Optimiser la prise en charge patient grâce à une démarche qualité

Le circuit patient est au cœur des organisations de santé.
Il faut le rendre toujours plus fluide et rapide (le développement de l'ambulatoire en étant une démonstration des plus visibles), toujours plus sûr en travaillant à identifier et limiter les risques, toujours plus « confortable » tant dans sa logistique (prise de RdV, accès, lieux d'accueil ...), que dans le lien humain (respect de la pudeur, confidentialité, bienveillance, empathie, qualité de la relation ...).

Lorsque l'on veut optimiser les pratiques, pour viser l'excellence sur cet aspect important du fonctionnement d'un cabinet, il est intéressant d'aller regarder ce que nous proposent les démarches qualité.

Historiquement, presque « génétiquement », les qualiticiens ont toujours été « centrés clients ».
L'un d'eux, Narioki Kano, s'est même rendu célèbre parmi ses pairs en définissant un modèle fondé sur la perception des clients, que l'on peut facilement transposer dans l'univers de la santé.

Sans entrer dans un détail trop fin, Kano nous explique que les caractéristiques de nos produits, de nos prestations de services, de notre prise en charge des patients, peuvent se classer en trois grandes familles :

Les caractéristiques obligatoires :
Celles-ci ne créent pas de satisfaction chez les patients car elles relèvent pour ces derniers du domaine de l'évidence. Cependant, si ces caractéristiques sont absentes du circuit de prise en charge, ceci va engendrer une très forte insatisfaction.

Ainsi, lorsque l'on achète une voiture, personne n'exprime le besoin d'une conformité réglementaire, d'une fiabilité, ou de la présence d'une solution en cas de crevaison. Imaginez pourtant votre désarroi, voire votre colère si, lorsque vous crevez, vous vous rendez compte que rien n'est disponible pour réparer !

Dans votre univers médical, les caractéristiques obligatoires de la prise en charge relèvent probablement de la sécurité du soin, du respect des règles d'hygiène, de la bonne interprétation des images ...

Bien sûr, vous vous préoccupez déjà de ces sujets !
Soyez simplement conscient qu'ils sont une base incontournable mais qu'ils ne vous permettent pas d'avoir des patients satisfaits. En revanche, tout « impair » sur ces caractéristiques obligatoires vous vaudra certainement de l'insatisfaction, des réclamations, des fuites de patientèle, voire des procès ...

Sur ces caractéristiques obligatoires, la démarche qualité, et particulièrement le référentiel LABELIX, vont vous aider à assurer dans la durée un bon niveau de maîtrise, à même de répondre à cette attente « évidente » des patients, et vous permettre de travailler plus sereinement en ayant sécurisé les bases.

Les caractéristiques proportionnelles :
Pour le professeur Kano, ce sont les caractéristiques du produit ou de la prestation qui, comme leur nom l'indique, vont faire croitre la satisfaction des clients/patients proportionnellement à leur niveau de présence et de pertinence dans le produit vendu, le service rendu ou la prestation de soin délivrée.

Si nous revenons à notre exemple de voiture, vous serez proportionnellement satisfait de votre véhicule en fonction de son niveau de réponse à vos attentes ou envies (a-t-il la puissance attendue, les éléments de sécurité utiles, la bonne couleur, le nombre de places, le niveau d'équipement souhaité ? ...). Souvent ces caractéristiques proportionnelles vont conditionner votre choix. Dans le monde du commerce, elles se traduisent fréquemment dans des contrats.

Dans votre cabinet, ces caractéristiques proportionnelles existent évidemment aussi. La prise de rdv est-elle aisée et dans un délai raisonnable, le patient est-il pris à l'heure, les horaires d'ouverture lui conviennent-ils, la confidentialité est-elle respectée, l'accueil est-il normalement courtois, peut-il avoir accès facilement à de l'information sur les examens qu'il va subir, peut-il rencontrer simplement un radiologue s'il souhaite un commentaire sur ses images ? ...

A travers les chapitres de LABELIX, vous pouvez vous questionner sur le niveau de réponse adéquate à apporter à ces demandes patients, qui sont souvent formulées, et que la démarche qualité vous invite à collecter sous une forme plus systématique, plus organisée et donc plus utilisable.

Le fait d'avoir en amont réfléchi à votre politique qualité (les points importants pour vous !), va aussi vous permettre de hiérarchiser vos priorités en fonction de vos propres objectifs, de vos ambitions, de vos contraintes, et des orientations que vous souhaitez donner à votre structure ...

Les caractéristiques attractives, enfin, sont celles qui vont permettre de se différencier.
Si elles ne sont pas présentes, ceci n'affectera pas le niveau de satisfaction du client ou du patient, puisqu'il ne les attend pas nécessairement. En revanche, si vous êtes capable de proposer ces caractéristiques, la satisfaction du patient va croitre de manière significative, et il va vous reconnaitre un niveau de performance remarquable.
C'est important lorsque l'on sait, par exemple, que dans l'univers commercial, seuls les clients très satisfaits sont réellement fidélisés.

Dans l'exemple de notre voiture, à niveau de gamme et d'offre identique, les caractéristiques attractives pourraient porter sur une option remarquable proposée sans supplément, ou sur un niveau de service particulièrement soigné et personnalisé.

Dans les structures de santé, un certain nombre d'acteurs commencent à travailler sur ces caractéristiques attractives. Des établissements sanitaires se positionnent par exemple sur un niveau d'accueil et d'hébergement très haut de gamme, directement inspiré de l'hôtellerie de luxe.

Sans forcément aller aussi loin, la démarche qualité peut vous inviter à travailler, entre autre, sur vos locaux, sur un accueil très chaleureux et spécifique qui donne au patient l'impression d'être unique, sur une bienveillance, une empathie, et un niveau d'accompagnement particulièrement attentif durant la prise en charge qui rassurent et sécurisent ...

Pour donner une autre illustration, dans certaines spécialités (oncologie, assistance médicale à la procréation ...), des groupes de médecins travaillent ensemble, et souvent avec des psychologues, pour optimiser le vocabulaire et la terminologie qu'ils utilisent en cours de prise en charge, afin de réduire ou d'améliorer l'impact de leurs échanges sur le ressenti de leurs patients.

Dans certains cas, on voit même apparaitre des réflexions sur la décision médicale partagée, qui a pour vocation d'impliquer toujours plus le patient dans son soin, pour son plus grand bénéfice.

La démarche qualité n'adresse pas spécifiquement tous ces aspects, mais elle vous invite à réfléchir à l'optimisation de votre prise en charge, sous différents angles (accueil, respect de la confidentialité et de la pudeur, sécurité des biens, qualité de l'information ...) pour la rendre toujours plus tranquille et sereine.
Le tableau ne serait pas complet si nous ne parlions pas un peu de surveillance ou de mesure.

Connaitre le ressenti des patients par rapport à leur parcours est fondamental si l'on souhaite mettre l'accent sur les pistes de progrès potentielles.

Dans certains pays, cette logique va assez loin puisque l'on invite les patients à être acteurs de leur parcours et de leur prise en charge grâce, justement, à des éléments d'auto surveillance.

Venus des pays Anglo-Saxons, les « Patient Reported Outcomes Measures » (PROMs) ou « Mesure des Résultats Déclarés par le Patient » (MRDP) sont des concepts qui cherchent à mesurer la perception par une personne de son état de santé, souvent au moyen d'outils validés, génériques ou spécifiques à une maladie, en évaluant des aspects tels que les symptômes, l'anxiété, les capacités fonctionnelles, l'auto-efficacité, les besoins non rencontrés, l'état des relations sociales, etc.

Cette pratique doit permettre d'évaluer si les interventions et les services médicaux améliorent l'état de santé et la qualité de vie des patients. Les PROMs permettent de mieux comprendre l'efficacité des soins du point de vue des patients, et complètent l'information existante sur la qualité de la prise en charge et des services fournis.

Ils peuvent aussi être l'opportunité d'une meilleure interaction entre le médecin et le patient, qui pourrait déboucher, in fine, sur la décision médicale partagée évoquée plus haut.

Là encore, sans aller si loin, la démarche LABELIX va vous inciter à surveiller à minima le niveau de satisfaction de vos patients, à traiter efficacement leurs insatisfactions ou leurs réclamations, ce qui est un bon moyen d'anticiper des difficultés potentielles, de les prendre suffisamment à la source pour les limiter, et de proposer une « expérience » patient, toujours plus satisfaisante.

En conclusion, si vous souhaitez mieux maîtriser et optimiser le parcours patient dans votre cabinet, il est clair que LABELIX vous offre une grille d'analyse et un cadre d'exigences adaptés à votre métier, qui vont vous aider à poser des bases.
A partir de ces bases, le champ des possibles est ouvert pour permettre de travailler aussi loin que vous le souhaitez afin de viser l'excellence dans « l'expérience patient ». ■

Eric BAT
Else Consultants
Directeur