# En résumé

- 1.Sélection d'un patient qui est actuellement hospitalisé et qui correspond aux critères de selection.
- 2.Rencontre du patient sélectionné et/ou ses proches pour recueillir son avis et son ressenti sur les conditions de sa prise en soin.
- 3.Réunion de l'équipe de professionnels de santé ayant pris en soin le patient pour faire une analyse de son parcours depuis son entrée à l'hôpital.
- 4.Définition et mise en oeuvre des solutions concrètes pour améliorer encore la prise en soin de nos patients .



# Consentement

- □ Je certifie avoir reçu oralement et par écrit toutes les informations nécessaires pour comprendre l'intérêt et le déroulement de la méthode
- □ J'ai disposé d'un temps de réflexion suffisant entre les informations recues et ce consentement avant de prendre ma decision.

A remplir par le patient	A remplir par les anima- teurs de l'entretien
Date et lieu	Date et lieu
Signature	Signature



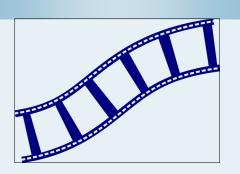
# **Information aux patients**

Evaluation de votre parcours par la méthode du **patient traceur** 

Pour améliorer continuellement la prise en charge des patients, nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins.

Cet entretien dure environ 30 minutes.

Cette plaquette a pour objectif de vous expliquer la démarche et de recueillir votre consentement libre et éclairé.



# Pourquoi vous interroger?

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients.

La méthode du patient traceur consiste à choisir des patients qui sont actuellement hospitalisés, à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement de santé jusqu'à ce jour, en prenant en compte leur propre expérience de l'hospitalisation.

#### Nous vous proposons d'être l'un de ces patients.

Nous souhaitons vous interroger sur votre perception des soins et sur les informations que vous avez reçues. L'objectif est d'identifier des situations qui pourraient justifier que des actions d'amélioration soient conduites pour améliorer la prise en charge des patients. Il ne s'agit pas de vous poser des questions sur votre maladie.

Si vous êtes d'accord, deux professionnels de l'établissement vous rencontreront pour vous écouter et vous poser quelques questions. La présence de proches est possible si vous le souhaitez.

# Quelques questions que vous vous posez peut-être?

#### Quel type de question peut-on me poser?

Il vous sera demandé par exemple si :

- vous avez été informé du déroulement de votre séjour et de vos soins,
- vous avez été informé des examens que vous alliez recevoir? De leurs résultats?
- on s'est préoccupé de l'existence de douleurs,
- on a pris en compte vos préférences alimentaires,
- vous avez été associé à toutes les décisions qui vous concernent,
- ... etc.

#### Puis-je vraiment parler librement?

Il est important de pouvoir donner votre opinion en tant que patient, de pouvoir vous exprimer. Votre perception concernant votre prise en charge dans le cadre de votre parcours de soins vient s'ajouter à l'analyse faite par l'équipe. L'ensemble des réponses est soumis au secret professionnel.

Les informations recueillies durant l'échange que nous aurons pourront être restituées à l'équipe à des fins d'amélioration des organisations et des pratiques. Si vous avez des éléments d'insatisfaction, ils seront pris en compte et ne modifieront pas la prise en soin que vous offriront les professionnels de santé.

# Puis-je refuser de répondre aux questions ?

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien; vous pouvez refuser à tout moment d'y participer bien qu'ayant donné votre consentement. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

