

Patient Traceur : Maîtriser le parcours du patient

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique
DUREE 1 jour(s)
PUBLIC Cadres de santé des pôles soignants
PRE-REQUIS Avoir des connaissances de base en qualité
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

L'HAS encourage les établissements de santé, au travers de la dernière version de la certification à multiplier la méthode du patient traceur.

La méthode du patient- traceur est une méthode d'amélioration de la qualité des soins en équipe pluri- professionnelle et pluridisciplinaire. Elle permet d'analyser de manière rétrospective la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours dans l'établissement ainsi que les interfaces et la collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire afin d'identifier et de mettre en œuvre des actions d'amélioration.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIF GENERAL

- Acquérir les méthodes et outils pratiques permettant sa mise en place à partir de parcours patients spécifiques de l'établissement
- S'approprier la méthodologie du Patient Traceur

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comprendre les enjeux et les finalités du patient traceur dans le cadre de la qualité et de la sécurité des soins
- Maîtriser les principes méthodologiques de la démarche (choix du patient, recueil des données, analyse du parcours, restitution)
- Conduire un entretien patient et/ou équipe dans le respect des bonnes pratiques
- Identifier les points forts et les axes d'amélioration dans un parcours de soins
- Analyser les écarts entre les pratiques observées et les référentiels en vigueur
- Formaliser des actions d'amélioration pertinentes et réalistes
- Contribuer à la diffusion d'une culture qualité et sécurité au sein de leur service ou de l'établissement

DESCRIPTION / CONTENU

Remarque : Cette formation nécessite la préparation de l'intervention en amont avec la personne de l'établissement en charge du projet.

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes
- Evaluation pré-formation

CONTENU

INTRODUCTION ET CADRE REGLEMENTAIRE

Objectifs spécifiques

- Situer le patient traceur dans les démarches qualité
- Comprendre les attentes de la HAS
- Identifier les bénéfices pour les équipes et les patients

Contenus abordés

- Définition et principes du patient traceur
- Place du patient traceur dans la certification HAS
- Articulation avec les démarches qualité et gestion des risques
- Culture sécurité et approche centrée patient
- Rôle des encadrants dans la dynamique qualité

Méthodes pédagogiques



- Exposé interactif
- Quiz d'évaluation des représentations
- Échanges d'expériences

METHODOLOGIE DE LA METHODE PATIENT TRACEUR

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les différentes étapes de la démarche
- Savoir préparer et organiser un patient traceur
- Structurer le recueil des données

Contenus abordés

Les étapes du patient traceur

- Choix du patient
- Critères de sélection
- Préparation de la démarche
- Organisation logistique
- Constitution des éléments du dossier
- Recueil des données
- Analyse du parcours de soins
- Restitution des constats
- Élaboration du plan d'amélioration

Les outils mobilisables

- Grilles HAS
- Trame d'entretien
- Outils d'analyse
- Référentiels et procédures internes

Points de vigilance

- Posture professionnelle
- Neutralité et bienveillance
- Confidentialité et respect des données patients
- Implication des équipes

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques illustrés
- Analyse d'un exemple concret
- Travail en sous-groupes

Atelier pratique :

Les participants analysent un exemple de parcours patient et identifient les étapes de préparation d'un patient traceur.

CONDUIRE UN ENTRETIEN PATIENT

Objectifs spécifiques

- Maîtriser les techniques d'entretien
- Adopter une posture adaptée
- Favoriser l'expression du patient et des professionnels

Contenus abordés

Techniques de communication

- Écoute active
- Reformulation
- Questionnement ouvert
- Gestion des silences
- Neutralité et non-jugement

Conduite de l'entretien patient

- Préparation de l'entretien
- Cadre éthique et consentement
- Exploration du vécu du patient
- Recueil des perceptions et attentes

Conduite de l'entretien équipe

- Analyse des pratiques
- Recherche des écarts
- Valorisation des points forts
- Gestion des situations sensibles

Méthodes pédagogiques

- Jeux de rôle
- Simulations d'entretien
- Débriefing collectif

ANALYSE DU PARCOURS ET IDENTIFICATION DES ECARTS**Objectifs spécifiques**

- Identifier les points forts et les axes d'amélioration
- Repérer les écarts entre pratiques et référentiels
- Structurer une analyse objective

Contenus abordés**Analyse du parcours patient**

- Continuité et coordination des soins
- Sécurisation du parcours
- Information et participation du patient
- Traçabilité
- Gestion des interfaces

Identification des écarts

- Comparaison aux référentiels HAS
- Analyse des pratiques observées
- Identification des causes potentielles
- Hiérarchisation des risques

Méthodes d'analyse

- Analyse systémique
- Recherche des causes
- Priorisation des actions

Atelier pratique :*Étude de cas complète à partir d'un dossier fictif :*

- *Analyse du parcours*
- *Identification des points critiques*
- *Recherche des écarts*
- *Restitution en groupe*

Méthodes pédagogiques

- Travail collaboratif
- Étude de cas
- Mise en commun et échanges

ELABORATION DES ACTIONS D'AMELIORATION ET PILOTAGE**Objectifs spécifiques**

- Construire des actions d'amélioration réalistes
- Prioriser les actions
- Mobiliser les équipes autour d'une démarche qualité

Contenus abordés**Construction du plan d'action**

- Définition d'objectifs SMART
- Pertinence et faisabilité des actions
- Priorisation
- Indicateurs de suivi
- Évaluation des résultats

Accompagnement des équipes

- Communication autour des résultats
- Valorisation des bonnes pratiques
- Animation de la culture qualité
- Pérennisation des actions

Pilotage managérial

- Place du cadre dans l'amélioration continue
- Mobilisation collective
- Suivi des engagements

Méthodes pédagogiques

- Atelier de formalisation d'actions
- Travail en groupe
- Partage de pratiques

SYNTHESE ET EVALUATION DES ACQUIS**Objectifs spécifiques**

- Consolider les apprentissages
- Évaluer les acquis
- Identifier les perspectives de mise en œuvre

Contenus abordés

- Synthèse des points clés
- Retour d'expérience des participants
- Identification des leviers de transfert dans les services

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post-formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques, méthodologiques et réglementaires
- Analyse réflexive de pratiques, retours d'expériences
- Exercices d'application pratique de la méthodologie

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

En début de formation :

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée pré-formation

En fin de formation :

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post-formation et des mises en situation

Après la formation :

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.