

# Protocole d'accueil en dialyse en centre lourd

M. VINCENT-CLADOT, V. MARTIN, C. GONNARD, I. PERRET, RIBOT  
I.D.E. Néphrologie - Dialyse - C.H. Fleyriat - O1 - BOURG-EN-BRESSE

## I - INTRODUCTION

Par souci d'amélioration de la qualité des soins, l'équipe soignante du Service de Néphro-Dialyse du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse a décidé de réfléchir sur "comment établir une relation de confiance entre futur dialysé et soignant afin de lui permettre de mieux vivre la dialyse ?"

C'est pourquoi nous avons donc décidé de travailler sur l'accueil du patient. En effet, la notion d'accueil nous semble fondamentale dans la mesure où elle détermine en grande partie la qualité de la relation qui va s'instaurer entre soigné-soignant.

## II - ENQUETES

### LE QUESTIONNAIRE

Lorsque nous avons débuté ce travail au mois de juin 1998, le centre de dialyse ne présentait aucun nouveau dialysé, c'est pourquoi nous avons élaboré dans un premier temps un questionnaire destiné aux anciens dialysés. Ce questionnaire était anonyme et comportait des questions sur la visite des lieux, la présentation des patients et du personnel, le temps pré-dialyse. Il fut mis à disposition des patients dans leur salle de repas durant quatre semaines.

### L'ENTRETIEN

Puis dans un second temps, nous avons complété notre enquête par des entretiens auprès des nouveaux dialysés, au mois de novembre 1998. Ces entretiens ont été menés de façon informelle à l'aide de questions ouvertes, ceci afin d'éviter d'orienter les réponses.

## III - ANALYSE DES RÉSULTATS

### LA GRILLE DE LECTURE

Par souci de clarté, nous avons souhaité utiliser une grille de lecture afin d'analyser les besoins recueillis.

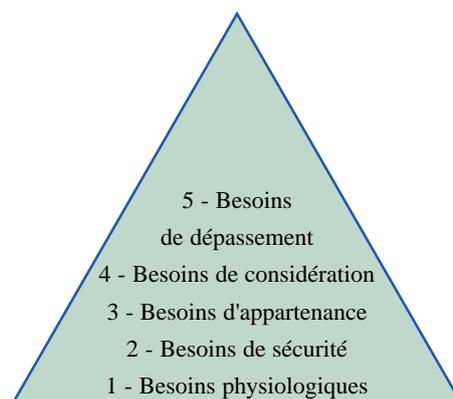
Notre choix s'est porté sur la théorie des besoins fondamentaux de l'homme selon MASLOW.

MASLOW considère que l'homme peut éviter la maladie et le sentiment de malaise lorsque l'environnement a comblé ses besoins fondamentaux.

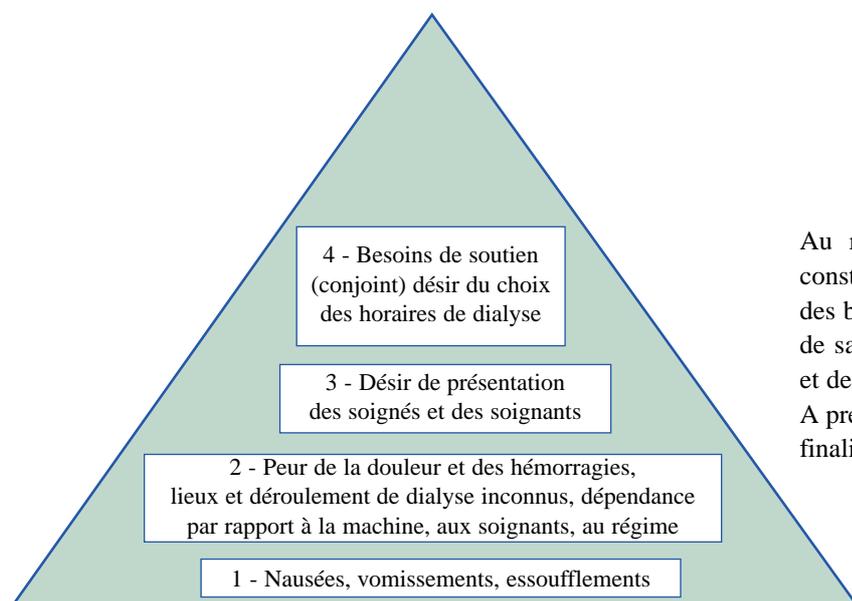
Les besoins primaires ou de base (physiologiques et de sécurité) doivent être suffisamment gratifiés pour permettre à l'homme d'être motivé par le désir de réalisation de soi, de dépassement.

Ainsi c'est à travers cette pyramide des besoins que nous allons pouvoir analyser les réponses des patients.

### Besoins fondamentaux de la théorie de MASLOW



### Besoins réels des patients interviewés (entretiens et questionnaires) Interprétation selon la pyramide de MASLOW



Au regard de ces résultats, nous pouvons constater que les patients ont non seulement des besoins, mais aussi des attentes qu'il s'agit de satisfaire, en tenant compte des ressources et des contraintes du service.

A présent, il s'agit de définir les objectifs et les finalités du projet d'accueil.

#### Le Projet d'Accueil en Centre

- Offrir un accueil personnalisé à chaque nouveau dialysé.
- Répondre à une amélioration continue de la qualité des soins.

#### Finalités

- Permettre au patient de mieux vivre son traitement et sa maladie.
- S'inscrire dans une démarche d'accréditation.

### PROTOCOLE D'ACCUEIL

L'élaboration d'un plan d'action (protocole) permet d'une part de définir les actions à entreprendre pour accueillir le nouveau dialysé, et d'autre part, de programmer ces actions dans le temps.

Un protocole d'accueil offre aux patients non seulement un accueil homogène (mais pas uniforme), mais également un accueil individualisé (adapté à leurs besoins).

QUOI ?	QUAND ?	QUI ?	COMMENT ?
Annonce du traitement	Signes cliniques et biologiques	Médecin Néphrologue	Lors d'une consultation médicale
Accueil	Besoins exprimés ou perçus	Surveillante ou Faisant Fonction	Présentation des lieux, des soignants, répondre aux questions, fixer un RV de 1ère séance, remettre le livret d'accueil
Présentation et informations	Lors de la 1ère séance de dialyse	Le tandem IDE/AS qui aura en charge le patient	Présentation des soignants et des patients, explications basées sur le savoir du patient (l'insuffisance rénale, l'alimentation, les médicaments, les incidents de séance, la FAV).
Les difficultés	Lors de la 2ème séance	Equipe soignante	Suivi médical, psychologique, social, infirmier, diététique
Remise du questionnaire de satisfaction	Lors de la 3ème séance	L'équipe	
Recueil du questionnaire rempli	3 semaines plus tard		Par le biais d'enveloppe réservée à cet usage

## FICHE DE SUIVI

Un protocole d'accueil permet à l'équipe d'optimiser l'adéquation entre besoins de santé et offres de soins, d'harmoniser les pratiques en s'appuyant sur une méthode et non plus sur un procédé empirique.  
C'est pourquoi il nous est apparu essentiel à cette étape du projet d'élaborer une fiche de suivi de l'accueil.

NOMS	DATES	PRESTATIONS	MODALITÉS
		Annonce du traitement	Consultation, hospitalisation en urgence
		Présentation de la Surveillante, de l'équipe, des patients	Besoins : exprimés ..... perçus .....
		Visite de la salle de dialyse des vestiaires autres	Remarques ..... .....
		Remise du livret d'accueil	Présentation de son contenu
		Programmation de la 1 <sup>ère</sup> séance de dialyse	Informations relatives au déroulement de la séance : heure de branchement, de débranchement, tenue, collation, loisirs
		1 <sup>ère</sup> séance de dialyse, informations basées sur les connaissances demandes RV avec la diététicienne	L'insuffisance rénale Le principe de la dialyse Les incidents Les médicaments La FAV
		2 <sup>ème</sup> séance, difficultés durant la 1 <sup>ère</sup> séance la 2 <sup>ème</sup> séance	Difficultés d'ordre physique, Psychologique, Social Autre...
		3 <sup>ème</sup> séance, remise du questionnaire	
		3 semaines plus tard, recueil du questionnaire	

### Enquête de satisfaction des nouveaux patients hémodialysés.

Si la fiche de suivi de l'accueil fait partie intégrante de la phase d'évaluation, il s'agit également d'interroger à nouveau les patients afin d'évaluer la qualité de l'accueil.

C'est pourquoi une enquête de satisfaction a été élaborée ; elle constitue l'ultime étape de la phase d'évaluation.

Après analyse des résultats de cette enquête, il s'agira bien sûr de réajuster nos prestations d'accueil, en fonction de l'évolution des besoins de santé des patients.

***Votre avis nous intéresse, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire afin d'améliorer la qualité de l'accueil.***

***Merci de le déposer dans l'enveloppe prévue à cet effet dans les vestiaires.***

1 - Avez-vous trouvé facilement le service d'hémodialyse ?  
oui  non

L'aviez-vous visité auparavant ?  
oui  non

Si NON, pourquoi ?

.....  
.....

2 - Les informations relatives à la prise en charge du transport étaient-elles claires ?  
oui  non

# ECHANGES

## HÉMODIALYSE

3 - Avez-vous été accueilli par le personnel lors de votre arrivée ?

oui  non

Si NON pourquoi ?

.....  
.....

La personne qui vous a accueilli(e) s'est-elle présentée ?

oui  non

4 - Vous a-t-on présenté ? :

les médecins oui  non

le cadre infirmier oui  non

la secrétaire oui  non

les infirmières oui  non

les aides-soignantes oui  non

la diététicienne oui  non

aux autres patients oui  non

5 - Les informations contenues dans le livret ou guide d'accueil reflètent-elles le déroulement d'une journée en dialyse ?

oui  non

Si NON pourquoi ?

.....  
.....

6 - Est-ce que l'heure de branchement de votre première séance a été respectée ?

oui  non

Si NON pourquoi ?

.....  
.....  
.....

7 - Que pensez-vous de la qualité de l'accueil qui vous a été réservé ?

.....  
.....  
.....

### CONCLUSION

A ce jour, cette procédure n'a pas été mise à l'épreuve du terrain car il nous a fallu élaborer les outils de cette procédure ; de plus, nous espérons que cette démarche permettra d'apaiser les craintes des nouveaux patients grâce à une connaissance des personnes et des lieux.

Cette étape de l'accueil offre au patient et à son entourage une information complète et structurée, qui l'aidera dans l'acceptation de la maladie et du traitement, ce qui lui donnera enfin la possibilité d'être acteur de sa santé.

La finalité de cette démarche lui permettra peut-être d'améliorer sa qualité de vie au quotidien et d'établir une relation de confiance avec le personnel soignant.

A savoir que cette démarche est bénéfique pour le patient mais il en est de même pour l'équipe soignante.

Cependant, cette démarche, pour être mise en œuvre dans de bonnes conditions, nécessite de :

- reconnaître que le temps d'accueil est un temps de soins
- redonner toute la dimension relationnelle des soins dans un milieu technique

- réfléchir sur l'organisation des soins en plaçant le patient au centre de cette réflexion
- assurer des transmissions d'informations pertinentes ainsi qu'une collaboration interprofessionnelle afin de tendre vers une cohésion et une cohérence dans les soins.

L'accueil n'a de sens que s'il s'ensuit des soins de qualité à long terme et une prise en charge globale garantissant rapidité, efficacité, qualité, sécurité.