



Soutenance pour l'obtention du diplôme
« assurance qualité au laboratoire de biologie médicale »

AMELIORATION DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS AU LABORATOIRE DES EFR

Diplôme Universitaire
Faculté de médecine Paris 6
Hôpital Saint Antoine
2010-2011

Anne VEUILLOTTE
Hôpital Paul Brousse





1/ Choix du sujet

- Le laboratoire des Explorations Fonctionnelles Respiratoires (EFR) est géré par :
 - la biochimie qui effectue les tests respiratoires
 - la consultation cancérologie qui gère la prise des rendez-vous
- Les services demandeurs : chirurgie, cancérologie et gériatrie





Etat des lieux des EFR :

Points forts

Présence de procédures qualités

Point faibles

Pas d'évaluation de la satisfaction des patients

Pas de suivi de la qualité

Problème de gestion des rendez-vous lors d'une modification de dernière minute





2/ But de l'étude



installer un indicateur qualité

L'enquête de satisfaction nous indiquera le ressenti des patients



améliorer le déroulement des EFR

La procédure informera le personnel sur la gestion des modifications de rendez-vous aux EFR





3/ Méthodologie : la roue de Deming

Méthode qualité PDCA (Plan-Do-Check-Act)



Avantages : simple et facile à mettre en œuvre





a/ Planifier

- État des lieux du laboratoire des EFR
- Mise en place d'un Indicateur Qualité pour évaluer la satisfaction des patients
- Planning prévu :

Janvier : Etat des lieux et rédaction de l'enquête de satisfaction

Février à Avril : Réalisation de l'enquête de satisfaction

Mai : Analyse des résultats

Juin : Mise en place de la procédure « gestion des modifications de rendez-vous aux EFR »





b/ Réaliser

- Réalisation de l'enquête de satisfaction
- Critères évalués :
 - le temps d'attente dans la salle d'attente
 - l'accueil au laboratoire
 - l'amabilité du personnel
 - la compréhension des explications pour la réalisation des tests respiratoires
 - le respect de la confidentialité du dossier médical





c/ Evaluer

- Analyse des résultats sous forme de tableaux par rapport aux seuils d'acceptabilité établis:
 - moins de 30 minutes d'attente
 - au moins 90% de satisfaction par rapport à l'accueil, l'amabilité, la compréhension des explications et le respect de la confidentialité
- Mesure de l'impact et de l'efficacité de l'enquête de satisfaction facilité





Tableau récapitulatif des résultats de l'enquête de satisfaction

	Patients satisfaits en Février 2011 (%)	Patients satisfaits en Mars 2011 (%)	Patients satisfaits en Avril 2011 (%)
attente	73	72	78
accueil	100	100	100
amabilité	100	100	100
compréhension	100	100	100
confidentialité	100	100	100





d/ Ajuster

- Mise en évidence d'un dysfonctionnement au niveau du temps d'attente des patients
Cause : rajout de rendez-vous au dernier moment
- Mise en place d'une action corrective :
rédaction et mise en place d'une procédure « gestion des modifications de rendez-vous aux EFR »
Son but : faciliter la gestion des rendez-vous aux EFR
en prévenant tout les intervenants





4/ Difficulté et limites

- Difficultés
implication du personnel
- Limites
 - remplir l'enquête de satisfaction
 - perception des exercices respiratoires





5/ Conclusion

Le déroulement des EFR est amélioré grâce à :

- la mise en place d'un indicateur qualité
- la mise en place d'une procédure pour gérer les modifications de planning aux EFR

Autres pistes d'amélioration :

- Travail avec le brancardage
- Travail avec un deuxième technicien

