



La place du représentant des usagers dans la méthode du patient traceur

STARAQS le 21/10/2019

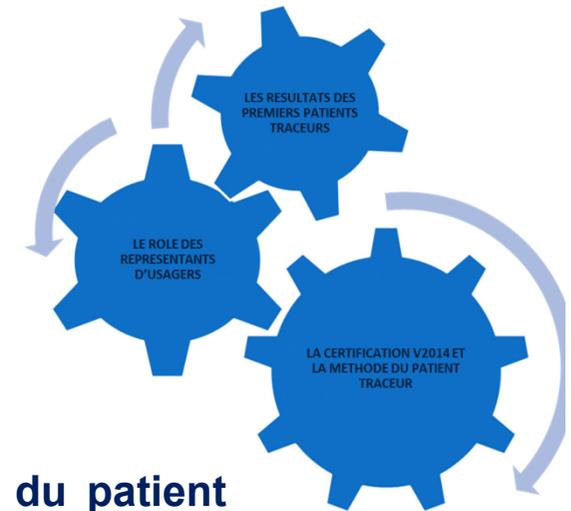
16 OCTOBRE 2019

InfCaSP COUTANT/DHOP





Le contexte de départ



2014 Déploiement à l'HIA Begin de la méthode du patient traceur (Méthode d'analyse de pratique et de certification). Méthode reflet de la démocratie sanitaire avec la prise en compte de la parole du patient.

Lors de la mise en place de la méthode, les premiers patients traceurs effectués **ont montré que 50% des axes d'amélioration proposés par les patients ne concernent pas directement l'organisation des soins ni les soignants.**

Parallèlement, plaintes des représentants d'usagers de l'établissement de ne pas avoir accès à la parole du patient.

Le guide finalisé du 24 novembre 2014 de la HAS propose que les représentants d'usagers participent à l'entretien patient mais absence dans le guide d'une modélisation de cette participation.



○ — Hypothèses et objectifs de départ



L'entretien mené par un binôme RU/Soignant permet d'améliorer :

- Le recueil de la parole du patient.
- La diffusion des données issues des entretiens.



Objectifs:

- Formaliser un travail en binôme RU/Soignant pour favoriser le recueil de la parole du patient.
- Améliorer la diffusion de la parole du patient.

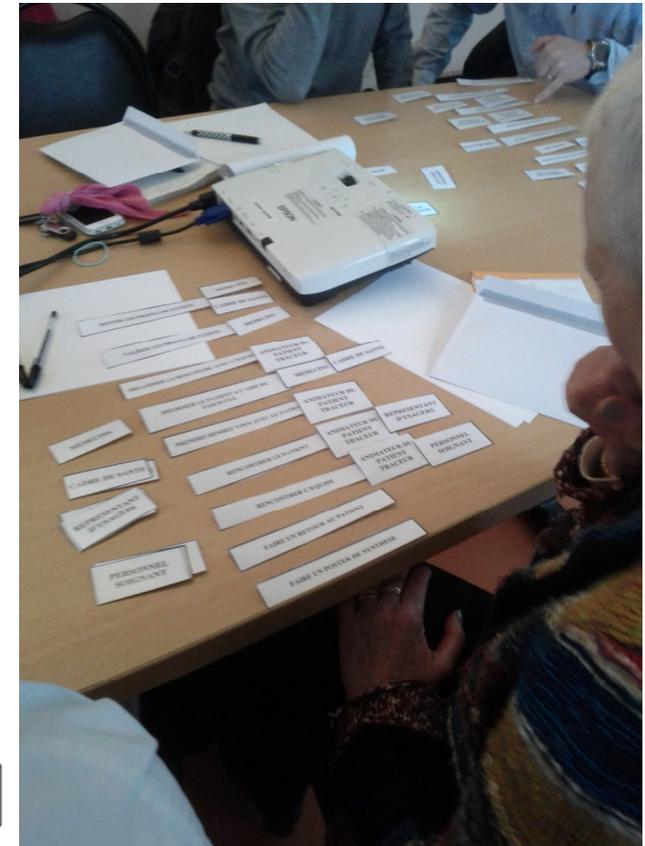


Mise en place d'une formation

OBJECTIFS	CONTENU
Se présenter et se situer dans le groupe.	<ul style="list-style-type: none">• Présentation de la formation et de son contexte• Présentation des intervenants• Présentation des participants
Connaître la démarche de Patient traceur.	<ul style="list-style-type: none">• <u>Démarche du patient traceur</u> : rappel Définition, But, Démarche (HAS, 2012).• <u>Etape de l'entretien</u> : finalité, obligations réglementaires et légales de l'interviewer, aspects organisationnels.
Comprendre l'intérêt du binôme RU / Soignant dans le contexte du patient traceur.	<u>Les apports des RU dans l'entretien et l'intérêt du travail en binôme.</u>
Connaître les fondements de la communication verbale et non-verbale.	<ul style="list-style-type: none">• <u>Communication verbale</u> : Questionnement ; Reformulation ; xx.• <u>Communication non verbale</u> : Regard ; Posture ; Toucher ; Acquiescement, etc.
S'approprier les outils des entretiens du Patient traceur.	<ul style="list-style-type: none">• <u>Grille d'entretien</u> : Thèmes ; Item (HAS, 2012)
Mettre en œuvre un entretien Patient traceur ^(1/2) .	<ul style="list-style-type: none">• <u>Prévoir la mise en œuvre de deux patients traceurs avec retour d'expérience</u>

Jeu de rôle « écoutant – écouté »

MÉTHODES



Le Terrain



3 RU/3 Soignants pour 9 Patients

ANNEXE 1

Année 1	Objectifs	Contenus de formation	Modalités pédagogiques	Évaluation	Notes
Année 1 (2018-2019)	Acquiescement et un accord de travail global	• Présentation de la formation et de son contenu • Présentation des intervenants • Présentation des objectifs	• Réunions de concertation • Réunions de travail	• Questionnaire de satisfaction	• "Accord de travail global"
Année 1 (2018-2019)	Maîtrise de la méthodologie de l'entretien	• Définition de l'entretien • Définition de l'entretien semi-directif • Définition de l'entretien structuré • Définition de l'entretien non structuré	• Ateliers de travail • Exercices de rôle	• Questionnaire de satisfaction	• "Maîtrise de la méthodologie de l'entretien"
Année 1 (2018-2019)	Maîtrise de la méthodologie de la formation	• Définition de la formation • Définition de la formation structurée • Définition de la formation non structurée	• Ateliers de travail • Exercices de rôle	• Questionnaire de satisfaction	• "Maîtrise de la méthodologie de la formation"
Année 1 (2018-2019)	Maîtrise de la méthodologie de la formation	• Définition de la formation • Définition de la formation structurée • Définition de la formation non structurée	• Ateliers de travail • Exercices de rôle	• Questionnaire de satisfaction	• "Maîtrise de la méthodologie de la formation"

Une Formation pour les RU et les Soignants



○ Résultats de l'expérimentation

Résultat 1 : L'intérêt de la formation



- La compréhension de la méthode Patient-Traceur.
- La découverte de l'autre.
- Une réflexion sur le positionnement à avoir vis-à-vis du patient.
- Un entraînement



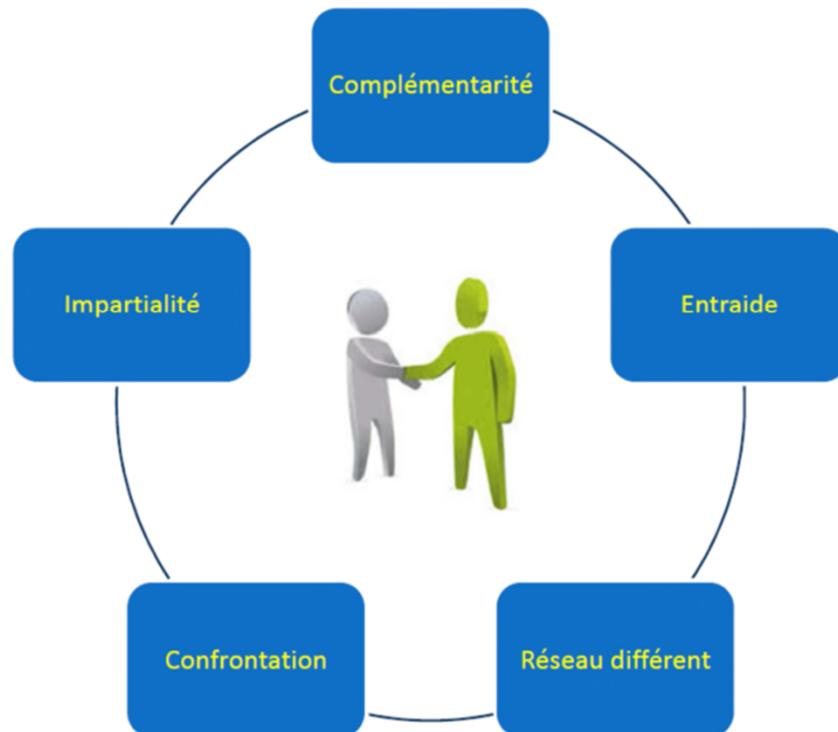
Résultats 2 : L'intérêt des représentants d' usager

- Les RU sont des inconnus pour le patient et les soignants.
- Un apport indéniable :
 - Prise en compte du bien-être du patient.
 - Garantir l'utilisation de la parole du patient.
 - Eclairage nouveau pour le soignant.



Résultats 4 : Les données issues des entretiens

Résultats 3 : L'intérêt du binôme soignant-RU



Les autres données

- La vision de l'établissement



- Les besoins des patients





Sur l'HIA Bégin depuis 2014: plus de 20 patients traceurs ont été effectués dont 11 en présence des représentants des usagers

En décembre 2017:

- formation théorique de deux nouveaux représentants d'usagers en même temps que deux soignants
- Présentation à la CDU des hôpitaux psychiatrique Ile de France sur le site des Hôpitaux de Saint Maurice

Mars 2018: mis en pratique pour l'un des deux RU formés lors d'un patient traceur en cardiologie

Aujourd'hui...mes collègues ont pris le relais....

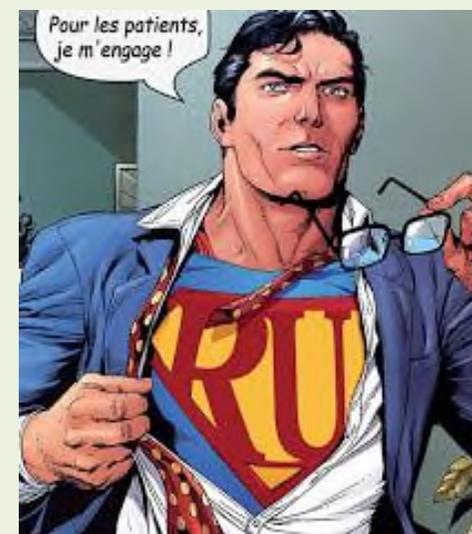
- Patient traceur: méthode numéro 1 certification V2020
- Collaboration sur le GHT 94 Nord



Et maintenant, 4 ans plus tard pour les représentants des usagers de l'HIA

Begin ...

- Nouvelle dynamique d'implication des RU: gestion des courriers de réclamations, de plaintes ou de satisfaction
- Projet des usagers
- Mise en place de rencontre régulière avec les patients dans les services (1fois/mois)
- Discussion informelle avec les personnels
- Enrichissement de la CDU
- Ecoute de la direction
- Meilleure intégration dans les projets de l'HIA
- Force de propositions d'actions d'amélioration



○ — Merci pour votre écoute



La parole
est à vous

