

Mai 2008

L'actualité de Labelix, c'est l'accélération du processus de « reconnaissance » de notre labellisation par la HAS. Deux observateurs de la HAS ont participé à l'audit final qui vient d'être réalisé au groupe IMANORD, dans la région Lilloise. Ils ont ainsi pu confronter les exigences du référentiel de labellisation à celles de la certification des établissements hospitaliers.

C'est aussi le 15 mai, la réunion du Collège Délibératif de la Commission de Labellisation présidée par M. Bernard Vaucelle (ancien Directeur de l'AFNOR). Le Collège doit statuer sur l'attribution du label pour six sites qui ont été audités depuis fin 2007 et confirmer, après un audit de suivi documentaire, le label niveau 2 attribué à neuf cabinets fin 2005.

Une trentaine de structures en cours d'accompagnement devraient être auditées d'ici la fin de l'année.

L'intérêt pour la démarche de labellisation, réponse en particulier aux exigences de sécurisation de nos pratiques, vient d'être à nouveau démontré par le succès de la formation FORCOMED sur la qualité et le label qui a eu lieu les 4 - 5 avril 2008, avec l'aide de Guerbet. Cette formation a accueilli 63 participants, médecins et personnels. Une nouvelle formation est prévue les 10 - 11 octobre 2008, vous pouvez vous inscrire auprès de FORCOMED (fax : 01 45 51 83 15 - info@forcomed.org).

Dr Gérard Calmet

Président Commission Technique de Labelix

SUPPLÉMENT AU N° 303 DE LA LETTRE DU MÉDECIN RADIOLOGUE



Directeur de la Publication :

D' Jacques NINEY

Rédacteur en chef :

D' Robert LAVAYSSIERE

Secrétaire de rédaction :

Wilfrid VINCENT

Téléphone : 01 53 59 34 00

Edition • Secrétariat • Publicité
Rédaction • Petites Annonces

EDIRADIO

S.A.S. au capital de 40 000 €

Téléphone : 01 53 59 34 01

Télécopie : 01 45 51 83 15

<http://www.fnmr.org>

E-mail : info@fnmr.org

62, bd de Latour - Maubourg

75007 Paris

Président :

D' Jacques NINEY

Responsable de la Régie Publicitaire :

D' Saranda HABER

Maquettiste :

Marc LE BIHAN

IMPRIMERIE MODERNE

137 avenue de Conthe

B. P. 337

15003 Aurillac cedex

Dépôt légal 2^{ème} trimestre 2008

La place de l'accueil dans la démarche de labellisation

Dr Hervé Leclet - Martine Madoux
OPTA-S

De nombreuses exigences du chapitre 1 du référentiel de labellisation des cabinets et services d'imagerie médicale (Version 1.3 de janvier 2006) concernent les fonctions d'accueil du patient.

L'accueil a une place essentielle dans la démarche qualité en imagerie car il est essentiel d'établir une "relation de qualité" avec nos principaux clients, c'est-à-dire nos patients.

Cet article précise cette notion encore trop floue d'accueil. Il vous propose également quelques suggestions pour l'améliorer.

Comment définir le bon accueil ?

L'accueil ne se limite pas au premier contact du patient avec le cabinet/service d'imagerie. Le jugement du patient (et donc ses perceptions de confiance et de satisfaction) sera une synthèse subjective de l'ensemble de ces moments. Ainsi, il convient de maîtriser chacune de ces étapes.

L'accueil est la manière de bien recevoir quelqu'un, de se comporter avec lui quand on le reçoit ou quand il arrive (Petit Robert).

Mais l'accueil doit être entendu dans une acception large. Il ne se limite pas au premier contact entre le cabinet et le patient. La fonction d'accueil se réalise tout au long de la prise en charge, du premier contact lors de la prise de rendez-vous jusqu'au départ, l'examen terminé et interprété et le patient reçu et informé par le médecin radiologue. Ainsi, l'accueil englobe l'ensemble des relations entre le patient et le personnel du cabinet/service d'imagerie.

L'accueil concerne :

- ❑ l'amont : prise du rendez-vous, accessibilité, facilités de parking, informations préalables, horaires d'ouverture, ...
- ❑ l'accueil proprement dit : le contact, le relationnel, la compétence de la secrétaire d'accueil, la courtoisie, la capacité à répondre à la demande, ...
- ❑ la relation pendant la réalisation de l'acte d'imagerie : avec les manipulateurs, le médecin radiologue, l'information donnée sur le déroulement de l'examen, sur les résultats, sur la conduite à tenir après la réalisation de l'examen, ...
- ❑ l'aval de la relation : les compléments d'informations, le traitement des réclamations, ...

Pris au sens large, l'accueil ne se limite pas à l'accueil physique. Il faut envisager l'accueil courrier et cour-

riel, l'accueil téléphonique et le site internet du cabinet/service.

Accueil et attitude de chaque membre du personnel

La qualité de l'accueil est intimement liée au comportement de chaque membre du personnel médical et non médical tout au long de la prise en charge du patient et toutes les catégories de personnels au contact du patient sont concernées : les secrétaires évidemment et en premier lieu, mais aussi les manipulateurs et les radiologues.

La relation d'échange avec le patient repose avant tout sur la confiance qu'il nous accorde. Le patient perçoit spontanément (certains disent viscéralement) la qualité de l'accueil dès le premier contact avec le cabinet/service. Un bon accueil doit déclencher chez le patient des perceptions de confiance et de satisfaction, gage d'une relation durable et forte entre lui et l'équipe du cabinet/service. Il doit être mis en confiance par un cadre adapté et par l'attitude empathique du personnel, car le patient est (ou se considère) spontanément en situation d'infériorité physique et/ou morale et/ou informationnelle à cause de son stress et de l'asymétrie de la relation d'échanges.

Tout doit être mis en œuvre pour que le patient se sente reconnu, considéré, écouté, estimé.

L'accueil ne peut pas être standardisé. Il est par nature forcément diversifié, car spécifique à chaque structure et à chaque patient, et pour le même patient, ses besoins et ses attentes peuvent varier au cours du temps.

Pour concevoir notre accueil, nous devons donc nous baser sur les besoins et les attentes des clients, qu'il faut avoir au préalable identifiés.

Chacun doit être attentif à établir un contact direct et personnalisé : amabilité, sens du contact, motivation, patience, disponibilité, connaissance suffisante du cabinet/service et des prestations délivrées pour orienter et informer. Pour cela, il est fondamental de former l'équipe, à commencer par les secrétaires, à l'accueil physique et téléphonique, à la communication, à la gestion des conflits et du stress et à la prise en charge de certaines catégories de patients : populations précaires, enfants, personnes âgées, handicapés, femmes enceintes, étrangers, urgences, ...

Quelques conseils pour assurer un accueil correct dans un cabinet/service d'imagerie

Ces conseils sont inspirés de la publication du Royal College of Radiologists de décembre 2000 : "Making your radiology services more patient-friendly".

Nous listons ici les principaux paramètres à maîtriser pour assurer un accueil correct, qui répond aux attentes des patients. Cette liste n'est évidemment pas exhaustive. Il appartient à chacun d'adapter son accueil aux particularités de ses conditions d'exercice.

Trouver facilement le cabinet/service d'imagerie

Venir passer un examen d'imagerie peut inquiéter certains patients. Plus ils trouveront facilement le cabinet/service d'imagerie, moins ils seront stressés. Comment faire ? :

- Un parking proche, facilement accessible, clairement indiqué.
- Un emplacement réservé pour l'accès des ambulances à proximité du cabinet/service d'imagerie.
- Une signalétique efficace pour accéder au cabinet/service d'imagerie (par exemple depuis le hall d'accueil de la clinique, dans les couloirs de la clinique, depuis le parking le plus proche du cabinet, des panneaux indicateurs à l'extérieur, ...).
- Dans le cabinet/service d'imagerie, identifier chaque salle, chaque local par un panneau clair et lisible (salle d'attente, salle d'examen, scanner, IRM, échographie, WC, ...).

→ Un plan de la clinique qui indique le cabinet/service d'imagerie (plan suffisamment grand, clair, facilement compréhensible, affiché dans un endroit de passage stratégique).

→ Un plan du cabinet/service d'imagerie qui indique chaque local (plan suffisamment grand, clair, facilement compréhensible, affiché dans un endroit de passage stratégique).

L'arrivée et l'accueil

Le premier contact du patient avec le cabinet/service d'imagerie est la banque d'accueil. Ce moment est très important. La première impression du patient influencera son attitude, son jugement du cabinet/service d'imagerie et l'état d'esprit dans lequel il subira son examen, donc sa coopération.

Comment faire ? :

- Etre accueilli par un personnel formé à l'accueil, empathique, attentif et souriant.
- Prendre du temps pour expliquer.
- Organiser l'accueil pour éviter l'attente (toujours quelqu'un de disponible) : par exemple séparer l'accueil téléphonique et l'accueil physique, ne pas faire les enregistrements administratifs et informatiques en même temps ni au même endroit, pas d'ordinateur entre le patient et la secrétaire (il crée une barrière physique), une hôtesse d'accueil dédiée à cette tâche, ...
- Personnaliser la relation avec le patient.
- Assurer la confidentialité des échanges.

Le rendez-vous

- Respecter (aussi souvent que cela est possible) les souhaits de date et d'horaire des patients.
- Dans le cas contraire, lui expliquer pourquoi.
- En cas de changement de date ou d'heure du RV, en informer le patient le plus vite possible. Lui renvoyer une confirmation écrite.
- Préciser au patient les documents qu'il doit apporter (documents administratifs, carte Vitale, carte de mutuelle, examens antérieurs, courriers médicaux, ...).
- Les coordonnées avec le numéro de téléphone



Labelix - demande d'information pour la labellisation des cabinets et services d'imagerie médicale

Docteur :

Adresse :

Tél. : E-mail :

Est intéressé par une démarche de labellisation qualité pour son centre d'imagerie

Labellisation

direct du cabinet/service d'imagerie doivent figurer sur tous les documents adressés au patient.

→ En contre partie, informer également le patient des conséquences pour le cabinet/service d'imagerie du non respect d'un RV.

Le délai d'attente

→ Informer le patient sur le délai d'attente dès son arrivée et tout au long de sa prise en charge.

→ Le rassurer pour lui montrer qu'il n'est pas oublié.

→ Informer sur les causes de l'attente.

→ En cas d'imprévu (panne, urgence, examen plus long que prévu, ...), informer dès que possible les autres patients de l'attente qui vient d'apparaître.

→ Organiser l'attente pour la rendre supportable : cf. infra.

Les salles d'attente

→ Les salles d'attente doivent être confortables, suffisamment chauffées et suffisamment spacieuses.

→ Séparer les patients hospitalisés des patients externes : au mieux deux salles d'attente séparées.

→ Un coin avec des livres, des jeux et des jouets pour les enfants.

→ Des toilettes dans ou à proximité de la salle d'attente, clairement indiquées.

→ Eventuellement un lieu nurserie pour changer les petits enfants, clairement indiqué.

→ Des petits moyens pour améliorer le confort : fontaine à eau, télévision, fond musical, téléphone payant, ...

→ Des revues et des journaux récents et en bon état.

→ Des informations sur :

- le cabinet/service d'imagerie,
- le processus de prise en charge du patient pour réalisation d'un acte d'imagerie : des posters, des affichettes, des plaquettes d'information, ...
- certains examens particuliers (rester à jeun, avoir la vessie pleine, ...),
- des sujets de santé publique (dépistage du cancer du sein, lutte antitabac, ...) : des posters, des affichettes, des plaquettes d'information, ...

• l'engagement dans une démarche qualité : affichage de la charte des radiologues.

→ Une boîte à idées et/ou des questionnaires de satisfaction et une boîte pour les déposer.

L'équipe du cabinet/service d'imagerie

Le patient veut avoir des informations sur l'équipe qui le prend en charge.

Comment faire ? :

→ Chaque membre de l'équipe, y compris les médecins, porte un badge clairement lisible avec son nom et sa fonction.

→ Un panneau à l'entrée du cabinet/service d'imagerie avec le nom et la fonction de chaque membre de l'équipe + ou - un trombinoscope.

→ Chacun se présente au patient lors du premier contact avec lui.

La prise en charge des patients handicapés

Organiser l'accès en fauteuil roulant dans les différents locaux du cabinet/service d'imagerie, y compris les toilettes.

→ Prévoir des emplacements pour l'accueil et la prise en charge des personnes handicapées : des places de parking réservées, une banque surbaissée adaptée à l'accueil, des places aménagées en salle d'attente, ...

→ Pensez aux malvoyants : panneaux avec gros caractères, lieux éclairés, ...

La remise des résultats

En général, le patient souhaite avoir son résultat le plus rapidement possible, au moins oralement.

Comment faire ? :

→ Voir le patient en colloque singulier à la fin de l'examen et l'informer du résultat de son examen et des éventuels effets indésirables retardés.

→ Disposer d'un local isolé, confortable, qui permet d'assurer la confidentialité.

→ S'engager sur un délai de restitution du résultat.

→ Informer le patient du délai et des modalités de restitution du résultat définitif.

→ Informer également le médecin prescripteur. ■



FNMR
62 Bd de Latour Maubourg
75007 Paris

