



# RENDEZ-V'outil

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

**Le patient traceur et  
l'accompagné traceur**

# AVANT DE COMMENCER

**Merci de ne pas activer vos caméras et micros**



**Vous pouvez dialoguer avec nous via l'onglet « Q&R »**



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

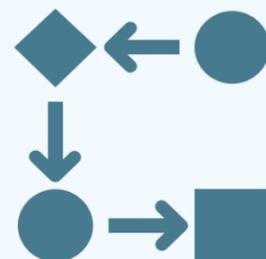
# SOMMAIRE



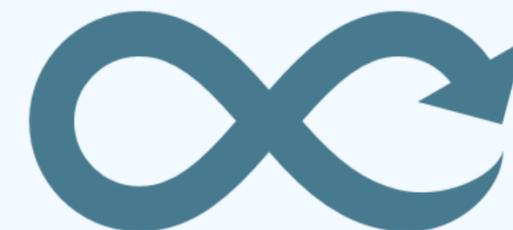
① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

# De quoi parle-t-ton ?



# Patient et accompagné traceurs



On parle bien des deux méthodes en tant qu'outil d'évaluation dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de vos établissements et pas de la manière dont ces méthodes sont utilisées dans les dispositifs d'évaluation HAS

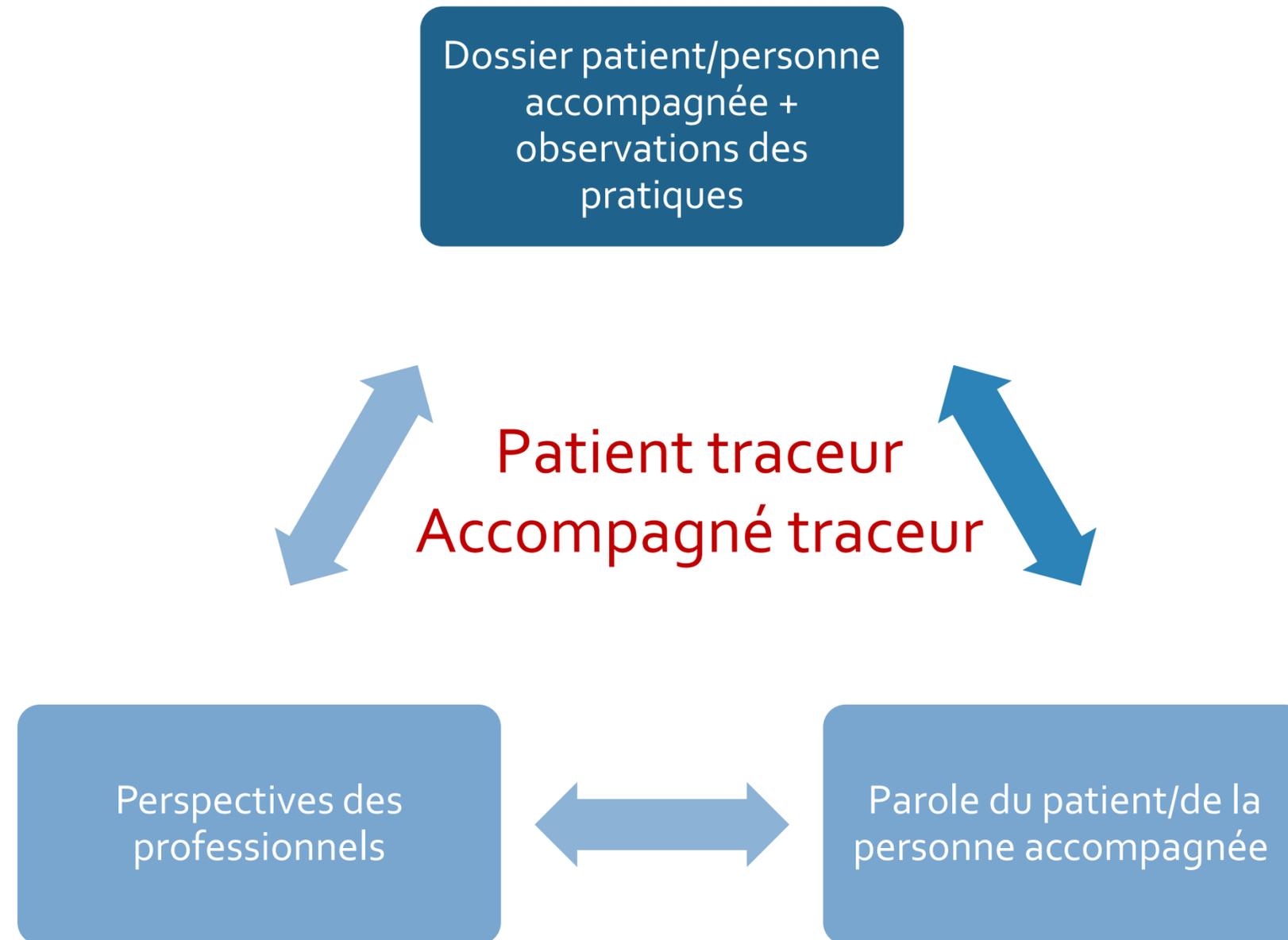
## Patient traceur

- Méthode EPP
- A destination des experts-visiteurs

## Accompagné traceur

- A destination des organismes accrédités

# Méthodes qui font converger



# Philosophie des méthodes

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

# Ce ne sont pas ...



- des évaluations de la pertinence de la stratégie diagnostique et thérapeutique
- des analyses approfondies d'un évènement indésirable
- des suivis physiques du patient/de la personne accompagnée

# A quoi ça sert?



# Quels intérêts d'utiliser ces méthodes ?

- Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue:
  - Analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité des prises en charge et accompagnements tout au long d'un parcours dans l'établissement
  - Impulser une démarche collective et participative
  - Identifier les risques
  - Définir des actions d'amélioration mais aussi...
  - Valoriser les bonnes pratiques

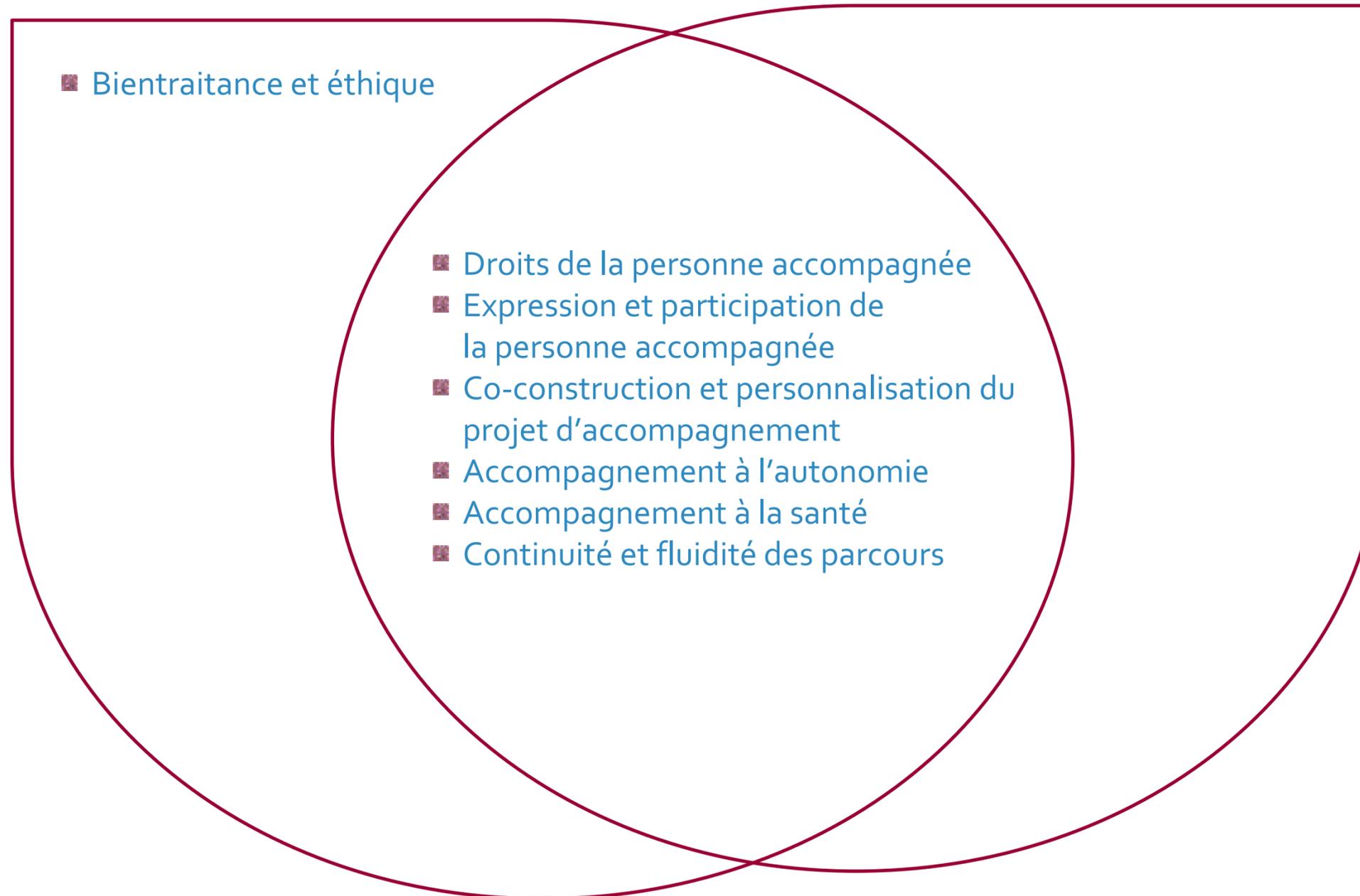


Ne pas oublier les points positifs !

# Qu'évalue l'accompagné traceur ?

❖ Grille Personne

❖ Grille Professionnels



# Qu'évalue le patient traceur ?

❖ Grille Patient

❖ Grille Equipe

- Prise en charge nutritionnelle
- Vos propositions d'amélioration

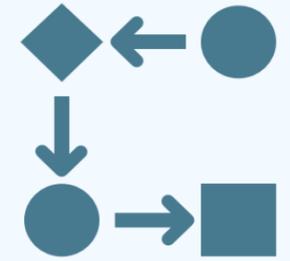
- Accueil (admission, aux urgences, dans le service)
- Accueil des proches
- Information du patient
- Consentement et participation du patient
- Prise en charge médicamenteuse
- Prise en charge de la douleur
- Éducation thérapeutique du patient
- Identification du patient
- Bloc opératoire
- Transfusion
- Environnement
- Droits du patient
- Sécurité des biens et des personnes
- Sortie du patient (ou transfert)

- Evaluation initiale
- Projet personnalisé de soins
- Evaluation continue
- Examens complémentaires (dont endoscopie)
- Prévention et éducation pour la santé
- Urgences vitales
- Continuité et coordination des soins
- Gestion des données du patient
- Fin de vie
- Satisfaction du patient
- Gestion des EI
- Démarches EPP
- Formations

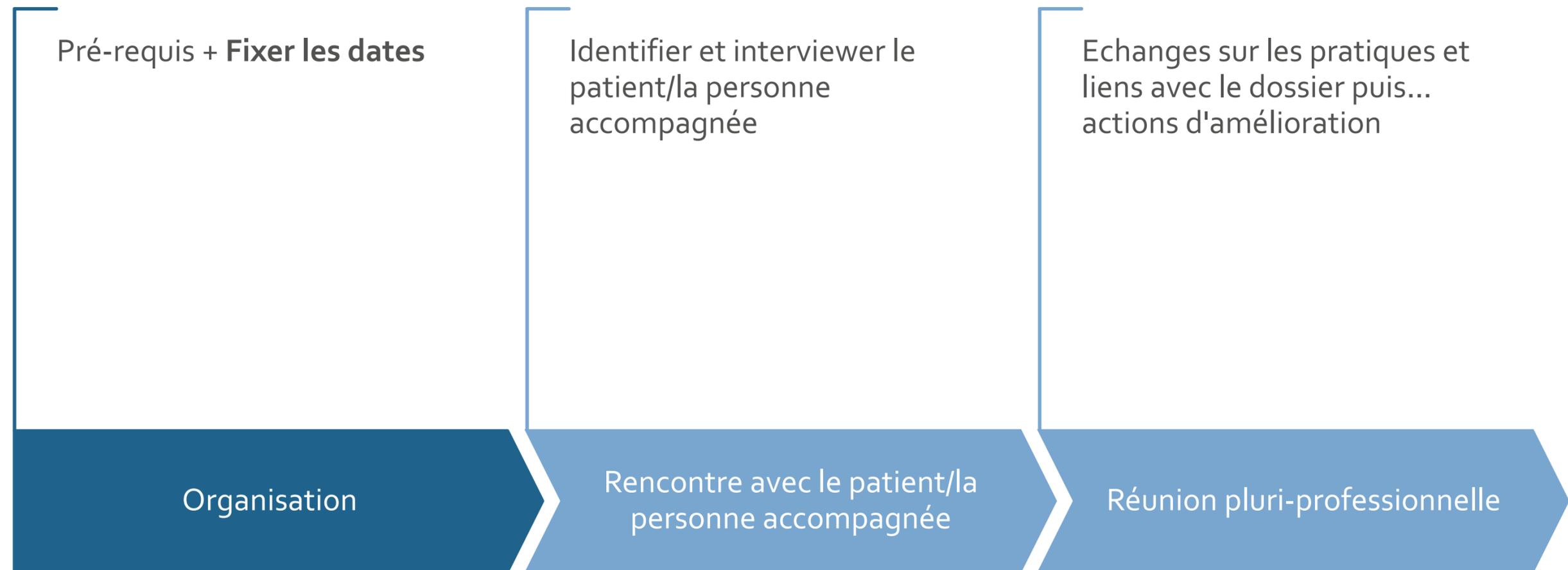
# Comment ça fonctionne?

CEPPRAAL - mars 2023

13



# 3 temps pour l'analyse d'un parcours



# Organisation

## Pré-requis:

- Engagement de la direction
  - Inscription de la politique qualité de l'établissement
  - Association de différentes instances (CME, CDU, CVS...)
- Former les animateurs
- Planifier les patients/accompagnés traceurs
  - Identifier des profils de patient/personne accompagnée
  - Identifier les équipes/services/unités où seront réalisés les traceurs

# Rencontre avec le patient/la personne accompagnée

Durée : 30-45 min

## *En amont de la rencontre*

- Identification d'un patient/personne accompagnée répondant au profil déterminé
  - Critères de choix :
    - Proche de la sortie (patient traceur)
    - Possibilité de rencontrer la famille (si problèmes de communication)
  - Reconstitution du parcours et recherche des informations nécessaires
- Information du patient/de la personne accompagnée et présentation de la méthode
  - Recueillir son consentement
  - Organiser la rencontre

## **Rencontre** réalisée par l'animateur (= personne extérieure à l'équipe) :

- Recueil de la perception du patient/de la personne accompagnée sur sa prise en charge, sa satisfaction et son expérience + évaluation d'éléments factuels
- Appui sur des grilles d'entretien
- Utilisation de questions ouvertes et fermées

# Réunion pluriprofessionnelle

Durée : 1h30-2h

## *Réunir les membres de l'équipe*

- Présence d'un représentant de chaque corps de métier acteur de la prise en charge ou de l'accompagnement (dont professionnel de nuit)
- Appui sur des grilles d'entretien
- Permettre à chacun de s'exprimer, de rapporter son expérience
- Prendre en compte le retour du patient/de la personne accompagnée 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

 Pas de jugement

# Focus sur les grilles d'entretien

## Patient traceur

- Existence de grilles d'entretien
- A ADAPTER +++
  - 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)

## Accompagné traceur

- Absence de grilles d'entretien
- A CREER
  - s'approprier les critères et les éléments d'évaluation
    - Connaître les exigences
  - Adapter les grilles selon le contexte
    - Suppression ou ajout d'éléments d'évaluation

# Rencontre avec le patient



- Extrait de la grille d'entretien patient

Étapes ou thèmes de la prise en charge	Exemples de questions
<b>Prise en charge de la douleur</b>	<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>
<b>Éducation thérapeutique du patient</b>	<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>
<b>Identification du patient</b>	<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



- Extrait d'une grille d'équipe

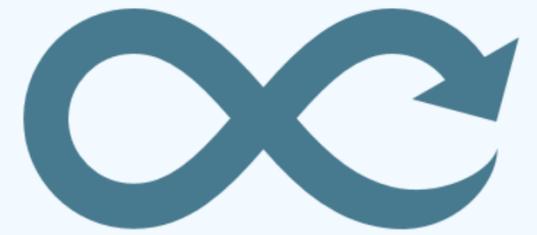
Étapes Thématiques	Thématique	Questionnement	P/E (Patient Equipe)	Critère	Source d'information	Points positifs	Axes d'amélioration (oui, non) Commentaires
Admission et accueil du patient et de son entourage	PARCOURS	<p>Quel a été le mode d'admission de ce patient ?</p> <p>- admission par les urgences.</p> <p>Son délai d'attente est-il compatible avec sa prise en charge ?</p> <p>Les conditions de la prise en charge ont-elles été expliquées au patient ?</p>	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	<p>Ses conditions d'accueil ont-elles été satisfaisantes ?</p> <p>Existe-t-il des modalités d'accueil du patient particulières si celui-ci appartient à une population vulnérable ?</p> <p>Le ou les professionnels référents du patient ont-ils été désignés ?</p> <p>A-t-on remis au patient le livret d'accueil et/ou le livret spécifique du service ?</p> <p>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 ?</p> <p>A-t-on informé le patient de son droit d'accès à son dossier médical ?</p> <p>A-t-on informé le patient de la possibilité de rédiger des directives anticipées ?</p>	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			

# Le bilan

- Après la réalisation d'un traceur :
  - Communiquer les résultats à tous les professionnels
- Après la réalisation de plusieurs traceur(s) :
  - Prend en compte tous les traceurs par secteur d'activité/service/unité... --> Identification des forces et axes d'amélioration
  - Permet une analyse des actions d'amélioration et le suivi du plan d'actions
  - Évalue l'organisation et la mise en place des traceurs
  - Associe différentes instances de l'établissement
- **Et communiquer :**
  - Communication large (instances, professionnels, équipe RU, membres CVS, patients/personnes accompagnées, familles...)



# Quelles perspectives?



# Conclusion

Expression des  
usagers

Expression des  
professionnels

Regards croisés

Prise en compte  
de la réalité des  
pratiques

Comparaison aux  
bonnes pratiques

Instauration de  
pratiques de  
traçabilité plus  
homogènes

Donne du sens aux  
pratiques et aux  
actions  
d'amélioration

# Conclusion

- Méthodes au cœur des pratiques
- Démarche de qualité et gestion des risques de l'établissement
  - Intégrer patient/personne et son expérience (+/- proches) dans évaluation PEC
  - Evaluer parcours
  - 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

# Valoriser l'accompagné traceur

- Valorisable dans le critère 3.10

## Démarche qualité et gestion des risques

3.10 - L'ESSMS définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.

3.10.1 - L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.

3.10.2 - L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.

# Valoriser le patient traceur

## 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

# Vous souhaitez approfondir les notions abordées dans ce Rendez-v'outil ?



## L'évaluation de la qualité des établissements medico-sociaux

*Lyon : 2 mars 2023*  
*Clermont-Ferrand : 23 mai 2023.*



## La certification des établissements de santé pour la qualité des soins

*Clermont-Ferrand : 28 mars et 27 avril 2023*  
*Lyon : 12 juin et 26 juin 2023*

Pour vous inscrire :  
[A une formation](#)

# Rendez-v'outils 2023



## La méthode ALARMe

03 avril 2023



## Puis au 1<sup>er</sup> semestre...

- 15 mai : Interdiag EHPAD: réaliser une étude de risques sur le médicament
- 05 juin : Les rencontres de sécurité
- 03 juillet : Exploiter les résultats e-SATIS (secteur sanitaire)
- **04 septembre : Evaluation des pratiques collaboratives**

D'autres sont déjà prévus au second semestre

Pour vous inscrire :  
[Aux Rendez-v'outils](#)

# VOS QUESTIONS

---



**Merci de prendre  
quelques minutes pour  
remplir le questionnaire  
de satisfaction**

---



<https://forms.office.com/e/kVUetqhRKk>

# Joindre l'équipe du CEPPRAAL

## E-MAIL

[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)

## TÉLÉPHONE

04 72 11 54 60

## Site Internet

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)