



## Engagez-vous dans l'écoute des patients !

### Associez les Représentants des Usagers (RU) aux démarches « patient traceur »

**Vous avez déployé les démarches « patient traceur » au sein de votre établissement ?**

**Vous souhaitez mener un projet en collaboration avec les Représentants des Usagers ?**

**Vous souhaitez développer le recueil de la parole des patients ?**

**Ce projet est pour vous !**

Ce projet propose d'associer les RU à l'entretien du patient lors de la réalisation des « patients traceurs ». Cette coanimation par un binôme RU - Soignant permettra une meilleure prise en compte de l'expérience du patient et le développement de pratiques collaboratives avec les RU.

Ses objectifs sont les suivants :

- Engager des actions d'amélioration grâce aux informations recueillies lors des entretiens avec le patient
- Développer la coopération entre les RU et l'établissement dans une démarche liée à l'Expérience Patient
- Faire connaître et développer le rôle des RU dans l'établissement

Une nouvelle dynamique autour des démarches « patient traceur » en partenariat avec les RU

L'expérience des patients est le vécu, le ressenti, la perception du patient sur son parcours de prise en charge

Un meilleur recueil du vécu du patient par l'échange avec le RU lors de l'entretien

Permet aux RU de mener une démarche auprès du patient

Des actions d'amélioration au plus près aux attentes et besoins des patients à brève échéance

Le développement de la démocratie sanitaire accroît l'implication des usagers dans les établissements de santé



Elle est reconnue comme un des éléments essentiels de la qualité des soins et constitue l'un des thèmes de la certification V2020

Le « patient traceur » : une méthode connue et appréciée des professionnels de santé

## ❖ *Les étapes*

<b>Etape 1 : Répondre à l'appel à participation avant le 15 septembre 2020</b>
<p>➔ Les pré-requis :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Une pratique de la démarche « patient traceur » au sein de l'établissement</li><li>• Profil du trinôme : expérience de collaboration et relation de confiance<ul style="list-style-type: none"><li>• Soignant médical ou paramédical : pratique de la démarche « patient traceur »</li><li>• Représentant des Usagers : formé à l'écoute ou impliqué dans la médiation</li></ul></li></ul> <p>Profil du coordonnateur du projet : coordonne et/ou participe à la démarche du « patient traceur » au sein de l'établissement et s'intéresse à l'Expérience Patient</p> <p>➔ S'engager à mettre en œuvre des « patient traceur » selon la méthodologie proposée, dans le trimestre suivant la formation</p> <p>➔ Valider l'engagement dans le projet par la direction générale de l'établissement qui désigne le coordonnateur du projet et le binôme RU - Soignant en lien avec la Commission des Usagers</p>
<b>Etape 2 : Participer à la formation - action le 15 octobre 2020 (Paris)</b>
<p>➔ Participer activement en trinôme RU - Soignant - Coordonnateur à la formation en présentiel</p>
<b>Etape 3 : Mettre en œuvre les démarches « patient traceur » avec les RU : d'octobre à janvier 2021</b>
<p>➔ Réaliser au minimum deux démarches « patient traceur » et en faire le bilan</p>
<b>Etape 4 : Participer au débriefing du projet « patient traceur » associant les RU » : février 2021</b>
<p>➔ Partager son expérience de mise en œuvre des démarches « patient traceur » lors d'un débriefing avec les participants à la formation</p>

## ❖ *L'accompagnement par la STARAQS*

- ➔ Une formation - action
- ➔ Un suivi individualisé du projet avec un point d'étape avec le Coordonnateur
- ➔ Un débriefing collectif suite à la réalisation des « patients traceurs »
- ➔ Une journée régionale « Expérience Patient » avec partage des résultats et retour d'expérience

## ❖ *Le timing du projet*

- ➔ Date de clôture des inscriptions : **15 septembre 2020**
- ➔ Déroulement du projet : **octobre 2020 à février 2021**

[Pour vous inscrire, cliquez ICI](#)