



ETHNA
EDUCATION THERAPEUTIQUE DU
PATIENT EN NOUVELLE AQUITAINE

Rencontre Info en ETP # 2

La méthode du patient traceur en ETP:
Une approche formative
pour les équipes et les bénéficiaires

Présenté par

Fanny Génolini (chargée de mission ETP et expérience patient, Ccecqa)

Anouck Parthenay (chargée de mission ETP, coordinatrice de formation, Ccecqa)

Webinaire du 19/01/2023

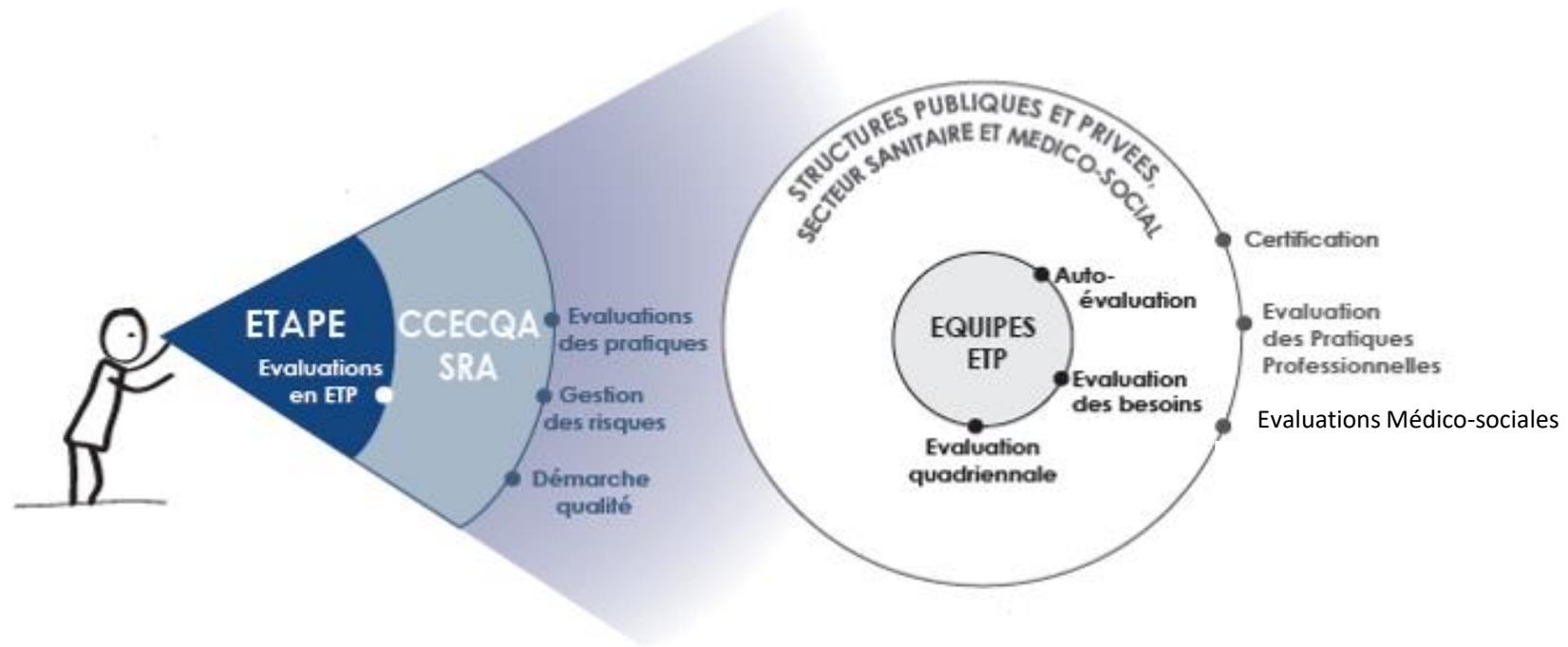
Définition de la méthode du Patient Traceur

Transférabilité en ETP

Vos questions

Les perspectives

La cellule ETAPE au CCECQA



- ▶ Une vision systémique des démarches d'évaluation
- ▶ Un renforcement de l'expertise « Patients »



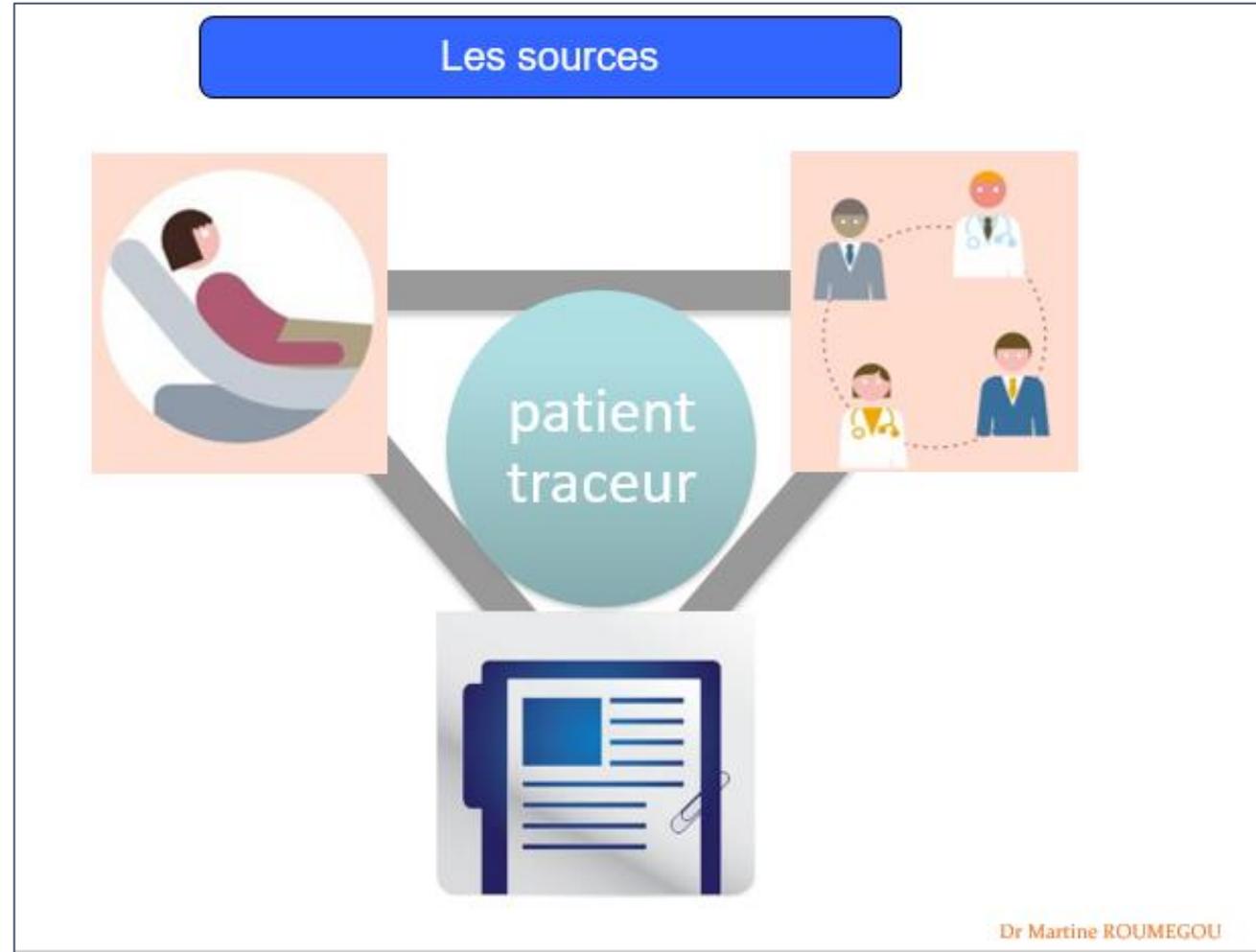
1

Définition

- Une Evaluation de Pratiques Professionnelles
- Méthode vient des Etats-Unis
- Intégration dans la certification par la HAS, en 2014
- Fait partie des méthodes traceuses (traceur ciblé, audit système,...)

Méthode du Patient traceur : Pourquoi?

- Améliorer la qualité
- Evaluer les organisations, les interfaces et la coordination
- Donner la parole au patient
- S'interroger en équipe sur la pertinence de ce qui est fait sur le parcours
- Avoir un regard sur la traçabilité dans le dossier



La mise en place et l'organisation du projet

Appui de l'établissement ou de politique institutionnelle

Gestion de projet

Animateurs ou binôme d'animateurs

Choix des référentiels

Permettant l'analyse de l'organisation de la prise en charge

Le choix du patient

Différents critères à prendre en compte: Pathologies, vulnérabilité, unités/services, projet de santé, activités réalisées (ETP?)

Différents critères à choisir: complexité de la prise en charge, équipes multiples, sortie proche ou est sorti de l'établissement, patient en réhospitalisation,...

Nécessité de l'accord du médecin référent

Information et accord du patient

Les animateurs viennent d'un service différent

Méthode du Patient traceur : Comment?

MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge
d'un patient dans l'établissement de santé.

1



IDENTIFICATION DU PATIENT

L'évaluateur choisit, en lien avec l'équipe, le patient pour lequel il souhaite mener l'évaluation. Il s'assure auprès de l'équipe que le consentement du patient a été recueilli. Le médecin présente la situation du patient.

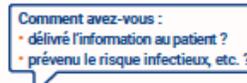


2

RENCONTRE AVEC LE PATIENT (et/ou les proches)

L'évaluateur :

- se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient traceur et s'assure que le patient a donné son accord ;
- s'entretient avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.



3



ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

(médecins, infirmiers, aides-soignants,
masseurs-kinésithérapeutes...)

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe soignante sur la prise en charge du patient depuis son entrée dans l'établissement, en s'appuyant sur son dossier.



Cette méthode n'est en aucun cas une évaluation des décisions diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe soignante.

Analyse combinée des **effets** et des **évolutions** du programme d'ETP



Les bénéficiaires

Changements attendus



L'équipe

Conséquences sur le fonctionnement



L'environnement

Intégration au sein de l'offre de soins



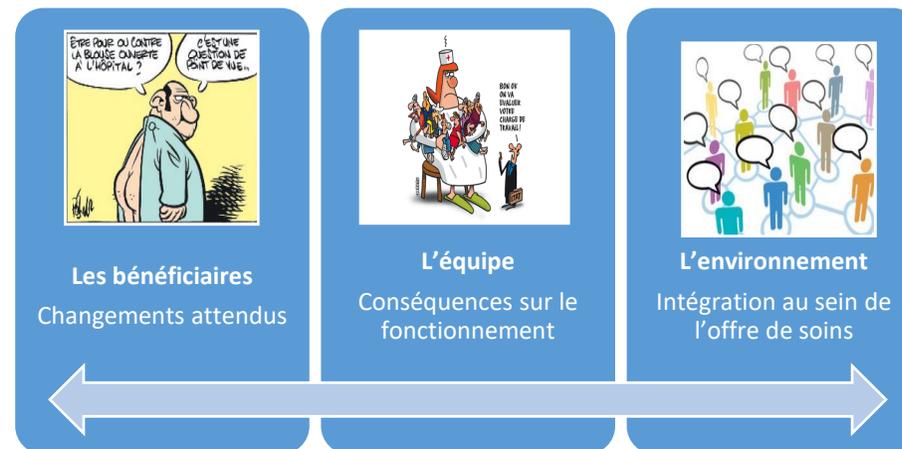


2

Transférabilité

Patient Traceur : Une méthode qui s'adapte à l'ETP

- Analogie entre les domaines qui sont évalués par la HAS et la méthode du Patient traceur développée en ETP.
- Interroger le patient sur les bénéfices qu'il perçoit lui-même par rapport à l'amélioration des compétences (compétences adaptations et auto-soins) ex: programme tourné sur l'information?
- Comment le patient perçoit-il la coordination dans l'équipe? (la cohérence des ateliers dans le programme, la cohérence des informations données...)
- En quoi le programme permet aux patients de trouver les bonnes personnes sur lesquelles s'appuyer? Ex: faciliter la coordination avec les associations de patient?
- Expertise globale du patient vis-à-vis du programme et non de son parcours personnel.



Patient Traceur : Une méthode qui s'adapte à l'ETP

Élément	Informer	Consulter	Impliquer	Collaborer	Habiliter/déléguer
But	Fournir au patient de l'information équilibrée et objective pour l'aider à comprendre le problème, les options possibles, les opportunités et les solutions.	Obtenir la rétroaction du patient sur les analyses, les options possibles et les décisions.	Travailler directement avec le patient tout au long du processus de façon cohérente pour s'assurer que ses préoccupations et aspirations sont comprises et prises en considération.	Forger un partenariat avec le patient à toutes les étapes du processus décisionnel, y compris l'élaboration des options possibles et l'identification de la solution préférée.	Confier au patient le soin de prendre la décision finale.
Engagement face au patient	« Nous vous tiendrons au courant. »	« Nous vous tiendrons au courant, nous serons attentifs à vos préoccupations et aspirations et nous vous ferons savoir de quelle façon vos commentaires auront influencé la décision. »	« Nous travaillerons avec vous pour faire en sorte que vos préoccupations et aspirations soient reflétées directement dans les options élaborées. Nous vous ferons savoir de quelle façon vos commentaires auront influencé la décision. »	« Nous compterons sur vos conseils et innovations pour trouver les solutions et intégrerons le plus possible vos conseils et recommandations dans les décisions. »	« Nous mettrons en œuvre ce que vous aurez décidé. »
Comment peut-on y parvenir?	<ul style="list-style-type: none"> • Dépliants • Brochures • Sites Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes de discussion • Discussions informelles • Entrevues structurées • Récits de patients • Communications et forums en ligne • Sondages • Boîtes à suggestions 	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers • Discussions en petits groupes • Groupes consultatifs d'experts • Sondages Delphi 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités consultatifs de patients et de citoyens • Prise de décisions participative 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités consultatifs de patients et de citoyens • Prise de décisions déléguée



Patient
Traceur



Patient
Traceur en ETP



- Le patient n'est plus uniquement un informateur sur l'évaluation du parcours de soins, il participe à l'évaluation des dimensions de l'ETP (bénéfices obtenus, la façon dont il perçoit la coordination, la manière dont l'ETP peut être susceptible d'améliorer l'offre de soin).
- Reconnaissance du patient comme un partenaire (ex: Interrogation du patient sur l'outil d'évaluation et les grilles en elles mêmes et leurs pertinences)
- Parole pour tous: Choix d'un patient lambda (et non un patient institutionnalisé, patient expert, ressources, partenaires, etc.)
- L'évaluation devient un outil supplémentaire de partenariat patient et soignant .

Mémoire Master Parcours éducatif. E.Cabra (2021)

Question de recherche: *En quoi la méthode du patient traceur peut aider les équipes?*

Méthode:

- Entretiens semi-directifs
- 6 répondants sur 14 personnes sollicitées (patients et pros)
- Questionnaire portant sur: les pratiques, leurs perceptions des évaluations en ETP, la connaissance des méthodes et outils de certification dont les traceuses, pertinence de l'outil

Résultats:

- 2/6 utilisent les méthodes traceuses
- Ciblées sur des moments spécifiques de la démarche éducative (le Bilan éducatif partagé, les activités éducatives, le bilan évaluatif final)

Les +	Les –
<ul style="list-style-type: none">• Pertinence si construit avec le patient• Méthode participative, collective• Evaluation « avec »• Expression du vécu• Génère un sentiment de valorisation et d'estime de soi auprès des patients• Mise en place de points d'amélioration• Démarche continue d'amélioration de la qualité	<ul style="list-style-type: none">• Professionnels dépendants• Trouver un patient volontaire• Chronophage• Difficulté d'acceptation du « jugement » patient• Valeur scientifique

Mémoire DU ETP. N.Paquero (2014)

Contexte

Augmentation du nombre de femmes présentant un diabète gestationnel
Service de gynécologie/Service de diabétologie d'un Centre Hospitalier

Objectif

Analyser le parcours par la méthode du patient traceur en vue de développer un programme d'ETP sur le diabète gestationnel

Méthode

- Rapprochement avec le service qualité de l'établissement
- Présentation de la méthode aux équipes de chaque service
- Rédaction du parcours de soins des patients
- Adaptation questionnaire patient et équipes
- Identification du patient
- Rencontre avec le patient/ Rencontre avec l'équipe

Analyse de la méthode du patient traceur

Le pré-requis

La présentation et l'explication de la méthode

Les points positifs

- Identifier les besoins du patient
- Organiser la prise en charge
- Confronter les points de vue
- Mesurer les rôles de chacun
- Valoriser le travail des professionnels
- Développer le travail collaboratif
- Permettre une vision globale de la prise en charge

Résultats

Le parcours de soins:

- L'orientation des patients n'est pas toujours faite en lien avec les recommandations
- Manque d'information sur le déroulé de la prise en charge comme facteur de stress

Le parcours éducatif:

- Manque trace synthèse du bilan éducatif
- Certains thèmes non abordés en consultation
- Actions éducatives non formalisées, non valorisées

Le partage d'information:

- Dossier informatisé, accessible à tous les soignants
- Dossier informatisé segmenté: 1 équipe rédige, l'autre ne peut que lire et non compléter
- Manque de traçabilité de certains documents

L'expérience patient

- Expression d'un manque d'autonomie
- Expression d'un stress/maladie

Adaptation de la grille patient (2022)

Contexte

Une suite au mémoire de Master

Travail commun entre ETAPE (F.Génolini), Dr M.Roumegou (CCECQA), Equipes (Dr D.Marouby, Coordonateur de l'UTEP de Saintonge), 1 patient (Mr D.)

Objectif: Adapter la grille de questionnaire à destination du patient et de l'équipe

Méthode

- Approfondissement de la grille initiale
- Travail commun avec mise en relation de l'expérience ETP/expérience méthode PT
- Aller-retour (relecture, propositions) avec l'UTEP de Saintonge
- Identification d'une équipe => identification patient
- Passation de la grille « patient » avec Mr D. et sa femme
- Passation de la grille « équipe » avec l'équipe de diabétologie (janvier 2023)

Résultats de la passation

Pré-requis

- Nécessité de bien connaître la grille de passation
- Réappropriation avec des questions ouvertes si besoin
- Présentation de la démarche/méthode au patient
- Rappel de certains moments en lien avec l'ETP

Points évoqués avec le patient	Réappropriation	Retour Patient. Mr D.
<p>Présentation de l'offre d'ETP</p> <ul style="list-style-type: none"> Le patient est informé des structures proposant une démarche ETP en rapport avec sa pathologie Le programme d'ETP est proposé au patient par le médecin traitant. Le programme d'ETP est proposé au patient par le spécialiste. Les proches et/ou aidants du patient sont informés de l'existence du programme Le patient reçoit des informations sur les différents spécialistes/intervenants qui interviennent dans le programme. Le patient est informé de l'objectif du programme ETP qui lui est proposé. Un support d'information est accessible pour le patient et son entourage pour les informer du programme. Le patient est informé des modalités pour contacter un membre de l'équipe du programme (coordonnées, permanence, etc.). 	<p><u>Pouvez-vous m'expliquer comment vous êtes arrivés à participer au programme d'ETP ?</u></p> <p><u>Quelles informations avez-vous reçues?</u></p> <p>Comment avez-vous été au courant du programme d'ETP ? Comment vous l'a-t-on présenté?</p> <p>A part vous, dans votre entourage, y a-t-il eu d'autres personnes d'informer sur l'ETP ?</p> <p>Comment le programme et ses intervenants vous ont-ils été présenté ?</p> <p>Quel(s) document(s) sur le programme vous a-t-il été fourni ?</p> <p>Quel(s) lien(s) vous a-t-on permis d'avoir avec l'équipe ?</p>	<p>Programme trouvé par sa femme sur Internet suite à des recherches de recettes de cuisine pour diabétique de type 1</p> <p>Contact téléphonique, prise de rendez-vous, déplacement d'une trentaine de kilomètre</p> <p>Pas d'intégration du médecin traitant : « ce n'est pas son boulot. Le médecin généraliste ne peut plus faire ce qu'il faisait avant, il n'a plus le temps. M., l'infirmière, c'est son travail »</p> <p>Excepté sa femme, pas de communication vers d'autres personnes de son entourage</p> <p>Présentation de l'offre ETP par l'IDE IPA avec les différents intervenants (dite, patient expert, ...)</p> <p>Mr D. sait qu'il peut contacter la diététicienne s'il en a besoin</p>

En résumé

- Quelles spécificités?

- Le double intérêt: La valorisation de la méthode au sein des certifications des établissements ET des évaluations en ETP
- Partenariat des patients et des soignants
- L'interdisciplinarité (équipes ETP, équipes de soins, patients)
- La coordination identifiée dans les programmes

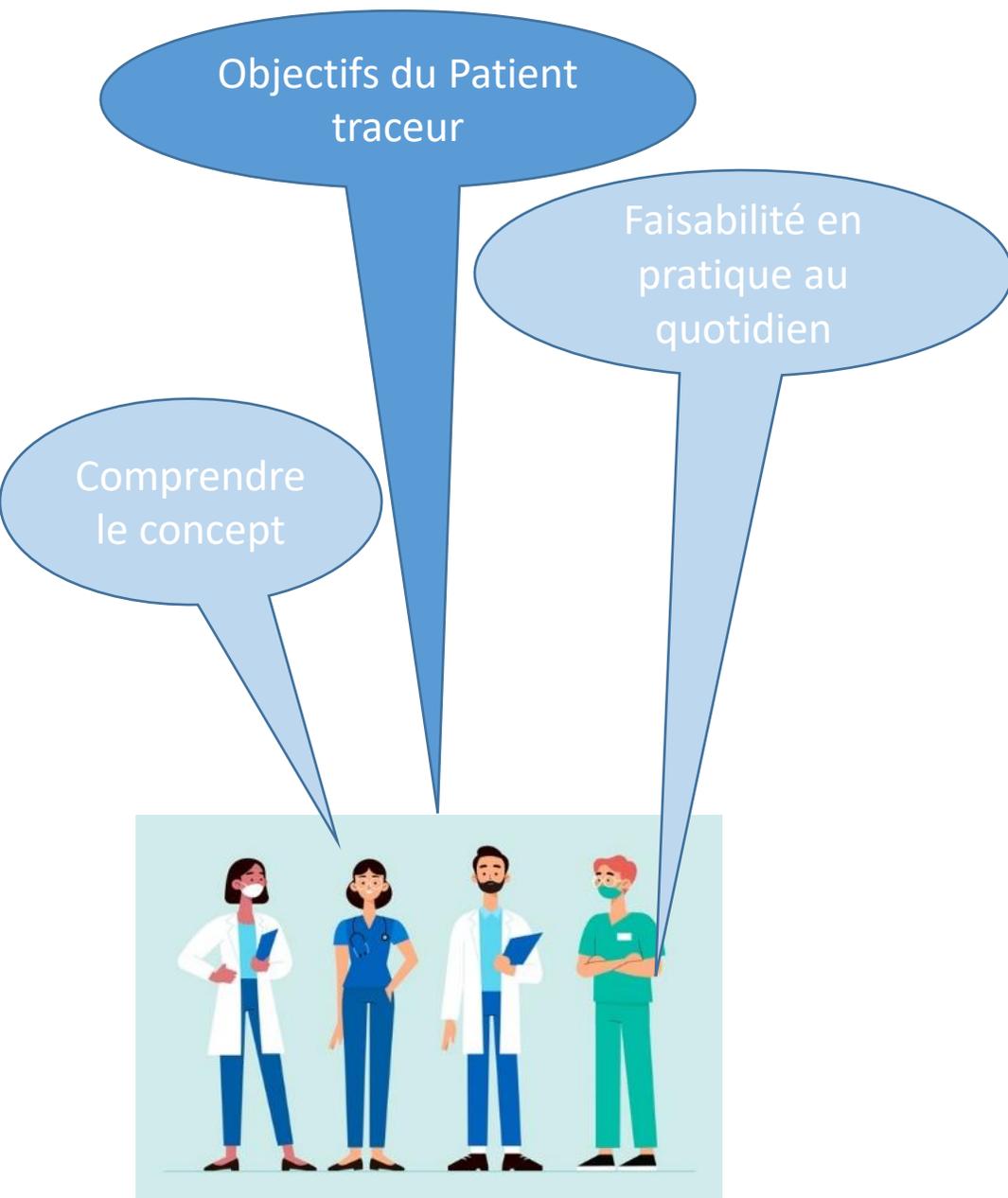
- Quelles adaptations?

- L'adaptation des grilles
 - Co-construction de la grille avec le patient
 - Lien avec la démarche éducative, le parcours
- L'approche et les valeurs ETP (bienveillance, non jugement,...) au service de la certification



3

VOS QUESTIONS



Réponse Ccecqa

- Donner la parole au patient dans le but d'améliorer les pratiques
- S'interroger en équipe pour identifier des actions
- Questionner la traçabilité
- Valoriser la prise en charge, le parcours ETP
- Identifier une nouvelle méthode pour les évaluations en ETP
 - Identification des effets
 - Analyse de la coordination, du partage d'informations,...
 - Regard croisé

Gestion de projets: Organisation, identification d'animateurs, de référents, rapprochement Responsable Qualité, info et consentement patient, etc...

- Étape de déploiement (étape stratégique)
- Étape de mise en œuvre:
 - Fixation de la date de rencontre et rappel des modalités de réalisation, du profil patient souhaité, des professionnels à rencontrer (J-20)
 - Confirmation du profil J-1
 - J 0: rencontre patient puis équipe

Comment bien
choisir le
patient
traceur?

Rôle et pouvoir du
Patient Traceur

Quel statut pour
le Patient Traceur



Réponse Ccecqa

- Pas de patient traceur type, les profils sont déterminés par l'équipe (cognitif, temps spécifique d'évaluation du parcours, fin de parcours ou sortie, en cours de prise en charge...)
- La nécessité du consentement
- La dimension « Patient » est plus large que l'individu: Entourage, Patient/entourage

- Pas de méprise entre Patient expert, ressource...et patient traceur
- C'est un retour d'expérience d'un patient
- Il n'y a pas de formation patient traceur pour les patients

- Les RU, les patients expert/partenaire ne sont pas des patients traceurs. Ils auront davantage une place au sein de l'équipe et pour la rencontre avec le patient
- Si l'animateur/évaluateur est un patient expert/partenaire, il viendra d'un programme différent

Jusqu'à quand remonter dans le parcours du patient concernant l'évaluation du patient traceur (ex : au moment où le patient a reçu son ordonnance d'ETP) ?



- Raisonnement en thématiques évaluées (ex: les modalités d'admission, s'il y a 3 semaines ou 6 mois, sont intéressantes à évaluer; la traçabilité de suivi)
- Le Patient Traceur explore des étapes clefs de la prise en charge
- Adaptation possible voire focus sur certaines étapes de la prise en charge
 - Dépend de vos objectifs d'évaluation
 - Identification profil de patient
 - Identification des personnes impliquées
 - ...

Avoir la procédure du patient traceur



Réponse Ccecqa

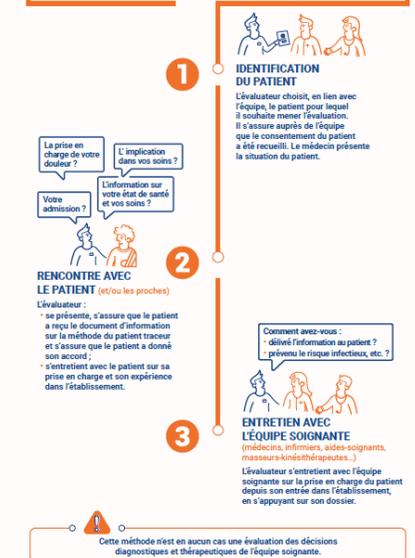
Synthèse en 2 temps:

- À chaud, oralement, à l'issue de la rencontre équipe, en reprenant les points positifs et ceux à améliorer
- Synthèse écrite qui reprend l'intégralité des constats (positifs et négatifs), adressée aux responsables équipe
 - Permet une traçabilité
 - Permet un partage avec l'intégralité de l'équipe

- La proposition d'action d'amélioration doit venir de l'équipe, gage de leur réussite !, d'où l'intérêt d'une participation de l'ensemble de l'équipe et pas uniquement ceux ayant participé à la rencontre
- Propositions d'actions d'amélioration attendues à l'issue de l'envoi de la synthèse.

MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge d'un patient dans l'établissement de santé.





4

Les perspectives

Méthode du Patient traceur : En 2023

Vendredi 7 mars

Sensibilisation Patient
Traceur en ETP | CCECQA

Jeudi 23 mars

Mardi 19 septembre

FORMATION - Les
évaluations des programmes
d'ETP | CCECQA

Jeudi 8 juin

Jeudi 16 novembre

Formation Evaluer
ensemble

Accompagnement possible sur site

- Formation sur site
- Animation et/ou co-animation d'un patient traceur
- Rédaction de la synthèse

Merci de votre attention

Pour nous contacter : cellule.etape@ccecqa.asso.fr

Site du Ccecqa: <https://www.ccecqa.fr/>