

Outil 2. Exemple de document d'information à remettre au patient et/ou à son proche

Présentation de la démarche du patient traceur au patient et/ou à son proche

Les professionnels ou équipes qui vous soignent s'interrogent régulièrement sur leurs pratiques et l'organisation pour améliorer les soins aux patients.

Pour améliorer la prise en charge des patients, nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur les soins et les aides dont vous avez bénéficié, leur organisation, les informations que vous avez reçues, la communication entre les professionnels qui vous soignent et vous accompagnent.

Cet entretien durera environ 30 à 45 minutes.

Pour cela, il est nécessaire d'identifier un patient pour lui poser des questions sur son expérience des soins et de leur organisation.

Nous vous proposons d'être ce patient.

Cette analyse de votre parcours de santé se fait entre professionnels qui vous soignent et vous accompagnent sur le plan médicosocial et social. Ils recueillent votre opinion. Ils discutent de votre prise en charge, à partir de votre dossier. Les informations nécessaires à l'analyse de votre parcours seront partagées. L'objectif est d'identifier des pistes d'amélioration de votre prise en charge.

Si vous en êtes d'accord, un professionnel de santé ou un représentant d'utilisateur va vous rencontrer (ou vous appeler par téléphone) pour vous écouter et vous poser quelques questions. Avec votre accord, il peut également rencontrer votre proche.

Quel type de questions peut-on vous poser ?

L'entretien ne portera pas sur votre état de santé mais sur l'organisation de votre parcours. Il vous sera demandé par exemple si vous avez été informé des examens à faire, de leurs résultats et si vous avez bien compris les informations délivrées.

Il est important de pouvoir donner librement votre opinion et de pouvoir vous exprimer

Votre opinion sur ces différents sujets est très importante. Elle vient s'ajouter à d'autres informations recueillies au travers de l'échange au sein de l'équipe, de données issues de l'observation, notamment du dossier médical. Toutes ces données seront confidentielles. Les informations recueillies feront l'objet d'échanges uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche du patient-traceur.

Pouvez-vous 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 même après avoir donné votre consentement. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

Nous vous remercions de votre contribution à l'amélioration de la qualité des soins.

Janvier 2016