

Une méthode d'évaluation du ressenti du patient

La qualité et la sécurité des soins sont au cœur des préoccupations des professionnels de terrain, des institutions et des tutelles. De nombreux outils d'évaluation et d'amélioration sont disponibles et utilisés par les professionnels afin de mieux organiser et sécuriser le parcours de santé des patients.

Les patients ont une place dans le système de santé à travers les associations, les Comités des Relations avec les Usagers des établissements de santé ou les Conseils de la Vie Sociale dans les structures médico-sociales. Ils sont également de plus en plus « outillés » à titre individuel pour participer activement à leur prise en charge à travers des programmes d'éducation thérapeutique et d'autres outils d'information et d'apprentissage.

Cependant, accaparés par le souci de répondre aux exigences de bonnes pratiques dans un contexte de forte pression de rentabilité, les professionnels se sentent parfois détournés de leur préoccupation première : répondre aux besoins du patient afin d'améliorer son bien-être.

Le Shadowing développé par le Patient and Family Centered Care de l'université de Pittsburgh (USA) permet d'évaluer le ressenti du patient et de son entourage sur une portion prédéfinie de son parcours de santé. Il prend en compte le fait que l'expérience vécue par le patient dépend non seulement de la qualité des soins mais aussi des éléments qui entourent les soins. Il fait apparaître que les priorités des usagers peuvent être différentes de celles des professionnels.

Le CEPPRAL a expérimenté le Shadowing dans 15 établissements de la région Rhône-Alpes et vous propose désormais des formations, un kit-outil et la possibilité d'être accompagné dans cette démarche.

OBJECTIF

Le Shadowing consiste à recueillir en temps réel le ressenti du patient sur un segment de parcours de santé afin de répertorier les points positifs et les points négatifs du point de vue du patient et/ou de son entourage. L'objectif du Shadowing consiste à améliorer le vécu des patients et de leur entourage.

LES ACTEURS ET LEUR RÔLE

- Le comité Shadowing (constitué d'un membre de la direction, un coordonnateur et un soignant) : organise la logistique du Shadowing, identifie le parcours et les patients, réalise la communication auprès de l'équipe et contacte les patients.
- Le shadower : personne chargée de suivre le patient, de recueillir le ressenti/les commentaires du patient et de son entourage.
- Le patient/l'entourage, suit son parcours avec le shadower sur certaines portions.
- Le groupe pluriprofessionnel associé à des représentants des usagers : est chargé de prendre les décisions, planifier et suivre les actions à mettre en place suite à la synthèse des suivis patients d'un même parcours.

LES ETAPES DE LA METHODE

Comité Shadowing	Etape 1 : choix du parcours
	Choisir le parcours ou segment de parcours à évaluer. Par exemple un parcours sur lequel des difficultés ont été identifiées mais non expliquées.
	Etape 2 : choix du shadower
Comité shadowing / shadower	Choisir une ou plusieurs personnes si possibles extérieures au service chargées de suivre les patients. Le shadower doit posséder des qualités de savoir être (empathie, ouverture d'esprit...).
	Etape 3 : organisation du suivi patient
Shadower et groupe pluriprofessionnel	<ul style="list-style-type: none">› Identifier les patients, le jour de suivi...› Informer l'équipe du/des service(s) concerné(s).
	Etape 4 : organisation de la rencontre avec le patient
	Contacter le patient au préalable pour lui proposer de participer. Avec son consentement, lui donner un lieu et une heure de rendez-vous.
Shadower et groupe pluriprofessionnel	Etape 5 : le suivi patient
	<ul style="list-style-type: none">› Suivre le patient, observer les faits, recueillir son ressenti.› Réaliser la synthèse des suivis de plusieurs patients sur un même parcours.
	Etape 6 : prise de décisions
Shadower et groupe pluriprofessionnel	<ul style="list-style-type: none">› Restituer les résultats,› Prendre des décisions d'actions et les mettre en œuvre.

POURQUOI UTILISER LA METHODE SHADOWING ?

Pour les établissements, le Shadowing est l'occasion de communiquer et de valoriser leur implication dans les démarches qualité auprès des patients.

Pour les soignants, le Shadowing est une méthode simple, basée sur « l'humain », qui permet de prendre conscience de la réalité des soins du point de vue du patient.

Pour les patients, c'est l'occasion de s'impliquer dans des décisions qui les concernent au sein des établissements.

CONTACT

Dr Claire CHABLOZ
Mme Flora BAGOUET

claire.chabloz@chu-lyon.fr
flora.bagouet@chu-lyon.fr