

«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

## 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

## 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.

## 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

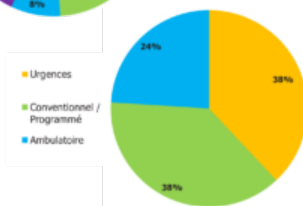
# 39

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

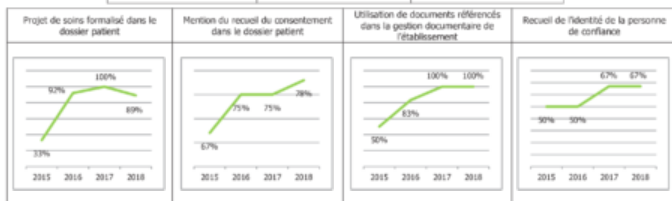
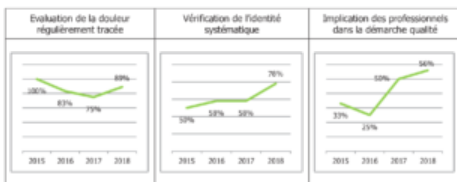
Répartition par spécialité



Répartition par mode d'admission



## Evolution de certains points forts constatés



## 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