



Guide de l'outil : Entretien avec le patient/entourage



Préalable

Tirer au sort au minimum 3 patients hospitalisés depuis au moins 24 h00 dans l'idéal ;

- Les rencontrer pour leur expliquer l'objectif (sécurisations des soins) obtenir leur accord et organiser le temps d'échange ;
- Ne pas hésiter à associer l'entourage si le patient le souhaite ;
- Leur indiquer que la démarche reste confidentielle ;
- Ne pas hésiter à être accompagné(e) des représentants des usagers lors de l'entretien.

Principes de l'entretien

- Adopter un langage simple et un débit de parole pas trop rapide ;
- Laisser un laps de temps nécessaire au patient/entourage pour répondre ;
- Répéter si nécessaire ;
- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, ni de jugement personnel ;
- Privilégier un échange ouvert et reformuler les questions si nécessaires ;
- Noter, en dernière page, toutes les remarques et propositions émises par le patient.

Déroulement de l'entretien

➤ Présentation du projet

Evoquer les interruptions de tâche uniquement à la fin de l'entretien

Les équipes du service souhaitent améliorer l'organisation de la prise en charge d'un patient, et notamment :

Réduire les risques éventuels d'erreurs lors de la réalisation de la préparation des médicaments
Mieux connaître les besoins des patients, notamment en termes de connaissance du fonctionnement du service.

Cet entretien autour de quelques questions va durer 10 minutes maximum ; Il est confidentiel, votre nom ne sera donc pas communiqué.

➤ Renseignez les éléments suivants relatifs au patient (avant ou après l'entretien)

Age : Sexe : Homme Femme entourage
 Mobilité possible Oui Non Partielle
 Est-ce une hospitalisation en ambulatoire ? Oui Non
 Si non, quelle est la durée de l'hospitalisation au **jour** de l'enquête ?




Organisation de l'établissement et du service


	<p>Connaissez-vous l'heure de distribution des médicaments ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Connaissez-vous l'heure de service des repas ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Savez-vous à quel moment vous pouvez demander des informations médicales ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Avez-vous reçu un livret d'accueil ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Les informations sur l'organisation de l'établissement ont-elles été données à votre famille ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Vos proches sont-ils venus vous voir lors de votre hospitalisation ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Trouvez-vous les horaires de visites adaptés ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>
	<p>Est-ce que votre entourage téléphone à l'établissement pour plus d'informations ?</p>	<p>Oui <input type="checkbox"/></p>	<p>Non <input type="checkbox"/></p>	<p>Je ne sais pas <input type="checkbox"/></p>





Confort de la chambre et logistique des repas



	<p>Votre repas est froid. Que faites-vous ?</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
		Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
		Je me déplace	<input type="checkbox"/>


	<p>La télévision ne fonctionne pas. Que faites-vous ?</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
		Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
		Je me déplace	<input type="checkbox"/>


	<p>Vous avez besoin d'aide pour téléphoner. Que faites-vous ?</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
		Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
		Je me déplace	<input type="checkbox"/>

	<p>Vous avez besoin de quelque chose pour la chambre. Que faites-vous ? (ex : oreiller, climatisation, etc.)</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
		Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
		Je me déplace	<input type="checkbox"/>








Prise en charge des soins


 <p>Vous avez mal. Que faites-vous ?</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
	Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
	Je me déplace	<input type="checkbox"/>


 <p>Vous voulez connaître les résultats d'un examen médical. Que faites-vous ?</p>	J'attends que quelqu'un passe	<input type="checkbox"/>
	Je sonne et j'attends	<input type="checkbox"/>
	Je me déplace	<input type="checkbox"/>


Choix multiples

 <p>Vous avez besoin d'une information médicale, vous demandez à qui ?</p>	Classez par ordre de priorité Médecin 	
	Infirmier 	
	Aide-soignant 	
	Secrétariat 	
	Autres Précisez : _____	



	<p align="center">Vous êtes hospitalisé. Connaissez-vous les nouveaux médicaments qui vous sont donnés ?</p>	Oui	<input type="checkbox"/>
		Non	<input type="checkbox"/>
		Je ne sais pas	<input type="checkbox"/>

	<p align="center">Votre médicament n'est pas comme d'habitude. Que faites-vous ?</p>	Je fais confiance et le prends	<input type="checkbox"/>
		Je ne dis rien et ne le prends pas	<input type="checkbox"/>
		J'attends que quelqu'un passe et le signale	<input type="checkbox"/>
		Je sonne et j'attends pour le signaler	<input type="checkbox"/>
		Je me déplace pour le signaler à un professionnel	<input type="checkbox"/>

	<p align="center">Aimeriez-vous avoir un rendez-vous pour demander des informations médicales ?</p>	Oui	<input type="checkbox"/>
		Non	<input type="checkbox"/>
		Je n'ai pas d'avis	<input type="checkbox"/>



Echange ouvert

Cet échange peut être réalisé en collaboration avec les représentants des usagers pour une mise en confiance du patient.

Partagez-vos idées pour nous aider dans votre prise en charge/accompagnement !