

DE LA SATISFACTION DES PATIENTS À L'AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE EN HÉMODIALYSE

Objet de l'étude

Suite à l'aménagement de nouveaux locaux et d'importantes modifications de l'organisation du travail (passage en 12h), une évaluation des attentes des patients a été réalisée. Cette étude a pour objectif l'amélioration de la prise en charge globale des patients du service d'hémodialyse de Libourne.

Méthodes utilisées

Le questionnaire SDIALOR1, instrument de mesure de la satisfaction des patients en hémodialyse, a été rempli par chaque patient volontaire en avril 2010 puis novembre 2011.

Le questionnaire comportait 38 questions autour de 5 thèmes :

- La prise en charge médicale.
- L'organisation des soins.
- Les prestations techniques et hôtelières.
- La planification des séances.
- La satisfaction globale avec commentaires libres.

Un groupe de travail pluridisciplinaire avec le support du service qualité a été constitué pour analyser les résultats et définir les actions d'amélioration prioritaires à mettre en œuvre.

Résumé des résultats

Sur 52 patients présents au moment de l'enquête en 2010, le taux de retour du questionnaire est de 92%.

Sur 54 patients présents au moment de l'enquête en 2011, le taux de retour du questionnaire est de 91%, dont 43% de nouveaux patients.

L'âge moyen des patients en 2010 est de 71,5 ans (41 à 90 ans) et a évolué en 2011 à 72,2 ans (31 à 91 ans). L'ancienneté en dialyse reste inchangée à 3 ans et 3 mois.

Pascale BOUVET, Infirmière,
Dominique RAVON, Aide-soignante –
Service d'Hémodialyse – Hôpital Robert
Boulin – LIBOURNE



Dominique RAVON
et Pascale BOUVET

Les points positifs en 2010 et en 2011 avec un résultat > 90% de satisfaisant ou très satisfaisant sont :

- La satisfaction globale de la prise en charge.
- La gestion des problèmes de santé.
- L'information.
- Les locaux.

Les points à améliorer en 2010 avec un résultat < 85% de satisfaisant ou très satisfaisant sont :

- Les relations néphrologue/médecin traitant et correspondants externes.
- La prise en charge par l'assistante sociale.
- La température des locaux.
- Le stationnement.

La mise en place d'une consultation semestrielle avec compte rendu systématique au médecin traitant améliore le premier point. La mise en place d'un livret de liaison a favorisé des échanges efficaces avec les correspondants externes (infirmières libérales, auxiliaires de vie, familles...). L'assistante sociale a été intégrée au staff hebdomadaire une fois par mois et intervient à la demande des patients ou de l'équipe. La température des locaux a été améliorée par l'intervention des services techniques. Le problème du stationnement nécessite une vigilance constante afin de faire respecter la zone réservée aux ambulances.

En 2011 l'enquête démontre que les actions relevant de notre périmètre de compétences ont eu un réel impact sur la satisfaction des patients et notamment sur les relations avec les correspondants externes (46,7% à 71,4%) et la prise en charge de l'assistante sociale (48,7% à 87,5%).

Par contre les problèmes de stationnement ne sont toujours pas réglés, l'administration doit procéder à une modification

de la signalétique. Concernant la température des locaux, les réglages techniques étant limités nous nous sommes équipés de couvertures bactériostatiques (type couette bio nettoyable). L'enquête de 2012 permettra d'évaluer l'impact de cette acquisition.

Parallèlement nous avons mené une étude de la satisfaction relative à la prise en charge de la douleur en 2011. Cette étude a montré l'importance d'évaluer et de tracer systématiquement la douleur des patients au branchement de chaque séance, et après chaque administration d'antalgiques. Un travail de protocolisation des traitements antalgiques en dialyse est en cours d'élaboration.

Lors de l'enquête 2011, un questionnaire a été joint afin de mesurer l'intérêt et les attentes des patients en termes d'éducation thérapeutique. Ce projet sera mis en œuvre en septembre 2012.

40,5% des patients ont répondu favorablement à la mise en place de ce projet, 5 souhaitent participer activement à la co-animation d'ateliers.

Conclusion

Cette étude a impliqué les patients dans leur prise en charge, mis en évidence leurs attentes et créé une cohésion d'équipe autour du projet. Elle sera renouvelée chaque année afin de suivre l'évolution des besoins des patients et l'impact des actions mises en œuvre.

Bibliographie

1. SDIALOR: a dialysis patient satisfaction questionnaire ; Nguyen Thi PL, Frimat L, loos-Ayav C, Kessler M, Briançon S. *Nephrol Ther.* 2008 Jul;4(4):266-77.