

FILIÈRE

Sanitaire

CENTRE RICHELIEU – Soins de suite et Réadaptation spécialisés

## Evaluation par la méthode du patient traceur ATOUS ET BENEFICES SECONDAIRES



Philippe Vamour

# Sommaire

- Le centre Richelieu
- Le déploiement de la méthode du patient traceur
- Les bénéfices

# Le centre Richelieu

- Notre centre est un établissement hospitalier privé à but non lucratif de la Croix-Rouge qui œuvre dans le champ des soins de suite et de réadaptation spécialisés sur la Charente Maritime.
- Nous prenons en charge des patients souffrant d'affections de l'appareil locomoteur, du système nerveux ou d'affections respiratoires
- Notre capacité d'accueil est de
  - *93 lits d'hospitalisation complète*
  - *17 places d'hospitalisation de jour*



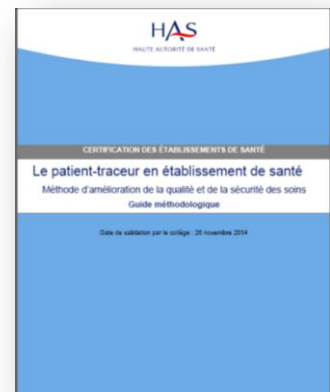
• Notre équipe comprend plus de 150 professionnels

# La démarche qualité et gestion des risques

- Visite de certification : certification simple en 2014, prochaine visite prévue en 2018
- La mise en place du patient traceur, une démarche institutionnelle car
  - Méthode « **orientée Parcours du patient** », qui s'intéresse à la PEC globale d'un patient, aux interfaces entre secteurs et à la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire
  - Permet dans un temps limité d'identifier les **points positifs** et les **points à améliorer** de la PEC
  - Intègre **l'expérience du patient** et/ou de ses proches
  - S'intéresse au cœur de métier de tous les soignants

# Mise en œuvre : les 7 étapes de la méthode patient traceur

- 1 - Préparation de la réunion
- 2 - Choix du patient
- 3 - Rencontre du patient et/ou de ses proches
- 4 - Analyse du dossier en équipe
- 5 - Synthèse
- 6 - Définition des actions d'amélioration
- 7 - Mise en œuvre et suivi du plan d'actions
- 8 - Traçabilité/Archivage



# 2 temps forts de la méthode

## Une réunion équipe



## Une rencontre Patient



Grille équipe



Grille patient

# La communication

- ✘ Document de synthèse de l'évaluation du parcours du patient (communication auprès des équipes et traité en COPIL Qualité et Gdr)



Synthèse patient  
traceur

- Communication auprès de l'équipe par le cadre de l'unité
- ✘ Courrier de remerciement auprès du patient avec un retour sur les actions d'amélioration



# Les préalables au bon déroulement

- **Avoir formalisé** les **parcours** en amont : travail sur les processus en équipe
- Être dans une démarche qualité et prendre le temps d'expliquer la démarche (communication +++)
- Être bienveillant
- Favoriser les audits croisés
- Former, accompagner les animateurs



# Atouts et bénéfices



Nouvelle méthode pour les certifications V 2014

Méthode pour les équipes d'amélioration des pratiques

Elle étudie la satisfaction aux attentes du manuel en **situation concrète**. Elle positionne le regard de la certification au **niveau opérationnel** auprès des équipes de soins. Elle s'adapte à la variété des prises en charge et aux risques de l'établissement grâce à une priorisation selon le **profil de risque**

Méthode d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui a pour finalité **l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins** et qui est au service d'une **amélioration en équipe**.

# Intérêt pour les établissements

- Méthode qui permet d'améliorer la prise en charge du patient tout au long de son parcours et qui favorise la dynamique d'équipe
- Valorisante car susceptible d'être mobilisée en tant que méthode de DPC
- Permet aux établissements de se familiariser avec cette méthode qui sera utilisée lors de la visite de certification
- Balaye l'ensemble des processus, nuance l'audit processus

# Intérêt pour les établissements

- Audit d'une filière complète inter-services : coordination de la prise en charge du patient et traçabilité
- Concret et impliquant pour tous les professionnels avec un cas de patient du service, dans une démarches qualité
- Le patient apprécie de participer
- A la fois évaluation traditionnelle audit de dossiers et enquête de satisfaction
- Alimente le compte qualité de l'établissement
- Développe des compétences d'animateurs en analyse de pratiques



# Exploitation des données

- Les informations recueillies alimentent l'analyse du « DO » des audits de processus et alimente notre compte qualité

Sous étapes	
P Prévoir	<b>Définition de la politique :</b> - Identification des besoins / analyse des risques - Identification des objectifs d'amélioration - Identification des mesures de traitement des risques Organisation interne : pilotage, rôle et responsabilités, ressources, gestion des interfaces
	Mobilisation des équipes pour la mise en œuvre opérationnelle Disponibilité des ressources en : compétences, documents, matériel,... Effectivité de la mise en œuvre (dont traçabilité)
D Mettre en œuvre	Évaluation du fonctionnement du processus
C Évaluer	Mise en place des actions d'amélioration Communication sur les résultats
A Agir	

Source HAS

# Conclusion

- La méthode du patient traceur peut être chronophage et demande une certaine maturité professionnelle (remise en question)
- Mais c'est un bon levier managérial
- Dans un contexte de réorganisation des établissements de santé où certains professionnels s'interrogent sur leur place dans le processus de soins, la méthodologie du patient traceur peut-être un formidable levier permettant aux soignants de mieux appréhender le sens de leur engagement, la qualité des soins qu'ils dispensent

Urgence secourisme  
Action sociale  
**+ Santé autonomie**  
Formation  
Action internationale



FILIÈRE

sanitaire

CENTRE RICHELIEU – Soins de suite et Réadaptation spécialisés

**MERCI**