

La méthode du patient traceur

Utilisée dans l'évaluation des attendus du référentiel

Septembre 2025

La méthode « patient traceur » évalue la prise en charge du patient sur la base d'un échange avec lui et d'une analyse, avec les professionnels qui le prennent en charge, de son dossier.

Ainsi, elle permet, après avoir obtenu le consentement du patient :

- d'évaluer la prise en charge du patient, notamment à l'appui de son dossier - outil de traçabilité de la prise en charge et du suivi du parcours ;
- d'évaluer son engagement comme acteur de sa propre prise en charge : par exemple, l'évaluation et le soulagement de sa douleur, la connaissance de son traitement médicamenteux, des bénéfices et des risques des actes prescrits, des informations reçues, la vérification de son identité, etc. ;
- de recueillir sa perception et son expérience de la prise en charge (de jour comme de nuit), et/ou celle de ses proches, pour en faire un partenaire de l'amélioration des pratiques.

C'est pourquoi le patient retenu doit être le plus proche de sa sortie afin que l'expression de son vécu soit la plus large possible.

Les points clés de la méthode

En condition de visite de certification, l'évaluateur est un expert-visiteur médecin. Lors d'une évaluation interne, l'établissement peut désigner comme évaluateur toute personne qu'il estimera compétente.

Sélection du profil du patient traceur

En amont de la visite, **des profils de patient** traceur sont définis, par la HAS, au regard des activités de l'établissement et de leur volume, des modes de prise en charge et du type de population accueillie.

Les patients traceurs ont vocation à être représentatifs de l'activité ou focalisé sur des prises en charge à risque (par exemple, critique et/ou peu fréquente). Ainsi, pendant la préparation de la visite, l'établissement peut orienter la HAS afin d'affiner les profils choisis.

Sélection du patient traceur

À partir de la liste de tous les patients présents dans le service, l'évaluateur sélectionne un patient :

- qui correspond au profil défini. À défaut, il choisit un patient qui lui permettra de répondre à la majorité des éléments d'évaluation. **Pour couvrir l'ensemble des éléments d'évaluation du référentiel, la sélection des patients devra, dans la mesure du possible et en fonction de l'activité de l'établissement ainsi que des profils présents, inclure :**
 - un patient admis en urgence,
 - un patient pris en charge en ambulatoire,
 - un patient en précautions complémentaires pour risque de transmission d'agents infectieux,
 - un patient faisant l'objet d'une mesure restrictive de liberté ;
- dont l'état clinique et le statut juridique permettent le colloque singulier. **À défaut**, il sera organisé un temps d'échange avec les proches : aidants, famille, tuteurs, personne de confiance, etc. Cet entretien peut être réalisé à distance (téléphone, visioconférence) si ces derniers n'ont pas la possibilité d'être physiquement présents ;
- au plus proche de la sortie.

Dès lors qu'il a choisi le patient « tracé », l'équipe s'assure de son consentement. Sur son site internet, la HAS met à disposition un document « Évaluation de votre parcours de soins par la méthode du patient-traceur » qu'il est recommandé de remettre au patient, ou ses ayants droits, pour l'informer sur l'objectif et les modalités de la méthode et ainsi faciliter l'obtention de son consentement.

Présentation du profil du patient

Dès lors que le consentement est obtenu, l'évaluateur prend connaissance, avec un médecin impliqué dans la prise en charge, d'éléments significatifs : pathologie, parcours, complications, environnements, etc. L'évaluateur est ainsi informé des éléments de contexte susceptibles d'impacter la conduite de son entretien.

1. Identification du patient

Choix du patient représentatif de l'activité de l'établissement dans le service

Sélection, par la HAS, du profil de patient traceur

- Représentatif de l'activité de l'établissement
- Validation de la pertinence du patient

Sélection, par l'évaluateur, du patient traceur

- Choix du patient parmi tous ceux présents dans le service
- Obtention du consentement
- Présentation, par un médecin impliqué dans la prise en charge, des éléments significatifs du dossier

En introduction, l'évaluateur rappelle les objectifs de la méthode et de la certification, le temps dédié, les thèmes qu'il va aborder pendant l'entretien.

L'évaluateur adopte une posture adéquate pour interroger le patient :

- il conduit l'entretien selon la chronologie de la prise en charge ;
- il adapte son questionnement aux capacités de compréhension du patient, à son état clinique, à sa fatigue, à sa disponibilité, etc. Le cas échéant, il reformule ses questions, voire abrège la rencontre ;
- il ne recueille pas d'information sur l'état de santé du patient. Ainsi, les questions ne sont pas des questions personnelles sur sa maladie ;
- il ne fait aucun **commentaire / avis** sur la pertinence des diagnostics ou actes médicaux.

Si un écart est soulevé, l'évaluateur cherche tous les éléments lui permettant de décrire la situation (quoi ? quand ? fréquence ?) pour préparer sa rencontre avec l'équipe.

À l'issue de l'entretien, l'évaluateur s'assure qu'il a abordé tous les sujets de la grille d'évaluation puis remercie le patient de sa participation à la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement.

L'entretien est réalisé avec les professionnels médicaux et paramédicaux, présents le jour de l'évaluation, qui prennent en charge le patient. Cet entretien requiert donc leur disponibilité. Dans l'hypothèse où certains professionnels ne sont pas disponibles pour participer à l'intégralité de l'entretien, l'évaluateur s'adapte pour recueillir les réponses dont il a besoin auprès de ces professionnels. D'autres professionnels ayant participé à la prise en charge du patient peuvent être invités selon le besoin.

En introduction, l'évaluateur rappelle les objectifs de la méthode, le temps dédié, les thèmes qu'il va aborder pendant l'entretien. Il précise que tous les professionnels sont invités à s'exprimer et présenter les preuves, dans le dossier du patient, demandées par l'expert-visiteur. Afin de s'assurer du rôle de chacun dans la prise en charge, l'évaluateur organise le tour de table de présentation.

À la fin de l'entretien, l'évaluateur s'assure qu'il a abordé tous les sujets de sa grille d'évaluation. Il le conclut en demandant aux professionnels s'ils ont quelque chose à ajouter.

2. Rencontre avec le patient



Durée : 20 minutes



Lieu permettant le colloque singulier (chambre du patient ou bureau)



Présentation du cadrage de l'entretien au patient



Déroulement de l'entretien

3. Entretien avec l'équipe soignante



Durée : 40 minutes



Lieu permettant :

- La fluidité des échanges avec l'équipe pluriprofessionnelle
- L'accès au dossier du patient
- De ne pas gêner l'activité du service



Présentation du cadrage de l'entretien de l'équipe



Déroulement de l'entretien

MÉTHODE DU PATIENT TRACEUR

Évaluation de la qualité et de la sécurité de la prise en charge
d'un patient dans l'établissement de santé.

1



IDENTIFICATION DU PATIENT

L'évaluateur choisit en lien avec
l'équipe, le patient pour lequel
il souhaite mener l'évaluation.
Le médecin présente la situation
du patient.

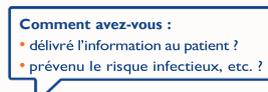


2

RENCONTRE AVEC LE PATIENT (et/ou les proches)

L'évaluateur :

- se présente, s'assure que le patient a reçu le document d'information sur la méthode du patient traceur et recueille le consentement du patient ;
- s'entretient avec le patient sur sa prise en charge et son expérience dans l'établissement.



3

ENTRETIEN AVEC L'ÉQUIPE SOIGNANTE

(médecins, infirmiers, aides-soignants,
masseurs-kinésithérapeutes...)

L'évaluateur s'entretient avec l'équipe
soignante sur la prise en charge du patient
depuis son entrée dans l'établissement,
en s'appuyant sur son dossier.



Cette méthode n'est en aucun cas une évaluation des décisions
diagnostiques et thérapeutiques de l'équipe soignante.

© HAS / ACDC_CED_I180_B / OCTOBRE 2022

