**Guide d’entretien avec le patient/entourage**



* **Préalable**

❒Tirer au sort au minimum 3 patients hospitalisés depuis au moins 24 h00 ;

❒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.

* **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.
* **Déroulement de l’entretien**
* **Présentation du projet (ne pas évoquer les interruptions de tâche)**

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 connaitre 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

Durée de l’hospitalisation au **jour** de l’enquête

* **Liste de questions**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Listes de questions** | | | | |
| **➀Savez-vous comment le service dans lequel vous êtes hospitalisé est organisé ?**  par exemple : savez-vous à quelle heure les médicaments sont distribués ? *noter oui s’il sait et non s’il ne sait pas*  A quelle heure les repas sont servis ? *noter oui s’il sait et non s’il ne sait pas*  A quel moment vous pouvez demander des informations ? *noter oui s’il sait et non s’il ne sait pas* | | | | |
| **➁Votre entourage a-t-il eu les mêmes informations ?** | | | | |
| Je vais vous présenter un certain nombre de situations, dites-moi comment vous faites pour chacune d’elles : | | | | |
| **➂Vous avez mal, que faites-vous** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patient | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |
| **➃La télévision ne marche pas et vous avez votre série préférée qui passe, que faites-vous ?** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patiente | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |
| **➄Vous avez besoin du bassin** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patiente | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |
| **➅Vous voulez connaître le résultat d’un examen médical (ex du scanner) que vous avez passé hier, que faites-vous ?** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patiente | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |
| **➆Vous constatez que le médicament qui se trouve dans le pilulier ne ressemble pas à celui que vous prenez habituellement, que faites-vous ?** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patiente | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |
| **➇Vous trouvez que votre repas est froid, que faites-vous ?** | | | | |
| J’attends qu’un membre de l’équipe passe | je sonne une fois et patiente | je me déplace(ou mon entourage) | J’insiste sur la sonnette | Ne sais pas |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Demain, si l’on vous disait : | | | | |
| **➈Pour avoir une information médicale ou sur votre traitement, vous pouvez parler avec le médecin ou l’infirmière entre telle heure et telle heure, qu’en pensez-vous ?** | | | | |
| Pas du tout utile | Plutôt pas utile | Ni pas utile ni utile | Utile | Très utile |
| **➉Une infirmière qui prépare les médicaments a un gilet jaune où est inscrit : ne pas déranger, qu’en pensez-vous ?** | | | | |
| Pas du tout utile | Plutôt pas utile | Ni pas utile ni utile | Utile | Très utile |
| **Vous avez besoin d’une information, vous le faites en priorité auprès** | | | | |
| Du médecin | D’une aide-soignante | D’une infirmière | Ne sais pas | Autre, précisez |

**Autre(s) commentaire(s)**