



Le pluriprofessionnalisme pour une qualité d'information pré-dialyse

Martine MIKOLAJCZAK - Cadre supérieur de santé, Chantal CHARRIER, Annie BERNARD - infirmières, Dominique BLANCHIER - néphrologue, Centre d'hémodialyse - Centre Hospitalier d'Angoulême - SAINT MICHEL

L'information apportée au patient, le droit de participer au choix de son traitement, la préparation psychologique de la personne ainsi que l'anticipation d'une première rencontre avant sa mise en dialyse sont des valeurs qui, à notre sens, n'étaient pas suffisamment considérées. Notre prise en charge répondait ponctuellement, au fur et à mesure que les situations se présentaient sans organisation structurée.

Face à notre insatisfaction et à la désorganisation de travail répétée, une réflexion médicale et paramédicale s'est amorcée. Les échanges entre professionnels, le regard et l'analyse de l'expérience de certains centres nous ont permis de concrétiser notre première information pré dialyse en novembre 1997.

Dans l'organisation de cette réunion, nous avons privilégié 2 notions, le pluriprofessionnalisme et l'information collective.

I. LE PLURIPROFESSIONNALISME

Notre objectif était de mettre en contact toutes les personnes qui pourraient intervenir dans la prise en charge du futur dialysé mais aussi les personnes qui leur permettraient de les aider à choisir et à mieux connaître leur maladie.

Les participants professionnels se composaient :

- * d'une infirmière et d'une aide soignante des 2 services d'hospitalisation et du service d'hémodialyse.. Cette première rencontre permettrait aux futurs dialysés de garder en mémoire un visage afin d'améliorer leur accueil et leur première prise en charge.
- * Un des médecins néphrologues intervient en début de réunion en apportant les bases théoriques sur l'insuffisance rénale et les traitements associés.
- * Une des 2 infirmières de l'entraînement à la dialyse présente les différentes méthodes de dialyse et les différents lieux de prise en charge du département.
- * Une diététicienne de l'Etablissement explique les différents groupes d'aliments, leurs compositions et répond aux questions de l'assemblée.
- * Trois personnes dialysées sont invitées, la première traitée en dialyse péritonéale, la seconde en hémodialyse et la troisième en autodialyse. L'expérience de chacune favorise la discussion. Les échanges ont pour but de reconforter et de confirmer la possibilité de projets. Ils peuvent aussi faciliter le choix de la méthode la plus appropriée.
- * Un dernier invité constitue ce groupe pluriprofessionnel. C'est un membre de la FNAIR départementale. Il présente le but et les missions de cette association.

II. L'ORGANISATION DE L'INFORMATION COLLECTIVE

Elle se programme 2 fois par an. Les médecins néphrologues constituent la liste des patients à inviter à partir de leurs consultations. Les futurs dialysés reçoivent, 3 semaines avant la date fixée, un courrier contenant une lettre d'invitation, un programme, un plan de l'hôpital précisant le lieu de la réunion et un coupon réponse afin de confirmer ou non leur présence. L'information dure 2 heures. Elle se décompose d'un temps théorique suivi d'un temps de réflexion pour les questions. Elle se termine par un verre de l'amitié qui favorise les échanges entre les professionnels et les invités mais aussi entre ces derniers et les personnes dialysées. En fin de réunion, chaque participant reçoit une documentation comportant le contenu des différentes interventions.

III. L'EVALUATION

Après 2 ans de fonctionnement, nous avons réalisé une évaluation quantitative et qualitative. Un questionnaire de satisfaction a été envoyé aux 29 personnes ayant assisté aux réunions d'information de novembre 1997 à février 2000, 14 ont répondu (presque 50 %).

Le questionnaire a porté :

- sur la qualité de l'information et sa méthode,
- sur le nombre de personnes déjà informées sur la dialyse,
- sur l'évolution du choix de la méthode,
- sur l'impact psychologique de cette information avant la mise en dialyse,
- sur le ressenti de chacun face à ce futur traitement,
- sur l'intérêt des échanges avec le groupe pluriprofessionnel pendant le verre de l'amitié.

RESULTATS

1) QUALITÉ DE L'INFORMATION	Globalement adaptée
2) MÉTHODE UTILISÉE	Aucun patient n'aurait préféré un entretien individuel
3) NOMBRE DE PERSONNES DÉJÀ INFORMÉES	11 sur 14
4) L'ÉVOLUTION DU CHOIX DE LA MÉTHODE	* 8 personnes avaient choisi et ont été confortées dans leur choix * 2 ont fait leur choix après la réunion, 5 n'avaient pas choisi * 1 personne, le médecin a choisi !!

5) IMPACT DE L'INFORMATION AVANT LA MISE EN DIALYSE	Cette réunion vous a-t-elle aidé à aborder la dialyse ? 2 : beaucoup 9 : un peu 2 : pas du tout 1 : au contraire		
6) MODIFICATION DU RESSENTI APRES LA REUNION (9 PATIENTS ONT REPONDU)	SENTIMENT	AVANT	APRES
	Appréhension	7	3
	Peur	4	1
	Refus	2	1
	Résignation	4	4
	Dégout	1	1
7) ECHANGE PENDANT LE VERRE DE L'AMITIE	12 sur 14 ont pu discuter pendant ce temps de rencontre		

IV. CONCLUSIONS DE CETTE EVALUATION

Cette enquête semble démontrer l'intérêt de cette information collective et de son pluriprofessionnalisme. Cependant cette expérience amène une réflexion d'équipe qui définit 2 axes d'amélioration.

1) L'équipe paramédicale trouve insuffisant le nombre de retours des questionnaires de satisfaction. Elle se fixe comme objectif d'obtenir une évaluation quantitative plus significative.

2) L'équipe médicale confirme l'importance de proposer une information pré-dialyse à un maximum d'insuffisants rénaux. Elle se fixe comme objectif à moyen terme de prendre en charge les insuffisants rénaux en consultation, le plus tôt possible.

V. MOYENS MIS EN PLACE POUR CES DEUX OBJECTIFS EN 2000

1) Récupérer davantage de questionnaires

A la fin de chaque réunion d'information, chaque invité reçoit, en plus de la documentation, un questionnaire de satisfaction à nous retourner dans la semaine qui suit.

2) Améliorer l'information auprès des médecins généralistes
Premièrement, les médecins néphrologues rappellent dans chaque courrier de consultation l'existence des réunions d'information pré-dialyse, organisée 2 fois par an.

Deuxièmement, dans le programme annuel de formation continue des médecins généralistes, il est abordé la nécessité de prendre en charge le plus tôt possible les insuffisants rénaux.

VI. BILAN EN 2002

1) Combien de questionnaires a-t-on récupérés après chaque réunion d'information ?

ANNÉE	Nombre de participants	Nombre de retour questionnaires	Pourcentage
2000 (2 réunions)	14	3	21,4 %
2001 (2 réunions)	15	5	33,3 %
2002 (1 réunion)	8	2	25 %
sur les 3 années	37	10	27 %

Commentaires :

Le nombre de questionnaires retournés est encore moins important que lors de l'enquête en 2000 (14/29 : 48 %). Le comptage de ces retours est rétrospectif et nous avons été surpris de ces résultats. L'analyse de ces chiffres montre que nous avons manqué de vigilance sur cet indicateur de suivi. La charge de travail du quotidien fait que nous en oublions ce critère de qualité (la satisfaction du patient).

Ce constat nous demande de changer de stratégie pour améliorer ces retours :

Chaque participant ayant reçu un questionnaire de satisfaction en fin de réunion, se verra contacté une semaine plus tard, par la qualitiennne de l'établissement pour remplir le questionnaire. Cet échange téléphonique avec une personne étrangère à la réunion, inconnue de cette population, permettra de conserver l'anonymat, la liberté d'expression et assurera un nombre de retour plus conséquent. Une évaluation est prévue fin 2004.

2) Les médecins néphrologues ont ils pu inviter davantage d'insuffisants rénaux, à l'information pré-dialyse ?

ANNÉE	Nombre de personnes invitées à l'information pré-dialyse
2000 (2 réunions)	54
2001 (2 réunions)	45
2002 (1 réunion)	37

Commentaires :

Il apparaît en 2002 une augmentation du nombre de personnes invitées par réunion. On peut penser que les actions d'information auprès des médecins généralistes ont eu l'impact espéré. Cependant, les résultats ne peuvent être considérés comme significatifs, il faut davantage de recul pour confirmer cette évolution. Le suivi de cet indicateur est à poursuivre.

VII. CONCLUSION

Après ces 6 années de recul, nous avons évalué la qualité de cette information pré-dialyse. Nous la voulions collective et elle répond à la demande de l'ensemble des patients. Nous souhaitons une rencontre multi-professionnelle et les échanges autour du verre de l'amitié confirment l'importance de ce pluriprofessionnalisme.

Après deux années d'information et de formation auprès des médecins généralistes, un impact sur la prise en charge plus précoce des futurs dialysés semble s'annoncer. Par contre, l'évaluation de la satisfaction du patient n'est pas encore très représentative. Nous espérons que l'intervention de la qualitiennne nous aidera à atteindre cet objectif.

La poursuite de ce travail a engendré la réalisation d'une autre enquête. Elle porte sur le devenir des patients informés et sur l'influence de cette information pré-dialyse à plus long terme : étude réalisée par le Docteur Dominique Blanchier.