



Communiqué de Presse

LE DEPLOIEMENT MASSIF DU PATIENT TRACEUR COMME OUTIL DE DEVELOPPEMENT DE LA CULTURE QUALITE A L'HOPITAL

Le développement de la culture qualité chez les professionnels est un véritable enjeu et un objectif institutionnel figurant dans la politique qualité de l'établissement.

Suite à la visite de certification en mars 2016, le CHPC a obtenu une certification sans réserves.

Outil d'évaluation de la qualité des soins créé par la Haute Autorité de Santé en 2014, le patient traceur avait été utilisé au CHPC par les experts visiteurs lors de cette visite.

Le patient traceur consiste à sélectionner un patient en fin de séjour hospitalier et à analyser la qualité de sa prise en charge en interrogeant directement le patient et en réunissant l'équipe présente autour du dossier de soins du patient.

Le CHPC a décidé d'investir cet outil et de le déployer dans l'ensemble des services de soins en 2018.

Ainsi 30 professionnels volontaires (médecins et paramédicaux) ont accepté de suivre une formation d'auditeurs et de s'engager à réaliser 2 à 3 patients traceurs par an dans des services autres que ceux dans lesquels ils exercent. Grâce à cette mobilisation, l'établissement se fixe comme objectif la réalisation d'un patient traceur par an dans chaque service d'hospitalisation.

C'est un outil très apprécié par les usagers qui se sentent valorisés par la prise en compte de leur expérience.

Pour la première fois, le patient est directement interrogé sur la qualité de son accueil, de son information, des soins dispensés, de la prise en compte de sa douleur...

C'est un outil très apprécié par les professionnels qui se sentent également valorisés par la mise en avant de tous les points positifs que révèlent la rencontre du patient et l'étude des éléments tracés dans le dossier de soins.

Cette valorisation est tellement forte que les équipes se mobilisent immédiatement pour choisir une ou plusieurs actions d'amélioration laissées à leur libre choix.

Ainsi, en chirurgie, l'équipe rencontrée au cours d'un patient traceur a élaboré un nouveau livret d'accueil propre à son service dans les semaines qui ont suivi le patient traceur

Le déploiement au CHPC

- ✚ 1^{er} trimestre 2017 : lancement d'un appel à candidature auprès des médecins et des paramédicaux par le président de la commission médicale d'établissement et la directrice des soins pour devenir auditeur « Patient Traceur »
Le candidat volontaire devait s'engager à suivre une formation de 1.5 jour pour devenir auditeur Patient Traceur et devait accepter de réaliser 2 à 3 patients traceurs par an dans d'autres services de l'hôpital que celui dans lequel il exerce.
- ✚ Obtention de 30 candidatures dont 10 médecins et organisation de trois groupes.
- ✚ Organisation des formations pour chaque groupe : juin 2017 et novembre 2017
- ✚ Décembre 2017 : lancement des premiers patients traceurs réalisés en trinôme par le premier groupe et réalisation du retour d'expérience
- ✚ 1^{er} trimestre 2018 : poursuite des patients traceurs en trinômes par les deux autres groupes formés et réalisation du retour d'expérience

Le Patient-traceur » c'est :

- Une démarche pour mieux prendre en compte le point de vue du patient sur le déroulement de son parcours.
- Une démarche fondée sur la complémentarité entre le vécu du patient et celui des professionnels
- Une démarche qui développe ou renforce le travail en équipe
- Une démarche qui fédère autour de l'amélioration de la qualité des soins et décentralise la démarche qualité