

**IMAGERIE**

Partager les solutions organisationnelles pour la performance des services d'imagerie



<http://imagerie.anap.fr/publication/2016-completer-votre-analyse-avec-les-outils-secretariats-imagerie>

Outil

Compléter votre analyse avec les outils secrétariats imagerie

Les outils de diagnostic secrétariats « imagerie » ont été conçus, avec l'aide d'un groupe utilisateurs constitué de professionnels de santé, issus d'établissements publics et privés. Ils sont aujourd'hui mis à disposition de l'ensemble de la communauté hospitalière. Ces outils, indépendants et complémentaires, vous aideront à identifier les points forts et les axes d'amélioration à mettre en place pour une organisation plus efficiente.

L'outil d'analyse des services d'imagerie permet de disposer d'éléments concrets pour objectiver les situations propres à votre service et analyser votre performance sur la base de quelques indicateurs-clés :

- Indicateurs d'activité (Nombre d'actes, Nombre de passages, hors et en permanence des soins)
- Indicateurs d'organisation des vacances (occupation des vacances, ouverture, débordement)
- Indicateurs de ressources humaines (Analyse de l'adéquation des ressources humaines à l'activité)

L'outil d'analyse de la conformité des demandes d'examens en imagerie reprend les critères de l'**enquête COMPAQH de la HAS**. L'outil permet d'obtenir une vision quantitative de la conformité des demandes d'examens au regard de leur provenance et des modalités concernées.

L'outil d'analyse des délais de prise de rendez-vous en imagerie permet d'obtenir une vision quantitative des délais de prise de rendez-vous par modalité et type d'examens en distinguant s'il s'agit de patients ambulatoires ou hospitalisés.

L'outil d'analyse des délais de production des comptes-rendus (CR) permet d'analyser aussi bien le délai global de mise à disposition du compte-rendu que celui des différentes étapes de production :

- La dictée du compte-rendu
- La frappe du compte-rendu
- La validation du compte-rendu

L'outil d'analyse des rendez-vous non honorés des examens programmés en imagerie permet d'analyser les indicateurs suivants :

- Taux de rendez-vous non honorés par modalité
- Taux de rendez-vous honorés par modalité
- Analyse des causes de rendez-vous de non honorés par modalité et par jour

A qui s'adressent ces outils ?

Les outils de diagnostic "imagerie" s'adressent aux professionnels des services d'imagerie (Radiologues, cadres, MER) souhaitant conduire une démarche d'amélioration de la performance de leur service et aux acteurs investis dans la démarche qualité institutionnelle.

Pour mener à bien la démarche et utiliser au mieux les outils, il est conseillé de constituer une équipe pluridisciplinaire et d'associer des personnes ressources (contrôle de gestion, systèmes d'information, responsable médical, cadre, un responsable médical et un cadre d'un service clinique médecine/chirurgie) pour offrir une vision complète et objective du fonctionnement du service et de ses interfaces.