

<http://imagerie.anap.fr/publication/2069-reduire-les-delais-de-realisation-des-comptes-rendus>

Méthode ♦ Apport en connaissance ♦ Kit de productions

Réduire les délais de réalisation des comptes-rendus

La production d'un compte-rendu d'imagerie est un processus qui intègre plusieurs niveaux d'acteurs : le radiologue, les secrétaires mais également le clinicien et aussi le patient. Le délai de restitution du compte rendu est un des points clés pour la satisfaction du patient ou du service demandeur. La mauvaise maîtrise des interfaces peut allonger les délais de réalisation et de diffusion des comptes-rendus. Pour cela, il convient d'améliorer la qualité et l'efficacité des échanges entre le secrétariat médical et les radiologues afin de réduire la durée moyenne de restitution du compte rendu au patient. Le circuit de validation du compte-rendu par le radiologue doit faire l'objet d'un processus homogène et dédié.



Cible

- Chef de service
- Radiologue
- Cadre du service
- Secrétariat médical



Enjeux

- Poser un diagnostic rapide et réduire les pertes de chance pour le patient
- Augmenter la satisfaction du service rendu aux cliniciens et aux patients
- Diminuer la durée moyenne de séjour

Intérêt de l'action



Difficulté de mise en œuvre



Délais d'obtention des 1^{ers} résultats





Indicateurs de suivi

- Délai de production des comptes-rendus par type d'examen et par typologie de patients
- taux de comptes-rendus dans la journée et à 48 heures



Kit Outil / REX

- Liste de comptes rendus « type » et exemple
- Exemple de réorganisation du secrétariat d'un service d'imagerie
- Outil de planning et d'organisation du secrétariat
- Exemple de mise à disposition d'un outil de reconnaissance vocale pour la production des comptes rendu
- Outil d'analyse des délais de production des CR



Pré-requis

- Avoir identifié clairement les attributions des acteurs impliqués dans la production des comptes-rendus au sein du service d'imagerie



Clés de la réussite

- Limiter les étapes à faible valeur ajoutée : impression du compte-rendu pour relecture, correction manuscrite par le radiologue, saisie électronique de la correction apportée par le secrétariat médical.
- Favoriser la saisie automatique de champs, utilisation de compte-rendu types, etc.



Thèmes et fiches associés

- Fiche : Organiser l'accueil téléphonique et physique du patient
- Fiche : Utiliser le SI pour améliorer la performance des services d'imagerie
- Fiche : Mettre en adéquation les ressources humaines à l'organisation du service d'imagerie médicale
- Fiche : Revoir la planification pour organiser les flux de patients dans son service
- Fiche : Améliorer les relations avec les services demandeurs

Sommaire

- 1. Mesurer ses délais de comptes-rendus**
- 2. Faire un état des lieux sur le processus de réalisation des comptes-rendus**

3. Identifier les leviers d'amélioration de la performance

3.1. Les saisies automatiques

3.2. Les comptes-rendus types

3.3. Organisation des secrétariats (polyvalence de la frappe)

3.4. Vers une réalisation en temps réel des CR (organisation du temps médical)

3.5. Outils électroniques de production et de diffusion des CR

Actions pour la mise en oeuvre

1. Mesurer ses délais de comptes-rendus

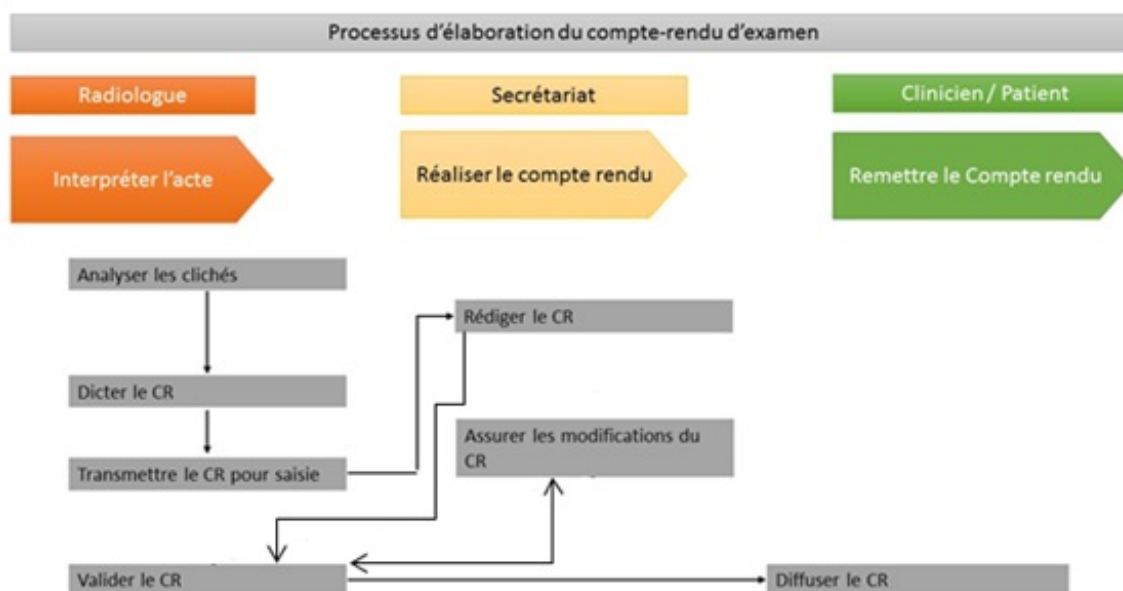
Pour chacune des modalités, constituer un échantillon pendant quatre semaines en réalisant un recueil sur un jour glissant par semaine, pour 30 comptes-rendus par modalité. Recueillir et qualifier pour chaque compte-rendu :

- Si le patient est externe ou hospitalisé.
- la modalité de l'examen,
- la date de l'acte
- la date de signature du compte-rendu
- Et l'heure si le service est avancé sur cet axe de travail

Sur la base de cet échantillon, identifier sur quelle modalités les délais de compte rendu sont les plus longs.

2. Faire un état des lieux sur le processus de réalisation des comptes-rendus

Le processus d'élaboration du compte-rendu peut se révéler complexe.



Lors de l'analyse du processus d'élaboration du compte rendu, vous devez identifier précisément les tâches, les acteurs, les outils et les interfaces afin de comprendre les moments clés et les points sensibles de ce processus. La performance du processus peut

s'évaluer en mesurant la durée moyenne de réalisation de chaque tâche observée.

Plusieurs indicateurs peuvent être calculés pour analyser et suivre la performance du processus de production de compte-rendu. Il est possible par exemple de suivre : le délai global de production, les délais correspondant aux étapes de dictée, de frappe, de validation, etc. Cette approche analytique permet de mettre en évidence les dysfonctionnements afin d'envisager les axes d'amélioration appropriés. Cette analyse est à réaliser par modalités et pour les différents types de flux de patients (hospitalisés, externes, et urgents).

3. Identifier les leviers d'amélioration de la performance

3.1. Les saisies automatiques

L'alimentation automatique de certains champs est une action qui permet de limiter certaines redondances de tâches. Le pré requis est de travailler à élaborer un gabarit structuré de compte rendu, partagé par spécialité. Les outils collaboratifs utilisés par le secrétariat médical disposent de fonctionnalités avancées souvent sous-utilisées. Certains logiciels permettent la reprise de données depuis le Dossier Patient mais il est nécessaire que le compte rendu et le dossier patient informatisé, soient structurés. Quoi qu'il en soit, en cas de reconnaissance vocale, il sera nécessaire d'indiquer que la donnée dictée correspond à un champ spécifique du compte rendu, ou correspond à l'intégration d'une donnée du dossier patient informatisé dans le CR à cet endroit... L'augmentation de la productivité passe notamment par la réduction du temps de saisie des informations à faible valeur ajoutée et la suppression de toute double saisie :

- identité du radiologue et coordonnées ;
- identité de l'unité fonctionnelle prescriptive (ou le médecin libéral demandeur) ;
- date de l'acte ;
- codage de l'acte...

Pour la majorité des établissements, toutes ces informations ont été intégrées dans l'outil au moment de la prise de rendez-vous. Ces éléments peuvent donc être remontés automatiquement par le système, sans double saisie, si le logiciel de prise des rendez-vous et celui de bureautique sont intégrés.

3.2. Les comptes-rendus types

La mise à disposition de compte-rendu type facilite le travail de saisie par le secrétariat. Afin d'augmenter le taux d'utilisation des comptes-rendus types, il est suggéré de permettre aux secrétaires d'élaborer les comptes rendus type avec l'accord et la supervision des radiologues. Le secrétariat pourra alors s'approprier ces comptes-rendus lors de la rédaction. Néanmoins la standardisation de l'information ne doit pas se faire au détriment de la spécificité qualitative de celle-ci.

Une liste de comptes rendus type possibles et un exemple vous sont proposés dans ce kit.

3.3. Organisation des secrétariats (polyvalence de la frappe)

Il est possible d'organiser votre secrétariat en faisant évoluer les organisations traditionnelles ou une modalité est gérée par une seule secrétaire. Un exemple de réorganisation du secrétariat d'un service d'imagerie vous est présenté dans ce kit.

L'organisation du secrétariat en pool multi-modalités est une démarche recommandée :

trois pools multi-modalités et mono-tâches pour la gestion des appels téléphoniques, la frappe des comptes-rendus et l'accueil physique des patients sont conseillés. Cette organisation permet la saisie des comptes-rendus de manière dédiée sans être doublée avec une activité de type prise de rendez-vous.

Un outil de gestion des plannings et de l'organisation du secrétariat est disponible dans ce kit. Il vous permet de définir et d'adapter au plus près vos effectifs et les compétences correspondantes à votre charge de travail.

3.4. Vers une réalisation en temps réel des CR (organisation du temps médical)

Si l'objectif du service est de remettre les comptes rendus au patient à l'issue de son examen, il convient de considérer le temps nécessaire radiologue pour garantir une interprétation des résultats au fil de l'eau. La saisie en temps réel est facilitée par le déploiement de la reconnaissance vocale, directement utilisée par le médecin. La présence de plusieurs radiologues ou bien l'appui d'un service de téléradiologie peut aider les services d'imagerie à effectuer cette saisie en temps réel si le nombre d'examen à interpréter est trop important (« la cadence machine peut être plus importante que la cadence interprétation radiologue des examens ») ; il conviendra d'exploiter les capacités des outils technologiques. Plus d'informations sont disponibles dans les fiches : Utiliser le SI pour améliorer la performance des services d'imagerie et Mettre en adéquation les ressources humaines à l'organisation du service d'imagerie médicale.

3.5. Outils électroniques de production et de diffusion des CR

Afin de réduire les délais de production des comptes rendus, les services d'imagerie peuvent s'appuyer sur différents leviers technologiques :

- **Dictée numérique**

L'avantage de la dictée numérique est de s'affranchir de toute contrainte matérielle (cassettes) et de faciliter la répartition de la charge de travail de saisie du compte-rendu sur l'équipe dédiée à la frappe :

- o suppression de la transmission physique de la cassette entre le radiologue et le secrétariat médical (réduction des délais, diminution des risques de perte ou d'altération du support (réenregistrement...));
- o suppression des problématiques d'identité-vigilance relatives à l'identification du patient sur la cassette ou à la perte d'une interprétation : le compte-rendu vocal est attaché au rendez-vous du patient ;
- o chaque compte rendu peut être traité de façon complètement indépendante alors qu'une même cassette pouvait contenir l'interprétation de plusieurs rendez-vous, voire des bribes de compte-rendu appartenant à d'anciens patients.

Attention : concernant l'utilité de la dictée numérique, il convient de noter que ses bénéfices sont fortement dépendants du degré d'intégration de l'outil de dictée dans l'ensemble du système de gestion de la radiologie (image et compte rendu). Cette solution peut s'accompagner de la mise en œuvre de la reconnaissance vocale.

- **La reconnaissance vocale**

Les outils de reconnaissance vocale permettent au radiologue :

- o d'initier la frappe et la mise en page du compte rendu qui sera finalisé par le secrétariat ;
- o d'être autonome pour la réalisation de comptes rendus : cela peut s'avérer utile pour les comptes rendus en urgence, pendant les gardes, de corriger / compléter son compte rendu pendant la consultation.

Ces tâches restent consommatrices de temps et ne peuvent être généralisées à l'intégralité des comptes rendus. Par expérience, l'utilisation de la reconnaissance vocale apporte des résultats significatifs dans les cas où elle est utilisée avec rigueur par les radiologues : la bonne réalisation de l'empreinte vocale pour chacun est fondamentale et conditionne les résultats du système. La reconnaissance vocale est inadaptée pour les internes, des personnels tournants, personnes avec fort accent, etc.

Un exemple de mise à disposition d'un outil de reconnaissance vocale pour la production des comptes rendus vous est proposé dans ce kit.

- **Validation électronique des CR par les radiologues**

Pour les services équipés d'un système d'information hospitalier adapté, la validation électronique des comptes rendus peut être réalisée par le radiologue. La validation électronique du document permet d'apposer la signature électronique du radiologue sur le document à imprimer, supprimant ainsi la tâche fastidieuse de signature manuscrite du compte-rendu papier. Cette pratique est optimum dans la mesure où les étapes de matérialisation et de dématérialisation intermédiaires sont limitées au maximum : nous suggérons ainsi que la relecture et la validation du compte-rendu se fasse électroniquement par le radiologue sans impression intermédiaire.

- **Modalités de diffusion du CR**

Les modalités de diffusion des comptes rendus peuvent emprunter les nouvelles technologies par le biais notamment des messageries électroniques sécurisées. Ces approches par messagerie sécurisée et diffusion sécurisée permettent sans perte de qualité de pouvoir accéder aux images et aux comptes-rendus qui peuvent être ré-imprimés si besoin. Le clinicien qui a demandé la réalisation de l'examen peut être informé par mail de la réalisation de vos actes d'imagerie et avoir accès aux résultats avant la consultation avec le patient. Il convient de maintenir un annuaire de correspondants actualisé afin de permettre l'envoi dématérialisé des comptes rendus.

La diffusion en interne par le biais des PACS permet aussi une consultation des différents examens radiologiques, échographiques, scanner ou IRM avec leur compte-rendu et cela en toute sécurité. Ces éléments sont détaillés dans la fiche : Utiliser le SI pour améliorer la performance des services d'imagerie.