



Méthode du patient traceur adapté au DAC

12 octobre 2023



Naissance du projet



Naissance du projet

Les **Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)** facilitent en France les **parcours complexes** des **patients** et de leurs **aidants**, en apportant une **réponse coordonnée** à l'ensemble de leurs besoins. Aujourd'hui, l'ensemble du territoire français est couvert, avec **132 DAC** au total.

Dans le cadre du déploiement des DAC, **Pasqual, Structure Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des Patients de PACA & de Corse**, avec le soutien de l'**Agence Régionale de Santé Corse** & la **collectivité de Corse**, a accompagné le **DAC Corsica Via Salute** sur l'**adaptation de la méthode du patient traceur** à l'activité spécifique du DAC.

La méthode, développée par la **Haute Autorité de Santé** dans le cadre de l'analyse du **parcours patient**, a été déployée en premier lieu dans le secteur sanitaire, puis en ville et enfin dans le secteur médico-social sous le nom d'«Accompagné Traceur».



PASQUAL

PASQUAL est la **Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et la sécurité des patients** de la région **PACA** & de la **Corse**.

Suite au **décret du 25 novembre 2016** relatif à la déclaration des **Événements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)** et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients, Pasqual a été désignée par l'**ARS PACA** comme SRA en **décembre 2016**, et en **avril 2021** par l'**ARS Corse**.

Pasqual fait partie du **GIP (Groupement Intérêt Public) Innovation e-Santé Sud**.



LE PARTENAIRE NUMÉRIQUE DES ACTEURS DE SANTÉ



Les missions PASQUAL

- **Soutien méthodologique** pour la déclaration, la gestion et l'analyse des **Evènements Indésirables Graves associés aux Soins (EIGS)**
- **Mise à disposition d'outils**
 - > Pour se former à la **gestion des risques** et à la **démarche qualité**
 - > Pour analyser un événement indésirable grave associé aux soins
 - > Pour faire un **plan d'action**
- **Accompagnement**
 - > Apporter notre expérience et notre expertise sur vos problématiques autour de la qualité des soins et de la sécurité des patients
- **Formations**
 - > Sessions de formation ouvertes à tous sur inscription
 - > Possibilité de faire appel à PASQUAL pour des formations spécifiques
- **Expertise & participation à des projets de recherche**
 - > Dans le but d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients.

Le DAC Corsica = 3 missions

Mission 1



Recherche d'une offre de soins, d'aides, de formation...

Mission 2



Depuis le domicile ou en sortie d'Hospitalisation



Mission 3



Observatoire des ruptures de parcours
Pôle formation

Guichet des professionnels de la santé en faveur d'un large public :

- Pour la mise en place du DAC Corsica : personne âgée / senior
- A terme : toute personne, quel que soit son âge, sa pathologie ou son handicap

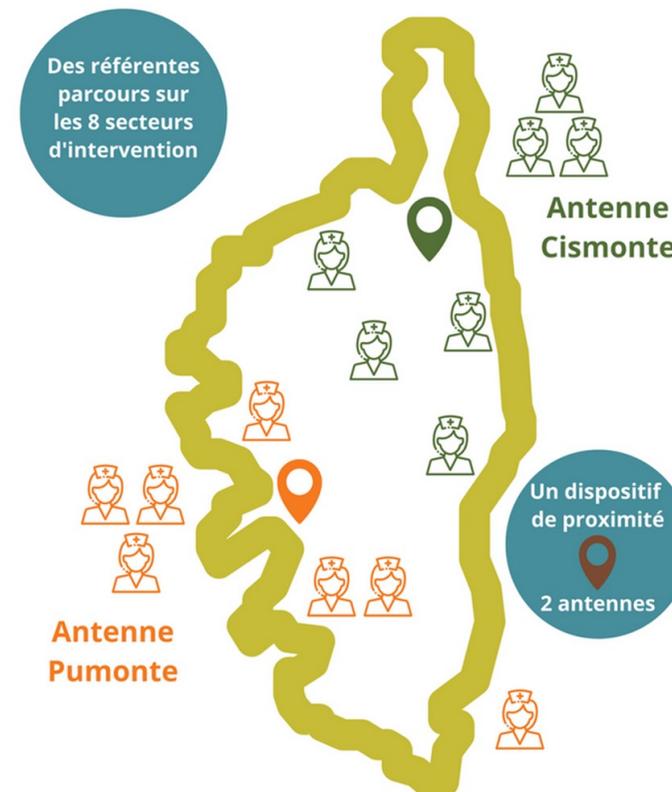


Focus mission 2

Evaluation et accompagnement des personnes en situation de complexité sanitaire et sociale par des infirmiers référents parcours

Grands principes d'intervention

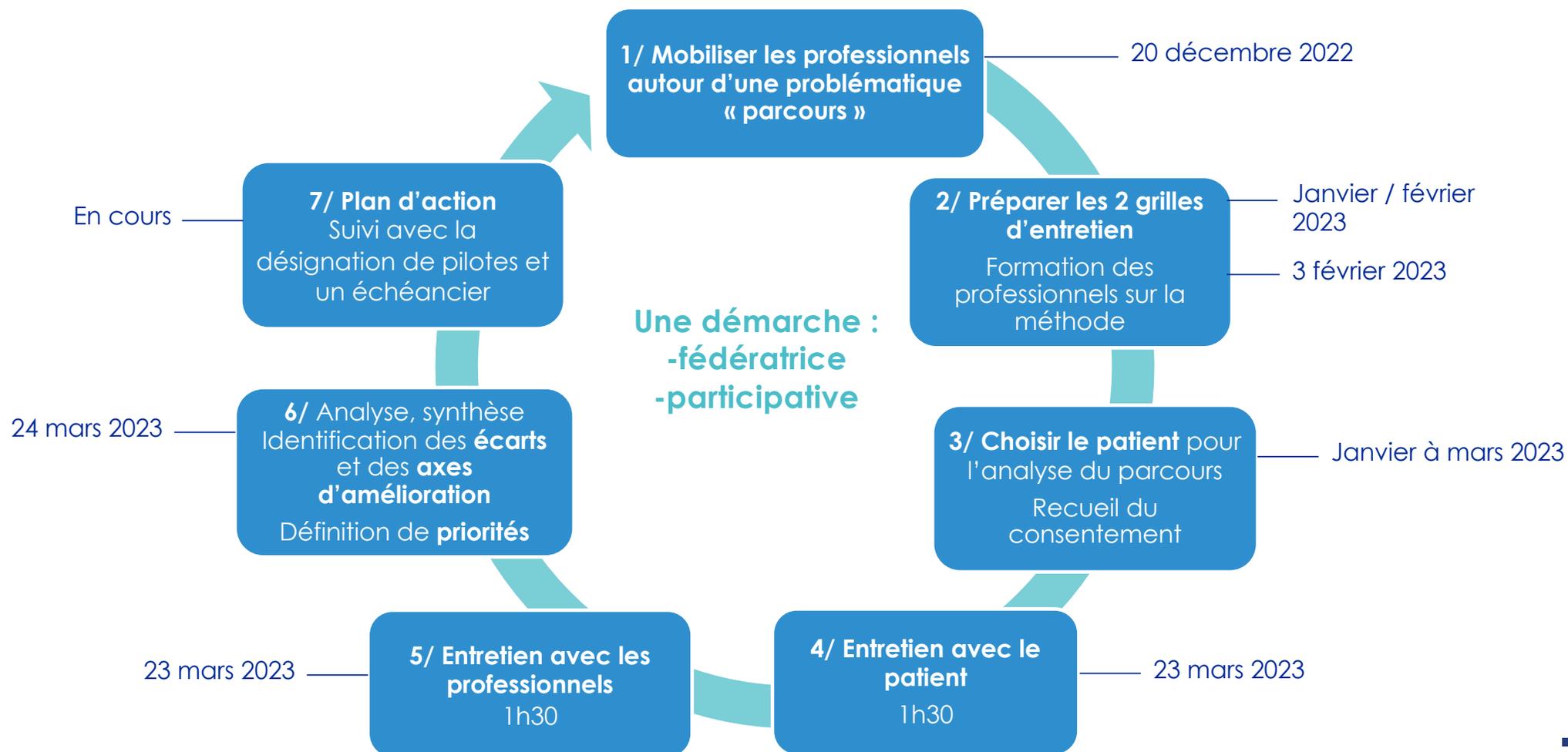
- **Accord médecin traitant**
- **Non opposition patient** et accord au partage de ses données
- **Coordination et non effection** des soins et des aides
- **Subsidiarité** (le Dac n'intervient que s'il n'existe pas de dispositif plus pertinent d'accompagnement)
 - **Neutralité**



Adaptation de la méthode du patient traceur à l'activité du DAC



Le patient traceur, un cercle vertueux



Problématique identifiée au sein du DAC

✓ Rupture de soins, rupture sociale, pour une patiente au parcours complexe accompagnée par le DAC

→ **Regards croisés d'une patiente et des professionnels qui assurent son accompagnement**



Grilles d'entretien adaptées pour une vision multi-dimensionnelle



Profil de la patiente



- 77 ans
- Veuve, 3 enfants, vit seule, isolement familial
- GIR 4, APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) - 27h/semaine, SSIAD – 3x/semaine

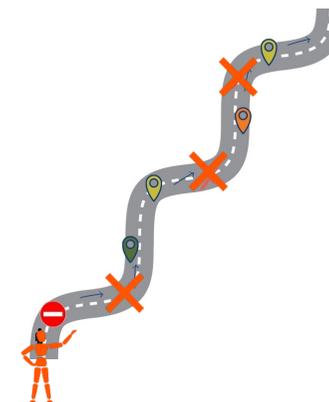


- En ALD (Affection de Longue Durée) en situation de handicap : mobilité difficile
- En refus d'accompagnement, en opposition, décale et annule les RDV médicaux



- Précarité, difficulté dans la gestion administrative et financière, dettes

- Rupture de l'organisation des soins
- Mauvaise prise de traitement due à une rupture de ses droits
 - Rupture juridique
 - Rupture financière
 - Rupture sociale
 - Rupture familiale



Entretiens

Entretien avec la patiente

- Mené par l'ingénieure qualité de la Structure Régionale d'Appui Pasqual et la stagiaire qualité DAC
- A son domicile
- Durée : 1h30
- Nécessité de recentrer sur les critères d'évaluation



Entretien avec les professionnels

Mené par l'ingénieure qualité de la Structure Régionale d'Appui Pasqual et la stagiaire qualité DAC avec :

- Idec du SSIAD,
 - référent ADMR,
 - assistante sociale CIAS,
 - référent Pôle Solidarité CPAM,
 - équipe du DAC.
- Difficulté pour mobiliser le médecin traitant (médecin du DAC présent)

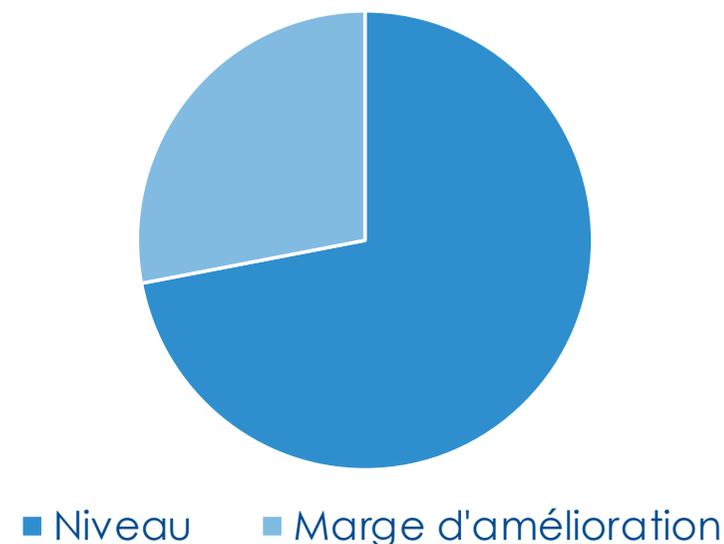
Synthèse



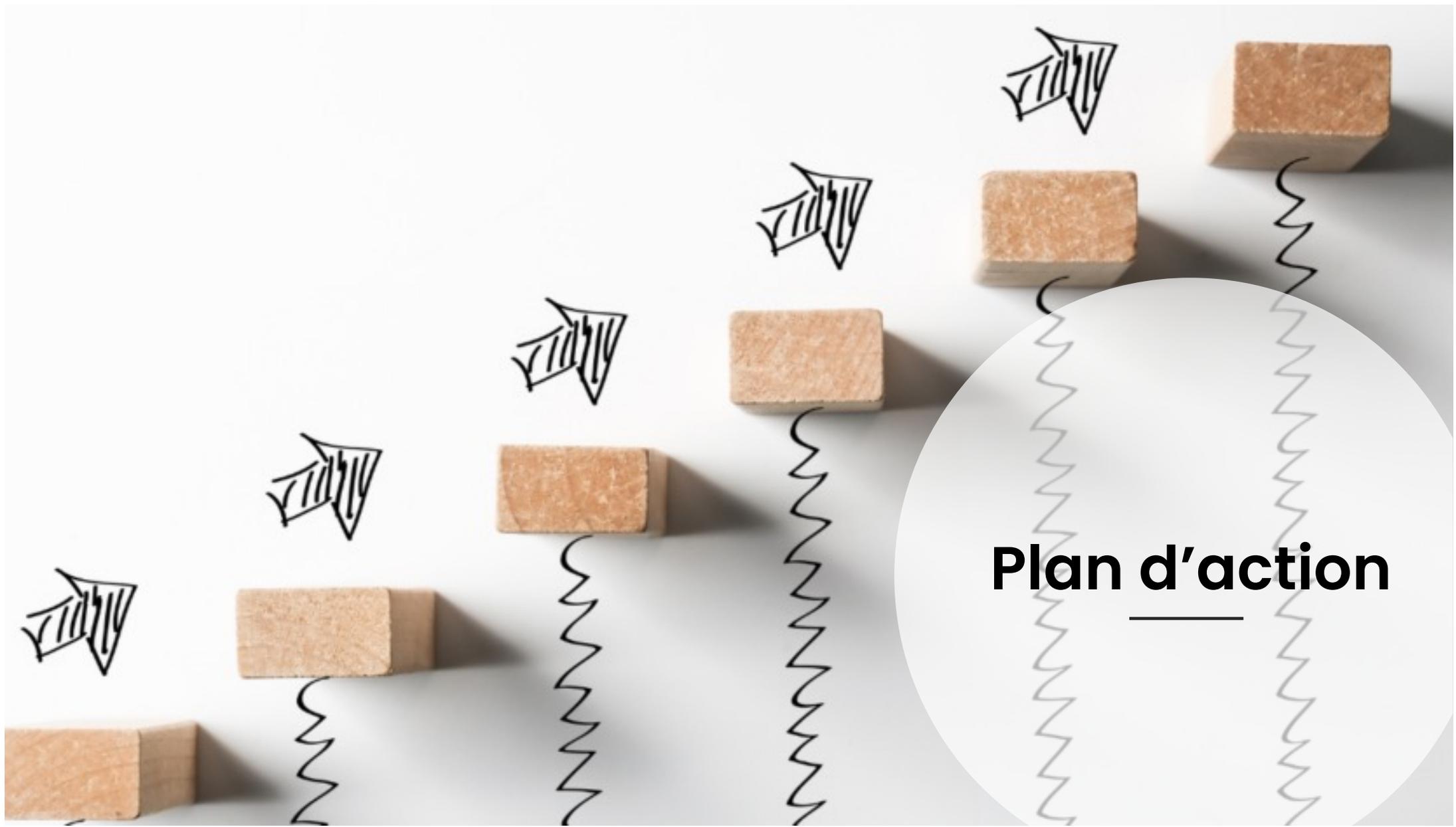
Ce qui fonctionne bien

- ✓ Le **contact** entre la patiente et les professionnels, entre le DAC et la patiente, entre les professionnels et le DAC > lien de **confiance** créé.
- ✓ **Bienveillance de l'ensemble des professionnels et du DAC.**
- ✓ La **communication orale et informelle** entre professionnels.
- ✓ L'**infirmière référente parcours** opère véritablement un **rôle central**, pour l'échange et la circulation des informations entre le patient et les professionnels.
- ✓ **Véritable accompagnement du DAC** sur les volets de la **santé** et le volet **social** : aide à la prise de rendez-vous, au transport, accompagnement aux rendez-vous, rôle de médiation avec la CPAM et l'assistante sociale.
- ✓ Reprise du **parcours juridique**.

Niveau, moyenne sur les 2 entretiens
(patient et professionnels) : 72 %



➤ **Personne replacée au cœur de son parcours de santé**



Plan d'action

Plan d'action DAC

Action d'amélioration décidée	Responsable de la mise en place et du suivi de l'action	Délai de mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> Évaluation du risque médicamenteux Information de la patiente sur le traitement Mise en place d'une pharmacie référente et d'une personne référente qui récupère le traitement <p>➤ Simplicité, cadre, traçabilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> Infirmière Référente Parcours (IRP) 	Effectué
<ul style="list-style-type: none"> Solution de transport pour l'art thérapie Partenaires pour le financement des transports hors consultations spécialisées Fonds de roulement pour le dédommagement transport AAD (aide à domicile) 	<ul style="list-style-type: none"> Infirmière Référente Parcours (IRP) Direction DAC 	Dans les 3 mois
<ul style="list-style-type: none"> Généralisation du PPCS (Plan Personnalisé de Coordination en Soins) : mise en place e-Salut, formation pour les IRP, suivi 	<ul style="list-style-type: none"> Infirmière Référente Parcours (IRP) Responsable de pôle Médecin coordinateur 	En cours <ul style="list-style-type: none"> Mise en place des réunions 1ère prise en mains Point dans les 3 mois à venir

Plan d'action DAC

Action d'amélioration décidée	Responsable de la mise en place et du suivi de l'action	Délai de mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un processus d'alerte en cas de changement de l'état de santé ou de problèmes / difficultés pour le patient = développement de l'usage e Salute 	<ul style="list-style-type: none"> Grades DAC ACPA ADMR CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale) 	Dans l'année
<ul style="list-style-type: none"> Identification des référents spécialistes en Corse > vers le développement d'un annuaire réseau et de partenariats consolidés 	<ul style="list-style-type: none"> Direction DAC 	En cours, point en fin d'année
<ul style="list-style-type: none"> Sensibilisation des professionnels sur les EIGS (Evénement Indésirables Graves Associés aux Soins) : <ul style="list-style-type: none"> > signalement en interne, sur le portail national, > analyse collective. ⇒ Formation à l'occasion de la journée Pasqual du 4 mai 2023 ⇒ Procédure interne à chaque structure à construire et à diffuser 	<ul style="list-style-type: none"> DAC ACPA ADMR CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale) 	Dans les 6 mois <ul style="list-style-type: none"> Journée réalisée Construction de la procédure en cours

Difficultés, bénéfiques & perspectives



Bénéfices & difficultés

Bénéfices

- La patiente entendue a apprécié l'opportunité de s'exprimer avec des interlocutrices neutres sur les différents aspects de son parcours.
- La méthode a également permis un **temps d'échange unique, privilégié** entre les professionnels intégrés dans le parcours et une **meilleure connaissance des professionnels** entre eux autour de la patiente.
- La patiente est repositionnée au **centre du parcours**, avec une **amélioration de la qualité de vie**.

Difficultés

- La **sélection du patient** n'a pas été aisée car un grand nombre de patients suivis par le DAC souffrent de troubles cognitifs, de santé mentale et n'étaient pas forcément en capacité d'être interrogés.
- La **mobilisation des professionnels libéraux** à l'occasion d'un entretien commun s'est avérée compliquée, en raison de leur planning très chargé et du fait que le temps de présence durant l'entretien n'était pas rémunéré.



Perspectives



- La méthode du patient traceur pourra être **dupliquée** au sein du DAC Corsica Via Salute. L'initiative et les grilles d'entretien pourront aussi être **transposées** aux autres DAC en France dans le cadre de l'**évaluation du service rendu**.
- La démarche pourra également être menée en faisant intervenir l'aidant lors d'un entretien, vers une méthode **« aidant traceur »**.
- Une **boîte à outils** avec notamment les grilles d'entretien de la méthode patient traceur adaptée au DAC pourrait être mise à disposition de l'ensemble des DAC et des Structures Régionales d'Appui, ainsi que sur les sites internet du DAC Corsica Via Salute et de Pasqual.
- Un **projet de diffusion** de la démarche est en cours dans le cadre d'une collaboration avec les **Maisons de Santé Pluriprofessionnelles**. Le volet qualité de leur Accord Conventionnel Interprofessionnel permettra le financement des temps de concertation et des entretiens avec les professionnels libéraux, ce qui permettra une meilleure mobilisation de leur part.

Bibliographie

- Le patient traceur : démarche d'analyse en équipe du parcours du patient, synthèse & guide méthodologique - HAS, janvier 2016
- Rapport d'expérimentation Patient traceur : démarche d'analyse en équipe du parcours du patient – HAS, janvier à mai 2015
- Diaporama de présentation de la méthode du patient traceur en ville
HAS, 25/08/2026
- Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
HAS, 08/03/2022
- Mesurer et analyser le service rendu des Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)
Anap, Coordination des Parcours, 14 sept. 2023
<https://anap.fr/s/article/boite-a-outils-mesurer-analyser-service-rendu-dispositifs-appui-coordination-dac>

Contacts



email Laure Hardouin :
lhardouin@ies-sud.fr

email générique :
pasqual@sraq.fr

Tel : 04 91 38 32 50

Rendez-vous sur notre **site internet** :
<https://pasqual.sante-paca.fr/>

Suivez notre page **LinkedIn** :
**PASQUAL - Structure Régionale
d'Appui PACA CORSE**



email : contact@dac.corsica

Tel : 04 95 30 31 91

Rendez-vous sur notre **site internet** :
<https://www.dac.corsica/>

Suivez notre page **LinkedIn** :
VIA SALUTE DAC CORSICA





Merci pour votre attention

