

TRAVAILLER AUTREMENT ENSEMBLE

OPTIMISATION DU CHEMIN CLINIQUE DU PATIENT SOUS CHIMIOThÉRAPIE A L'HÔPITAL DE JOUR

INTRODUCTION

CONTEXTE

La qualité et la continuité des soins sont réalisées grâce à une prise en charge collective des patients. Le chemin clinique du patient comporte de nombreuses étapes pouvant être source de dysfonctionnements. Pour les appréhender, une approche organisationnelle a été mise en place

OBJECTIF

Optimiser le chemin clinique du patient recevant une chimiothérapie à l'hôpital de jour.

MATERIELS ET METHODES

OUTIL QUALITE

le management par une approche processus

GRUPE D'EXPERTS

Réunions mensuelles courtes durant cinq mois

CARTOGRAPHIE

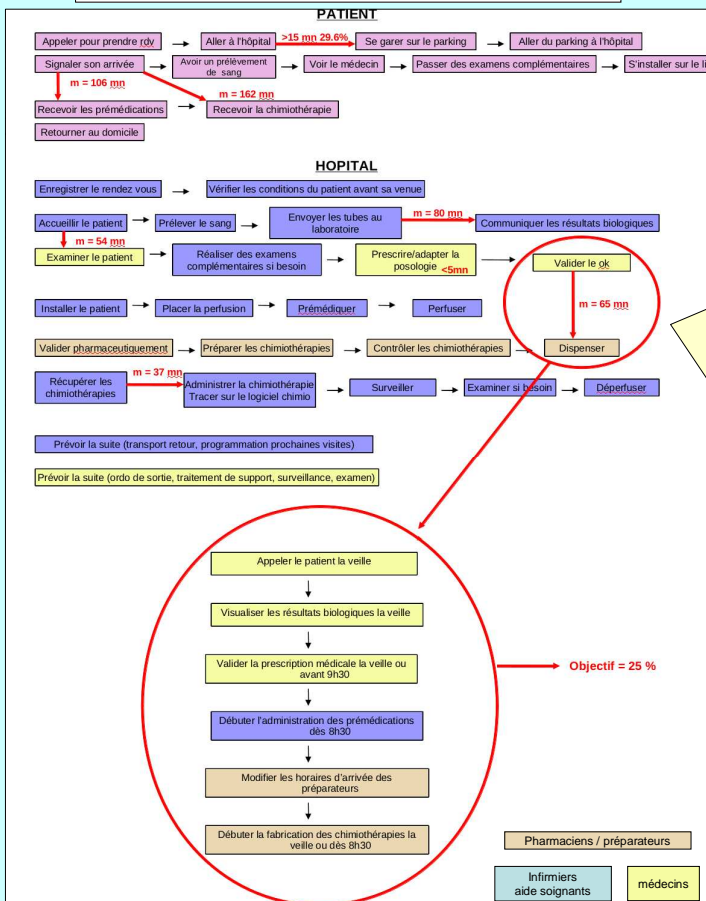
De l'ensemble des étapes du chemin clinique du patient

QUESTIONNAIRES

S'adressant aux médecins infirmiers, patients, à la pharmacie et au laboratoire d'hématologie.

RESULTATS ET DISCUSSION

CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS ET DELAIS MOYENS



ETAPES DU CHEMIN CLINIQUE DU PATIENT

- Mesurées dans le temps
- Suivi de 46 patients
- 37 étapes différentes
- De nombreux interacteurs interviennent

INDICATEUR UTILISE

Délai entre l'admission du patient et la première perfusion de chimiothérapie

IDENTIFICATIONS DES CAUSES DE DYSFONCTIONNEMENTS

- Convocations des patients aux mêmes horaires : **67% entre 8h30 et 9h30**
- Attente en moyenne entre l'admission et la consultation : **1 heure**
- Pas de bilan biologique la veille de l'admission : **25% des patients**
- Nombre de prescriptions anticipées par une validation la veille : **5%**
- Délai variable de fabrication des chimiothérapie au sein de l'unité centralisée : la moyenne est de **65 min**
- **Délai moyen entre l'admission et la 1^{ère} perfusion de chimiothérapie : 2h40**

DEMARCHE DE RESOLUTION DE PROBLEMES

→ **Meilleure répartition de l'arrivée des patients**

→ **25 % de validations de prescriptions la veille**

- Pour les protocoles à faible risque d'annulation, peu coûteux ou avec peu d'effets indésirables
 - Après appel téléphonique des patients la veille de leur admission
- **Modification des horaires d'arrivée des préparateurs en pharmacie**

CONCLUSION

Ces résultats nous ont permis de posséder une vision globale de l'ensemble des problématiques par une approche transversale. L'implication de l'ensemble des personnels hospitaliers et des patients s'est avérée bénéfique. Les causes de dysfonctionnements ont été identifiées et hiérarchisées par tous

La principale cause retenue a été les convocations des patients aux mêmes horaires conduisant à un pic d'activité

Les solutions retenues ont été une meilleure répartition de l'arrivée des patients, une anticipation des prescriptions et une modification des horaires d'arrivée des préparateurs

Les patients devront très vite être bénéficiaires de ces améliorations avec en parallèle une meilleure affectation des ressources humaines et matérielles de l'hôpital et in fine un renforcement de la qualité des soins

¹P. Cuny, ²K.Bloch, ²R.Fior, ¹A.Rieurtord, ²S.Barthier, ¹S. Barbault-Foucher et ^{1,2}le groupe expert.

¹ Service pharmacie, ² Service hôpital de jour médecine

Hôpital Antoine Bécclère, APHP, 157 rue de la porte de Trivaux, Clamart (92)

severine.foucher@abc.aphp.fr