1. Guide d’entretien avec le patient : recommandations et grille d’entretien

**Recommandations pour la rencontre avec le patient**

#### Présentation du contexte

Cette rencontre s’inscrit dans le cadre de l’analyse de la prise en charge d’un patient par la méthode du patient-traceur. Le patient a été informé préalablement des objectifs et modalités de la méthode du patient-traceur. Il a donné son accord pour être rencontré (consentement oral). Cet entretien diffère de celui habituel entre le patient et les soignants. En effet, l’objet de cet entretien est d’évaluer la perception qu’a le patient de sa prise en charge. L’échange ne doit pas être orienté sur la maladie du patient, tout en laissant le patient s’exprimer. L'entretien doit suivre l'histoire et le vécu du patient.

L’entretien est confidentiel et est soumis au secret professionnel. L’échange dure environ 30 minutes. Sa durée s’adapte au patient, à son état général, à son souhait. Un questionnaire d’entretien est proposé dans ce guide. Il doit être adapté au patient, au contexte et spécificités de sa prise en charge par les équipes. Il sert de repère et de « mémo », et doit être utilisé avec souplesse pour s’adapter au rythme du patient. Il est organisé autour du parcours du patient, et interroge différentes thématiques de sa prise en charge : prise en charge de la douleur, passage au bloc opératoire, respects des droits du patient, etc.

Il est nécessaire de réaliser l’entretien avec le patient dans un endroit calme et propice à la confidentialité (éviter les lieux de passage, veiller à ne pas être dérangé au cours de l’entretien, réaliser l’entretien en dehors des repas, etc.).

Un vocabulaire simple et clair est utilisé avec une attitude bienveillante et empathique. Il importe de laisser parler les patients, de reformuler éventuellement les questions pour mieux se faire comprendre ou les réponses du patient pour s’assurer de bien comprendre ce que le patient a voulu exprimer, et de recentrer l’échange sur les objectifs de l’entretien si nécessaire.

#### Rappel des objectifs de la rencontre et thématiques abordées

L’objectif de cette rencontre est de recueillir la perception du patient sur sa prise en charge et d’évaluer des éléments factuels tels que la prise en charge effective de la douleur.

Ainsi plusieurs thématiques de la prise en charge sont analysées avec le regard du patient : son information, la continuité des soins, les délais d’attente, la confidentialité, le respect de l’intimité, la bientraitance, etc.

#### Principes guidant la rencontre avec le patient

Il est essentiel de laisser un espace de parole, d’expression au patient pour recueillir son point de vue, de le mettre en confiance avant de poser des questions plus précises.

Pour ce faire, des questions ouvertes non orientées permettront au patient de s’exprimer sur son vécu. Ces questions seront complétées par des questions fermées portant sur des aspects de la prise en charge que le patient n’aura pas abordés spontanément et que la personne qui interviewe le patient souhaite appréhender.

#### Exemples de questions ouvertes

Racontez-moi votre arrivée à l’hôpital/clinique ? Comment cela s’est-il passé ?

Comment s’est déroulée ensuite votre hospitalisation ?

Pour tout ce qui est de l’ordre de l’aide au quotidien, comment cela s’est-il passé ?

#### Exemples de questions fermées

Quand vous êtes arrivé dans le service, a-t-on vérifié votre identité ? Et au bloc opératoire ?

Vous a-t-on présenté la notion de personne de confiance, et proposer d’en désigner une ?

Vous a-t-on remis le livret d’accueil ?

**Grille d’entretien avec le patient**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Certification V2014) |
| **Admission et accueil du patient et de son entourage*****À l’admission*** | Racontez-moi votre arrivée à l'hôpital. Par quel service êtes-vous arrivé ?Êtes-vous passé par les urgences ? Êtes-vous passé par les admissions ?Avez-vous été admis directement depuis votre domicile dans le service ? Avez-vous été transféré d'un autre établissement de santé ? * Comment s’est passée l’attente ?
* Vous a-t-on expliqué les conditions de votre prise en charge ?
* Avez-vous eu les réponses à toutes vos questions ?
 | 10c, 16a, 18a |
| **Admission-accueil***Aux urgences* | Avez-vous séjourné aux urgences ?Comment s’est passé votre séjour aux urgences ? Avez-vous toujours eu des réponses adaptées à vos besoins (par exemple : confort de l’attente, intimité, prise en charge de la douleur ou de l’angoisse) ?Avez-vous eu les informations dont vous aviez besoin ? Avez-vous pu conserver des relations avec vos proches ? Combien de temps êtes-vous resté aux urgences ? | 10b10a, 10b, 10d (proche)12a25a |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Certification V2014) |
| **Admission et accueil du patient et de son entourage***Dans le service* | Concernant votre accueil dans votre chambre, dans le service, comment cela s’est-il passé ? Le personnel s’est-il présenté ? D’une manière générale, savez-vous de qui il s’agit lorsqu’un professionnel vient vous voir ?Quelles étaient vos questions à votre arrivée ? Avez-vous eu des réponses à toutes vos questions ?Combien de temps avez-vous attendu avant d’être pris en charge ? Vous a-t-on remis le livret d’accueil, voire le livret spécifique du service ? Si oui, à quel moment ?Vous a-t-on parlé de la personne de confiance et vous a-t-on proposé d’en désigner une ?Vous a-t-on informé de la possibilité de rédiger des directives anticipées ?Êtes-vous informé que vous avez le droit d’accéder à votre dossier médical ? | Réf. 10, 11, 12, 13, 16a, 19a, Réf 25 |
| **Admission et accueil du patient et de son entourage** | Vos proches peuvent-ils facilement venir vous voir en ce qui concerne les horaires de visite, la possibilité d’hébergement (question pour les proches également) ?Proches Comment vous êtes-vous senti considéré par l’équipe de soins ? Vous sentez-vous considéré comme des alliés, des partenaires par les professionnels ?Avez-vous eu l’impression quelque fois d’être mis à l’écart ?*Pour les parents des enfants hospitalisés*Avez-vous la possibilité de venir voir votre enfant à tout moment (hormis prescription particulière dans l’intérêt de l’enfant) ?*Pour les proches d’un patient handicapé*En cas de situation d’handicap du patient, pouvez-vous en tant qu’accompagnant de cette personne être présent en continu auprès de votre proche ?Pour les patients et/ou prochesEn cas de situation grave : pouvez-vous échanger régulièrement avec les professionnels pour prendre des informations, exprimer vos inquiétudes ? Avez-vous pu rencontrer des psychologues ? Y a-t-il un lieu dédié où vous pouvez vous retrouver avec vos proches, ou vous pouvez discuter avec les professionnels? | **Réf. 10** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Manuel de certification V2014) |
| **Information du patient****Consentement et participation du patient** | Avez-vous été régulièrement informé sur votre maladie et son évolution, vos examens (la date prévue, et les résultats de ces examens), votre traitement ? Avez-vous toujours compris ce que l’on vous disait, avez-vous pu redemander des explications si nécessaire ?Saviez-vous à qui poser vos questions ? Vous a-t-on sollicité pour connaître votre avis, votre point de vue ? Avez-vous pu donner votre avis ? Avez-vous pu participer aux décisions qui vous concernaient ?Avez-vous été informé des complications possibles (bénéfices-risques) avant des examens dits « invasifs » ?Avez-vous eu accès pour votre information à des ressources extérieures (association de patients, d’usagers, de bénévoles, etc.) ?Souhaitiez-vous que votre entourage soit associé à votre prise en charge ? Si oui, vos proches ont-ils été informés de votre état de santé, de vos examens, de votre traitement ? Si oui, comment ont-ils été associés aux décisions concernant votre prise en charge (question pour les proches également) ? Y a-t-il eu un problème dans la réalisation de vos soins (recherche d’événement indésirable) ? Comment en avez-vous été informé ? Qu’est-ce qui vous en a été dit ? | 11a |
| **Prise en charge médicamenteuse** | Concernant la prise des médicaments, y a-t-il des points particuliers que vous voudriez signaler ?Aviez-vous déjà des médicaments à prendre avant votre arrivée à l’hôpital ? Comment cela s’est-il passé ? Vous a-t-on demandé votre traitement personnel à l’entrée ? Vos ordonnances ? L’(les)avez-vous remis (ses) au personnel ?Avez-vous été informé sur les traitements médicamenteux, leurs effets, les modalités de prises, leurs effets indésirables potentiels ? Vous a-t-on informé lors de la modification de traitement ?Vous a-t-on aidé à la prise du médicament (si besoin) ? | **Réf. 20** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Manuel de certification V2014) |
| **Prise en charge de la douleur** | Avez-vous eu mal pendant cette hospitalisation ?Dans tous les cas, a-t-on recherché si vous aviez mal, éventuellement plusieurs fois ? A-t-on évalué votre douleur au moyen d’une réglette ou d’une échelle ?Si vous avez eu un traitement pour soulager votre douleur, a-t-il été efficace ?Si non, l’avez-vous dit au médecin ou à l’infirmière et a-t-on modifié votre traitement ?Allez-vous mieux maintenant ? | 12a |
| **Éducation thérapeutique****du patient** | Concernant votre maladie, votre traitement, les changements à apporter à votre mode de vie, la façon de suivre votre maladie, comment vous a-t-on impliqué ? Avez-vous eu des moments d’échange pour que les professionnels identifient avec vous ce que vous avez besoin d'apprendre pour mieux comprendre votre maladie, votre traitement et les raisons de le suivre régulièrement, reconnaître des symptômes ? Vous a-t-on expliqué, montré, fait faire certains gestes pour être plus autonome dans la gestion de votre maladie (par exemple mesure de la pression artérielle, du souffle, de la glycémie, injection) ?Avez-vous participé à des séances d’éducation thérapeutique en groupe (le cas échéant) ? Avez-vous le sentiment aujourd’hui de pouvoir gérer votre maladie, anticiper les problèmes, adapter votre traitement à vos besoins ?Vous a-t-on donné les coordonnées de professionnels ou d'équipe qui vous proposeront après la sortie des séances d'éducation pour vous aider à bien gérer vos traitements, les changements à apporter à votre mode de vie en lien avec la maladie ? | 23a |
| **Identification****du patient** | À votre arrivée dans l’établissement et dans le ou les services, comment a-t-on vérifié votre identité (carte d’identité, passeport, permis de conduire) ? Quels sont les autres moments où on a revérifié votre identité ?A-t-on vérifié votre identité au bloc opératoire ?Avant tout examen ou traitement ?Portez-vous un bracelet d’identification ? Si oui, les professionnels et en particulier « les nouveaux professionnels » ont-ils regardé votre bracelet ? | **15a** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Manuel de certification V2014) |
| **Bloc opératoire** | Vous êtes passé au bloc opératoire. Pouvez-vous me raconter votre parcours de la préparation à votre retour du bloc opératoire dans votre chambre et la manière dont vous l’avez vécu ? Avez-vous été informé du bénéfice et des risques de l’intervention et de l’anesthésie ? A-t-on recherché votre consentement ?Si ces points n’ont pas été évoqués antérieurement avec le patient : Concernant la préparation préopératoire : interroger le patient sur information, identification, intimitéConcernant les conditions de brancardage : interroger le patient sur intimité, sécurité, confidentialitéConcernant les conditions d’accueil au bloc : interroger le patient sur identification, délai de prise en charge, surveillanceConcernant les conditions de prise en charge en salle de réveil : interroger le patient sur intimité, confidentialité, douleur, confort. | 26a |
| **Prise en charge nutritionnelle** | Comment s’est passée la prise de vos repas ? A-t-on pris en compte vos attentes et besoins ?Vous a-t-on pesé lors de votre hospitalisation ? Si vous en avez eu le besoin, avez-vous pu être aidé pour la prise des repas ? Êtes-vous satisfait des repas ? | 6c, 19b |
|  |
| **Transfusion** | Vous a-t-on informé des raisons pour lesquelles vous alliez être/vous avez été transfusé ? Comment ? A-t-on recherché votre consentement ?Vous a-t-on expliqué la nécessité de réaliser un bilan biologique après votre transfusion ? | 8j |
| **Environnement** | Que pensez-vous des chambres, du ménage, de l’état de propreté ? Le service est-il calme ? Pouvez-vous vous reposer dans de bonnes conditions ? La température est-elle agréable ? | Réf. 7 |
| **Sécurité des biens et des personnes** | Vous sentez-vous en sécurité dans la chambre, dans l’hôpital ?Comment s’est-on assuré de la sécurité de vos biens ? | 6a |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Manuel de certification V2014) |
| **Droits du patient** | Comment se passe le contact avec les professionnels ?Vous êtes-vous senti écouté, aidé pour tous les gestes (toilette, habillement, repas, déplacement, etc.), informé au quotidien ? Votre accès aux toilettes, au bassin ont-ils été facilités ? Question à poser uniquement pour les patients continents : est-il arrivé que l’on vous mette une protection urinaire pour plus de facilité ?Avez-vous été aidé rapidement pour toutes les situations d’inconfort ?IntimitéAvez-vous eu le sentiment d'être respecté dans votre intimité (rideaux, paravents, portes fermées) Comment votre intimité a-t-elle été respectée dans les différentes situations que vous avez rencontrées ? Au moment des toilettes par exemple ou de certains examens, avez-vous pu bénéficier de rideaux, de paravents, les portes étaient-elles toujours fermées dans ces moments-là ? Les conditions de réalisation de ces soins ou examens vous ont-elles parues respectueuses de votre dignité ?DignitéPlus généralement, que pouvez-vous dire concernant le respect de votre dignité (écoute, respect, bienveillance, empathie, etc.) ? ConfidentialitéComment a été prise en compte la confidentialité des informations qui vous concernent ? Y a-t-il eu des moments où la confidentialité des informations vous concernant n’a pas été respectée ? Lors de votre transport ?Droits d’accès aux soins de santéVotre situation personnelle sur un plan social ou économique peut-elle constituer un frein pour votre prise en charge médicale ? Dans ce cas, avez-vous pu l'exprimer aux professionnels de l'établissement ? Vous a-t-il été proposé des solutions ? De rencontrer une assistante sociale ? | Réf. 10 et 11 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étapes**ou thèmesde la prise en charge | **Exemples de questions** | **Liens avec les critères** (Manuel de certification V2014) |
| **Sortie du patient (ou transfert)** | Qu’est-il prévu pour votre sortie ? Vous sentez-vous en sécurité pour sortir ?Avez-vous des questions et ou des inquiétudes à ce sujet ?En a-t-on parlé avec vous et vos proches ?Avez-vous pu exprimer ce que vous souhaitez ? Le moment de votre sortie ? Le lieu ?A-t-on pris en compte vos souhaits et ceux de vos proches ?En fonction de la date de sortie/date du patient : avez-vous reçu toutes les informations pour sortir dans de bonnes conditions ?Savez-vous si votre médecin est prévenu de votre sortie (le cas échéant) ?Vous a-t-on expliqué et/ou informé : - de votre traitement de sortie (dosage, horaire, effets indésirables possibles) ;- des consultations de suivi, des soins paramédicaux et le régime éventuel ;- de la reprise des activités (travail, sport, etc.).Vous a-t-on expliqué les signes ou les complications pouvant vous amener à recontacter votre médecin ou l’hôpital ?Avez-vous les coordonnées des professionnels dont vous pouvez avoir besoin ? | 24a |
| **Vos propositions d'amélioration** | Auriez-vous des suggestions à proposer pour améliorer le confort, votre bien-être et plus généralement votre prise en charge dans l’établissement ou les services ?Quels sont les points forts de l’établissement ? Quels sont les points plus faibles ?Avez-vous reçu un questionnaire de satisfaction (si fin d’hospitalisation) ?  | 28a |