



ASSOCIATION
NATIONALE DES
RESPONSABLES
QUALITÉ EN
PSYCHIATRIE



établissement
public de santé de
Ville-Evrard
spécialisé en santé mentale
Seine-Saint-Denis

Expérience patient

« Associer les Représentants des Usagers aux méthodes patient traceur »

- *Hanna CHAS, Représentant de la STARAQS, Ingénieure Gestion des Risques & Cadre sage-femme*
- *Aline SALANIER, Représentant des usagers UDAF93*
- *Véronique MOREAU, Cadre Supérieur de Santé du G16*
- *Souhila GUENINECHE, Assistante Qualité & Gestion des Risques*
- *Marc PRUSKI, Responsable Qualité & Gestion des Risques*

20 ans de l'ANRQPSY - Vendredi 24 septembre 2021
Maison de l'Amérique Latine (PARIS)

La STARAQS



- Structure régionale d'appui de la région Ile-de-France **reconnue par l'ARS** qui la mandate
 - dans ses **missions réglementaires** en lien avec la gestion des Événements Indésirable Graves Associés aux Soins
 - dans des missions en lien avec le déploiement de la politique qualité et sécurité de la région IDF
- **Son champ d'actions** : les établissements de santé, les services médico sociaux et les professionnels des soins primaires de l'IDF
- **Ses valeurs** : la proximité, la réactivité, la relation de confiance, la confidentialité lors de ses échanges avec les professionnels et l'indépendance vis-à-vis de l'ARS



L'Expérience Patient : Une thématique promue par la STARAQS



Une réponse à notre mission de structure d'appui : la promotion de la qualité et la sécurité des soins qui se traduit par :

- Une approche individualisée des soins et des parcours :
 - Le recueil et la prise en compte du vécu du patient, de son expérience et de sa parole
 - L'association du patient comme acteur de sa prise en charge – patient expert - patient-enseignant...
- Une approche institutionnelle et managériale :
 - L'implication renforcée des représentants des usagers dans la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans chaque établissement
- L'impulsion d'une dynamique régionale :
 - Informer et donner envie d'agir aux professionnels de la région
 - Accompagner les établissements dans l'appropriation et le déploiement de nouvelles démarches
 - Capitaliser les retours d'expérience pour faire évoluer les pratiques et les représentations des acteurs aussi bien patients que professionnels

L'Expérience Patient : Une démarche portée par la STARAQS



Octobre 2019 : Conférence régionale « L'Expérience Patient : une nouvelle coopération à inventer ! »

2020- 2021 : 3 projets régionaux

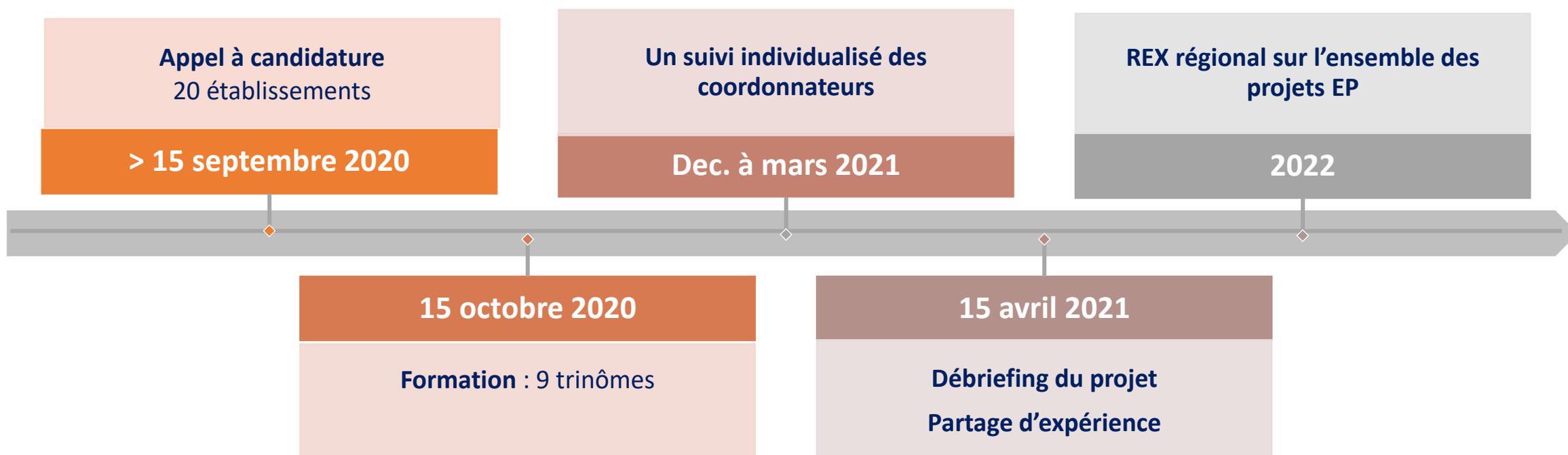
- **Regards croisés sur la douleur entre patients et soignants** : Une enquête pour évaluer la concordance entre le ressenti de la douleur du patient et son évaluation par les soignants.
- **La Méthode AMPPATI (AMélioration du Parcours vécu par le PATient en Immersion)** : Une méthode de recueil de l'expérience des patients pour identifier les actions qui permettent d'améliorer leur vécu sur un parcours donné.
- **Associez les Représentants des Usagers aux démarches « Patient Traceur »** : Un projet pour associer les Représentants des Usagers à la réalisation des « Patients Traceurs » pour permettre une meilleure prise en compte du vécu du patient dans l'analyse de la qualité, la sécurité et l'organisation de sa prise en charge tout au long de son parcours de soins.

Associez les Représentants des Usagers aux démarches « patient traceur » : objectifs et enjeux

- Développer la **coopération** entre les RU et l'établissement dans une démarche liée à l'Expérience Patient
- Promouvoir une nouvelle **dynamique** autour des démarches « patient traceur »
- Créer une **opportunité** pour les RU de mener une démarche auprès du patient
 - Permettre des actions d'amélioration **au plus près aux attentes** et besoins des patients à brève échéance
- Promouvoir **le rôle des RU** en développant leur **implication** dans les projets de l'établissement
- Développer un projet en lien avec les enjeux de la nouvelle **certification** des établissements de santé



Les étapes du projet



La communication et l'appel à candidature




Engagez-vous dans l'écoute des patients !

Associez les Représentants des Usagers (RU) aux démarches « patient traceur »

Vous avez déployé les démarches « patient traceur » au sein de votre établissement ?
 Vous souhaitez mener un projet en collaboration avec les Représentants des Usagers ?
 Vous souhaitez développer le recueil de la parole des patients ?

Ce projet est pour vous !

Ce projet propose d'associer les RU à l'entretien du patient lors de la réalisation des « patients traceurs ». Cette collaboration par un binôme RU - Soignant permettra une meilleure prise en compte de l'expérience du patient et le développement de pratiques collaboratives avec les RU.

Sei objectifs sont les suivants :

- Engager des actions d'amélioration grâce aux informations recueillies lors des entretiens avec le patient
- Développer la coopération entre les RU et l'établissement dans une démarche liée à l'Expérience Patient
- Faire connaître et développer le rôle des RU dans l'établissement

Une nouvelle dynamique autour des démarches « patient traceur » en partenariat avec les RU

L'expérience des patients est le vécu, le ressenti, la perception du patient sur son parcours de prise en charge

Elle est reconnue comme un des éléments essentiels de la qualité des soins et constitue l'un des thèmes de la certification V2020

Un meilleur recueil du vécu du patient par l'échange avec le RU lors de l'entretien

Le « patient traceur » : une méthode connue et appréciée des professionnels de santé

Permet aux RU de mener une démarche auprès du patient

Des actions d'amélioration au plus près aux attentes et besoins des patients à brève échéance

Le développement de la démocratie sanitaire accrout l'implication des usagers dans les établissements de santé

❖ **Les étapes**

Etape 1 : Répondre à l'appel à participation avant le 15 septembre 2020

→ Les pré-requis :

- Une pratique de la démarche « patient traceur » au sein de l'établissement
- Profil du trinôme : expérience de collaboration et relation de confiance
 - Soignant médical ou paramédical : pratique de la démarche « patient traceur »
 - Représentant des Usagers : formé à l'écoute ou impliqué dans la médiation
- Profil du coordonnateur du projet : coordonne et/ou participe à la démarche du « patient traceur » au sein de l'établissement et s'intéresse à l'Expérience Patient

→ S'engager à mettre en œuvre des « patient traceur » selon la méthodologie proposée, dans le trimestre suivant la formation

→ Valider l'engagement dans le projet par la direction générale de l'établissement qui désigne le coordonnateur du projet et le binôme RU - Soignant en lien avec la Commission des Usagers

Etape 2 : Participer à la formation - action le 15 octobre 2020 (Paris)

→ Participer activement en trinôme RU - Soignant - Coordonnateur à la formation en présentiel

Etape 3 : Mettre en œuvre les démarches « patient traceur » avec les RU : d'octobre à janvier 2021

→ Réaliser au minimum deux démarches « patient traceur » et en faire le bilan

Etape 4 : Participer au débriefing du projet « patient traceur » associant les RU » - février 2021

→ Partager son expérience de mise en œuvre des démarches « patient traceur » lors d'un débriefing avec les participants à la formation

❖ **L'accompagnement par la STARAQS**

- Une formation - action
- Un suivi individualisé du projet avec un point d'étape avec le Coordonnateur
- Un débriefing collectif suite à la réalisation des « patients traceurs »
- Une journée régionale « Expérience Patient » avec partage des résultats et retour d'expérience

❖ **Le timing du projet**

→ Date de clôture des inscriptions : **15 septembre 2020**

→ Déroulement du projet : **octobre 2020 à février 2021**

• **Communication et appel à candidature sur notre site internet**

• **Des pré-requis :**

➤ Une pratique de la démarche « patient traceur » au sein de l'établissement

➤ Un trinôme RU, Soignant et coordonnateur du projet **motivé et volontaire**

• **Un engagement dans le projet :**

➤ par la **Direction Générale** de l'établissement qui désigne le coordonnateur du projet et le binôme RU - Soignant en lien avec la **Commission des Usagers**



Associez les Représentants des Usagers (RU) aux démarches « patient traceur »

Engagement

A retourner avant le 07/09/2020

Nom de l'établissement : _____

Groupe / Groupement : _____

Type de structure : Sanitaire Médico-sociale

Entretien auprès du patient :

Représentant des Usagers (RU)	Soignant médical ou paramédical
Nom Prénom :	Nom Prénom :
Fonction :	Fonction :
Email :	Email :
Téléphone :	Téléphone :

Coordonnateur du projet (appartenance de la démarche patient traceur dans l'établissement)

Nom Prénom :

Fonction :

Email :

Téléphone :

L'établissement qui participe s'engage à :

- Nommer le coordonnateur du projet, le Représentant des Usagers et le soignant qui réaliseront les entretiens auprès du patient
- Participer à la formation - action le 15 octobre 2020
- Réaliser au moins deux démarches « patient traceur » en partenariat avec les RU
- Restituer les résultats auprès des instances des professionnels et des usagers
- Participer au débriefing du projet

La STARAQS s'engage à :

- Mettre à disposition des participants les éléments nécessaires à la mise en œuvre du projet
- Assurer une formation - action le 15 octobre 2020
- Mener un suivi individualisé du projet avec un point d'étape avec le Coordonnateur
- Animer un débriefing collectif suite à la réalisation des « patients traceurs »
- Animer une journée régionale « Expérience Patient » - sur les 3 projets menés en 2020 - 2021



La formation des trinômes : coordonnateur, soignant et RU

Une journée pour commencer à travailler ensemble



Engagez-vous dans l'écoute des patients !
Associez les Représentants des Usagers aux démarches « patient traceur »

MJ STACHOWIAK
I. JAFFRANNOU
H. CHAS

Journée de formation du 15 Octobre 2020



- Une journée en présentiel co-animée par la STARAQs
- Des rappels : Expérience patient et patient traceur
- Un retour d'expérience
- Des ateliers de mise en pratique **en trinôme** : simulation d'un entretien patient, du débriefing et de la restitution à l'équipe
- Les points clés du pilotage et la gestion du projet dans chaque établissement

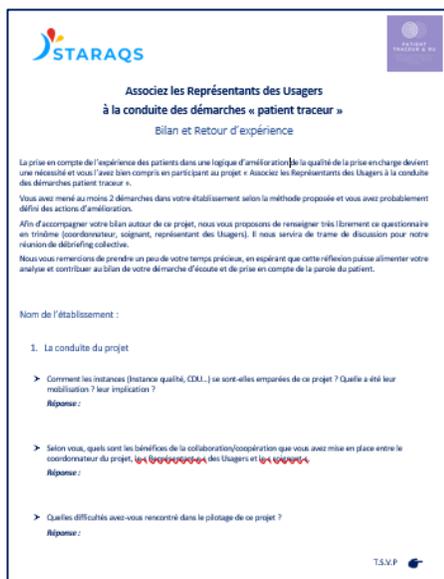
Le dispositif d'accompagnement : un suivi individualisé et un retour d'expérience collectif



- Des rendez-vous en visio avec chaque coordonnateur
- Des ajustements du calendrier compte tenu de la crise sanitaire

- Un questionnaire « bilan et retour d'expérience » sur :
 - La conduite du projet
 - Le recueil de l'Expérience Patient
 - Les résultats et les perspectives de l'établissement

- Une synthèse partagée en réunion collective avec le témoignage de RU et de soignants



STARAQS

Associez les Représentants des Usagers
à la conduite des démarches « patient traceur »
Bilan et Retour d'expérience

La prise en compte de l'expérience des patients dans une logique d'amélioration de la qualité de la prise en charge devient une nécessité et vous l'avez bien compris en participant au projet « Associer les Représentants des Usagers à la conduite des démarches patient traceur ».

Vous avez mené au moins 2 démarches dans votre établissement selon la méthode proposée et vous avez probablement défini des actions d'amélioration.

Afin d'accompagner votre bilan autour de ce projet, nous vous proposons de renseigner très librement ce questionnaire en triant (coordonnateur, soignant, représentant des Usagers). Il nous servira de base de discussion pour votre réunion de débriefing collective.

Nous vous remercions de prendre un peu de votre temps précieux, en espérant que cette réflexion puisse alimenter votre analyse et contribuer au bilan de votre démarche d'écoute et de prise en compte de la parole du patient.

Nom de l'établissement :

1. La conduite du projet

> Comment les instances (Instance qualité, CDL...) se sont-elles emparées de ce projet ? Quelle a été leur mobilisation ? Leur implication ?
Réponse :

> Selon vous, quels sont les bénéfices de la collaboration/coopération que vous avez mise en place entre le coordinateur du projet, les ~~coordonnateurs~~ des usagers et les ~~soignants~~ ?
Réponse :

> Quelles difficultés avez-vous rencontrées dans le pilotage de ce projet ?
Réponse :

T.S.V.P

Leur retour d'expérience : la conduite du projet

- **Les instances :**

- Ce projet a été présenté en COPIL Qualité Gestion des Risques avant d'être présenté en CDU
- Il a été porté dans l'ensemble des établissements par la CDU et accueilli de manière très positive
- Le bilan de la démarche a été présenté en CME et en CSIRMT

- **La participation du RU à l'entretien avec l'équipe :**

- Au sein de chaque CDU, la question de la participation du RU à la réunion avec l'équipe suite à la restitution de l'entretien avec le patient et donc l'écoute de certaines informations d'ordre médical présentées par l'équipe a fait l'objet de discussions avec une prise de décision de **la gouvernance** :
 - 3 types de posture ont été adoptées :
 - Accord de la CDU pour la participation du RU à la rencontre avec l'équipe
 - Participation suivant la décision du médecin responsable du patient
 - Pas de participation du RU à la réunion avec l'équipe dans un premier temps

➤ Pour chaque entretien, l'accord du patient, à travers une charte, a été sollicité ainsi que l'accord du médecin.



ASSOCIATION
NATIONALE DES
RESPONSABLES
QUALITÉ EN
PSYCHIATRIE



établissement
public de santé de
Ville-Evrard
spécialisé en santé mentale
Seine-Saint-Denis

Expérience patient

« Associer les Représentants des Usagers aux méthodes patient traceur »

à l'EPS de Ville-Evrard

- *Aline SALANIER, Représentant des usagers UDAF93*
- *Véronique MOREAU, Cadre Supérieur de Santé du G16*
- *Souhila GUENINECHE, Assistante Qualité et Gestion des Risques*
- *Marc PRUSKI, Responsable Qualité et Gestion des Risques*

Calendrier de déploiement à Ville Evrard

Actions	Echéance
Adaptation des grilles d'entretien patient à la psychiatrie	Novembre 2020
Présentation du projet en CDU	Décembre 2020
Point d'étape du projet avec la STARAQS	Janvier 2021
Conduite du 1 ^{er} patient traceur en Hospitalisation Complète	Janvier 2021
Conduite du 2 nd patient traceur en Ambulatoire	Janvier 2021
Débriefing du déploiement des 2 démarches « patients traceurs » avec RU	Avril 2021
Présentation en CME	Avril 2021
Débriefing du déploiement avec l'ensemble des établissements participant - STARAQS	Avril 2021
Présentation en CSIRMT	Juin 2021

Mise à jour des documents

- **Intégration de la définition du Représentant des Usagers (RU) dans les consentements et plaquette d'information à destination des patients.**
- **Consentement du patient**, ajout d'items relatifs à l'accord du patient :
 - « Autorise le RU à participer à notre entretien »,
 - « Autorise le RU à participer à l'entretien avec l'équipe »
- **Grilles d'entretien patient et équipe** : Adaptation à la psychiatrie
- **Fiche synthèse du patient traceur** : possibilité d'exploitation des données par institution, pôle, service).

Le déploiement de la démarche

- **Déploiement du Patient Traceur :**
 - Du 8 au 11 janvier : Patient traceur en UHTP G16
 - Le 29 janvier 2021 : Patient traceur à l'HDJ G02

- **Difficulté rencontrée :**
 - Discussion CDU sur la participation des RU aux entretiens avec le patient puis avec l'équipe avec la question du secret médical.

- **Décision :**
 - Participation du RU soumise à accord patient et du service, notamment du méd. référent du patient

Retour d'expérience

- **Retours positifs des soignants et des patients participants**
- **Les équipes ne sont pas réfractaires à la participation des RU**
- **Les usagers ont tendance à se livrer d'avantage en présence du RU**
- **Pas de questions répétitives (en fin d'entretien, temps d'échange...)**
- **Retour de chaque établissement réalisé lors du « débriefing » du 15 avril 2021**
- Nouvelle plateforme CALISTA permet de générer des grilles adaptées au profil de l'établissement, mais le travail réalisé a permis :
 - **Apprendre à mieux se connaître au sein du trinôme**
 - **S'approprier les grilles**

Pérennisation de la démarche

- **Planification annuelle des démarches :**
 - Renforcement de la démarche PT dans chacun des pôles
 - A discuter : la participation des RU aux autres méthodes d'évaluation
- **RU :**
 - Politique de recrutement
 - Arrivée d'un nouveau RU : formation à la méthode patient traceur, réalisation d'une première démarche
- **Formation à la méthode « patient traceur » à destination des RU & Professionnels :**
 - Théorie : trimestrielle, en interne
 - Pratique : Réalisation d'une démarche patient traceur avec l'un des membres du trinôme initial
- **Rédaction d'une procédure sur les modalités de participation du RU aux démarches**
- **Points de vigilance :**
 - Recrutement et mobilisation des RU
 - Réticence de certains professionnels à l'accueil du RU

Conclusion



- Regards croisés sur la douleur entre patients et soignants : 2022 ou 2023
- Méthode AMPPATI : 2022
- Associer les RU aux démarches « Patient Traceur »
 - REX régional
 - Réitération du projet : 2022



ASSOCIATION
NATIONALE DES
RESPONSABLES
QUALITÉ EN
PSYCHIATRIE



établissement
public de santé de
Ville-Evrard
spécialisé en santé mentale
Seine-Saint-Denis

Merci de votre
attention

STARAQS Structure d'Appui Régionale à la Qualité des soins et à la Sécurité des patients d'Île de France

Accueil Qualité et sécurité Hôpitaux / Cliniques Médico - Social Soins Primaires Contact

[Je m'abonne à la newsletter](#) [Je souhaite devenir membre du réseau GRRIFES](#)

Conférence : Prévention du suicide en IDF le 10/09/21

COVID-19 Certification HAS

DEMANDE D'APPUI
EIGS
ACTUALITES / BLOG
NOS FORMATIONS
NOS ACTIVITES 2021
NOS CONFERENCES
GRRIFES - Réseau QGDR IdF

Flash Info