

**Fiche Méthode**

**Organisation de la démarche du Patient Traceur**

**en centre de santé**

La démarche « Patient traceur » est une démarche d’amélioration de la qualité et de la sécurité des soins centrée sur le parcours de santé d’un patient dans sa globalité. Elle s’appuie sur une volonté de travail en équipe pluriprofessionnelle et interdisciplinaire.

la démarche "Patient traceur" et une approche pédagogique, transparente, bienveillante et non culpabilisante qui respecte le secret professionnel. Son approche qualitative croise la perception complémentaire du patient et celle des professionnels. Elle compare les pratiques réelles aux pratiques de référence afin d’identifier les écarts et proposer des actions d’amélioration sur la prise en charge tout au long du parcours de soins (ici : diabète de type 2).

**Organisation de la démarche du Patient traceur en centre de santé** :

Dans chaque centre de santé volontaire :

**0/ Désigner un pilote de la démarche et fixer à titre indicatif des objectifs** sur :

* le nombre de médecins, de patients (2 ou 3 minimum pour une approche organisationnelle) et de professionnels de santé à mobiliser
* le calendrier des dates limite de chaque étape

**1/ Informer l’équipe de la démarche** (outil : Fiche méthode, Grille de recueil, Fiche information patient)

* *Convenir avec la direction du démarrage de la mise en oeuvre du projet.*
* *Présentation du projet et mobilisation des médecins coordinateurs.*
* *Possibilité de présentation de la démarche aux équipes de centre de santé par des experts et structures d'appui méthodologique*

**2/ Identifier le(s) médecin(s) volontaire(s)**

*Retour d’expérience :*

* *Envoi d’un mail à tous les médecins généralistes les informant de la démarche et sollicitant leur participation. Retour par mail des médecins intéressés.*
	+ *Si le nombre de médecins généralistes mobilisés reste suffisant : présentation du projet, de la démarche du Patient traceur et invitation à y participer en réunion du groupe de pairs (RCP, réunions d'équipe, de site, de responsables, de service...).*
* *Entretien téléphonique réalisé par le médecin du centre de santé pilote de la démarche pour informer individuellement chaque médecin généraliste de la démarche et solliciter leur participation au projet.*

**3/ Mobiliser un ou plusieurs professionnel-s** (autre-s que ceux impliqués dans la prise en charge du patient) **pour réaliser les entretiens auprès des patients** (stagiaire, externe, interne, IDE, cadre de santé, médiateur en santé, chargé de santé publique, une sécrétaire médicale respectant la posture d'écoute, d'empathie et de non intervention dans la prise en charge, formée sur la partie patient de la Grille…)

*Retour d’expérience :*

* *Entretiens réalisés par : un stagiaire IPA, un IPA, un élève IDE, un étudiant médecin dans le cadre de sa thèse.*

**3/ Chaque médecin identifie au minimum 2 patients** : un patient diabétique simple et un patient diabétique complexe si possible. Le choix du profil des patients est à adapter en fonction des objectifs de l'étude et de la population prise en charge au centre de santé.

*Retour d’expérience :*

 *- Cela s'est fait au fil des consultations des médecins sur deux trois jours. Coacher chaque médecin en début de journée pour identifier deux patients semble davantage efficace et plus simple que de partir d'extraction du fichier patient.*

*- Se rapprocher des professionnels recevant essentiellement les patients recherchés (IDE Asalée pour les diabétiques par exemple)*

**4/ Chaque médecin informe son-es patient-s lors d’une consultation et recueille son consentement** (outil : fiche d’information et de recueil du consentement), puis complète ou fait compléter la partie « informations générales » de la grille Patient traceur.

*Retour d’expérience :*

* *Chaque patient est informé de la démarche globale par son médecin généraliste, puis suite au recueil de son consentement il est contacté individuellement par téléphone par le pilote de la démarche pour une information complémentaire et des réponses à ses questions plus précises*

*"Le patient était plutôt enthousiaste et ravi qu'il y ait une démarche de recherche de qualité de prise en charge pour lui. Il était très content de participer à un projet de recherche. C'était assez stimulant pour lui." Dr Astrid-Elisabeth Gras et Dr Raphaël Hinojosa, CMS de Tisserand (75)*

5/ **L’entretien avec le patient** : le professionnel identifié réalise les entretiens patients (sur site, par téléphone ou par visio) et complète la partie patient de la Grille de recueil Patient traceur. Avant cet entretien, il est souhaitable d’avoir un échange avec le médecin pour avoir quelques éléments clés de la prise en charge de ce patient. A minima, il est indispensable de prendre connaissance des éléments notés dans la partie informations générales de la grille patient traceur.

Lors du remplissage de la grille :

- lorsqu’un élément n’est pas satisfaisant, il est important de noter pourquoi (quelles ont été difficultés rencontrées par le patient …).

- Lorsqu’un élément est particulièrement satisfaisant, il est important de noter les raisons, les facteurs qui contribuent à la satisfaction du patient sur cet élément.

Enfin, chaque grille doit se conclure par des points forts et des points à améliorer partagés avec le patient.

*Retour d’expérience :*

*Premier entretien (durée 30 minutes) : fluide, reformulation aisée des questions pour les adapter au patient, aucune difficultés de compréhension des questions de la part du patient.*

***La partie patient de la Grille de recueil est vraiment facile d'emploi***

*" La lecture de la grille a été très fluide. Bien entendu, on adapte un peu le vocabulaire des questions en fonction du patient, mais ça se fait très aisément parce que les mots clefs sont très présents dans les phrases courtes des questions, donc c'est vraiment facile d'emploi. Les questions étaient facilement comprises, facilement répondues, sans qu'il y ait besoin de réorienter beaucoup sur l'axe de la question. " Dr. Raphaël Hinojosa, médecin en thèse au CMS de Tisserand (75)*

6/ **L’évaluation par les professionnels** :

* Le professionnel ayant effectué l'entretien auprès patient ou le médecin du patient renseigne la grille de recueil patient traceur à partir des informations contenues dans le dossier du patient,

Le médecin, ou une personne mandatée par celui-ci, transmet la grille patient traceur aux professionnels impliqués dans la prise en charge pour que chacun complète les questions qui le concerne.

Lors du remplissage de la grille :

- lorsqu’un élément n’est pas satisfaisant, il est important de noter pourquoi (quelles ont été difficultés rencontrées …).

- Lorsqu’un élément est satisfaisant ou particulièrement satisfaisant, il est important de noter les raisons, les facteurs qui contribuent à sa réalisation.

Enfin, chaque grille doit se conclure par des points forts et des points à améliorer.

**7/ Synthèse** de chaque grille patient traceur :

* Pour chaque patient traceur, le médecin, ou une personne mandatée par celui-ci, collecte l’ensemble des informations renseignées par les professionnels en charge du patient ainsi que la grille complétée lors de l’entretien avec le patient.
	+ La synthèse de ces éléments peut être réaliser de deux manières différentes :
		- La première : le médecin, ou la personne mandatée par celui-ci, réalise une synthèse de l’ensemble des données recueillies pour un patient dans la grille de recueil professionnels ainsi que la grille complétée lors de l’entretien avec le patient.
		- La deuxième : Lors d’une réunion d’équipe où les professionnels présentent et partagent les éléments recueillis. La personne ayant réalisé l’entretien avec le patient restitue également les informations recueillies lors de cette réunion.

Cette synthèse sera ensuite présentée et partagée lors d’une réunion avec l’ensemble des professionnels concernés afin de déterminer les actions d’mélioration à mettre en œuvre

(outil : Trame de restitution à l’équipe pour chaque patient)

8/ Au sein du centre de santé, **la synthèse des actions d’amélioration** définies à partir des différents patients traceurs réalisés est partagée pour déterminer les actions d’amélioration à mettre en œuvre au niveau du centre de santé

**Liste des outils et supports**

* Fiche Méthode : Organisation de la démarche du Patient Traceur en centre de santé
* Grille de recueil Patient traceurs comprennant une partie informations générales, partie patient et une partie professionnels
* Fiche information et consentement patient
* Trame de restitution à l'équipe pour chaque patient

**Liste des rôles**

* les médecins généralistes en charge du-es patient-s
* le pilote de la démarche
* un/des professionnels désignés pour effectuer les entretiens auprès des patients