

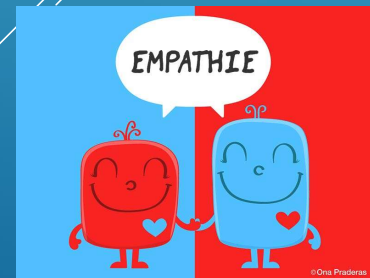


HÔPITAUX
DE VENDÉE

MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS EN MÉDECINE NUCLÉAIRE

CHOIX DE LA MÉTHODE AMPPATI :

AMélioration du Parcours vécu par le
PATient et son entourage par Immersion





HÔPITAUX
DE VENDÉE

- ➔ La méthode consiste à suivre le patient **en temps réel** sur son parcours de prise en charge dans le service en recueillant son **vécu** et/ou celui de son entourage
- ➔ Méthode simple, basée sur « **l'humain** » qui permet aux professionnels de prendre conscience de la réalité du parcours du point de vue du patient

OBJECTIFS

- ➔ Mesurer la **satisfaction** des patients en Médecine Nucléaire
- ➔ Utiliser l'**échange** avec le patient afin de faire ressortir des axes d'amélioration dans sa prise en charge globale





HÔPITAUX
DE VENDÉE

ORGANISATION DU PROJET



- **Composer un Groupe pluri professionnel** : représentant des usagers, représentants des professionnels du service (M.E.R., secrétaire), le cadre de santé, un représentant médical, responsables qualité
- **Définir le ou les parcours qui seront évalués** dans le service :
 1. Choix des parcours : TEP (9 patients) , GAC (5 patients), scinti osseuse (8 patients), scinti myocardique (5 patients)
 2. Etapas du parcours : prise de RDV, accueil secrétariat, prises en charge M.E.R., +/- entretien médical
 3. Choix des patients : externes, hospitalisés, âge, sexe, déjà venu ou pas,
- **Définir un ou plusieurs suiveurs** : il peut être un professionnel, un représentant des usagers, de préférence formé à l'écoute. Il peut être extérieur au service de Médecine Nucléaire. 4 MER, 1 secrétaire, 1 référente qualité de RTH, 2 responsables qualité, 2 représentants des usagers



HÔPITAUX
DE VENDÉE

- Définir **une grille d'entretien** avec des questions types que le suiveur pourra poser ou afin d'avoir un fil conducteur
- Prévoir les modalités de **prise de contact** avec les patients : appels téléphoniques pour organisation et consentement



- Définir le **calendrier prévisionnel** de l'évaluation, nombre de jours, nombre de suivis, horaires qui permettent une bonne représentativité de l'activité. (Pour un parcours défini, recommandation de suivre au moins 3 patients) Début de l'enquête mars 2022, 27 patients suivis en janvier et en juin 2023 en MN.
- **Inform**er l'ensemble des professionnels du service des modalités d'organisation du projet (réunion d'équipe, affichage...), non réalisé.



HÔPITAUX
DE VENDÉE

Etapas du parcours scintigraphie GAC	Questions	Patient satisfait? 1. Oui 2. En grande partie 3. Partiellement 4. Non	Commentaires du patient	Commentaires du suiveur	Horaires à chaque étape
<u>Prise de rendez-vous</u> (secrétaire par téléphone) o Réception de la demande o Contact téléphonique avec le patient o Date de convocation o Réception du courrier	Qui vous a programmé le rendez-vous ? Le service demandeur ou notre secrétariat ? Cela vous convient-il ?				
	Comment évaluez -vous la qualité des informations données par la secrétaire ?				
	Comment évaluez -vous la qualité des informations données par la secrétaire ?				
	Avez-vous rencontré des difficultés de compréhension des informations donnée par le secrétaire ?				
	La date de rendez-vous proposée vous convenait-elle ?				
	Avez-vous bien reçu la convocation écrite ? Répond-elle à vos attentes ? Sinon pourquoi ?				
<u>Accueil dans le service</u> o Arrivée sur le CHD/ parking/ service de médecine nucléaire/ admission o Accueil par la secrétaire du service	Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver le service de médecine nucléaire ? Le fléchage est-il suffisant ?				
	Avez-vous rencontré des difficultés pour vous stationner ?				
	Comment évaluez-vous l'accueil par la secrétaire ?				
	Avez-vous attendu ?				
	Avez-vous facilement trouvé la salle d'attente correspondant à votre examen ?				



**HÔPITAUX
DE VENDÉE**

<u>Prise en charge du patient par le manipulateur de la salle d'attente jusqu'au box d'injection :</u> o Temps d'attente en salle d'attente	Comment évaluez-vous votre accueil ? Savez-vous qui vous a pris en charge ?				
	Que pensez-vous de l'interrogatoire ? Les informations données sur le déroulement de l'examen sont-elles suffisantes ? A-t-on été à votre écoute ?				
	Avez-vous compris les différentes étapes ? Le temps d'attente entre les 2 injections.				
	Le soin s'est-il bien passé ? (Pose de perfusion et injection)				
<u>Prise en charge du manipulateur de la salle d'attente vers la salle d'examen</u>	Les consignes données par le manipulateur lors de la prise en charge étaient-elles claires ?				
	Comment qualifiez-vous l'installation sur la table d'examen ? Attention accordée à votre confort ? Douleur ? Respect de l'intimité ? A-t-on été à votre écoute ?				
	Comment avez-vous vécu le temps sous la caméra ?				
<u>Fin de l'examen</u> o Du vestiaire à la salle d'attente o Temps d'attente en salle d'attente o Rencontre avec le médecin	Avez-vous trouvé facilement la salle d'attente ?				
	Avez-vous attendu longtemps ?				
	Votre ambulance/coursier est-elle arrivée dans un délai raisonnable ?				
	Avez-vous vu un médecin ? Si oui la consultation a-t-elle répondu à votre attente ? Si non, cela vous convient-il ? L'explication donnée par le manipulateur est-elle claire ?				
	Que pensez-vous de la propreté et de l'ambiance et la signalétique des locaux ?				
	Avez-vous des remarques particulières et/ou des axes d'amélioration à apporter ?				
Nom du patient:		Externe / Hospitalisé:		Déjà venu: oui / non	
Date de naissance:		Accompagné: oui / non			
Age:		Transport: seul /Taxi		Nom du suiveur:	



HÔPITAUX
DE VENDÉE

LE JOUR DE L'ÉVALUATION



- Le ou les **suiveurs doivent être identifiés et présentés à l'équipe**
- Les **patients sont informés au préalable** de la démarche, des modalités de suivi, des objectifs de la méthode. Leur consentement oral est recueilli pour participer à la démarche
- **Accueil des patients par le suiveur : rappel de la démarche.** Le patient est informé qu'il peut interrompre le suivi à tout moment s'il le souhaite
- **Le suiveur observe, écoute et note de façon détaillée tout le long du parcours dans le service.** Il sera attentif aux réactions, questions posées par le patient, aux commentaires exprimés par le patient et son entourage
- **Prévoir un lieu** si possible pour échanger avec le patient



HÔPITAUX
DE VENDÉE

RESTITUTION DES RÉSULTATS



- **Organiser une réunion de restitution des résultats** dans le service avec la présence des suiveurs et éventuellement des patients suivis
- **Définir collectivement un plan d'action** en fonction de l'expérience des patients et des améliorations à envisager
- **Organiser une communication auprès des instances** afin de valoriser la démarche des professionnels du service
- **1^{ère} enquête AMPATTI réalisée au CHD**, échange prévu avec d'autres services



HÔPITAUX
DE VENDÉE

RÉSULTATS



- Satisfaction globale de la prise en charge par le personnel du service et des locaux
- Beaucoup d'informations sur certaines convocations
- Manque d'information sur le déroulement de l'examen pour certains patients
- Prise en considération de la claustrophobie insuffisante
- Mauvaise identification du métier de manipulateur radio
- Absence d'information écrite lorsqu'il y a du retard
- Difficultés de stationnement au sein de l'hôpital

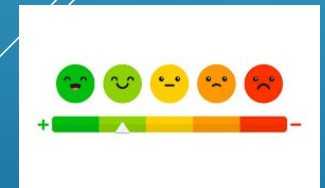


HÔPITAUX
DE VENDÉE

MESURES MISES EN PLACE



- Création de plaquettes explicatives des examens dans les salles d'attente
- Evaluation de la claustrophobie en TEP lors de la prise en charge et meilleure sensibilisation du personnel. Acquisition d'un nouveau casque de réalité virtuelle. Formation approfondie à l'hypnose.
- Evaluation de la douleur
- Nouvelles pochettes avec notre prénom et notre fonction plus visible. Un trombinoscope est en cours de réalisation.
- Affichage tableau retard machine en salle d'attente
- Révision des feuilles de convocation





HÔPITAUX
DE VENDÉE

TABLEAU DES ACTIONS

Groupes de travail		Volontaires	Échéance
Secrétariat	Confirmation SMS Convocations écrites Feuille de contraception en amont Transmissions inter-établissements		
Locaux	Stationnement Mobilier Orientation Signalétique pannes/retard		
Confort/Bien-être	Musique/Casque anti-bruit TV/Magazines Surmatelas Draps chauds Boîtes appareils dentaires/auditifs Claustrophobie Prise en charge douleur		
Information examens	Création plaquettes Vidéo Internet		
Présentation métier	Badge Affiche Trombinoscope		



HÔPITAUX
DE VENDÉE

Difficultés rencontrées

- Soucis d'**organisation générale** au départ:
 - la **présentation à nos collègues** de notre projet n'a pas été réalisée
 - Accord des patients en amont
- Difficulté dans certaines situations à rester **en dehors du soin** sans aider ses collègues
- Prendre du **temps** avec le patient sans faire perdre de temps à la prise en charge
- Lors d'une prochaine enquête, ne faut-il pas mieux **cibler un type d'examen** ou un profil de patient
- Manque de prise en considération des accompagnants

Axes d'amélioration

- Meilleure organisation en amont
- Jours plus réguliers
- Information du patient par téléphone
- Intérêt d'avoir des intervenants extérieurs
- Moins de parcours différents
- Rajouter dans les étapes de parcours une case pour les **accompagnateurs** et leur ressenti





HÔPITAUX
DE VENDÉE

CONCLUSION

- Apport comparativement au questionnaire papier : beaucoup plus de points soulevés
- Moment d'échange et de découverte entre les différents corps de métier du service
- Pour les suiveurs, moment d'échange privilégié et apprécié avec les patients
- Présentations (service, suiveurs, cadres)

