



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le patient traceur en ville

**Démarche d'analyse en
équipe du parcours de santé d'un patient**

Le patient traceur

- **Définition**
- **Contexte d'utilisation**
- **Principes**
- **Étapes**
- **Outils disponibles**
- **Expérimentation menée**
- **Conclusion**

Définition, cible, objectif

* **Définition** : démarche d'analyse en équipe pluriprofessionnelle du parcours d'un patient

- Recueil du point de vue du patient par entretien
- Analyse rétrospective du parcours d'un patient : étapes de prise en charge, organisation, coordination
- Croisement des informations au cours d'une réunion d'échange

* **Cible** : patients ayant une prise en charge complexe

* **Objectifs** : consolider les bonnes pratiques et rechercher des améliorations de la qualité et sécurité des soins

10 principes

- Approche qualitative
- Initiée en ville ou en structure ambulatoire. Associe les professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social
- Prise en compte du point de vue du patient (ou de son proche) après son accord

10 principes

- Analyse globale et rétrospective du parcours d'un patient : prestations sanitaires, sociales, médico-sociales, sociales et leur organisation, interfaces et coordinations professionnelles. Croisement des perceptions du patient et celles des professionnels
- Présence du médecin traitant et des principaux professionnels impliqués à la réunion d'analyse
- Temps dédié pour cette réunion

10 principes

- Comparer les pratiques réelles aux pratiques de référence (guides parcours, recommandations de bonnes pratiques, protocoles locaux, réglementation, etc.)
- Approche pédagogique, bienveillante et non culpabilisante
- Respect du secret professionnel, des règles de confraternité pour tous les professionnels et confidentialité des échanges
- Anonymisation des données relatives au patient si **une** personne extérieure à sa prise en charge est présente lors de la réunion



Comment la mettre en œuvre ?

Les 6 étapes de la méthode

PATIENT TRACEUR EN VILLE

Les six étapes du parcours



1

Mobiliser les professionnels autour d'une problématique « parcours »



Un animateur
(ou un binôme de professionnels) appartenant à l'équipe de prise en charge du patient organise la rencontre d'analyse du parcours par les professionnels.

EXEMPLES DE PROBLÉMATIQUES



hospitalisations répétées non programmées chez des patients polypathologiques



ruptures de parcours en santé mentale



insatisfactions exprimées par les patients, cloisonnement entre secteurs sanitaires et sociaux...

2

Choisir le patient et les référentiels pour l'analyse du parcours

Ces choix sont discutés puis déterminés en équipe.

Le choix du patient répond à une situation reconnue problématique.

La recherche de référentiels permet d'analyser les bonnes pratiques et l'organisation du parcours.



3

Reconstituer le parcours et préparer la réunion avec les professionnels

- ➔ L'animateur identifie les principaux événements du parcours. Il prépare les guides d'entretien pour le patient et la réunion avec les professionnels.
- ➔ Il organise le recueil du point de vue du patient (entretien avec le patient et/ou le proche).
- ➔ Il invite à la réunion les professionnels de la prise en charge.



Les outils disponibles sur www.has-sante.fr

- > Conduite de la réunion entre professionnels avec exemple de guide d'entretien
- > Fiche de synthèse à remplir pour l'analyse du parcours patient

4

Entretien avec le patient

Les outils disponibles sur www.has-sante.fr

- > Exemple de document d'information à remettre au patient et/ou à son proche
- > Conduite de l'entretien avec le patient et/ou ses proches avec exemple de guide d'entretien

Le médecin traitant ou tout autre professionnel participant à la prise en charge du patient **l'informe et lui propose de participer à cette démarche d'analyse de son parcours.** Q

Entretien avec le patient ou son proche (30 à 45 min).



5

Réunir les professionnels pour analyser le parcours



La durée de la réunion est de 1h30 à 2h00.

Les outils disponibles sur www.has-sante.fr

- Conduite de la réunion entre professionnels avec exemple de guide d'entretien
- Fiche de synthèse à remplir pour l'analyse du parcours

6

Mettre en œuvre un plan d'améliorations et en suivre les effets

- Définir des objectifs d'amélioration, préciser qui en est responsable et quels sont les délais de mise en œuvre
- Privilégier des actions simples et pratiques

L'outil disponible sur www.has-sante.fr

- Fiche de synthèse à remplir pour l'analyse du parcours



- Anonymiser la fiche de synthèse
- L'animateur de la démarche s'assure auprès du ou des acteurs concernés que la situation s'est améliorée à la période indiquée dans le plan d'actions.
- Informer les professionnels impliqués, le patient et/ou ses proches du suivi des actions mises en œuvre.

Critères de réussite

LES 3 CRITÈRES DE RÉUSSITE DE LA DÉMARCHE

1

Être initiée par des professionnels de ville déjà regroupés ou ayant une volonté de travail en équipe pluriprofessionnelle

2

Impliquer des médecins traitants en lien avec les médecins de second recours

3

S'appuyer sur un coordonnateur/animateur facilitant la conduite du processus.

Les documents et outils disponibles

- Guide méthodologique HAS et une synthèse de la démarche
- Rapport d'expérimentation : des exemples d'utilisation

 Outils adaptables par l'équipe :

- Document d'information à remettre au patient
- Guide d'entretien pour le patient
- Guide d'entretien pour les professionnels
- Fiche de synthèse (à l'issue de la réunion d'équipe)

http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2614161/fr/le-patient-traceur-en-ville

Conclusion

Démarche qualitative, utile et faisable dans des contextes organisationnels variés

Démarche fondée sur la complémentarité entre le vécu du patient et celui des professionnels

Démarche qui développe ou renforce le travail en équipe, permet une meilleure connaissance des rôles de chacun, facilite les échanges d'informations entre professionnels de secteurs différents