



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

## Quelles sont les clés ?

Méthode d'investigation validée par la HAS permet aux équipes de rendre témoignage à travers le cas réel de soins et d'identifier ainsi que les attentes et suggestions avec les services et les professionnels.

Elle prend en compte la perception du patient, de son entourage et des équipes pluriprofessionnelles concernées par le dossier.

Sur [www.hugrenoble.fr](http://www.hugrenoble.fr)

## Quel est l'objectif ?

Améliorer la prise en charge de patients

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

## Comment ça marche ?

Sur forme d'entretien :

- Un entretien patient + interview d'équipe de soins dans lequel l'équipe est invitée à présenter au patient sa prise en charge et d'échanger sur moments forts.

- Un entretien équipe + service de prise en charge pour donner le contexte de soins dans lequel le patient est traité et l'impact de l'entretien au sein même du patient sur la prise en charge de son hospitalisation, influence d'une grille de questions et de dossier de patient.

## Quel est concerné ?

Les patients identifiés par leur médecin référent et concernés, ainsi que les autres services et spécialistes.

Travaux sur des données anonymisées de soins et réalisées par un médecin du service qualité, suite au suivi 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
- 10 patients en 2016
- 12 patients en 2017
- 11 patients en 2018



## Evolution de certains points forts constatés



## Année d'amélioration 2018

Relevé des données participatives - 100 patients dans 17 services hospitaliers en 2018

## Novembre 2018

Amélioration de la méthodologie de patient traceur

- Amélioration de la grille d'entretien (prise en compte de l'accompagnement et des attentes patients)
- Elaboration d'un document d'information à l'intention des patients et des professionnels
- Formation interne des professionnels de l'hospitalisation