



## Sommaire



Pharma

- Quelques mots à propos de la Fondation ARCAD

- Exemple d'un travail réalisé avec le soutien de Roche :

*Enquête*

*« Qualité de la prise en charge des patients  
en HDJ d'oncologie digestive »*



## Les objectifs de l'enquête et le mode opératoire



Pharma

- Réaliser un état des lieux, non exhaustif, des modes de prise en charge des patients dans les HDJ d'oncologie digestive
  
- Identifier les difficultés et attentes des personnels de ces établissements
  
- Mode opératoire
  - 24 délégués hospitaliers Roche ont été mobilisés
  - 103 établissements ont participé
  - 3 à 4 questionnaires ont été complétés par HDJ (au total 366 questionnaires)
    - 1 par le délégué hospitalier Roche
    - 1 par un médecin
    - 1 par une secrétaire (pas systématiquement)
    - 1 par une infirmière (IDE)

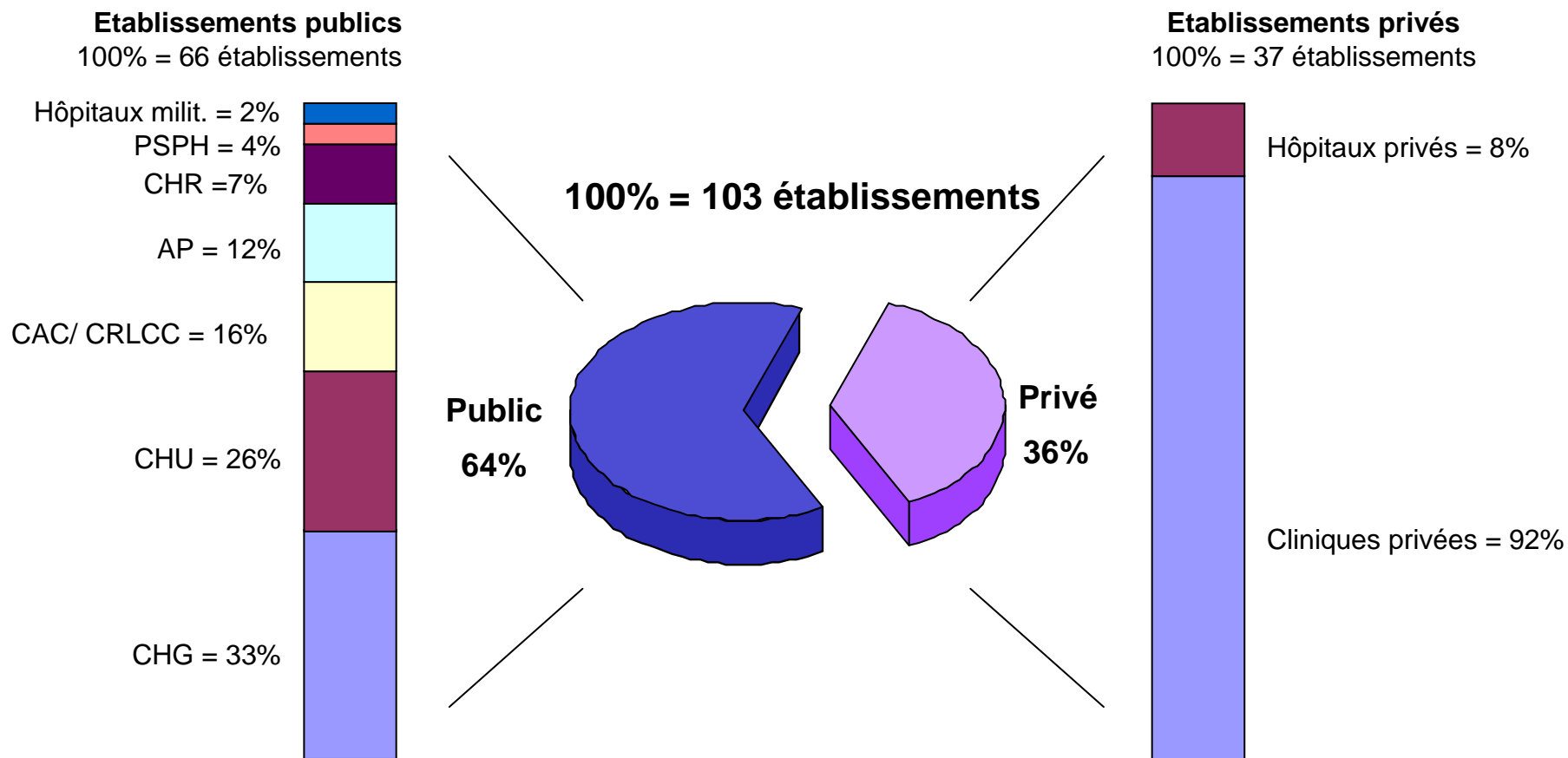


# Une enquête de grande ampleur



Pharma

## Répartition des établissements par type



Source : Enquête Roche / ARCAD sur la qualité de la prise en charge des patients en HDJ d'Oncologie digestive

Forum III, Avignon novembre 2007



## Quelles sont les principales **difficultés** remontées par les HDJ interrogés?



**Le personnel est plutôt satisfait de la prise en charge des malades, même si...**

- ... les locaux, notamment leur exigüité et leur agencement inadéquat, pénalisent la qualité de prise en charge des patients
- ... l'accès physique à l'établissement, souvent inadapté, gêne l'accueil des patients
- ... l'information du patient au moment de l'attente ainsi qu'au cours de la consultation médicale est globalement mal assimilée
- ... la gestion administrative des patients paraît lourde au personnel concerné



## Les HDJ d'oncologie digestive ont exprimé 8 principales attentes...



### **Satisfaction du patient, gestion de son attente**

Amélioration du confort physique ou moral du patient lors de son séjour dans l'HDJ

### **Interface de l'HDJ avec d'autres services**

Collaboration avec d'autres services, donc hors de l'HDJ

### **Locaux**

Taille, état d'entretien, conception, ...

### **Matériel**

Matériel de soins et/ ou matériel paramédical

### **Ressources Humaines (RH) de l'HDJ**

Effectif et/ou formation des équipes soignantes ou non-soignantes

### **Planification**

Planification des rendez-vous

### **Parcours Patient**

Étapes/ interlocuteurs de la prise en charge du patient, Enchaînement de ces étapes

### **Dossier Patient**

Contenu et/ ou renseignement du Dossier Patient



... dont deux représentent près de 60% de leurs préoccupations



Pharma

Parts des différents thèmes d'attente dans l'ensemble des attentes exprimées par les HDJ  
(en %, 100% = 336 attentes exprimées)

- 1 Satisfaction, gestion de l'attente du Patient : 30%
- 2 Locaux : 28%
- 3 RH des équipes HDJ (effectifs, formations,...) : 15%
- 4 Parcours Patient (étapes, attentes) : 10%
- 5 Interface autres services : 5%
- 6 Matériel : 4%
- 7 Planification : 4%
- 8 Dossier Patient : 3%
- 0 Pas d'attente exprimée : 1%

