



Usager et Qualité : le patient traceur

*Soizick GOUY – Responsable Qualité Gestion des risques
Clinique Jules Verne - Nantes*

Rentrée de l'innovation mutualiste
19 septembre 2019



GRUPE MUTUALISTE



Patient traceur

L'expérience du patient au cœur de la démarche

- Evaluation des pratiques orientée « parcours patient » qui prend en compte **l'expérience du patient et de ses proches**
- Certification HAS V2014
Déploiement +++ HAS V2020
Utilisée en interne par les établissements de santé pour évaluer leurs processus

Patient traceur

En pratique

ÉTAPE 2 Cette analyse comprend :



- ▶ la rencontre du patient et de son entourage pour recueillir leur expérience



- ▶ la rencontre des professionnels impliqués dans la prise en charge du patient

Choix du patient :

- Profil correspondant au parcours souhaité
- Proche de la sortie
- Information préalable et accord

Patient traceur

Thématiques abordées avec le patient

- Entretien s'adapte au patient, contexte et spécificités de la prise en charge ⇒ moment d'échange et de discussion
- Recueillir la **perception du patient** sur sa prise en charge et **évaluer les éléments factuels** :
 - Prise en charge effective de la douleur,
 - Informations reçues, recueil de son consentement à chaque acte majeur de soins,
 - Respect de l'identito-vigilance,
 - Prise en charge du traitement médicamenteux,
 - Respect des droits du patient : confidentialité, intimité, bienveillance, personne de confiance...
 - Environnement : chambre, restauration,
 - Organisation de la sortie

Patient traceur

Quel bénéfice ?

- Apprécié par les professionnels : points forts et identification en équipe des axes d'amélioration ⇒ Renforce l'esprit d'«équipe»
- Améliorer la prise en compte de la parole du patient par les soignants et l'exploiter ⇒ prendre conscience du décalage possible entre perception des patients et des soignants sur la prise en charge
- **Retours positifs des patients** : prise en compte de leur point de vue

Patient traceur

Pour aller plus loin

- Perfectionner la méthode (personnes formées)
- Implication des représentants d'utilisateurs
- V2020 : renforcement de la place du patient
 - Référentiel : 1 chapitre dédié ; 47% des critères
 - Nombreux patients traceurs
 - Résultats rapportés après son séjour : E-Satis

