

«La place de la parole du patient comme outil d'amélioration de la qualité de la prise en charge»

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

Méthode d'investigation validée par la HAS\* permettant d'analyser de manière rétrospective le parcours du patient au sein de l'établissement ainsi que les interfaces et coopérations entre les services et les professionnels.

Elle prend en compte la perception du patient, de son entourage et des équipes pluridisciplinaires assurant sa prise en charge.

\*HAS : Haute Autorité de Santé

## Comment ça marche ?

### Sous forme d'entretiens :

- *Un entretien patient* : interview d'environ 30 minutes dont l'objectif est de recueillir la perception du patient sur sa prise en charge et d'évaluer des moments factuels.

- *Un entretien équipe* : réunion de plus d'une heure réunissant les équipes du service dans lequel le patient est hospitalisé ou dans lequel le patient est passé au cours de son hospitalisation. Utilisation d'une grille de questions et du dossier du patient.

## Quel est l'intérêt ?

Améliorer la prise en charge du patient :

- Identification des points forts et des points faibles
- Mise en place d'actions d'amélioration
- Communication des résultats

## Qui est concerné ?

Les patients identifiés par leur médecin référent et consentant. *Choix orienté par parcours et spécificités.*

Animé par des binômes médecin/cadre de soins et coordonné par un membre du service qualité, soumis au secret professionnel et formés à la méthodologie.

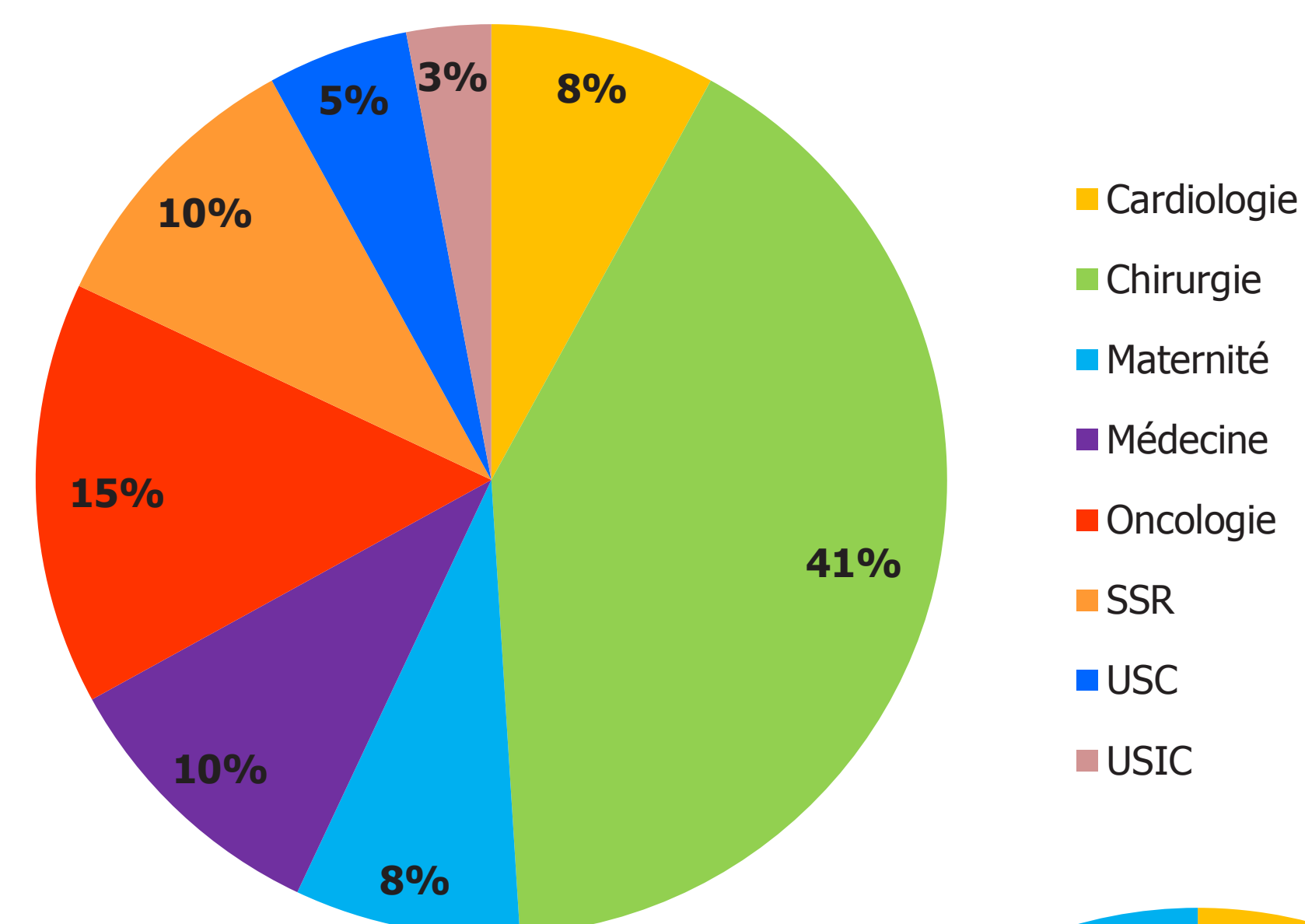
## BILAN DES PATIENTS TRACEURS SUR LA PERIODE 2015-2018

### Nombre de patients traceurs réalisés en 4 ans

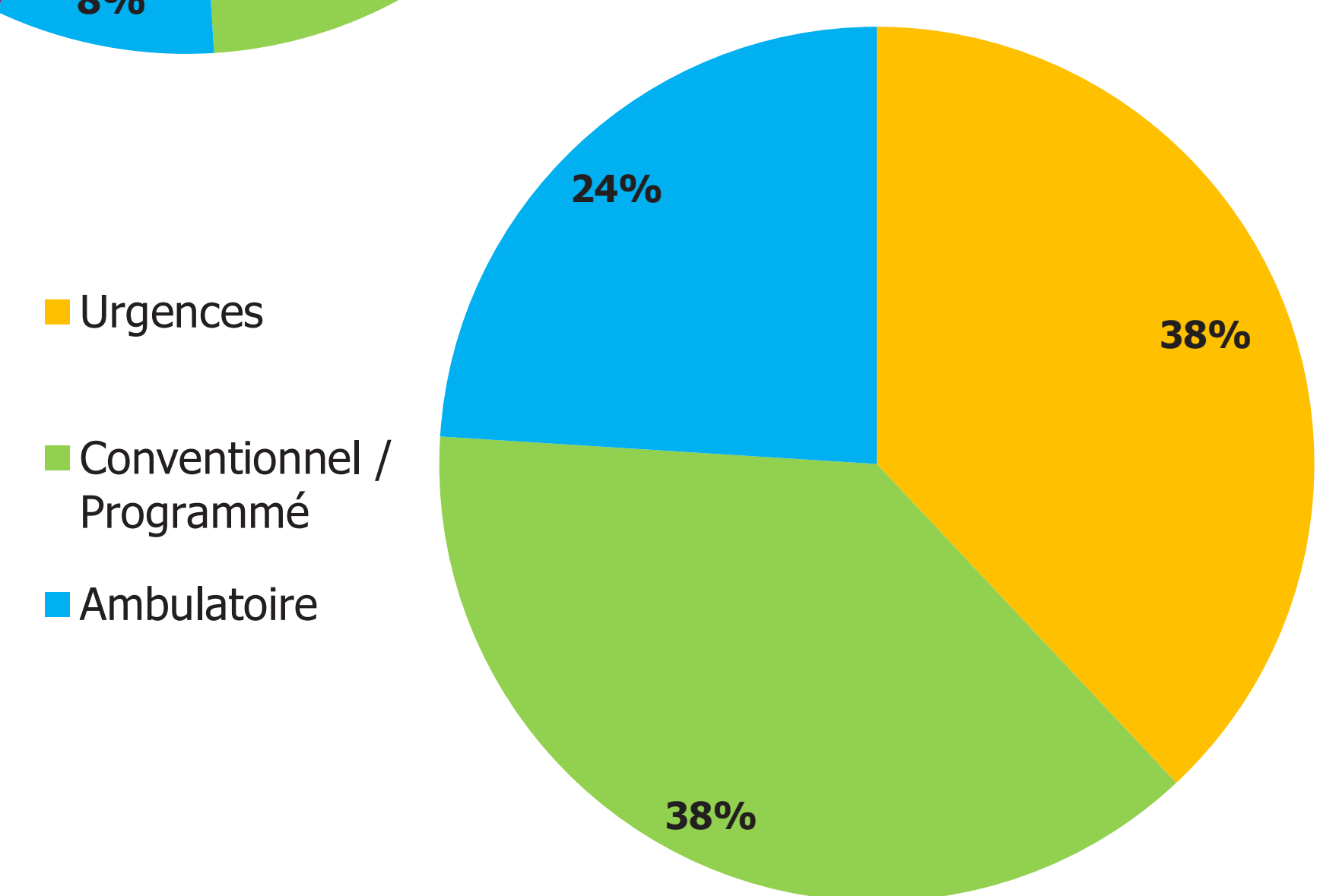
# 39

- 6 patients en 2015
- 12 patients en 2016
- 12 patients en 2017
- 9 patients en 2018

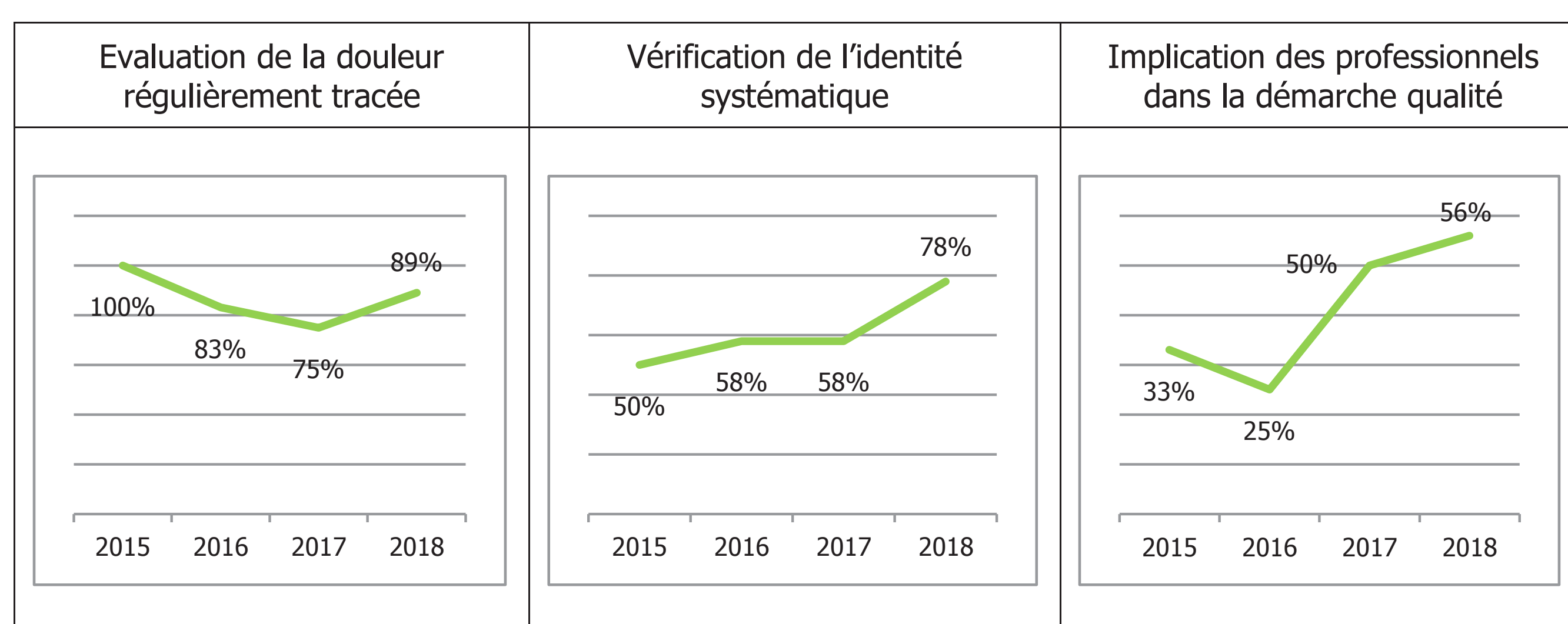
Répartition par spécialité



Répartition par mode d'admission



## Evolution de certains points forts constatés



Point fort	2015	2016	2017	2018
Projet de soins formalisé dans le dossier patient	33%	92%	100%	89%
Mention du recueil du consentement dans le dossier patient	67%	75%	75%	78%
Utilisation de documents référencés dans la gestion documentaire de l'établissement	50%	83%	100%	100%
Recueil de l'identité de la personne de confiance	50%	50%	67%	67%

## Nouveautés 2018

### Amélioration de la méthodologie du patient traceur

- Adaptation de la grille d'audit «Patient traceur» à l'établissement et aux secteurs audités
- Elaboration d'un document d'information à l'attention des patients et des professionnels
- Formation interne des professionnels de l'établissement

## Axe d'amélioration 2019

Recueil des directives anticipées : non réalisé dans 67 % des dossiers en 2018