

<https://ressources.anap.fr/imagerie/publication/1563-ameliorer-les-relations-avec-les-services-demandeurs>

Méthode ♦ Kit de productions

## Améliorer les relations avec les services demandeurs

La relation entre Imagerie et services demandeurs reste fondamentale pour assurer une prestation d'imagerie en cohérence avec la situation clinique du patient et pour optimiser la performance des activités d'imagerie et des services demandeurs. La complexité de ces relations réside dans la compréhension commune des besoins et contraintes de chacun dans l'exercice de ses fonctions. A titre d'exemples, cette complexité nécessite souvent de poursuivre des orientations comme :

- Améliorer les délais de RDV d'examens
- Améliorer la conformité et la complétude des demandes d'examen

L'amélioration de ces relations Imagerie – Services demandeurs est importante aussi sur le plan stratégique, car elle conditionne aussi l'image interne/externe du Service d'Imagerie, sa renommée et sa capacité à travailler dans des réseaux de soins.

Cette fiche propose de répondre aux questions suivantes :

- Comment améliorer la conformité de la demande ?
- Faut-il que le médecin radiologue valide les demandes d'examens ?

### Cible

- Cadre d'imagerie
- Praticiens radiologues du service d'Imagerie
- Cliniciens prescripteurs d'imagerie
- Cadres de santé des services demandeurs
- Responsable du brancardage
- Direction des Soins Responsable qualité

### Enjeux

- Améliorer la qualité de la prise en charge médicale du patient en imagerie (ex : pertinence des examens, délai d'examen adapté à la situation clinique)
- Améliorer la qualité de la prise en charge paramédicale du patient en imagerie (ex : temps d'attente réduit, obtention rapide des résultats)
- Améliorer l'occupation des vacations d'imagerie notamment par l'amélioration de la programmation et par une plus grande fluidité du circuit patient
- Développer un travail collaboratif entre Imagerie et services demandeurs autour des situations cliniques (ex : staffs, projets de nouvelles activités)



## Indicateurs de suivi

- Délais de RDV par mode d'entrée du patient et par modalité radiologique
- Taux de pertinence des demandes d'imagerie
- Taux de complétude de la demande
- Temps d'attente des patients par mode d'entrée du patient
- Taux de séniorisation des examens



## Kit Outil / REX

- Liste des indicateurs d'évaluation des relations entre Imagerie et Services demandeurs
- Outil d'analyse des services d'imagerie
- Exemple de document de sensibilisation sur le juste prescrire
- Exemple de contrat Imagerie - pôle de Médecine Interne
- Outil d'analyse de la conformité des demandes d'examens



## Pré-requis

- Existence de procédures de prise en charge des patients d'imagerie (préparation patient, retour de bloc, etc.)
- Existence d'une planification des vacances et de procédures de programmation



## Clés de la réussite

- Identifier les services les plus demandeurs
- Concentrer la démarche de diagnostic et de plan d'actions sur 3 mois maximum pour que les services demandeurs perçoivent ensuite rapidement des améliorations concrètes
- Impliquer les radiologues, cliniciens et cadres de santé dans la démarche
- Informer les personnels d'Imagerie et des services demandeurs, sur les dispositions d'une contractualisation entre ces services
- Evaluer la capacité du système d'information à extraire les données nécessaires à la production des indicateurs de suivi
- Instaurer une révision des engagements tous les ans
- Définir et partager les besoins cliniques auprès du service d'imagerie, notamment en termes de délai



## Thèmes et fiches associés

- Fiche : Optimiser le brancardage en imagerie
- Fiche : Accompagner et manager le changement
- Fiche : Améliorer le processus de programmation des examens et gérer les flux de patients (externes, urgents, hospitalisés)

## Sommaire

- 1. Réaliser un état des lieux des relations Imagerie - Services demandeurs**
- 2. Définir les besoins cliniques**
- 3. Partager l'état des lieux avec les services demandeurs**
- 4. Définir le schéma cible du circuit de demande**
- 5. Contractualiser les engagements réciproques entre le service d'imagerie, le brancardage et les services demandeurs**
- 6. Evaluer les engagements entre le service d'Imagerie et les services demandeurs**

## Actions pour la mise en oeuvre

### 1. Réaliser un état des lieux des relations Imagerie – Services demandeurs

L'objectif de cet état des lieux est d'initier avec les services demandeurs, un partage de constats puis une dynamique d'amélioration de la qualité et de la performance de la prestation d'imagerie. Aussi nous vous suggérons de centrer l'état des lieux sur 6 questions opérationnelles :

- Quelle répartition des volumes de demandes d'examen par service demandeur et par mode d'entrée (hospitalisés, externes, urgences) ?
- Quels sont les délais du processus d'examen par modalité radiologique et par mode d'entrée (hospitalisés, externes, urgences) ?
  - Analyse des délais de RDV
  - Analyse des temps d'attente des patients en imagerie
  - Analyse des délais d'interprétation
  - Analyse des délais de restitution du compte-rendu
- Quelle pertinence médicale des examens demandés ?
  - Taux de pertinence médicale des demandes d'imagerie : Analyse avec des radiologues, de la conformité des demandes par rapport aux bonnes pratiques de prescription des examens d'imagerie
  - Taux de séniorisation des examens (nombre d'examens relus par un sénior/nombre total des examens interprétés)
- Quelle conformité des demandes ?
  - Taux de conformité des demandes (exhaustivité des informations administratives, médicales et paramédicales)
- Quels sont les dysfonctionnements sur la prestation d'imagerie ?
  - Nombre et répartition des dysfonctionnements par typologie (patient pas prêt, attente longue du patient en imagerie, etc.)
- Quelles sont les contraintes de l'Imagerie et des services demandeurs pour les examens d'imagerie ?
  - Contraintes géographiques et de locaux
  - Contraintes de prise en charge des patients par spécialité et filières de soins
  - Contraintes d'organisation des ressources humaines et de leurs remplacements

Vous trouverez la définition des indicateurs cités dans la [liste des indicateurs d'évaluation des relations entre Imagerie et Services demandeurs](#). L'[outil d'analyse des services d'imagerie](#) vous aidera également à évaluer par exemple, la conformité des demandes. L'interprétation des résultats de ces analyses permettra d'identifier :

- Les services les plus demandeurs d'examens
- Les services les moins performants
- Les services avec des contraintes accrues

### 2. Définir les besoins cliniques

Toutefois, l'analyse des processus, organisations et chiffres moyens d'indicateurs ne suffit pas pour définir une prestation Imagerie adaptée aux patients dans des situations cliniques très diverses. Il s'avère en plus nécessaire d'évaluer si les processus et organisations peuvent s'adapter à chaque situation clinique (ex : adapter le délai de RDV d'examen en fonction du degré d'urgence médicale).

A titre d'exemples :

- En ORL, les examens pour suspicion de cancer ORL sont souvent définis comme plus urgents que les examens de rhinologie
- En pneumologie, les examens pour suspicion de cancer des poumons sont souvent évalués comme plus urgents que les examens en situations d'allergologie

Dans cette optique, il est indispensable d'engager une concertation entre les cliniciens et les services d'imagerie pour définir, par spécialité médicale ou chirurgicale, les besoins cliniques par modalité et par filière de soins (en fonction de l'activité programmée ou non). Ces besoins cliniques pourront par exemple être définis par filière de soins, en termes de :

- Délai de RDV d'examen
- Délai d'interprétation et de restitution du compte-rendu
- Informations cliniques/dossier à fournir à l'Imagerie
- Accompagnement soignant/médical du patient

- Paramètres/protocoles techniques d'examens (incidences, radioprotection et doses radiologiques, etc.)

Cette concertation clinique pourra aussi permettre aux radiologues de repréciser aux cliniciens, les règles de pertinence des prescriptions d'examens d'imagerie et de les sensibiliser sur ce thème (cf [Exemple de document de sensibilisation sur le juste prescrire](#)).

### 3. Partager l'état des lieux avec les services demandeurs

Une fois l'état des lieux réalisé, le partage de ce dernier avec chaque service demandeur permettra d'identifier :

- Les bonnes pratiques de certains services demandeurs pour fiabiliser le processus d'examen. A titre d'exemple, l'anticipation de la communication des demandes d'examens au service d'Imagerie pour les examens programmés permet d'optimiser l'occupation des ressources humaines et des équipements d'imagerie
- Les dysfonctionnements avec des conséquences majeures, à résoudre

### 4. Définir le schéma cible du circuit de demande

La définition du circuit de la demande d'examens et sa formalisation sont nécessaires pour optimiser les délais d'obtention de RDV d'imagerie et limiter les événements indésirables sur cette étape. La procédure du circuit de la demande d'examen d'imagerie devra décrire, pour les heures ouvrables et pour les périodes de garde, au moins les étapes suivantes :

- La rédaction de la demande
- Sa transmission en Imagerie
- La réception / validation de la demande en imagerie
- La programmation du RDV
- Le retour d'informations au service demandeur, du RDV fixé avec intégration par les soignants de ce RDV dans le parcours de soins du patient

Pour ces différentes étapes, il sera important de préciser :

- La méthode
- Les responsabilités
- Les matériels et supports de communication utilisés

Dans ce processus, il sera intéressant de s'intéresser plus particulièrement :

- Aux bons de demande d'examens qui devront bien comporter l'identité patient complète, l'examen demandé et surtout les renseignements cliniques et les objectifs de l'examen
- La validation de la demande avant l'examen

La validation des demandes d'examens par les radiologues avant les examens, fait souvent l'objet de discussions pour savoir sur quelles modalités radiologiques, voire quelles spécialités/filières, elle doit s'exercer, sachant qu'il est très difficile de valider avant les examens, les demandes de toutes les modalités. De façon générale, il s'avère pertinent d'exercer la validation des demandes d'examens, sur les modalités radiologiques et filières de soins où les taux de pertinence des demandes sont insatisfaisants et où les plannings de RDV sont saturés et les temps machine onéreux (souvent l'imagerie en coupe). Toutefois, comme la pertinence des demandes peut varier d'une spécialité médicale à l'autre selon les établissements, le périmètre précis de validation sera à adapter dans chaque établissement.

La procédure du circuit de demande d'examen d'imagerie précisera les différences selon les différents modes d'entrée des patients (hospitalisés venant en Imagerie, radios au lit, externes, urgences).

### 5. Contractualiser les engagements réciproques entre le service d'imagerie, le brancardage et les services demandeurs

Une contractualisation interne entre services demandeurs, brancardage, service d'imagerie et urgences, permettra de définir les engagements réciproques entre ces services pour permettre une prestation d'imagerie optimale. Elle décrira les engagements pour :

- L'échange des informations (ex : service demandeur envoie une demande d'examen avec des informations complètes)
- Les dispositions organisationnelles de chacun (ex : service d'imagerie laisse des créneaux de RDV libres pour les urgences)

- Les moyens humains mis à disposition (ex : brancardiers dédiés ou non)
- Les moyens matériels mis à disposition (ex : matériel de brancardage et sa maintenance, logiciel utilisé, etc.)
- Les indicateurs de suivi et d'évaluation de ces engagements

La contractualisation, issue du dialogue et du partage entre l'imagerie, le brancardage et les services demandeurs, est importante car elle formalise les engagements réalisables avec les contraintes de chaque service, et évalue la réalisation de ces engagements avec des indicateurs objectifs partagés. Elle permet donc d'initier un vrai travail collaboratif entre l'imagerie et les services demandeurs.

Il sera utile dans le cadre de cette réflexion sur la contractualisation, de définir entre l'imagerie, le brancardage et les services demandeurs, les objectifs de cette contractualisation qui peuvent être par exemple :

- Optimiser la programmation et les flux de patients par mode d'entrée (hospitalisés, externes, urgences)
- Améliorer la coordination de la prise en charge médicale des patients entre les services demandeurs et l'imagerie (ex : pertinence des demandes, délais de RDV par mode d'entrée)
- Améliorer la prise en charge paramédicale des patients nécessitant un examen d'imagerie (ex : préparation du patient, fourniture du dossier)
- Améliorer l'organisation et les modalités de prise de RDV, de réalisation des examens et de restitution des comptes rendus
- Optimiser l'occupation des ressources humaines (ex : manipulateurs, brancardiers)

Selon les objectifs poursuivis, le contrat Imagerie – Brancardage – Services demandeurs, pourra aborder les thématiques suivantes :

- **Objectifs du contrat**
- **Engagements sur la procédure de demande d'examen :**
  - Conformité des demandes d'examens (exhaustivité des informations administratives, des renseignements cliniques et objectifs médicaux d'examen)
  - Différents degrés d'urgence des demandes d'examens (différents degrés avec engagement de délais de réalisation des examens, indiquer le motif de l'urgence)
  - Modalités de transmission de la demande par mode d'entrée
- **Engagements sur la procédure de transport des patients :**
  - Procédure de demande de transport
  - Responsabilités pour le transport pendant les heures ouvrables et en période de garde
  - Gestion des incidents de transport (ex : patient pas prêt, brancardier indisponible...)
- **Engagements sur la programmation des examens :**
  - Engagements sur les délais de RDV d'examen par modalité radiologique et par mode d'entrée (hospitalisés, externes, urgences)
  - Dispositions pour privilégier la programmation des examens et limiter les demandes urgentes
  - Organisation de la programmation des examens par mode d'entrée (externes, urgences, hospitalisés) : créneaux dédiés de RDV, priorisation des examens, validation des demandes, etc.
  - Retour d'informations sur la programmation aux services demandeurs
  - Engagements des services demandeurs à prévenir en cas de report ou d'annulation de l'examen
- **Engagements sur la prise en charge médicale des patients :**
  - Pertinence médicale des demandes d'examens : respect par les prescripteurs des bonnes pratiques de prescription des examens d'imagerie
  - Validation médicale des demandes d'examens
  - Participation des cliniciens et radiologues concernés aux RCP et staffs médicaux
  - Organisation médicale pour la prise en charge des examens urgents
- **Engagements sur la prise en charge paramédicale des patients :**
  - Fourniture du dossier patient et des informations préalables (créatinémie pour scanner, prothèses du patient...)
  - Préparation soignante du patient
  - Rigueur dans l'organisation du parcours de soins des patients (risque de chevauchements de RDV)
- **Engagement sur la restitution du compte-rendu et des images :**
  - Délais de restitution du compte-rendu et des images
  - Exhaustivité de la validation des comptes rendus aux heures ouvrables et en période de garde

- **Mise en place d'un dialogue entre l'imagerie et les services demandeurs, sur les projets médicaux nécessitant des évolutions de la prestation d'imagerie : développement de nouvelles activités**

Nous vous proposons de consulter un exemple de contrats Imagerie – Services demandeurs : [Exemple de contrat Imagerie ? Pôle Médecine Interne](#)

## **6. Evaluer les engagements entre le service d'Imagerie et les services demandeurs**

L'évaluation des engagements entre le service d'imagerie et les services demandeurs, permettra de mesurer les évolutions par rapport aux objectifs fixés et d'initier une démarche d'amélioration de la qualité et de la performance de la prestation d'imagerie.

A titre d'exemple, la réduction du nombre de demandes urgentes par une plus grande programmation des examens qui peuvent l'être s'accompagne souvent d'une réduction des délais de RDV, en diminuant la désorganisation des programmes et en optimisant l'occupation des vacations.

Pour l'évaluation des engagements, 4 indicateurs sont fondamentaux à mesurer :

- Les délais de RDV par mode d'entrée du patient et par modalité radiologique
- Le temps d'attente des patients selon le mode d'entrée du patient (hospitalisés, externes, urgences)
- Le taux de pertinence des demandes d'imagerie
- Le taux de séniorisation des examens

D'autres indicateurs moins prioritaires sont aussi régulièrement évalués par les établissements, comme :

- La ponctualité des transports
- Le taux de non venues de patients pour cause de défaut d'information en cas d'annulations/reports de RDV
- Taux de conformités des demandes
- % de demandes par degré d'urgence
- Délais de restitution des comptes rendus par modalité radiologique et par mode d'entrée du patient

L'interprétation des résultats de cette évaluation et son partage avec les services demandeurs devra permettre la formalisation d'un plan d'actions. Le lecteur trouvera la définition de chaque indicateur précité dans la liste des indicateurs d'évaluation des relations entre Imagerie et Services demandeurs ([Liste indicateurs des relations Imagerie-services](#)).

## **Glossaire**

parcours de soins  
REX

**Date de parution : 09/01/2015**