

Projet "Processus patient" en gastro

Vite et bien du début à la fin

L'organisation du Service de gastro-entérologie est complexe, tant sur le plan médical qu'administratif. C'est précisément en raison de cette complexité et de la diversité des intervenants que le projet y a été lancé, en utilisant la démarche "Processus". L'objectif ultime étant de réduire les temps d'attente.

Favoriser les coloscopies sous anesthésie

"Nous avons choisi d'étudier le chemin du patient qui doit subir une coloscopie car c'est l'examen le plus représentatif de la complexité du travail en gastro-entérologie, précise Pierre Deprez, Chef du Service de gastro-entérologie. C'est aussi le plus fréquent, le plus compliqué à organiser et celui qui fait appel à un grand nombre d'intervenants différents. Si nous voulons augmenter le nombre de coloscopies sous anesthésie générale, ce qui est plus confortable pour le patient, nous devons revoir les processus afin de rationaliser certaines procédures et dégager du temps".

Les premiers résultats

"Par exemple, en avril 2008, nous avons relevé que 20% des patients étaient inscrits au guichet d'accueil après l'heure de rendez-vous à l'examen. Ce qui a un impact sur l'organisation du programme d'examens. Un groupe de travail admission-accueil a revu les procédures ainsi que l'information au patient. En décembre, nous

étions à 6%. Nous suivons aussi l'heure du début du premier examen de coloscopie, avec un objectif de démarrage à 8h40. Ce changement a également un impact positif sur l'organisation de la journée et a permis la réalisation de davantage de coloscopies sous anesthésie par jour". L'équipe médicale, infirmière et administrative planche maintenant sur l'amélioration de la gestion des salles d'examen, avec un souci d'intégrer la notion de salle d'examen dans le planning des rendez-vous. Ceci permettra, entre autres, à l'équipe soignante, de mieux allouer les ressources et les activités.

Contrôler pour assurer la pérennité des changements

Un suivi rigoureux de quelques mesures est en cours : le temps de passage du patient en coloscopie avec anesthésie, l'heure du début du premier examen et le nombre d'inscriptions après l'heure de rendez-vous à l'examen.

[GF]



Bon à savoir avant un examen en gastro-entérologie à Saint-Luc

Si votre patient doit subir un examen médico-technique en gastro-entérologie, il recevra une information et une série d'instructions pré-examen. Il est important que le patient les respecte scrupuleusement pour le bon déroulement de l'examen. Le jour de l'examen à Saint-Luc, le patient doit d'abord s'inscrire à l'Hospiday (niveau -2, P4a) avec sa demande d'examen. Il doit ensuite se rendre dans le Service de gastro-entérologie (-2, Q7) où il est attendu au guichet d'accueil.

Près de 2000 coloscopies sont réalisées chaque année dans le Service de gastro-entérologie. L'organisation mise en place autour de cet examen a été très intéressante à analyser car la coloscopie fait intervenir du personnel administratif, médical, infirmier et paramédical.

Plus d'infos

Pr Pierre Deprez, tél./bip 02 764 28 49
PierreHenri.Deprez@uclouvain.be