



Formation « patient-traceur »

Objectifs :

Le patient-traceur est une démarche d'analyse collective et *a posteriori* du parcours global d'un patient. Cette démarche prend en compte les perceptions du patient et les croise avec celles des professionnels pour évaluer notamment l'organisation de la prise en charge, les interfaces professionnelles, la coordination, les échanges d'information.... Il s'agit donc concrètement de recueillir ici le point de vue du patient, qui est volontaire à travers un entretien. Et ce afin d'identifier les éléments qui devront nécessiter la mise en œuvre d'actions d'améliorations.

L'objectif de cette démarche est donc bien l'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de l'organisation spécifique des parcours. Elle s'inscrit donc parfaitement dans la démarche d'accréditation. Cette méthode est utilisée par les visiteurs d'Accréditation Canada lors de leur visite au sein des établissements de soin et sera encore développée dans l'avenir.

L'intérêt de cette approche repose sur la prise en compte du point de vue du patient dans l'analyse de sa prise en charge. Son avis est croisé avec celui des professionnels impliqués dans le parcours. Ce croisement de regards est une approche nouvelle et complémentaire pour améliorer les soins et services apportés aux patients. Cette démarche n'est pas toujours simple à mettre en œuvre car elle vise avant tout les parcours de santé de patients dont la prise en charge est complexe (c'est-à-dire nécessitant l'intervention régulière de plusieurs professionnels par ex. : patients polyopathologiques, patients en santé mentale, patients présentant une affection de longue durée).

Raisons pour lesquelles les équipes impliquées dans cette démarche sont invitées à suivre une formation. Cette formation de 2 jours va s'articuler en 10 phases :

- ◆ Comprendre l'enjeu de la démarche
- ◆ Choisir le parcours dont la prise en charge est complexe
- ◆ Constituer une équipe pluridisciplinaire et son animateur
- ◆ Choisir le patient et l'informer de la démarche
- ◆ Choisir les référentiels utiles pour le parcours choisi
- ◆ Choix (ou élaboration) des outils nécessaires pour la démarche
- ◆ Interview du patient
- ◆ Analyse des résultats en équipe
- ◆ Analyse des écarts entre l'observation et les référentiels
- ◆ Mise en place et suivi des actions d'améliorations

Option :

Un troisième jour peut être consacré à la mise en place d'un *case study* réel.

Les phases essentielles de la démarche sont reprises et font l'objet de mises en situations à travers par exemple des jeux de rôle. (Informé le patient de la démarche, interview du patient, animation de la réunion d'équipe...). Une partie peut également être consacrée à l'élaboration des outils nécessaires pour la démarche (fiche de synthèse, outil à remettre au patient, scénario d'interview). L'animateur peut proposer des documents existants si les participants rencontrent des difficultés à les élaborer.



Public concerné :

- Médecin chef de pôles
- Cadre de santé (infirmières chef...)
- Directeur des soins
- Responsable qualité
- Ingénieur qualité
- Responsable certification

Déroulement de la formation :

Cette formation de maximum 10 participants se base sur la pédagogie « learn to learn ». Elle est avant tout pratique et combine l'apprentissage et les études de cas afin que tous les éléments soient directement applicables sur le terrain pour aider concrètement les participants dans leur démarche.

Maximum 10 participants

Organisation du séminaire : 2 jours + 1 journée de cas pratiques (en option)

Field Coaching : 2 heures par participant

Contacts :

En Belgique :

Avenue Delleur, 45 – B 1170 Bruxelles

Tel : 00 32 (0)2 675.98.11

En Suisse :

Voie du Chariot, 3 – CH 1003 Lausanne

Tel :00 41 (0) 21 560 55 46

En France :

253, Boulevard de Leeds F – 59777 Lille

Tel : 00 33 (0) 3 28 53 59 50

www.foster-little.com