



La méthode du patient traceur

RDV'Outil du 1er avril 2022

Avant de commencer



Merci de ne pas activer vos caméras et micros



Vous pouvez dialoguer avec nous via le « chat »



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

Patient traceur



1. De quoi parle-t-on ?



2. A quoi ça sert ?



3. Comment ça fonctionne ?



4. Quel lien avec la Certification ? Quelles perspectives ?



1. De quoi parle-t-on ?

Patient traceur



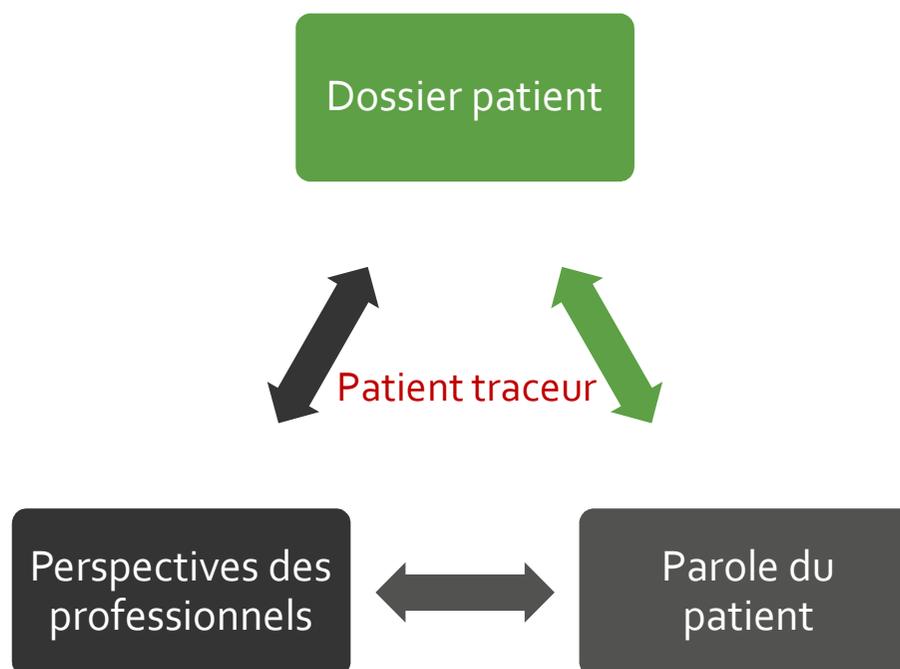
On parle bien de la méthode patient-traceur en tant qu'EPP et pas de la manière dont cette méthode est utilisée pour la certification V2020 par les experts visiteurs

Patient traceur

- ✓ Méthode d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP):
 - Analyser de manière rétrospective le parcours d'un patient
 - De l'amont jusqu'à la préparation de la sortie d'hospitalisation
 - Evaluation: des processus de soins, des organisations et des systèmes concourant à la **prise en charge GLOBALE**

- ✓ Méthode d'amélioration de la qualité des soins
- ✓ Méthode de développement professionnel continu (DPC)

Méthode qui fait converger



Patient traceur

- Pédagogique
- Bienveillante
- Non culpabilisante
- Sans jugement
- Sans recherche de responsabilité

Patient traceur



- Elle **n'est pas** une évaluation de la pertinence de la stratégie diagnostique et thérapeutique du patient
- Elle **n'est pas** une analyse approfondie d'un évènement indésirable
- Elle **ne consiste pas** en un suivi physique du patient



2. A quoi ça sert ?

Patient traceur

En équipe pluri professionnelle et pluridisciplinaire, permet:

- d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement ainsi que les interfaces et la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire, selon étapes:

- *Admission et accueil/PEC initiale
- *Séjour/suivi du patient
- *Sortie/transfert

- d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration mais aussi.. Les points positifs !

Patient traceur

Intégration de
l'expérience
patient

Discussion pluri
disciplinaire

Obtention d'une
vision dynamique
du processus de
prise en charge

Prise en compte la
réalité des
pratiques

Analyse des
interfaces

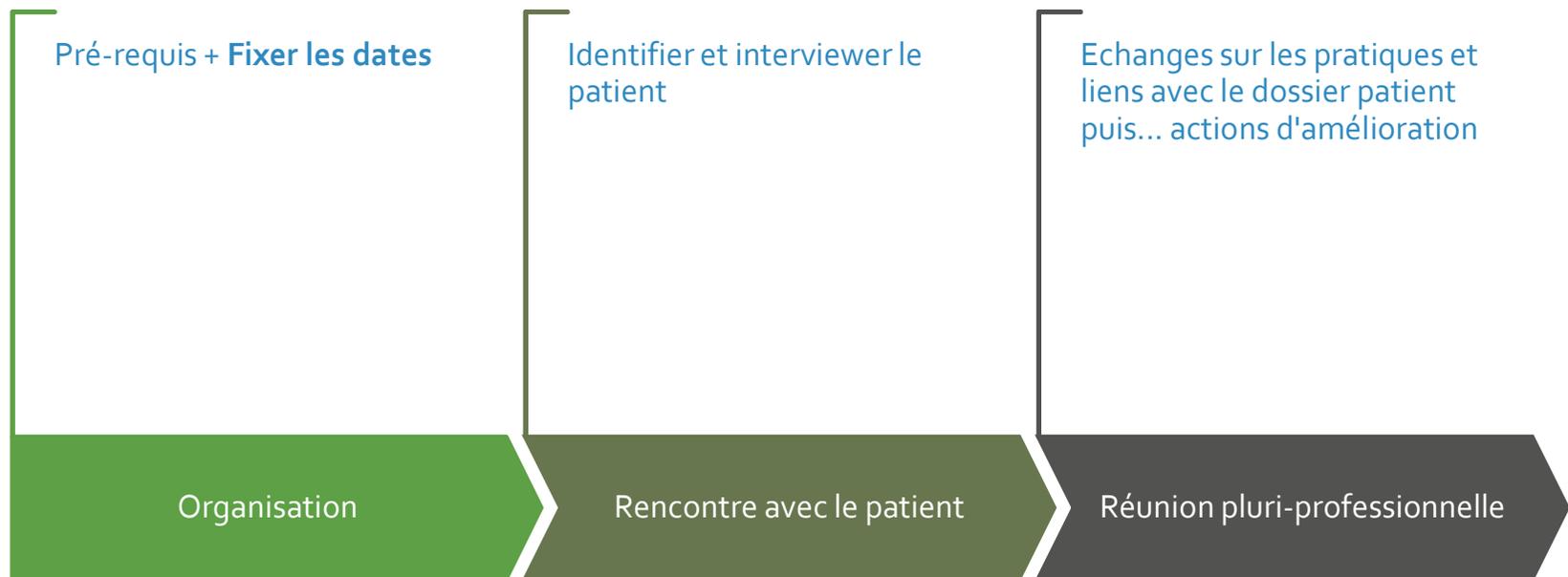
Comparaison aux
bonnes pratiques

Instauration de
pratiques de
traçabilité plus
homogènes



3. Comment ça fonctionne ?

3 temps pour l'analyse d'un parcours patient



Organisation

- Pré-requis:
 - Engagement de la direction
 - Inscription de la politique qualité de l'établissement
 - Association de différentes instances (CME, CDU, ...)
 - Former les animateurs
 - Planifier les patients traceurs
 - Identifier des profils de patient
 - Identifier les équipes où seront réalisés les patients-traceurs

Rencontre avec le patient

1/ Identification d'un patient répondant au profil déterminé:

- Critères de choix :
 - Proche de la sortie
 - Possibilité de rencontrer la famille (si problèmes de communication)
- Reconstitution du parcours et recherche des informations nécessaires

2/ Information du patient et présentation de la méthode :

- Recueillir son consentement
- Organiser la rencontre avec le patient

3/ Rencontre réalisée par l'animateur (= personne extérieure à l'équipe de soins) :

- Recueil de la perception du patient sur sa prise en charge et évalue des éléments factuels
- Appui sur la grille d'entretien patient
- Utilisation de questions ouvertes et fermées

Rencontre avec le patient

- *Extrait de la grille d'entretien patient*

Étapes ou thèmes de la prise en charge	Exemples de questions
Prise en charge de la douleur	<p>Avez-vous eu mal pendant cette hospitalisation ?</p> <p>Dans tous les cas, a-t-on recherché si vous aviez mal, éventuellement plusieurs fois ?</p> <p>A-t-on évalué votre douleur au moyen d'une réglette ou d'une échelle ?</p> <p>Si vous avez eu un traitement pour soulager votre douleur, a-t-il été efficace ?</p> <p>Si non, l'avez-vous dit au médecin ou à l'infirmière et a-t-on modifié votre traitement ?</p> <p>Allez-vous mieux maintenant ?</p>
Éducation thérapeutique du patient	<p>Concernant votre maladie, votre traitement, les changements à apporter à votre mode de vie, la façon de suivre votre maladie, comment vous a-t-on impliqué ?</p> <p>Avez-vous eu des moments d'échange pour que les professionnels identifient avec vous ce que vous avez besoin d'apprendre pour mieux comprendre votre maladie, votre traitement et les raisons de le suivre régulièrement, reconnaître des symptômes ?</p> <p>Vous a-t-on expliqué, montré, fait faire certains gestes pour être plus autonome dans la gestion de votre maladie (par exemple mesure de la pression artérielle, du souffle, de la glycémie, injection) ?</p> <p>Avez-vous participé à des séances d'éducation thérapeutique en groupe (le cas échéant) ?</p> <p>Avez-vous le sentiment aujourd'hui de pouvoir gérer votre maladie, anticiper les problèmes, adapter votre traitement à vos besoins ?</p> <p>Vous a-t-on donné les coordonnées de professionnels ou d'équipe qui vous proposeront après la sortie des séances d'éducation pour vous aider à bien gérer vos traitements, les changements à apporter à votre mode de vie en lien avec la maladie ?</p>
Identification du patient	<p>À votre arrivée dans l'établissement et dans le ou les services, comment a-t-on vérifié votre identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) ? Quels sont les autres moments où on a revérifié votre identité ?</p> <p>A-t-on vérifié votre identité au bloc opératoire ?</p> <p>Avant tout examen ou traitement ?</p>

Réunion pluriprofessionnelle

Réunir les membres de l'équipe de soins

- *Durée : 1h30-2h*
- Inviter un représentant de chaque corps de métier acteur de la prise en charge du patient
- Permettre à chacun de s'exprimer, de rapporter son expérience
- Prendre en compte le retour du patient dans les échanges
- Analyser : Identification des points positifs et des axes d'amélioration
- Réaliser une synthèse écrite
- A la fin de la réunion : Définir les actions d'amélioration et assurer leurs mises en œuvre

Réunion pluriprofessionnelle

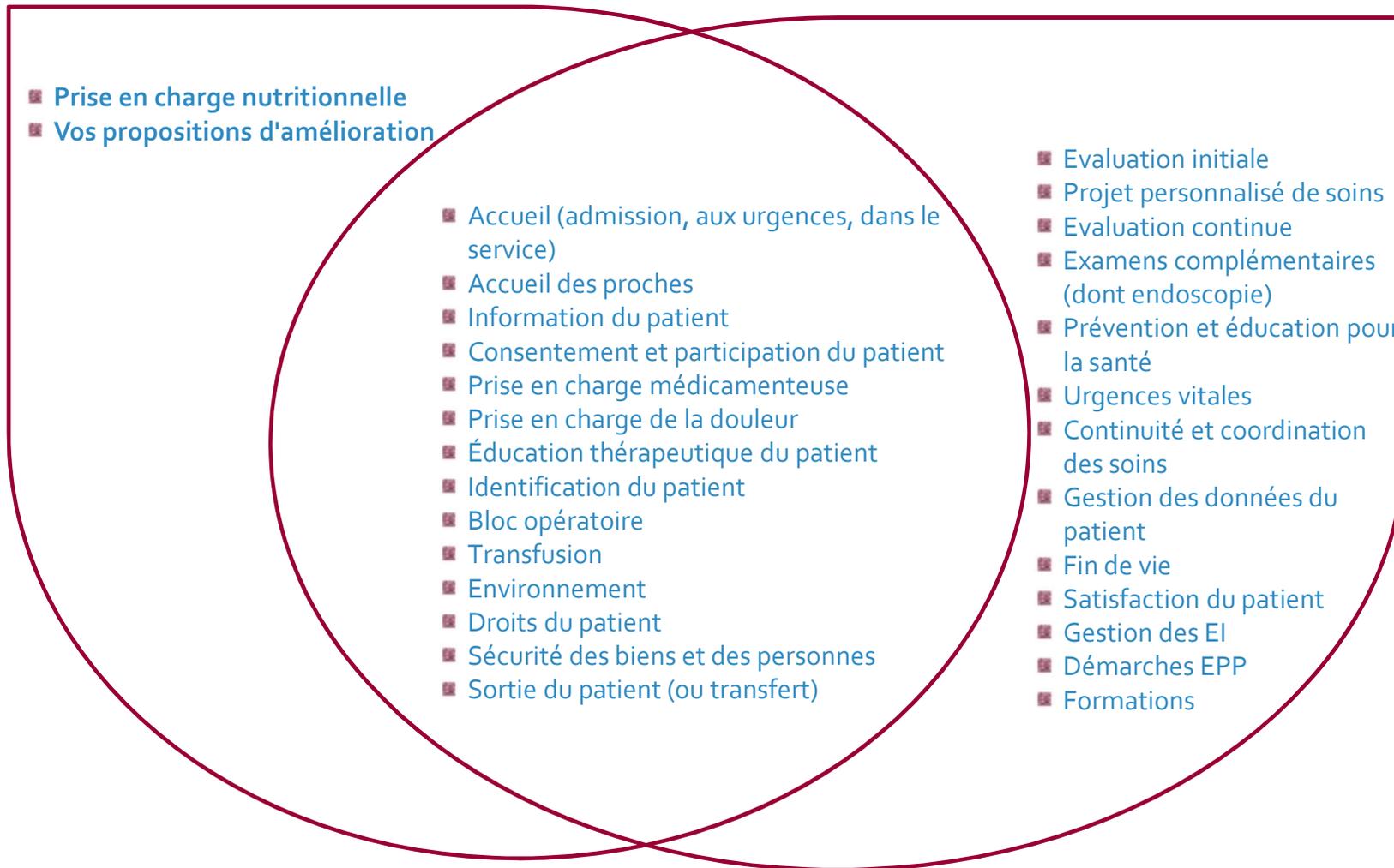
- Extrait d'une grille d'équipe

Étapes Thématiques	Thématique:	Questionnement	P/E (Patient Equi...)	Critère	Source d'information	Points positifs	Axes d'amélioration (oui, non) Commentaires
Admission et accueil du patient et de son entourage	PARCOURS	Quel a été le mode d'admission de ce patient ? - admission par les urgences. Son délai d'attente est-il compatible avec sa prise en charge ? Les conditions de la prise en charge ont-elles été expliquées au patient ?	P/E	16a, 18a	Le dossier du patient		
Admission et accueil du patient et de son entourage Urgences	PARCOURS - URGENCES	Quelle a été la durée d'attente du patient aux urgences ? Était-elle compatible avec le degré d'urgence de sa prise en charge ?	P/E	25a			
Admission et accueil du patient et de son entourage Urgences	PARCOURS - URGENCES	Les circuits de prise en charge et l'accueil du patient sont-ils adaptés (patients appartenant aux populations vulnérables, telles que les personnes âgées, les enfants-adolescents, les personnes handicapées, etc.) ?	P/E	19a			
Admission et accueil du patient et de son entourage	PARCOURS - DROITS DU PATIENT	Ses conditions d'accueil ont-elles été satisfaisantes ? Existe-t-il des modalités d'accueil du patient particulières si celui-ci appartient à une population vulnérable ? Le ou les professionnels référents du patient ont-ils été désignés ? A-t-on remis au patient le livret d'accueil et/ou le livret spécifique du service ? A-t-on expliqué au patient ce qu'est la personne de confiance et lui a-t-on proposé d'en désigner une ? Si oui, retrouve-t-on la personne de confiance dans le dossier du patient ? A-t-on informé le patient de son droit d'accès à son dossier médical ? A-t-on informé le patient de la possibilité de rédiger des directives anticipées ?	P/E	11a, 13a, 16a, 14b, 19a			
Accueil de son entourage	PARCOURS - DROITS DU PATIENT	Les proches peuvent-ils facilement venir voir le patient en ce qui concerne les horaires de visite, la possibilité d'hébergement ?	P/E	10d, 6c			

Thématiques des grilles d'entretien

❖ Grille Patient

❖ Grille Equipe



Préparation des grilles

- **Adaptation des grilles (équipe et patient) = IMPORTANT ++**
 - Suppression des thématiques non applicables/ non souhaitées
 - Ajout éventuel d'autres critères pertinents issus de la réglementation, des recommandations professionnelles, des protocoles, des procédures (ex : indicateurs IQSS de spécialité, pratiques liées à l'isolement)

Patient traceur : le bilan

- Après la réalisation de plusieurs patient-traceurs, réaliser un bilan :
 - Prend en compte tous les patients-traceurs par secteur d'activité --> Identification des forces et faiblesses
 - Permet une analyse des actions d'amélioration
 - Evalue l'organisation et la mise en place du patient-traceur
 - Associe différentes instances de l'établissement
- Et communiquer :
 - Retour d'information à CDU pour évaluation satisfaction patients
 - Communication large (instances, professionnels, équipe RU, patients...)



4. Quel lien avec la certification ? Quelles perspectives ?

Le patient traceur dans la certification

Promouvoir l'engagement des patients

- Critère 1.1-17 : Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction
- Critère 3.2-01 : L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient
- Critère 3.2-11 : L'établissement assure l'implication des RU et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement
- Critère 3.7-02 : L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité

Développer la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat

- Critère 2.4-01 : les résultats cliniques sont analysés par l'équipe et se traduisent par des plans d'actions d'amélioration dont les effets sont mesurés

*EA : "L'équipe peut présenter une démarche d'évaluation (sur un échantillon de patients) des résultats cliniques de ses patients sur une prise en charge pour laquelle elle a identifié un potentiel d'amélioration (évaluation des pratiques professionnelles). Elle peut le faire via une mesure par les professionnels ou **une mesure directe auprès des patients.**"*

- Critère 2.4-02 : Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient

Renforcer le travail en équipe

- Critère 3.3-01 : La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins

*EA : "Les professionnels sont informés par leur encadrement des projets qualité et **sont force de proposition pour de nouvelles actions**"*

- Critère 3.4-01 : la gouvernance impulse et soutient le travail en équipe

Enjeux pour la certification V2020

Enjeux:

- Promouvoir l'engagement du patient
- Développer la culture de la pertinence et du résultat
- Renforcer le travail en équipe
- S'adapter aux évolutions de santé

>> **Multiplication de la méthode du patient-traceur** : qui évalue la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient dans l'établissement de santé
C'est l'une des 5 méthodes d'évaluation effectuées par les médecins visiteurs

Perspectives Patient traceur

✓ Patient traceur dans la certification V2020 :

- Evaluation **externe** réalisée par un **expert visiteur**
- Vérifie que l'établissement **remplis les critères attendus**
-> Critère validé ou non

✓ Patient traceur en tant que méthode d'EPP :

- Evaluation **interne** par **les professionnels de l'établissement**
- Vise à **identifier les points positifs et les axes d'amélioration**
-> Valorisation de l'existant et mise en œuvre d'actions d'améliorations

Perspectives

Méthode d'évaluation des pratiques collaboratives*

- Complète approche du patient traceur
- Evalue les pratiques collaboratives à travers
 - > Expérience patient ET > Rencontre de l'équipe

Pratiques collaboratives* --> cohésion de l'équipe, qualité et sécurité de la prise en charge du patient

4 dimensions et 7 grandes questions à destination patient(s) et animateur

Objectif: Prendre en compte fonctionnement équipe dans démarches des pratiques professionnelles

Conclusion

- 1^{ère} méthode d'EPP qui inclut le patient, avancée ++
- Méthode **d'EPP au cœur des pratiques** et efficace
- Démarche de qualité et gestion des risques de l'établissement
 - Intégrer patient et son expérience (+/- proches) dans évaluation PEC
 - Evaluer parcours du patient
 - Contribuer diagnostic global de la qualité et sécurité de la PEC
 - Travailler en équipe pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle
- Temps pour s'organiser autour d'une PEC --> remet du dialogue dans les équipes et donne du sens aux pratiques

Vos questions

