

Mes proches peuvent-ils participer ?

Le recueil du ressenti de vos proches nous intéresse également.

Si vous en êtes d'accord, nous pourrions les rencontrer, en même temps que vous, pour les interviewer sur votre séjour.

Il vous appartient alors de les informer et les prévenir de l'heure programmée pour l'entrevue.

Et je peux dire tout ce que je pense ?

Oui, bien sûr !

Ressenti positif et/ou négatif !

C'est tout l'intérêt de vous rencontrer.

Nous nous baserons sur votre ressenti pour interroger les équipes qui vous ont pris en charge.

Soyez sans crainte, nous ne vous mettrons jamais en position délicate vis-à-vis de l'équipe, car elle s'inscrit dans cette démarche d'amélioration de la qualité.

Et, en pratique, ça se passe comment ?

Un ou 2 jours avant l'audit, le médecin et/ou le cadre de santé vous demande si vous acceptez de participer à cette enquête.

La veille, le cadre de santé vous informe de l'horaire de venue des professionnels qui viendront vous interviewer.

Le Jour J, les auditeurs (2 ou 3 personnes) vous questionneront pendant 20 à 30 min.



H.I.A. Legouest

27 avenue de Plantières
57 077 METZ Cedex 03
Téléphone : 03.87.56.46.46
Télécopie : 03.87.74.69.95
Messagerie : secretariat.chefferie@hia-legouest.fr

Information des Usagers n° 4

- **Création** : août 2016 / Groupe de travail « Droits des patients »
- **Validation** : septembre 2022 / CDU
- **Mise à Jour** : Aout 2022
- **Date de validité** : Aout 2025



H.I.A. Legouest



L'AUDIT « PATIENT TRACEUR »



Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) et vous pouvez nous aider à améliorer l'organisation de la prise en charge des patients.

Qu'est-ce qu'un Audit « Patient-Traceur » ?

A quoi ça sert un Audit « Patient Traceur » ?

Le « Patient Traceur » est une démarche d'analyse et d'évaluation du parcours d'un patient hospitalisé au sein de l'établissement.

L'analyse de votre parcours pendant votre séjour permet d'identifier les points à améliorer pour une meilleure prise en charge des patients à venir.

Il s'agit d'une méthode utilisée par les experts-visiteurs de la HAS (Haute Autorité de Santé), lors de la visite de certification.



Comment ça se passe ?

La méthode d'audit « Patient Traceur » repose sur des entretiens réalisés par des professionnels formés et volontaires, permettant :

- ◇ **Le recueil du ressenti, du vécu d'un patient hospitalisé** sur :
 - ◇ le déroulement de son séjour,
 - ◇ la prise en charge :
 - ◇ dans le service,
 - ◇ en radiologie,
 - ◇ en consultations,
 - ◇ au bureau des entrées,
 - ◇ par les brancardiers
 - ◇ ...
- ◇ **Le recueil** d'informations complémentaires **auprès des professionnels** ayant participé à cette prise en charge (organisation, maîtrise des procédures, protocoles, ...)

Pendant ce dernier entretien collégial, les participants analysent les pratiques mises en œuvre et détectent les axes d'amélioration réalisables, définissent un plan d'actions. Il sera suivi par le chef de service, le cadre de santé et la Cellule Qualité-Gestion des Risques.

Pourquoi moi ?

Vous avez été sollicité(e) pour un entretien car vous :

- ◇ Séjournez dans un service d'hospitalisation de l'établissement,
- ◇ Êtes hospitalisé(e) pour une pathologie dite « prévalente* » dans le service,
- ◇ Êtes – idéalement - proche de la sortie (date fixée à moins de 48—72 heures),
- ◇ Acceptez d'être interviewé(e) par des professionnels,
- ◇ Acceptez de témoigner de votre ressenti lors de ce séjour hospitalier,
- ◇ Avez, peut-être, bénéficié de prises en charge par des professionnels extérieurs au service (radiologie, consultations, kiné, brancardiers...).

* prise fréquemment en charge au sein de l'établissement

