



## 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.

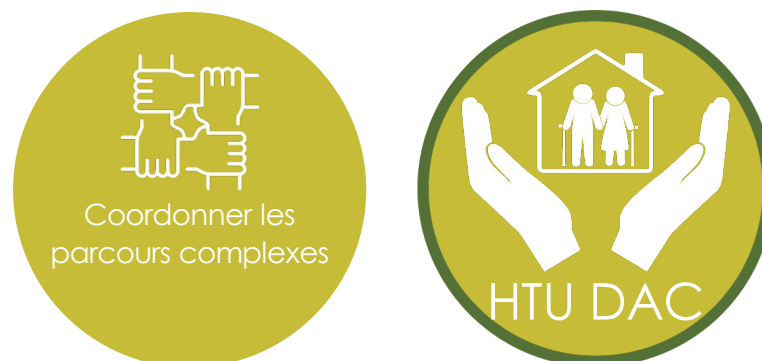
# Le DAC Corsica = 3 missions

## 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**



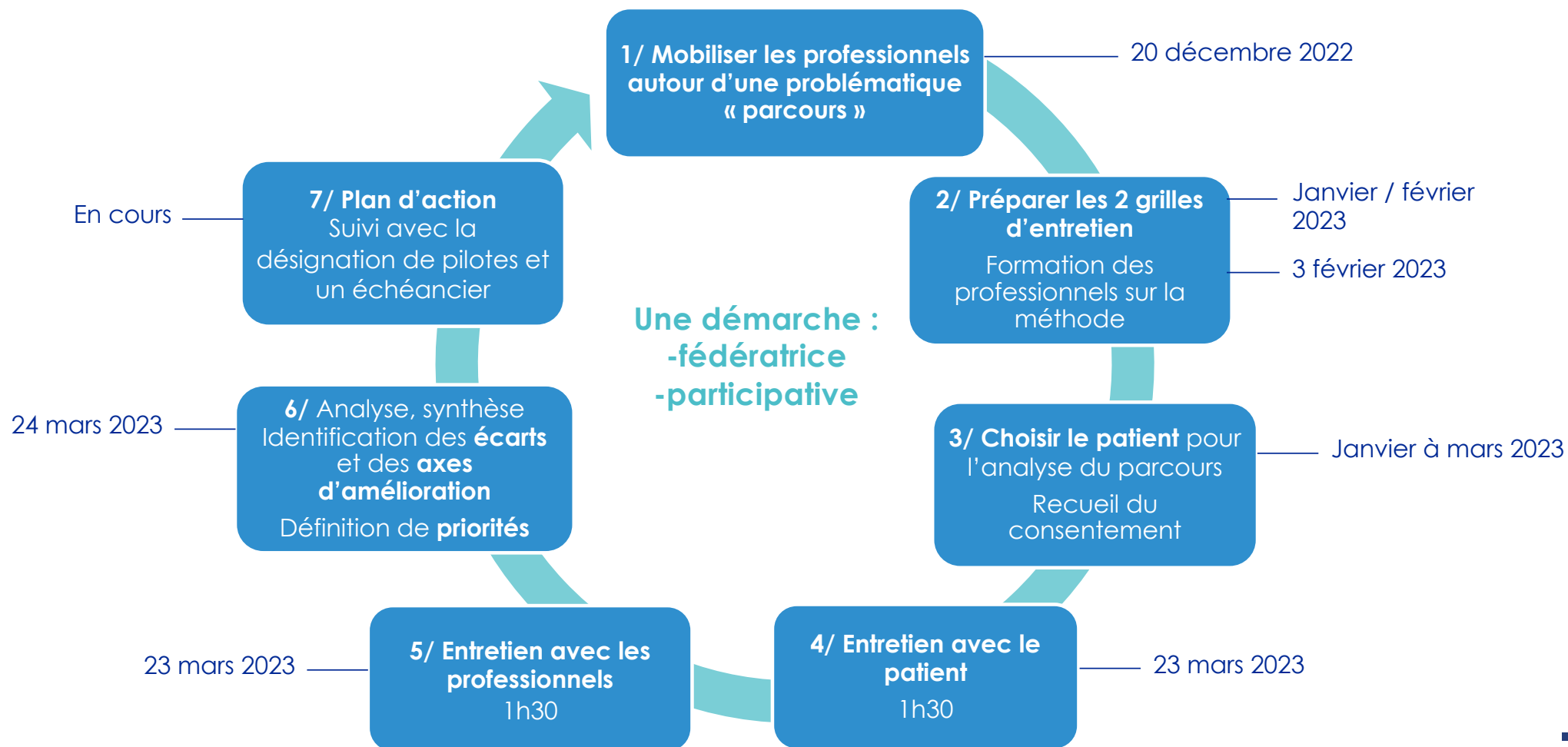


# Adaptation de la méthode du patient traceur à l'activité du DAC





# 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

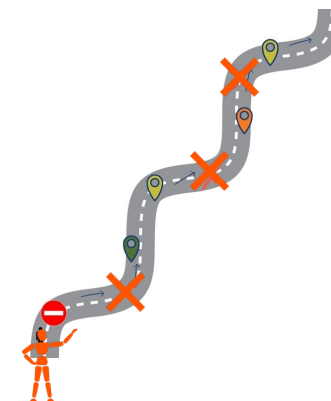


- En ALD (Affection de Longue Durée) en situation de handicap : mobilité difficile
- En refus d'accompagnement, en opposition, décale et annule les RDV médicaux



- 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)

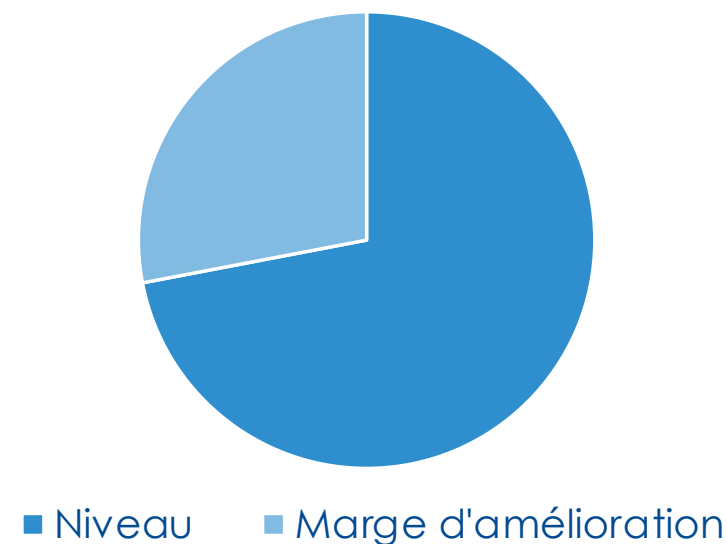
# Synthèse



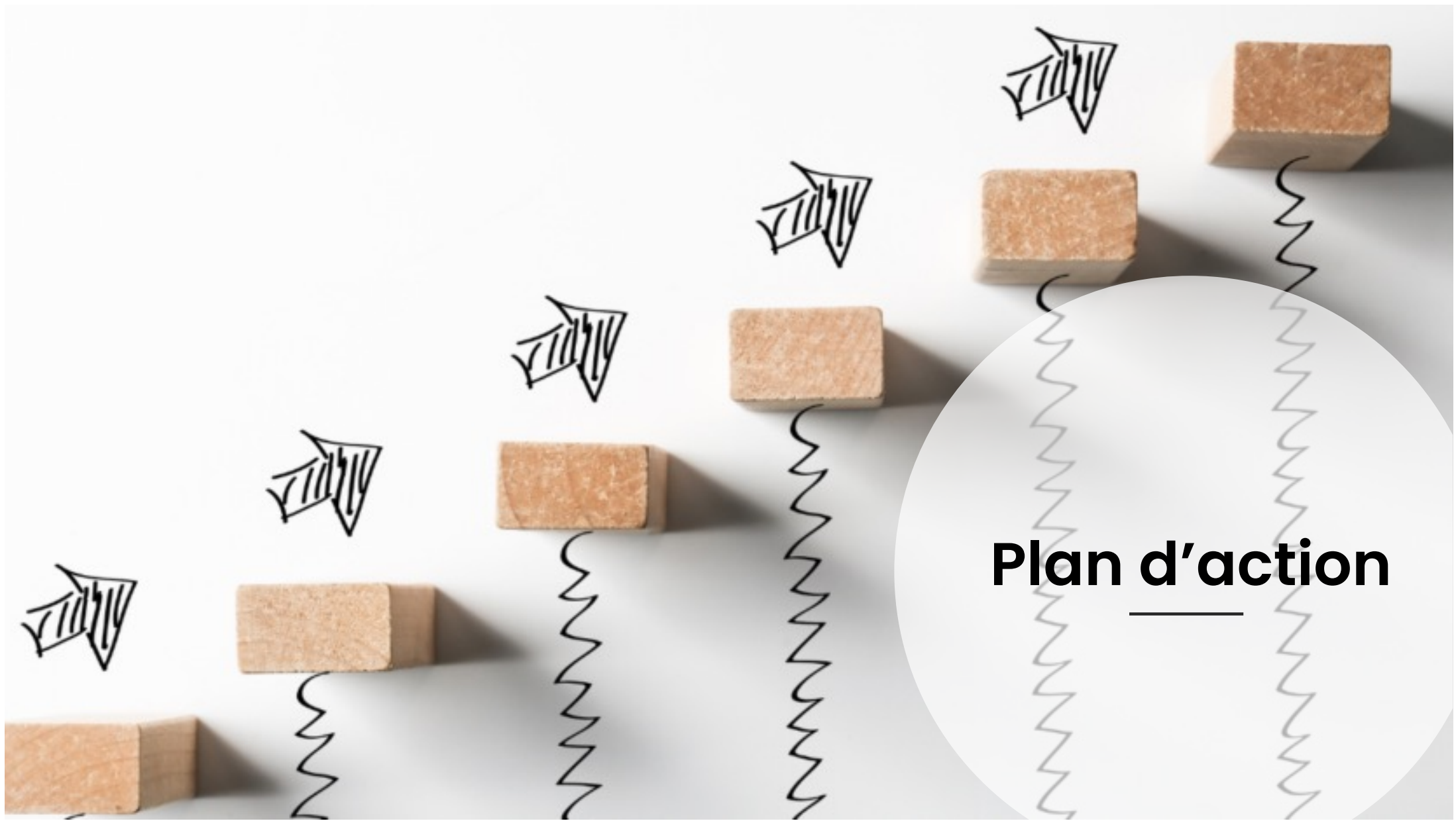
# Ce qui fonctionne bien

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

# 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"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grades</li> <li>DAC</li> <li>ACPA</li> <li>ADMR</li> <li>CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale)</li> </ul>	<p>Dans l'année</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification des référents spécialistes en Corse &gt; vers le développement d'un annuaire réseau et de partenariats consolidés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction DAC</li> </ul>	<p>En cours, point en fin d'année</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation des professionnels sur les EIGS (Evénement Indésirables Graves Associés aux Soins) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; signalement en interne, sur le portail national,</li> <li>&gt; analyse collective.</li> </ul> </li> <li>⇒ Formation à l'occasion de la journée Pasqual du 4 mai 2023</li> <li>⇒ Procédure interne à chaque structure à construire et à diffuser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DAC</li> <li>ACPA</li> <li>ADMR</li> <li>CIAS (Centre Intercommunal d'Action Sociale)</li> </ul>	<p>Dans les 6 mois</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Journée réalisée</li> <li>Construction de la procédure en cours</li> </ul>

# 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](mailto:lhardouin@ies-sud.fr)

email générique :  
[pasqual@sraq.fr](mailto: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](mailto: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**

