETRO PLANNING GENERAL]

La planification du projet est à réfléchir et à structurer dès le début en créant **un outil de suivi** permettant à chaque salarié concerné d'identifier le déroulement global de l'action. Il s'agira d'estimer les périodes clés pour ajuster les actions à réaliser en fonction des imprévus.

Un outil de suivi vous est proposé dans le kit pédagogique. Il s'agit d'un tableau de répartition des rôles et des tâches ainsi que d'un calendrier général de la gestion du projet d'organisation de séjour d'éducation thérapeutique du patient.

La validation de cet outil permettra de coordonner les acteurs et de garantir un degré d'information partagé sur l'avancement du projet. Une fois le cadrage général du projet, le lancement et la mise en œuvre de l'action peut débuter.

LANCEMENT ET MISE EN ŒUVRE DE L'ACTION

Étape 4 : Ajustement du cadre général aux réalités organisationnelles

Les contraintes temporelles et organisationnelles devront être prises en compte pour ajuster le rétro planning général en fonction des priorités en cours ou à venir. Le circuit de communication en interne et le mode de gouvernance devront être clarifiés pour encourager un fonctionnement fluide entre les salariés concernés.

PRESENTATION DES PHASES PRINCIPALES DE L'ORGANISATION D'UN SEJOUR ETP

1^e phase - Sélection de la population au préalable – Données médicales recherchées

- Ciblage plus précis par les médecins conseils en fonction du budget alloué à l'action et du nombre de bénéficiaires maximum
- Élaboration des questionnaires médicaux
- Pré-construction d'un programme ETP

2^e phase - Conception du séjour ETP (voir étape 5 du guide)

3^e phase - Communication auprès des assurés et des médecins traitants/spécialistes

- Envoi d'un courrier d'information aux assurés avec coupon réponse si intérêt pour ce séjour
- Envoi d'un courrier aux médecins traitants – cardiologues pour les informer en amont (peut être un facteur motivant pour les assurés).

Prévoir une date de clôture pour les inscriptions

4^e phase - Pré-inscription et envoi des questionnaires médicaux

- Pas de prise en charge de la consultation médicale si les assurés concernés sont en ALD
- Envoi d'un courrier et du questionnaire médical
- Prévoir un courrier de relance éventuelle

5^e phase - Validation des médecins conseils

Réception des questionnaires médicaux via les lettres T par le service médical

6^e phase - Confirmation de l'inscription

Envoi d'un courrier après avis du médecin conseil, avec demande du chèque de participation à l'ordre de l'hébergeur + questionnaire étalon pour évaluation ETP

7^e phase - Envoi des modalités pratiques pour le déroulement du séjour

8^e phase - Coordination des prestataires (hébergeur-intervenants ETP) pendant le séjour ETP

9^e phase : Évaluation de la gestion de projet et des effets du séjour auprès des assurés

RÉPARTITION DES TACHES ET DES ROLES DE CHACUN

L'identification des actions à réaliser et leur répartition en fonction des compétences exigées et des missions des services concernés demeurent des points clés à la réussite dans l'organisation du séjour ETP.

CONSEILS PRATIQUES :

- *Privilégiez le volontariat pour favoriser une dynamique positive à la conduite de projet*
- *Prévoir des titulaires et suppléants dans chaque caisse pour la coordination générale de l'action*

Étape 5 : Conception du séjour thérapeutique

Pour bien concevoir le séjour thérapeutique, il est important de paramétrer chaque élément du déroulé du séjour et de favoriser l'implication des assurés dans la construction de la démarche.

[POINTS CLES DU SEJOUR ETP]

TAILLE DE GROUPE : conjoints éventuels, nombre total de personnes accueillies

LIEU DE DESTINATION ou zone géographique

ACCESSIBILITÉ pour personnes en situation de handicap

ÉQUIPE MEDICALE nécessaire pour gérer l'éducation thérapeutique et logistique (vidéoprojecteur-paper board – autres matériels...)

CONSTRUCTION DU PROGRAMME ETP

CALENDRIER : durée du séjour et dates envisagées

PRESTATIONS ATTENDUES (logement, restauration, activités, salle de séminaire adaptée)

COMMODITES SOUHAITEES

ANIMATION DU GROUPE : déroulement des ateliers d'éducation thérapeutique, temps de loisirs individuels ou collectifs, soirées organisées par le centre de vacances

RELATION AVEC L'HEBERGEUR : visite du lieu vivement conseillée – Gestion financière avec paiement des acomptes et suivi des inscriptions (avec besoins spécifiques en fonction des assurés inscrits)

PARTICIPATION DES PRESTATAIRES (hébergeur – intervenants ETP) fortement recommandé au dernier comité technique pour qu'ils aient une vision globale du séjour

La préparation du séjour avec les publics est bénéfique pour les assurés comme pour les professionnels. Pour les patients, l'implication dans la construction du séjour les aide à mieux comprendre la maladie et à souhaiter mieux la comprendre. Pour les professionnels de l'organisme de sécurité sociale, cette préparation permet d'aller à la rencontre des publics visés et de mieux cerner leurs quotidien et leurs besoins.

ASTUCE :

La préparation en amont peut s'organiser sous forme de réunions d'information ou d'ateliers thématiques.

[FAVORISER L'IMPLICATION DES ASSURÉS]

Rendre acteurs les assurés dans la conception du séjour permet de favoriser leur implication dans le projet.

CONSULTATION ET ANALYSE DES ATTENTES ET DES BESOINS

Il est conseillé de recueillir des informations qui permettront pour adapter le séjour aux besoins des assurés (statut d'actif ou de retraité, âge, personne accompagnante) mais aussi leurs (intérêt quant à la démarche, durée du séjour, période, disponibilité calendaire, sentiment d'isolement, besoins, attitudes quant à l'éducation thérapeutique, situation sociale et familiale...).

Cette consultation peut prendre la forme d'un questionnaire ou d'entretiens téléphoniques ; un panel de 20 à 30 personnes est suffisant.

PARTICIPATION FINANCIÈRE DES ASSURÉS

Il est conseillé de solliciter une participation financière des assurés, même pour un faible montant pour les personnes ayant un quotient familial très bas ; la gratuité ne favorise pas l'engagement et la responsabilisation dans le cadre de ce type de projets.

Étape 6 : Préparation de la démarche d'information et de communication

[DÉFINITION D'UN PLAN D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION]

Le plan d'information et de communication regroupe à la fois :

- Les outils pertinents pour la bonne information des organisateurs du séjour, des partenaires et des bénéficiaires. (Mailing, lettre d'info, relai Internet ou réseaux sociaux...)
- Une communication institutionnelle visant à promouvoir à l'extérieur la démarche et l'institution porteuse du projet, une fois le séjour effectué.

L'implication du service communication dans le projet est importante.

EN INTERNE :

- Informer les professionnels à l'accueil de l'institution du cadre du projet
- Indiquer un contact de l'institution aux assurés joignable pour répondre aux questions des assurés
- S'inspirer des courriers supports déjà réalisés par les caisses de Bretagne Pays de la Loire
- Réaliser un reportage sur le séjour

AUPRÈS DES PARTENAIRES DE L'ACTION :

- Envoyer un courrier ou un mail aux médecins traitants et/ou spécialistes ayant des assurés concernés par le projet.
- Informer du projet les associations de retraités, le cas échéant, pour qu'elles relaient l'information

ÉLABORATION D'UN PROCESSUS D'INSCRIPTION

La coordination et l'organisation en interne entre les différents services concernés demeurent primordiales pour gérer l'inscription des assurés au séjour d'ETP. Chaque action détaillée ci-dessous doit être attribuée nominativement, même si la responsabilité peut être collective sur un service, pour que la gestion administrative en soit cohérente.

- 1) *Envoi d'un courrier d'information aux assurés leur présentant le projet ou le séjour*
- 2) *Demande de retour d'un coupon réponse en cas d'intérêt pour le projet*
- 3) *Envoi du questionnaire médical à faire remplir par le médecin traitant ou un spécialiste et joindre éventuellement un bon de prise en charge de la consultation médicale*
- 4) *Retour du questionnaire médical vers le médecin conseil régional*
- 5) *Traitement du questionnaire médical du médecin conseil → Accord ou non pour l'inscription dans le séjour*
- 6) *Envoi d'un courrier de confirmation à l'assuré avec un courrier d'information pour le médecin traitant du conjoint, un dossier d'inscription à remplir et au besoin, pour le conjoint : transmettre un certificat médical de non contre-indication à la participation à ce séjour.*
- 7) *Relance éventuelle pourra être effectuée pour les assurés s'étant dit intéressés mais n'ayant pas retourné leur questionnaire médical*
- 8) *Ou envoi d'un courrier de refus - mise sous liste d'attente*
- 9) *Invitation éventuelle des assurés et de leur conjoint à une réunion de préparation : remise de leur dossier d'inscription rempli, de leur participation financière, passation du questionnaire étalon, création d'une dynamique participative, rassurer sur le séjour, ...*
- 10) *Ou retour par courrier du dossier d'inscription rempli marquant l'inscription définitive de l'assuré au conjoint.*

Étape 7 : Déroulement du séjour thérapeutique

Pour garantir les meilleures conditions au bon déroulement du séjour d'ETP, il sera important de veiller aux points suivants :

[L'ANIMATION]

- Suggérer des activités pendant les temps libres des assurés seront à penser pour leur suggérer d'éventuelles activités (visites culturelles – soirées...).
- Prévoir une sortie collective en début de séjour pour constituer le groupe.

La bonne dynamique de groupe est à stimuler pour que la convivialité et la confiance entre les participants soient propices à laisser la liberté de parole. Les ingrédients nécessaires à la réussite de ce séjour ETP sont les témoignages de vie et les échanges entre pairs grâce au respect et au bien-être de tous au sein du groupe.

S'assurer de la bonne transmission des informations entre l'ensemble des acteurs.

[LA COORDINATION]

- S'assurer de la bonne transmission des informations entre l'ensemble des acteurs, prestataires touristiques et intervenants de l'ETP (besoins d'équipements et matériels – réservations de prestations si roulement de l'équipe médicale ou des salariés de l'organisme de sécurité sociale – salle ou bureau supplémentaire pour entretien)
- Prévoir la présence continue d'un salarié pour garantir le bon déroulement du séjour et valoriser l'image de l'organisme auprès des assurés. Le cas échéant, une personne référente à distance doit être nommée pour assurer ce lien organisationnel.
- Prévenir les prestataires d'une évaluation pendant le séjour. Il s'agira d'informer de l'intervention des professionnels pour préparer le collectif à une observation participante éventuelle dans le respect des règles de déontologie.

[LA VÉRIFICATION]

- Valider auprès de l'hébergeur les ajustements budgétaires éventuels qui auront été effectués
- Notifier ces éléments sur une facture de régularisation à transmettre à la prochaine commission pour l'octroi d'une aide complémentaire au besoin.

Étape 8 : Élaboration d'un plan d'évaluation et analyse des données

Le plan d'évaluation doit prévoir l'analyse du fonctionnement du projet, en étudiant les places et rôles de chaque partie-prenante, les difficultés rencontrées et points de réussite, mais aussi les questionnements et pistes de progression repérées en interne.

OBJECTIFS DE LA DEMARCHE D'ÉVALUATION

Observer et qualifier les impacts du séjour sur les conduites de santé et la socialité en observant notamment l'évolution des ressentis de vie et des comportements de santé chez les participants, par comparaison entre l'avant et l'après séjour ;

Repérer les conditions d'optimisation organisationnelle, financière et méthodologiques des modèles de « projets séjours thérapeutiques ».

ÉVALUATION DES EFFETS DU SEJOUR CHEZ LES PARTICIPANTS

Afin d'établir un panorama général des ressentis et des conduites quotidiennes des ressortissants souffrant d'une maladie chronique, et participant au séjour thérapeutique, **un outil d'évaluation est proposé en annexe**. Le volet d'observation des impacts est basé sur une méthodologie démonstrative : par suivi temporel des participants en comparaison « avant/après » séjour.

DESRIPTIF DE L'OUTIL D'ÉVALUATION

QUESTIONS 1 à 9 : profil médico-social : qualité de vie générale ; état de santé ; satisfaction de leur état physique actuel ; sentiment de sécurité ; sentiment d'avoir suffisamment d'énergie ; possibilité d'avoir des activités de loisirs, d'occupation ; échelle de présence et de quantification des sentiments négatifs ; accès aux soins et freins dans l'accès aux soins.

QUESTIONS 10 à 12 : « terreau d'éducation thérapeutique » (participation à d'autres sessions/séjours d'éducation thérapeutique ; format) et sur leurs connaissances de la maladie (échelle évaluant le sentiment de maîtrise d'informations concernant leur maladie) ;

QUESTIONS 13 à 15 : informations relatives à leur situation personnelle (antériorité de la pathologie ; zone d'habitation ; fourchette des revenus annuels du foyer). Il est prévu de pouvoir compléter ces informations par celles recueillies via le questionnaire médical, notamment.

Le formulaire sera envoyé aux participants afin d'être complété, en situation confidentielle, au moment de l'inscription au séjour (recueil étalon).

Après le séjour, il convient de comparer les situations de vie et conduites de santé des participants grâce à une déclinaison « miroir » du formulaire de recueil des ressentis et des comportements de santé des participants, conservant un lot de questions cibles.

La comparaison de ces deux volets du questionnaire permettra de rendre visible l'évolution des conduites de santé et la modification ou non des liens sociaux chez les ressortissants.

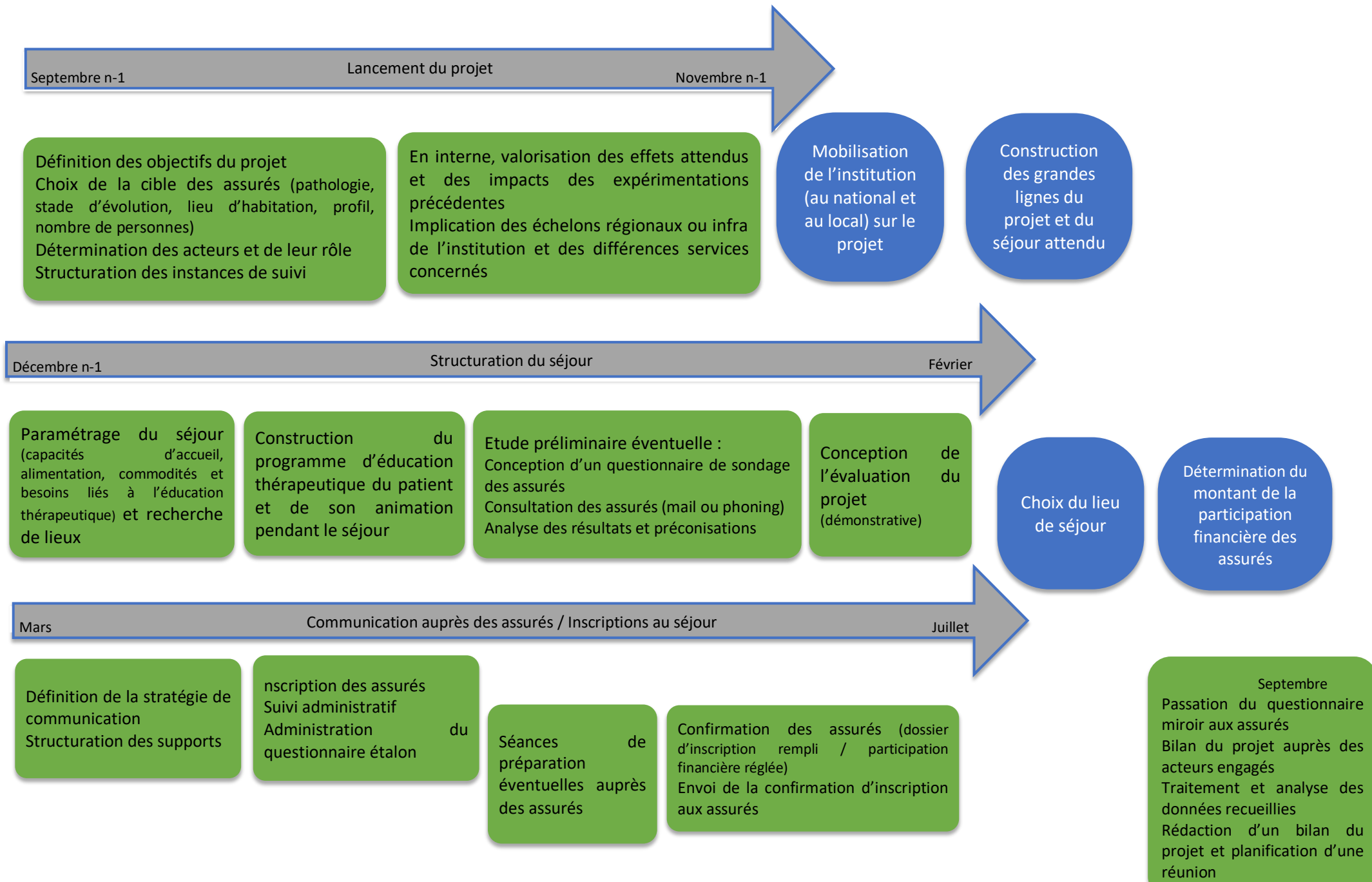
S'agissant de la mise en œuvre du projet, une évaluation des moyens et modalités pourra être effectuée au regard des objectifs fixés par l'institution.

CONSEILS PRATIQUES :

- *Administrer le questionnaire au cours des mois qui suivent le retour*
- *Partager les objectifs de l'évaluation avec les partenaires*
- *Vérifier si qualification en interne pour recueillir, analyser et formaliser le plan d'évaluation prévu*

Dans un souci de neutralité, nous vous conseillons de prendre un prestataire extérieur.

SCHEMA RÉCAPITULATIF POUR L'ORGANISATION D'UN SEJOUR D'EDUCATION THERAPEUTIQUE (PERIODE DE SEJOUR EN SEPTEMBRE A TITRE D'EXEMPLE)





Déroulement du séjour (animation et coordination éventuelle)

I- Annexes

- A. Tableau de répartition des rôles et des tâches – calendrier sur l'action globale**
- B. Liste des actions à réaliser**
- C. Modèles de courrier pour les assurés**
- D. Modèles de courrier pour les médecins généralistes et/ou spécialistes**
- E. Modèle de cahier des charges pour recherche hébergeur**
- F. Outils d'évaluations – grilles d'entretiens**

Actions	Service médical	Service Prévention	Service Action sociale	Intervenants ETP	Validation
Ciblage fin des assurés (retraitement des fichiers excel nationaux)					
Recherche d'hébergements					
Construction du programme d'éducation thérapeutique					
Transmission des éléments nécessaires au conventionnement avec le prestataire ETP					
Présentation du projet séjour ETP du budget prévisionnel pour attribution de l'aide financière globale					
Visite du ou des lieux d'hébergement présélectionnés et vérification des prestations annoncées – Relation avec l'hébergeur					
Conception du séjour – Validation					
Construction des supports de communication auprès des assurés : courrier d'information, plaquette de présentation					
Validation des supports de communication					
Impression et mise sous pli des invitations, plaquette du séjour aux assurés et formulaire de pré-inscription					
Présentation des devis aux commissions ASS					
Construction de la démarche et des courriers auprès des médecins traitants et/ou cardiologues des assurés					
Impression et mise sous pli des courriers d'information aux médecins traitants					

Construction du formulaire de pré-inscription au séjour					
Construction du questionnaire médical et du certificat médical pour le conjoint					
Construction des courriers visant à confirmer l'inscription des assurés et à les mettre en liste d'attente					
Traitement des questionnaires médicaux reçus et décision quant à l'acceptation ou non de l'assuré					
Traitement des retours des dossiers de pré-inscription					
Gestion d'une permanence téléphonique pour les questions des assurés					
Structuration et envoi des courriers de confirmation de non sélection des assurés					
Structuration et envoi des courriers de confirmation d'inscription et demande de paiement de la participation financière par personne					
Réception, enregistrement et envoi à l'hébergeur des paiements des assurés et de la liste des inscrits					
Construction du questionnaire d'évaluation miroir					
Construction du courrier accompagnant le questionnaire miroir					
Paiement de l'hébergement, des activités et de l'éducation thérapeutique du patient					
Structuration du support de présentation du programme d'éducation thérapeutique					
Construction et envoi d'un courrier sur les modalités pratiques avec le programme d'ETP					
Présence sur place la veille du séjour – Coordination					

