

JIQHS 2011 – La Villette, Paris
28 & 29 novembre 2011

Atelier n° 35 : Réduction des délais d'attente quotidiens Enjeux des usagers / Enjeux des patients

Retours d'expérience sur l'évaluation des délais d'attente en CMP en Psychiatrie

Dr Gilbert MADINIER, Chef de pôle Clinique Infanto-juvénile
Marie-Pierre CHAMPMARTIN, Cadre Sup. de Santé, assistante de pôle Infanto-juvénile
Marc PRUSKI, Ingénieur qualité et gestion des risques,
Anne-Marie DORET, Cadre de coordination, assistante de pôle Infanto-juvénile,
Martine DE SIA, Cadre Sup. de Santé, assistante de pôle Adultes.





Délais d'attente en CMP_Infanto-juvénile / Pôle D



Dr Gilbert MADINIER
Marie-Pierre CHAMPMARTIN
Marc PRUSKI



Délais d'attente en CMP_Infanto-juvénile / Pôle D

Les objectifs généraux :

- Evaluer le délai d'attente réel pour avoir un RdV avec un professionnel de santé
- Limiter les délais entre l'appel téléphonique (ou physique si la personne vient directement sur le CMP) et la première consultation contact avec la structure.
- Evaluer la pertinence du délai de réponse en fonction du motif de la demande de prise en charge et l'âge du patient.
- Evaluer le nombre de patients non venus ou perdus.
- Apporter une réponse immédiate à toute demande de RdV.

Éléments de contexte et Problématiques rencontrées :

- Le CMP est un lieu pivot dans la chaîne du soin.
- L'augmentation des demandes et de la file active rend complexe :
 - ✓ La gestion des rendez-vous,
 - ✓ La coordination entre les professionnels,
 - ✓ L'organisation de la consultation.
- Des articulations entre les différents professionnels sont nécessaires pour optimiser les services que propose un CMP.
- L'hétérogénéité des organisations.



Grille de recueil.

Etude prospective

**complétée par une
enquête portant sur
l'organisation des CMP.**

Grille remplie par : _____ Fonction : _____
Nom, Prénom du patient : _____ Date de naissance : _____

1. Adresse du Centre Médico-Psychologique (CMP) :	
Chalon sur Saône <input type="checkbox"/>	Montceau les Mines <input type="checkbox"/> Le Creusot <input type="checkbox"/> Montchanin <input type="checkbox"/>
2. DATE DE L'APPEL OU DE LA DEMANDE <small>jour/mois/année</small>	
3. QUI APPELLE ?	
4. DEMANDE ADRESSEE PAR ?	
Parents <input type="checkbox"/>	Méd. traitant <input type="checkbox"/> Médecin du CHS <input type="checkbox"/>
Famille <input type="checkbox"/>	Méd. hospitalier hors CHS <input type="checkbox"/> Médecin des urgences <input type="checkbox"/>
Ecole <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/> Précisez
4'. RECEPTION DE LA DEMANDE PAR	
Secrétaire <input type="checkbox"/>	IDE <input type="checkbox"/> Psychologue <input type="checkbox"/> Psychiatre <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Précisez
5. MOTIF DE LA DEMANDE	
Troubles du comportement <input type="checkbox"/>	En milieu familial <input type="checkbox"/> En milieu scolaire <input type="checkbox"/>
Troubles des grandes fonctions physiologiques <input type="checkbox"/>	Sommeil <input type="checkbox"/> Alimentaire <input type="checkbox"/> Enurésie <input type="checkbox"/> Oncoprésie <input type="checkbox"/>
Dépression, troubles de l'humeur <input type="checkbox"/>	
Conduite auto-agressive <input type="checkbox"/>	Tentative suicide <input type="checkbox"/> Scarification <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Précisez
Troubles des acquisitions de la petite enfance <input type="checkbox"/>	
Addiction <input type="checkbox"/>	Précisez
Autre <input type="checkbox"/>	Précisez
6. DATE DU RDV AVEC LE PROFESSIONNEL DE SOIN ? <small>jour/mois/année</small>	
7. RENDEZ-VOUS DONNE LE ? <small>jour/mois/année</small>	
7'. RENDEZ-VOUS DONNE PAR ?	
Secrétaire <input type="checkbox"/>	IDE <input type="checkbox"/> Psychologue <input type="checkbox"/> Psychiatre <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Précisez
Pas de RdV fixé <input type="checkbox"/> Pourquoi ?	
Autre RdV donné <input type="checkbox"/> Si c'est le cas, à quelle date ? <small>jour/mois/année</small>	
7''. LE 1ER RENDEZ-VOUS DU PATIENT EST PROGRAMME AVEC ?	
Psychiatre <input type="checkbox"/>	Interne <input type="checkbox"/> IDE <input type="checkbox"/>
Psychologue <input type="checkbox"/>	Psychomotricien <input type="checkbox"/> Orthophoniste <input type="checkbox"/>
Autre intervenant <input type="checkbox"/>	Précisez
8. LE RDV A ETE ORIENTE VERS UNE AUTRE STRUCTURE ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> <small>Si Oui laquelle ?</small>
9. LE RDV A ETE HONORE ?	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Si non ? Le patient s'est excusé <input type="checkbox"/>	Le patient est absent/est non venu <input type="checkbox"/> Le CMP a annulé le RdV <input type="checkbox"/>
Un nouveau RdV a été proposé <input type="checkbox"/> Si oui à quelle date ? <small>jour/mois/année</small>	
Vos remarques :	



Les résultats

Aucune difficulté particulière pour le recueil.

- 142 fiches complétées sur la période de recueil.

CMP

	Nb	% cit.
Chalon sur Saone	55	38,7%
Montceau les mines	30	21,1%
Le Creusot	57	40,1%
Montchanin	0	0,0%
Total	142	100,0%

Réception de la demande par

	Nb	% obs.
Secrétaire	130	91,5%
IDE	1	0,7%
Psychologue	1	0,7%
Psychiatre	2	1,4%
Autre	4	2,8%
Total	142	

Demande adressée par

	Nb	% obs.
Parents	89	62,7%
Famille	11	7,7%
Ecole	9	6,3%
Médecin traitant	6	4,2%
Médecin hospitalier hors CHS	3	2,1%
Médecin hospitalier du CHS	1	0,7%
Médecin des urgences	0	0,0%
Autre	31	21,8%
Total	142	



Les résultats

Motif de la demande

	Nb	% obs.
Non réponse	35	24,6%
Trouble du comportement en milieu	53	37,3%
Troubles des grandes fonctions physiologiques	9	6,3%
Dépression, troubles de l'humeur	17	12,0%
Conduite auto-agressive	2	1,4%
Troubles des acquisitions de la petite enfance	11	7,7%
Addiction	0	0,0%
Autre	19	13,4%
Total	142	

Age des patients

Moyenne = 8,38

	Nb	% cit.
Moins de 6,00	32	25,0%
De 6,00 à 12,00	67	52,3%
De 12,00 à 18,00	28	21,9%
De 18,00 à 24,00	0	0,0%
De 24,00 à 30,00	0	0,0%
30,00 et plus	1	0,8%
Total	128	100,0%

RDV fixé

	Nb	% obs.
Oui	70	49,3%
Non	66	46,5%

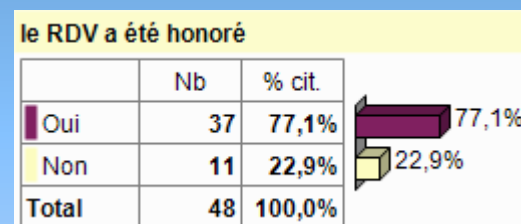
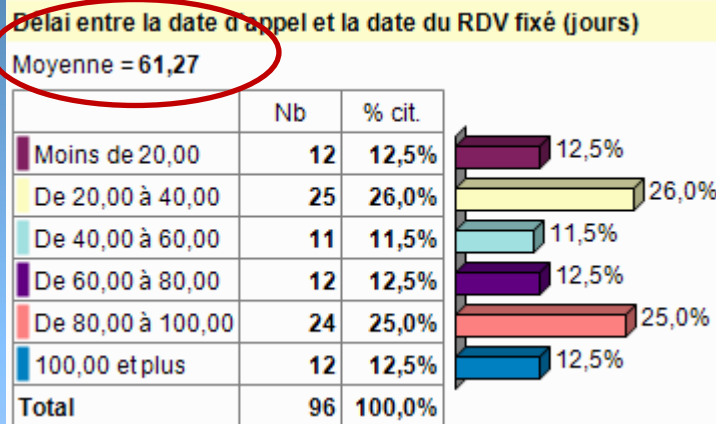
décalé entre date de l'appel et le jour du RDV donné (en jour)

Moyenne = 21,65

	Nb	% cit.
Moins de 20,00	64	71,9%
De 20,00 à 40,00	8	9,0%
De 40,00 à 60,00	3	3,4%
De 60,00 à 80,00	7	7,9%
De 80,00 à 100,00	5	5,6%
100,00 et plus	2	2,2%
Total	89	100,0%



Les résultats



Perspectives et plan d'actions

- Affiner l'étude sur les 3 CMP (éléments de comparaison interne).
- Etudier la faisabilité d'utiliser la grille ou certains items de la grille dans CARIATIDES.
- Grille de recueil à utiliser de façon continue dès 2012 comme outil intégré aux pratiques quotidiennes – Informatique ? Sous forme de registre papier ?
- Intégration aux objectifs de pôles d'un délai minimum aux nouvelles demandes pour fixer le RdV avec un professionnel de santé.
- Formation des secrétaires médicales.



ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE ERASME

E.P.P sur les délais d'attente en CMP

Une étude sur deux années (2009- 2010) avec une évolution du périmètre de recueil



Anne-Marie DORET
Martine De SIA
Marc PRUSKI



Etude Délais d'attente en CMP

Contexte et objectifs

Contexte : au démarrage de l'étude en 2009

- ✚ Continuité du travail sur l'EPP, concernant la prise en charge en CMP, débuté lors de la première visite de certification.
- ✚ Abandon par le projet COMPAQ-HPST de l'étude nationale sur les délais d'attente.
- ✚ Le projet du pôle 92107 d'objectivation des délais d'attente et de trouver des indicateurs permettant de soutenir un projet de pôle.

Objectifs généraux : au démarrage de l'étude en 2009

- ✚ La réalisation d'une étude expérimentale sur le délai d'attente dans les 8 unités fonctionnelles d'un pôle de psychiatrie infanto juvénile - 92107
- ✚ L'exigence que cette étude ne soit pas trop chronophage.
- ✚ Dans un second temps qu'elle puisse s'étendre à l'ensemble des structures ambulatoires de l'EPS ERASME



Etude Délais d'attente Contexte et objectifs

Les objectifs du pôle :

Les questions posées au démarrage :

1. Objectivation du délai d'attente
2. Repérer le pourcentage de patients « perdus » (sans RV ou qui abandonne)
3. Repérer le pourcentage de patients qui n'honore pas leur 1^{er} RV et regarder s'il y a un lien ou on avec le délai d'attente
4. Regarder si toutes les tranches d'âges sont bien prises en comptes
5. Vérifier pour certaines unités si nous remplissons les objectifs annoncés en matière de délai d'attente.

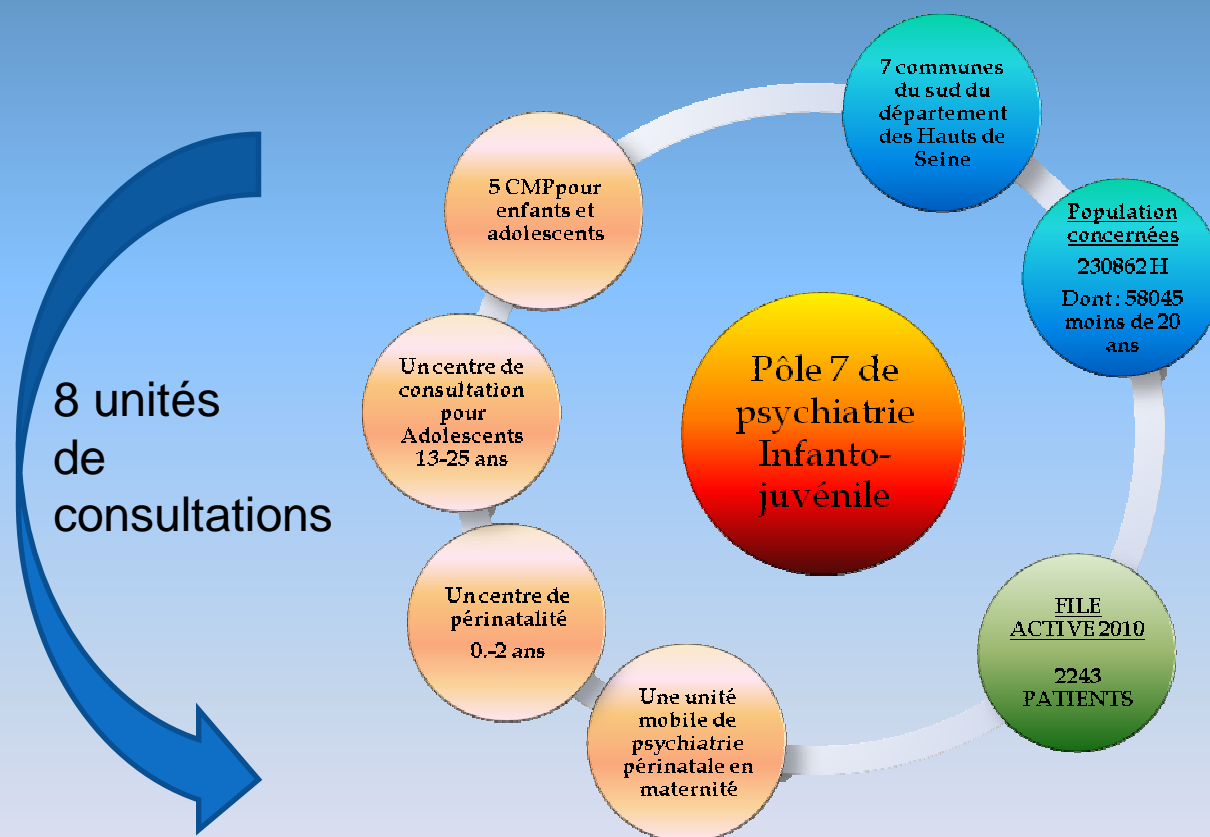
Définition du délai d'attente retenu pour l'ensemble du recueil :

Prise en compte de la date de l'appel pour la demande du 1^{er} rendez - vous et la date du 1^{er} rendez-vous avec un clinicien (pédopsychiatre ou psychologue)



Etude Délais d'attente sur le pôle 92107

Contexte de l'étude : Présentation du pôle 92107





Méthodologie et recueil

Projet conduit par Anne-Marie DORET, cadre de coordination du pôle
et Marc PRUSKI, ingénieur qualité
sous la responsabilité du Dr Le NESTOUR chef de pôle

+ Grille de recueil permettant :

1. *Evaluer le délai d'attente*
2. *Evaluer le nombre de patients que nous « perdons », et repérer les motifs d'abandon.*
3. *Un travail sur l'âge des patients au moment de la première demande.*
4. *Regarder de quelle manière la demande se fait.*
5. *Regarder comment les premières consultations se répartissent entre les consultants*
6. *Regarder qui sont nos correspondants*


+ Recueil se fait exclusivement à partir des informations du cahier de « recueil des nouvelles demandes » qui est tenu dans chacune des consultations.

- + *8 ½ journées de recueil, une par site*
- + *5 séances de travail en commun avec Mr Pruski pour l'analyse et la synthèse , dont une avec le Dr Le Nestour.*

Les deux études 2009-2010 seront
conduites de la même manière

Etude Délais d'attente

Grille de recueil 1ere version

 EPS. ERASME	EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ETUDE DES DELAIS D'ATTENTE EN CMP	Réf. : ENR.OPC.EXT.002. Indice de révision : 1 Page : 1/2 Date de révision : Déc. 2009
---	--	---

[I0] Structure du secteur 92I07 ?

- CMP Antony
- CMP Bagneux
- CMP Chatenay
- CMP Chatillon
- CMP Sceaux
- L'Odysée
- L'Aubier
- PPUMMA

[Q1] Age du patient ?

- 0-1 an
- 2-5 ans
- 6-10 ans
- 11-15 ans
- 16-25 ans
- + 25 ans
- Femme enceinte

[Q2] Date du 1er contact (1er appel ou 1er contact physique)

_ / _ / _

[Q3] Nature du 1er contact ?


- Téléphonique
- Physique

[Q4] Nature de la demande ?

- A caractère d'urgence
- Non "Urgent"

[Q5] Lieu du 1er RDV proposé ?

- Dans la structure.
- A l'extérieur (lieu de soins ou de vie externe à EPS ERASME).

 EPS. ERASME	EVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES ETUDE DES DELAIS D'ATTENTE EN CMP	Réf. : ENR.OPC.EXT.002. Indice de révision : 1 Page : 2/2 Date de révision : Déc. 2009
---	--	---

[Q5'] Date du 1er RDV ?

_ / _ / _

[Q5''] 1er RDV réalisé, honoré ?

- Oui
- Non

[Q6] Si oui, RDV réalisé avec quel professionnel ?

- Psychiatre
- Psychologue
- IDE / Puéricultrice
- Assistante sociale
- Orthophoniste
- Educateur
- Psychomotricien
- Autre

[Q6'] Si autre, précisez

[Q7] Observations

*La fiche de recueil sera modifiée pour la
seconde année avec de nouveaux items :*

- ❖ Sexe du patient
- ❖ Correspondant

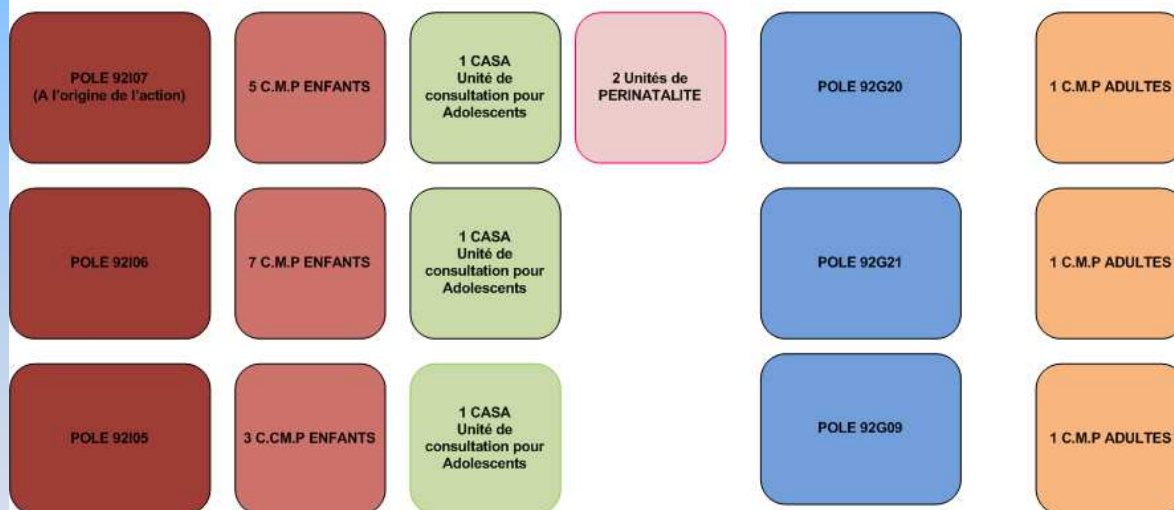


Evolution du périmètre de recueil

Après la présentation en CME et en comité pilotage qualité, il a été décidé

- Étendre l'étude aux deux autres pôles de psychiatrie infanto-juvénile
- Étendre l'étude aux CMP adultes des trois pôles de psychiatrie

Trois Pôles de psychiatrie Infanto-Juvenile



➤ 20 centres de consultations de psychiatrie infanto-juvéniles

➤ 3 centres de consultations de psychiatrie adultes



Quels Résultats en pédopsychiatrie

Etude sur le pôle 92I07

2009

1268 fiches , nouvelles demandes
renseignées et analysées

2010

1297 fiches , nouvelles demandes
renseignées et analysées

Augmentation de
2,3%

2010

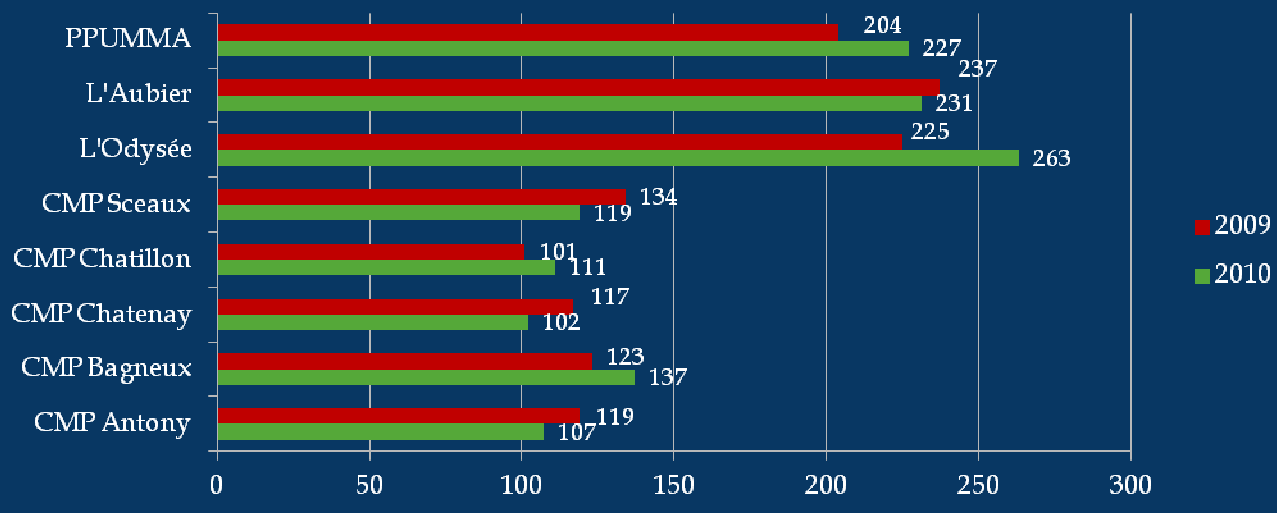
Etude sur l'ensemble de l'établissement

- ❑ un peu + de **3000** fiches saisies = nouvelles demandes de Pédopsychiatrie analysées pour l'année 2010
- ❑ **559** fiches , nouvelles demandes de psychiatrie Adultes analysées



Quels Résultats en pédopsychiatrie

Nombre de nouvelles demandes/ structures (Années 2010-2009)

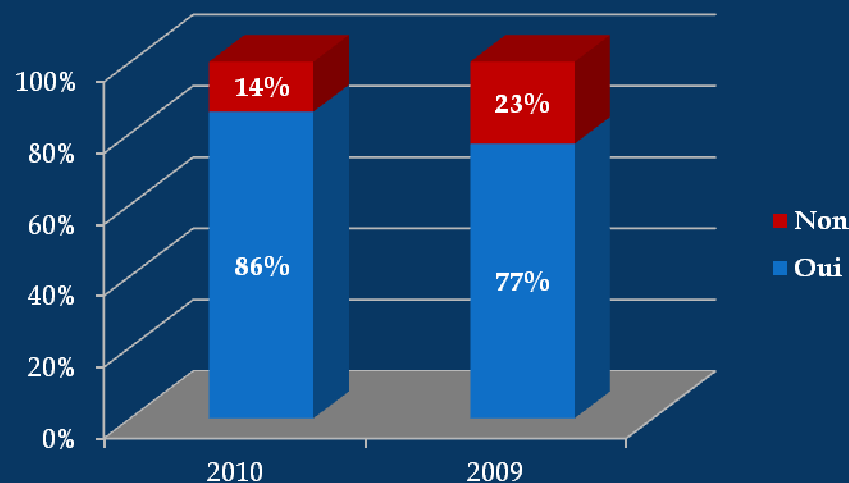


La comparaison entre les deux années montre l'impact d'une modification organisationnelle : abaisser l'âge d'entrée à la consultation pour adolescents (l'Odyssée) : + 14% de demandes qui ont une répercussion sur les CMP

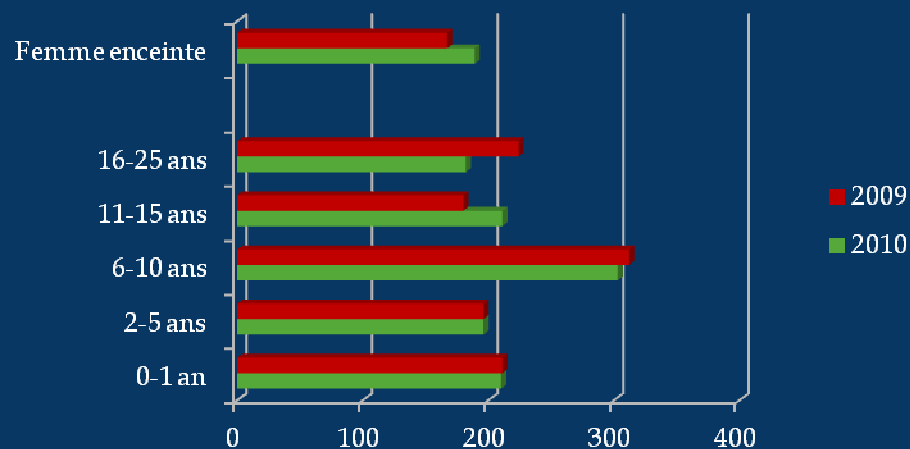


Quels Résultats Pédopsychiatrie ?

Rdv honoré ?



Age des patients



On peut constater :

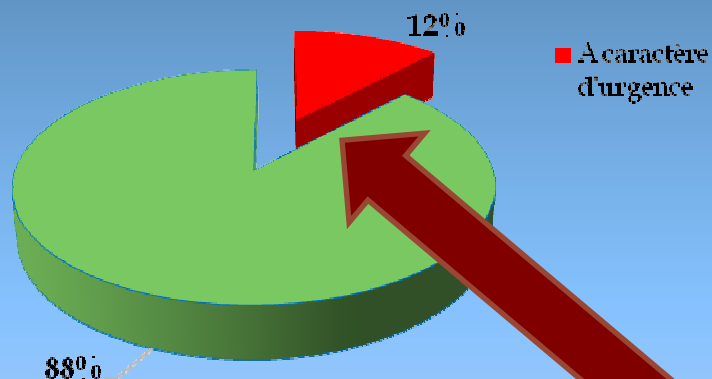
- une diminution du nombre de « perdus » de – 9%
- tous les âges sont pris en compte et il y a un rééquilibrage des tranches d'âge

Éléments qui peuvent être mis en relation avec la réorganisation et le projet de pôle,
développer la prise en charge des petits et des adolescents



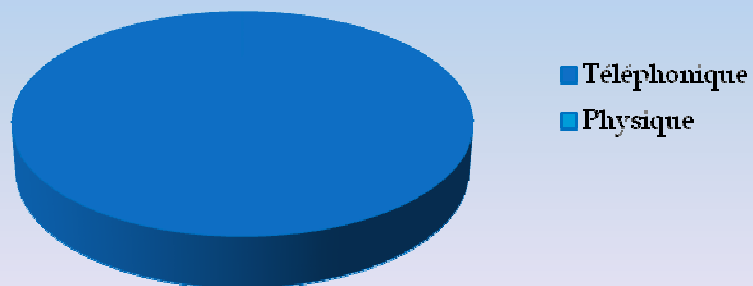
Quels Résultats en pédopsychiatrie : validation des objectifs annoncés

Nature de la demande

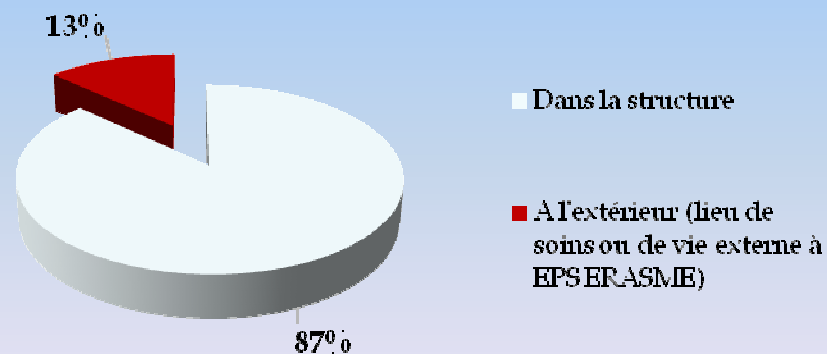


L'urgence correspond à l'activité de l'unité d'urgence en périnatalité sur la maternité

Nature du 1er contact



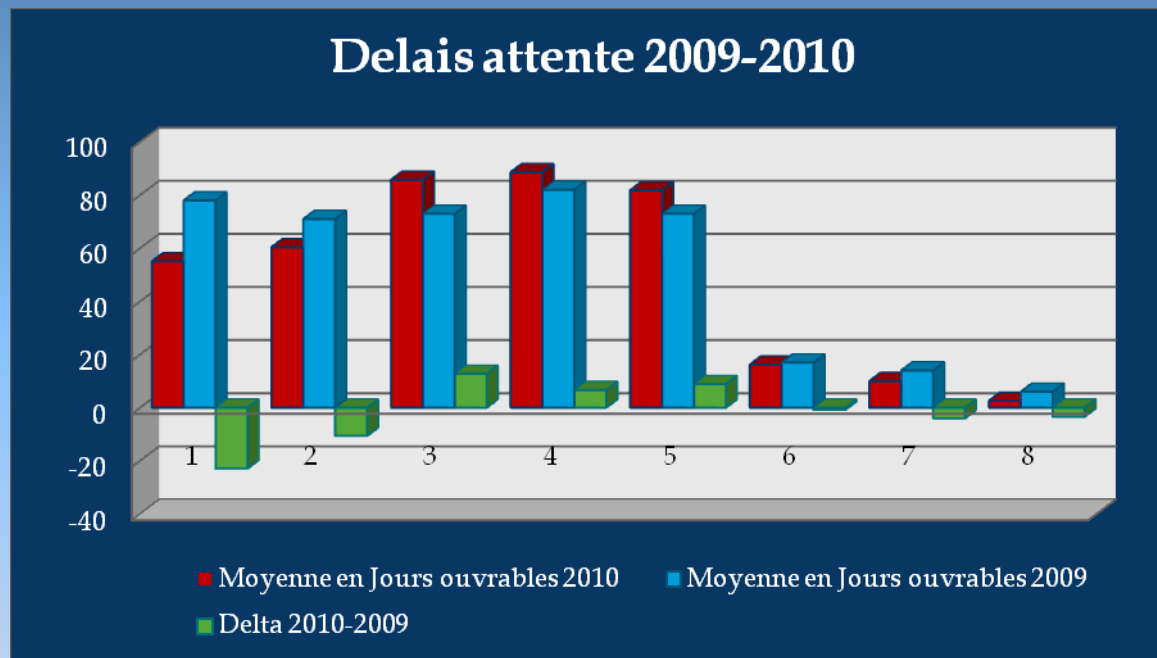
Lieu du 1er RDV proposé ?





Quels Résultats pédopsychiatrie

Le délai d'attente



- 1 CMP Antony
- 2 CMP Bagneux
- 3 CMP Chatenay
- 4 CMP Chatillon
- 5 CMP Sceaux
- 6 L'Odyssée
- 7 L'Aubier
- 8 PPUMMA

Les délais d'attente doivent être pondérés du fait que sont comptabilisés les samedis dimanches, le jours fériés et les périodes de vacances scolaires.

La moyenne de 74/ 75 jours pour les CMP (> à 3 mois) correspond à la moyenne nationale repérée en 2003 dans l'étude de la MEAH

Nous pouvons vérifier que pour les unités spécialisées, les délais d'intervention annoncés sont tenus



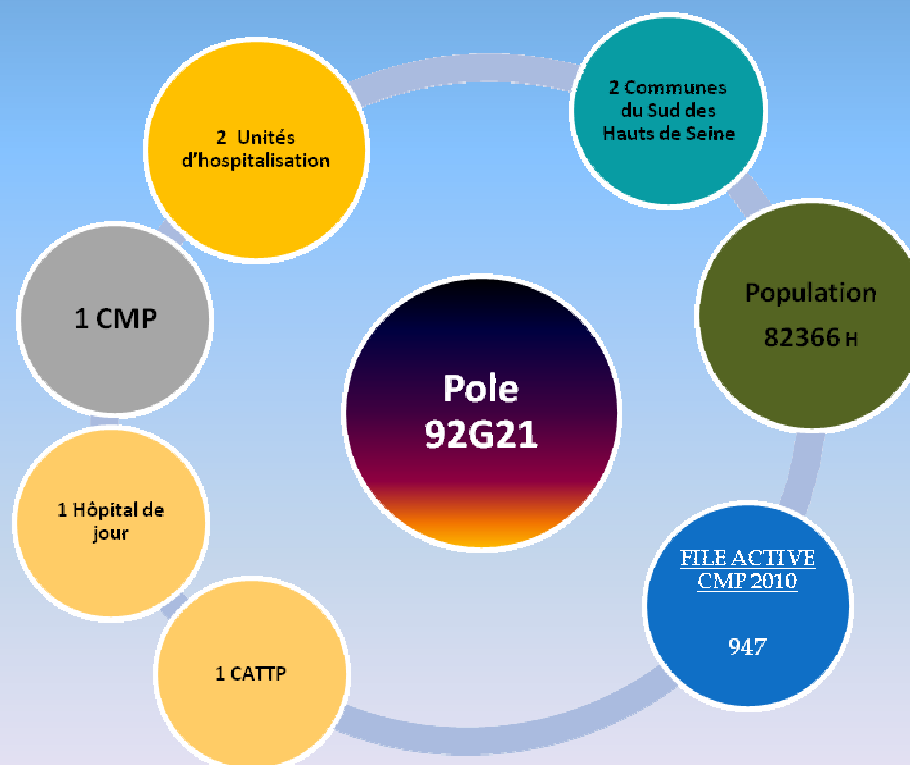
Quels Résultats en psychiatrie Adultes ?

Etude en 2011 sur 1 CMP Adulte

Nombre de fiches analysées : 264 fiches = nouvelles demandes en 2010

Ambulatoire :

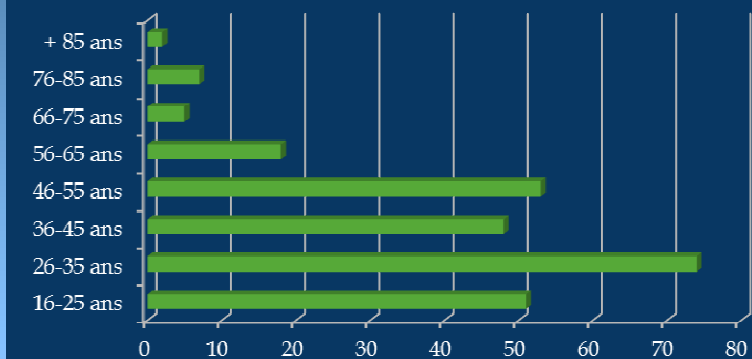
- 1 CMP
- 1 CATTP
- 1 Hôpital de jour



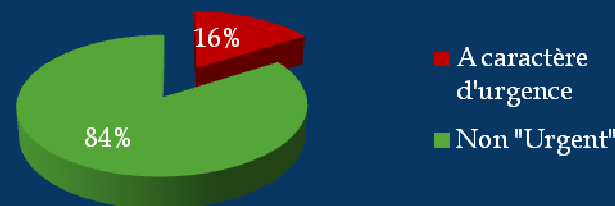


Quels Résultats en psychiatrie Adultes ?

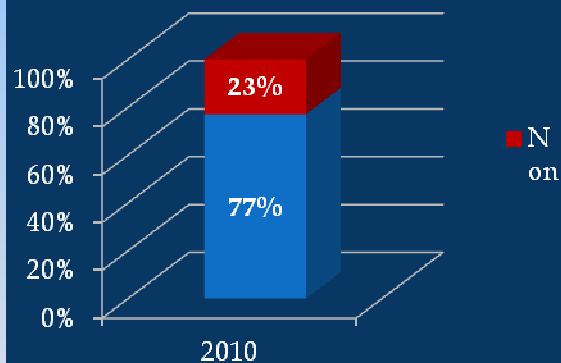
Age des patients



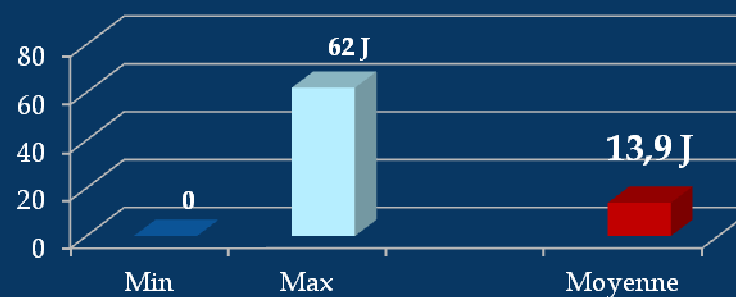
Nature de la demande



RdV honoré ?



Délais d'attente en jours ouvrables



Apports de l'étude :

- Connaître la répartition par âge des patients
- Délais d'attente correspondant aux objectifs fixés
- Eléments de comparaison avec les CMP des autres pôles Adultes

Poursuite de l'étude :

- Une meilleure réponse aux besoins.
- Elaboration d'outils de rappels à destination des patients
- Travail à mener sur les RdV non-honorés



Etude sur les délais attente en CMP

Synthèse et Conclusion

L'analyse du délai d'attente ne peut pas être constituer que de la seule différence entre deux dates et une moyenne jours d'attente.

La consultation ambulatoire qu'elle concerne les enfants ou les adultes intègre trois dimensions ;



L'analyse du délai d'attente se doit de tenir compte de trois dimensions :

Dimension Institutionnelle

- ➔ Moyens dont dispose le CMP et/ le pôle.
- ➔ Mouvements institutionnels (conjuncturel)
- ➔ Environnements médico-social du CMP (autres structures)

Dimension organisationnelle

- ➔ Organisation de la prise de rendez-vous
- ➔ Formation des secrétaires

Dimension clinique

- ➔ Fonction élaborative du délai pour le patient
- ➔ Prise en compte des tranches d'âges
- ➔ Temporalité des prises en charge et la continuité des soins



Etude sur les délais attente en CMP

Synthèse et Conclusion

✚ Cette étude rétrospective , avec une première phase évaluative pour un pôle a permis de :

- Repérer au niveau du recueil de l'information la diversité dans le tenue du cahier de recueil des premières demandes et de mettre en œuvre un travail d'homogénéisation , qui pourra être en lieu avec le SIH et dossier patient.
- Mettre en évidence le nombre de patients qui n'arrive pas jusqu'à la première consultation.
- Objectiver le délai d'attente, de mettre en évidence les différences entre les unités, mais aussi entre les tranches d'âges.
- Cette étude en affinant certains aspects, va nous permettre de faire des propositions quant à l'organisation pour réduire ou modifier les délais d'attente et d'envisager des stratégies thérapeutiques.

Conclusion

- Cette étude au recueil aisé et non chronophage nous est particulièrement utile dans l'évaluation de l'activité.
- Elle participe à l'amélioration de la qualité du service rendu aux patients et la qualité des soins.
- Elle constitue un indicateur efficient pour la préparation des projets de pôles et plus largement le programme d'établissement.

Questions/Réponses...

