

AU-DELA DU SOIN, PROPOSER UN SERVICE PATIENT

Le traitement par hémodialyse possède deux facettes contrastées : l'une positive puisqu'il permet de vivre, si possible avec un projet de transplantation rénale, et l'autre négative car il est contraignant, requérant trois demi-journées par semaine, et des régimes restrictifs. La qualité de vie des patients hémodialysés est donc très altérée dans toutes les dimensions, et la question de la bientraitance en dialyse s'avère pertinente.

OBJECTIFS

Nous avons souhaité mener au sein de notre établissement une réflexion permettant de mieux répondre aux besoins, attentes et désirs de la personne dialysée au-delà des nécessités de soin de la personne dialysée, qui restent un prérequis incontournable.

MÉTHODES

Tous les professionnels de santé ainsi que deux usagers membres de la CRUQ ont bénéficié en 2012 d'une formation à la relation client et ont pu apprivoiser un concept issu d'autres univers, souvent mal compris dans le secteur de la santé : sa transposabilité dans les pratiques de CALYDIAL a été réfléchi en vue d'améliorer la satisfaction des patients. Des champs d'intervention ont été proposés par les équipes, portant sur différents niveaux de la prestation de soin dans le but d'améliorer la satisfaction patient.

RÉSULTATS

Mise en œuvre d'un « SERVICE PATIENT »

- ▶ **Réduire et mieux faire accepter l'attente avant branchement**
 - en échelonnant les arrivées
 - en informant sur les horaires effectifs de branchement à différencier des horaires d'arrivée.
- ▶ **Proposer des temps festifs en salle de dialyse à l'occasion de fêtes calendaires :**
 - partage de la galette des rois
 - brin de muguet offert le premier mai
 - crêpes à la chandeleur préparées par l'équipe de soins
 - fête de chaque anniversaire patient et personnel
 - fêtes de fin d'année

Les patients se voient offrir les photos prises en séance de dialyse et développées lors de ces différentes occasions.



Nathalie VINCENT,
Cadre de Santé, Calydia, VIENNE

Des reportages photos sont ensuite mis à disposition permettant de rompre l'isolement.

▶ A l'échelon individuel, créer pour chaque patient une fiche « besoin, attente, désir »

- renseignée par tout membre de l'équipe
- permettant ainsi d'identifier des contraintes à respecter et des vœux exprimés par le patient.

Ainsi, un patient très âgé agressait systématiquement les infirmières pour « débrancher tôt » : en fait, il souhaitait pouvoir rentrer à l'heure du dîner en EHPAD. Le fait d'identifier cette attente a permis de prescrire une heure de débranchement.

Mise en œuvre d'un « SERVICE PERSONNEL »

De façon à permettre au personnel d'être en capacité organisationnelle de se mettre au service du patient.

Pour satisfaire le client, a émergé la nécessité de travailler à la satisfaction du client intermédiaire, à savoir le personnel soignant de terrain par une démarche de management de proximité « Amélioration de la Valeur Ajoutée Soignante ».

CONCLUSION

Au final, l'approche « service client » permet à notre établissement d'optimiser l'atteinte de ses objectifs : permettre à tout patient en IRC de bénéficier du traitement le plus adapté à son état et de la façon la plus autonome possible. Elle a en parallèle induit rapidement une démarche d'attention envers les personnels actuellement contraints par la lourdeur médicale des patients, et les impératifs d'efficacité des établissements : le mode de management des équipes a évolué vers plus de proximité.

Au final, l'évolution se fait pour les patients du « Vivre grâce à dialyse » vers le « Bien Vivre en dialyse » et les personnels ont trouvé échos à cette démarche dans la prise en compte de leurs propres conditions de travail et CALYDIAL poursuit la démarche.