



PHILIPS

Rapport de
recherches

Améliorer l'expérience patient en imagerie

Étude sur les réactions des patients lors de procédures d'imagerie

Table des matières

Contexte et présentation,	3
Synthèse des résultats,	4
I. Expérience et satisfaction des patients,	4
II. Ressenti des patients,	6
III. Besoins insatisfaits des patients,	7
Service client de base,	8
Informations essentielles et communication,	9
Assurance de la sécurité et du confort,	11
Confiance,	12
Les patients décrivent leur parcours en imagerie,	13
Annexe,	16

Contexte

Les patients qui ne se sentent pas à l'aise et en sécurité sont plus susceptibles d'adopter des comportements nuisant à la qualité de leur examen. L'acquisition d'images de bonne qualité et leur interprétation précise sont, rendu plus aisé si on s'assure du confort du patient.

Qu'il s'agisse d'une situation d'urgence, ou non l'angoisse et l'inconfort des patients tout au long d'un examen d'imagerie peuvent avoir une grande incidence sur son issue. Que ce soit au niveau des mouvements induits par le stress, susceptibles de compromettre l'acquisition complète d'images ou les effets physiologiques du stress sur l'acquisition d'images TEP-TDM², l'expérience patient doit faire l'objet de toutes les attentions afin d'obtenir une meilleure qualité d'image et d'optimiser les métriques des services d'imagerie.

Dans cette optique, Philips ne jure que par une approche en matière d'innovation reposant sur la recherche. Au cœur de cette approche, les personnes derrière les images. L'étude suivante a été menée en vue de collecter des informations pouvant contribuer à la diminution du stress systémique des patients induit par les examens d'imagerie, pour leur offrir une meilleure expérience tout en optimisant les images.

Présentation de la recherche

Lors d'une étude en double-aveugle menée au cours de l'été 2017, notre partenaire de recherche a interrogé 603 patients aux États-Unis et en Allemagne sur leur dernière expérience en matière d'imagerie diagnostique³.

Au moyen de méthodes à la fois qualitatives et quantitatives, l'étude a évalué les impressions des patients tout au long de l'expérience que constitue un examen d'imagerie, de l'orientation vers ce type d'examen jusqu'au diagnostic ou au suivi. Les questions de l'enquête mesuraient leur satisfaction, leurs attentes, leurs sentiments, leurs préférences et leurs besoins insatisfaits en matière d'imagerie médicale.

Détails du projet : l'étude Expérience patient en matière d'imagerie a été menée au cours de l'été 2017 par Kantar TNS, aux Pays-Bas, à la demande de Philips. Elle reposait sur une recherche qualitative antérieure conduite sur la période d'avril-mai 2017. N=603. É.-U.=297 ; ALL.=306. Les entretiens duraient 25 minutes environ. Hommes É.-U.=138 ; Femmes É.-U.=159. Hommes ALL.=163 ; Femmes ALL.=143. Âges 18-25 : É.-U.=13, ALL.=21. Âges 26-59 : É.-U.=105, ALL.=136. Âges 60+ : É.-U.=179, ALL.=149. L'équipe du projet était constituée de Pascal van der Giessen et Maartje van Diepen (chefs de projet), ainsi que Pieteke Dijkstra et Katja Fieguth.

Les patients ont notamment indiqué des niveaux de satisfaction relativement élevés en ce qui concerne la toute première phase d'imagerie.

Les pourcentages indiquent une évaluation **très satisfaisante** ou **excellente**.

82 %

Prescription de ce type d'examen par un médecin/spécialiste

78 %

Centre d'imagerie

Toutefois, lorsque les patients ont été interrogés sur leur expérience des phases suivantes leurs commentaires se sont avérés plus critiques.

Les pourcentages indiquent une évaluation **moyenne à très insatisfaisante**.

23 %

Préparation de l'examen

25 %

Pendant l'examen d'imagerie

27 %

Diagnostic et suivi



Voix du patient : lorsque les participants à l'étude ont été interrogés sur le changement qu'ils souhaiteraient apporter à leur expérience en matière d'imagerie, bon nombre d'entre eux ont déclaré vouloir obtenir plus rapidement les résultats, en tablant principalement sur une **réduction du délai d'attente pour obtenir un rendez-vous** et une réduction du délai entre l'examen et le résultat pour améliorer leur expérience globale.

Certains patients ont indiqué vouloir **réduire la durée de l'examen en lui-même** ou l'accélérer, en plus de le rendre plus confortable, moins bruyant, et de proposer un casque ou de la musique.

Quelques personnes interrogées ont déclaré que des **informations plus détaillées** pendant les préparations et **d'avantage de compassion de la part du personnel technique sur site** faisaient partie des principaux besoins insatisfaits. Selon certaines personnes, le personnel n'était pas très compatissant. Elles souhaitaient que les interactions avec le personnel soient plus professionnelles et que ce dernier utilise moins de mots inquiétants afin d'apaiser leur angoisse.

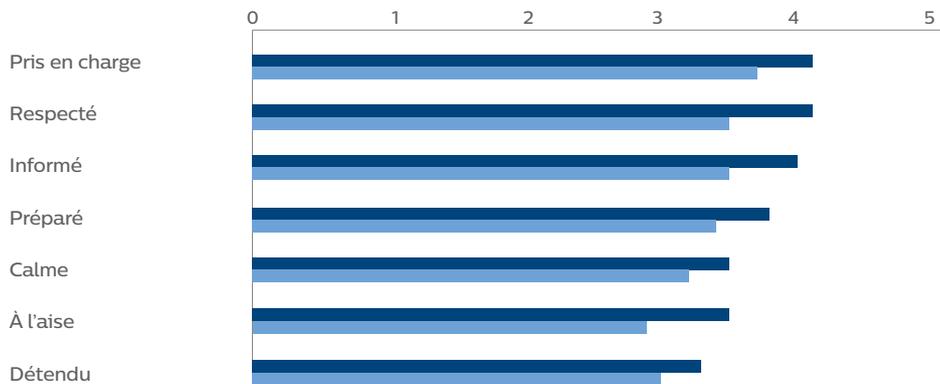
Les patients sont extrêmement satisfaits du processus d'imagerie diagnostique et accordent une grande confiance à leur médecin traitant et au centre d'imagerie. Toutefois, lors des étapes de l'examen les plus importantes pour l'obtention d'un résultat de qualité (c'est-à-dire, la préparation avant examen et l'examen lui-même), les patients étaient moins satisfaits du soutien qui leur était apporté. Les services d'imagerie doivent poursuivre leurs efforts en faveur d'une prise en charge orientée patient pour accompagner l'expérience générale positive des patients, tout en répondant à leurs inquiétudes concernant la préparation de l'examen, l'examen et le suivi.

II. Ressenti des patients

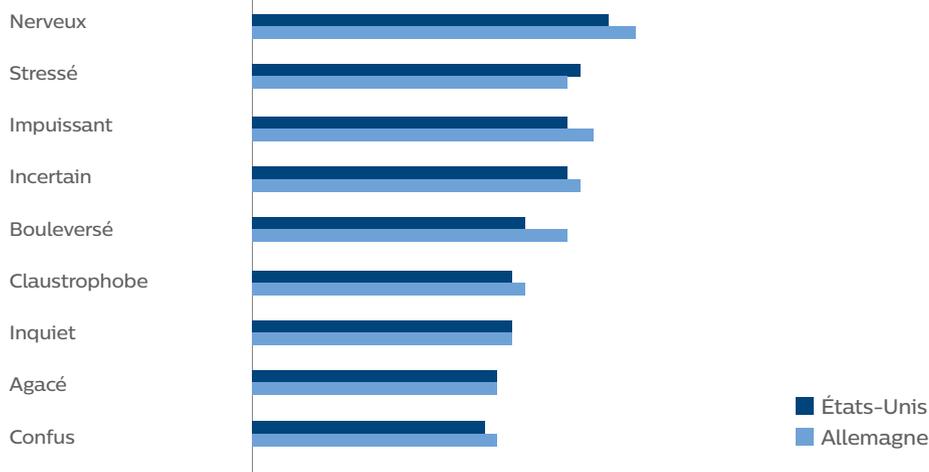
Les patients ont indiqué avoir ressenti une grande diversité de sentiments, à la fois positifs et négatifs, tout au long du des examens.

Bien que la plupart aient exprimé le sentiment d'avoir été bien pris en charge, respectés et informés, nombreux sont ceux qui ont également fait part de leur nervosité, de leurs incertitudes et de leur sentiment d'impuissance. Il est intéressant de noter que les patients américains interrogés partageaient des sentiments plus positifs, tandis que les réponses données par leurs homologues allemands étaient légèrement plus négatives.

Sentiments positifs



Sentiments négatifs



Réponse des participants à la question "Quels sentiments avez-vous ressentis au cours du processus d'examen d'imagerie complet, du début à la fin (de l'orientation vers ce type d'examen au diagnostic ou au suivi) ?". Le graphique indique un score moyen de 603 personnes interrogées ayant choisi une réponse sur une échelle de (1) "pas du tout" à (5) "extrêmement".



Voix du patient : les réponses individuelles (“confortable, calme, manipulateur agréable”, “tranquille...agréable”, “long, pénible, angoissant, mais réussi”, “effrayant et douloureux”) reflétaient une grande diversité de sentiments.

Il est important de noter que des sentiments positifs et négatifs chez les personnes interrogées peuvent coexister pour un même examen. Les patients peuvent avoir l'impression d'être bien traités et être submergés par les émotions négatives à différents moments du processus. Bien que les participants à l'étude aient affirmé avoir généralement confiance dans la prise en charge dont ils faisaient l'objet, les services d'imagerie doivent rester à l'écoute du ressenti des patients à chaque étape. La possibilité d'apporter une plus grande assurance, d'améliorer le confort et de mieux gérer les émotions des patients existe et peut faire toute la différence entre un bon service et un excellent service.

III. Besoins insatisfaits des patients

Lors de la phase qualitative de l'étude (N=16), des chercheurs ont identifié les catégories sous lesquelles se rejoignaient les besoins en matière de **communication** et de **confort** comme étant celles revêtant la plus grande importance aux yeux des patients. Les résultats quantitatifs confirmaient plus précisément ces observations.



Malgré la diversité des facteurs influençant l'expérience, ces besoins essentiels se retrouvent tout au long de la prise en charge des patients.

Les priorités des personnes interrogées en ce qui concerne l'amélioration de l'expérience patient peuvent être classées selon **quatre niveaux de besoins**, des besoins pratiques aux besoins émotionnels. Dans leurs commentaires ouverts, les patients ont souvent détaillé des aspects spécifiques qui les touchaient personnellement. Vous trouverez ci-dessous les besoins spécifiques que les patients ont considérés comme étant les plus importants. (Reportez-vous à l'[Annexe](#) pour consulter la liste complète des besoins hiérarchisés des patients en matière de communication et de confort.).



Les attentes basiques des patients

Les patients devant réaliser un examen d'imagerie attendent un niveau de service qui les respecte en tant qu'individu et qui respecte le temps qu'ils allouent à ce type d'examen.

Les pourcentages indiquent que le service patient est perçu comme étant **très important** ou **extrêmement important**.

61 %

Délai d'attente minimal
avant le rendez-vous
pour l'examen

55 %

Information préalable
des changements liées à
l'examen (retard, etc...)

53 %

Délai d'attente minimal
dans la salle d'attente
avant l'examen

58 %

Délai d'attente minimal
pour la communication
des résultats



Voix du patient : "Vous n'avez pas posé la question la plus importante en ce qui concerne un examen IRM et la prise en charge globale, celle portant sur le SERVICE CLIENT ! De nos jours, le service client est nul. Vous avez généralement affaire à des jeunes qui pratiquent ces examens sans savoir comment traiter les personnes, comment parler aux personnes âgées...Si je faisais partie de la direction, je les formerais au service client !"

La rapidité du rendez-vous et de la communication des résultats constituent l'une des principales préoccupations des patients. Les résultats de l'étude révèlent que les patients souhaitent que leur temps soit respecté, que les résultats soient communiqués dès que possible et que leur soit donnée l'assurance qu'ils progressent bien sur une voie thérapeutique. Avec l'essor de la société de consommation dans le secteur médical et une grande proportion de la population faisant partie de la génération Z, les patients s'attendent à la facilité d'usage et aux communications mobiles en temps réel dont ils bénéficient généralement dans d'autres secteurs (voyages, banque, etc.).



Informations essentielles et communication

Les patients indiquaient très largement préférer la communication écrite (81 %) et verbale (66 %) pour les instructions émanant de leur médecin avant l'examen. Ils ont par ailleurs exprimé l'importance que revêt à leurs yeux le fait d'être informés tout au long des phases ultérieures de l'examen lui-même.

Les pourcentages indiquent que la communication est perçue comme étant **très importante** ou **extrêmement importante**.

51 %

Possibilité de communiquer avec le personnel à tout moment au cours de l'examen

50 %

Informations continues et rappel proactif, entre les différentes étapes des examens/et de la prise en charge

49 %

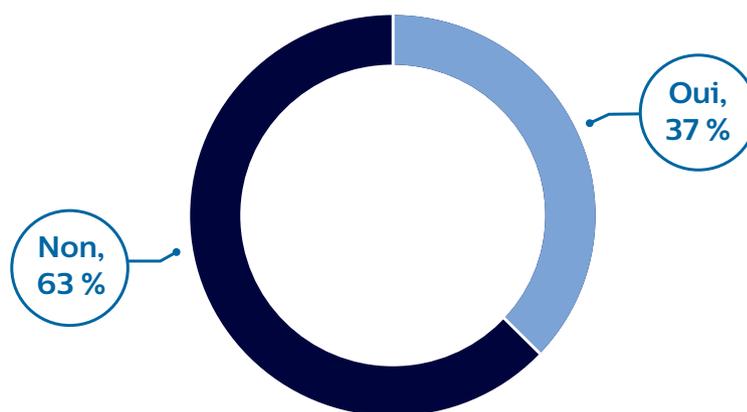
Accès à l'assistance du personnel d'imagerie à tout moment avant la procédure

45 %

Description détaillée, préalablement à l'examen, des sensations et de l'expérience susceptibles d'être éprouvées

Plus d'un tiers des patients ont indiqué rechercher des informations supplémentaires sur l'examen d'imagerie après avoir consulté leur médecin.

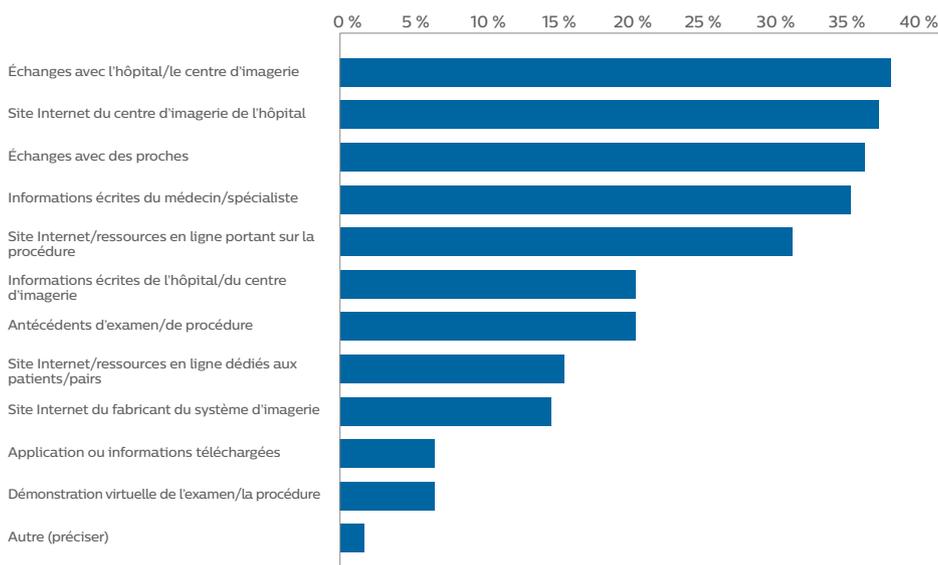
Avez-vous recherché des informations sur l'examen d'imagerie après avoir consulté votre médecin/spécialiste ?



Base totale N=603, Tous les patients É.-U. n=297, Tous les patients ALL. n=306

Les patients qui recherchaient des informations après avoir consulté leur médecin privilégiaient plusieurs canaux d'accès aux informations.

Sources d'informations préférées des patients après leur médecin



D'après la question concernant les canaux de communication privilégiés par les patients pour obtenir des informations ; pourcentage des participants ayant indiqué les sources utilisées (n=603).



Voix du patient : “Une communication constante sur la portée de la procédure est extrêmement importante pour calmer les angoisses... Les machines sont conçues pour effectuer correctement une tâche particulière et une préparation mentale avant d’entrer dans le tube est essentielle.”

Les patients ont grandement besoin d'informations et d'une communication fiable tout au long du processus d'imagerie. Leur type et la manière dont ils souhaitent les recevoir varient en fonction de l'étape à laquelle ils se trouvent dans le processus. L'accès aux informations a son importance et la démultiplication des canaux de communication renforce l'implication des patients.

Une fois les patients dans le service d'imagerie, ils s'attendent à bénéficier d'une communication spontanée et ouverte et d'interactions personnelles avec l'équipe. La valeur d'une communication fréquente et continue du personnel soignant ne peut être que soulignée.



Assurance de la sécurité et du confort

Les patients soumis à un examen d'imagerie recherchent sécurité et bien-être tout au long du processus d'imagerie et attachent de l'importance à la rapidité et au confort pendant l'examen lui-même.

Les pourcentages indiquent que le service est perçu comme étant **très important** ou **extrêmement important**.

69 %

Acquisition efficace à une dose minimale

61 %

Examen précis dans un délai minimal pour réduire l'inconfort physique

58 %

Pendant l'examen, garantie que les effets personnels du patient et lui-même sont en sécurité



Voix du patient : "Le patient n'est pas un numéro mais un être humain doté d'émotions, éprouvant plus particulièrement des peurs et facilement intimidé. Prenez en compte ces spécificités lors de la conception des machines supposées faciliter la prise en charge de l'homme."

La principale priorité des patients (majoritairement constatée auprès des participants allemands à l'étude) était de réduire au maximum l'exposition aux rayons néfastes et aux produits de contraste injectés dans le cadre de l'examen. Cette préoccupation souligne la nécessité de bien informer les patients sur les faits d'imagerie fondamentaux, ainsi que sur les avancées réalisées sur le plan de la réduction des doses et au niveau des systèmes de gestion des doses. Deuxième source d'inquiétude pour les patients : leur confort physique pendant la procédure, compensé par leur souhait d'obtenir des résultats précis dans un délai réduit.



Confiance

La confiance des patients dans la procédure d'imagerie repose sur de nombreux facteurs, parmi lesquels le besoin de pouvoir compter sur leur médecin traitant et le personnel d'imagerie est prépondérant.

Les pourcentages indiquent que le service client est perçu comme étant **très important** ou **extrêmement important**.

71 %

Il est important de faire confiance à son médecin traitant

67 %

Obtention de l'image appropriée dès le premier examen pour réduire le nombre d'examens nécessaires

54 %

Preuve des connaissances du personnel médical

Les patients citent la confiance en leur médecin traitant comme étant le besoin le plus important sur le plan de la confiance. L'assurance que le premier examen sera le bon vient directement après. Ces deux préoccupations sont liées mais de nombreux patients ignorent que des normes d'accréditation strictes sont imposées aux services de radiologie, des normes qui poussent les radiologues à dresser des protocoles pour les demandes d'examen d'imagerie avant l'arrivée des patients.*

Dès réception par le centre d'imagerie, la demande d'examen radiologique est systématiquement passée en revue par le personnel approprié afin de s'assurer de l'adéquation de l'examen, selon la modalité appropriée, à la dose recommandée (le cas échéant) pour répondre à la question clinique soumise. Pour gagner la confiance des patients tout au long du processus d'imagerie, il est important de les informer de la rigueur de ce processus, ainsi que du rôle que les radiologues jouent dans ces décisions avant l'examen.

Par ailleurs, les médecins traitants peuvent aider les patients en communiquant clairement les détails du processus. Par exemple, de nombreux patients s'attendent à obtenir les résultats du service de radiologie immédiatement après leur examen, ce qui ne correspond pas toujours à la procédure habituelle. Indiquer clairement quand et comment les patients recevront leurs résultats représente une partie importante des échanges patients-médecins.

*Les normes peuvent varier selon les établissements et les régions.

Les patients décrivent leur parcours en imagerie

Voici certains commentaires que Philips a recueillis auprès de patients lors de l'enquête :

Orientation	Planification	Admission	Procédure	Suivi et diagnostic
				
<p>“</p> <p>Je ne suis pas sûr des raisons pour lesquelles mon médecin m'a orienté vers cet examen”</p> <p>En situation d'urgence, la communication est réduite au minimum”</p> <p>Je souhaiterais obtenir des informations écrites avant la procédure et une explication du personnel d'imagerie lors de la préparation en vue de la procédure le jour J”</p> <p>Lorsque je me suis rendu au rendez-vous, ils ont procédé à l'examen, mais n'ont pas réalisé l'acquisition de toutes les zones que je souhaitais. J'ai dû y retourner deux mois après et payer un autre examen d'imagerie car ils n'avaient pas couvert une zone assez large”</p>	<p>“</p> <p>J'aurais souhaité qu'il soit plus simple de planifier l'examen selon mes conditions”</p> <p>Ce fut un long processus : une semaine entre le diagnostic et l'examen IRM”</p> <p>Je l'aurais fait bien plus tôt”</p> <p>Problèmes d'assurance, un cirque pas possible, ridicule”</p>	<p>“</p> <p>Attente interminable avec une seule chaise pour tous”</p> <p>J'aurais souhaité qu'il fasse plus chaud dans la salle d'attente”</p> <p>J'aurais souhaité que le personnel/les infirmiers soient plus compatissants”</p> <p>J'aurais souhaité qu'ils utilisent des mots moins effrayants”</p> <p>J'aurais aimé ne pas être si nerveux”</p> <p>Angoissé au début, mais rassuré par un personnel de qualité”</p>	<p>“</p> <p>J'ai dû rester parfaitement immobile pendant 45 minutes”</p> <p>Je demande que le manipulateur me traite avec plus de délicatesse”</p> <p>Je suis une personne imposante souffrant d'horribles douleurs et il m'est presque impossible de rester immobile tout en me sentant à l'aise pendant un examen IRM”</p> <p>J'ai senti que j'avais besoin de m'éclaircir la voix et on m'a dit que je bougeais. J'ai réussi à tenir jusqu'à la fin, mais je suis déçu car cette situation a réveillé mes angoisses”</p> <p>Ne pas devoir être si comprimé”</p> <p>...lorsqu'ils m'ont inséré dans le tube, ils ont oublié d'allumer le ventilateur. Je souffre de BPCO et j'avais beaucoup de mal à contrôler ma respiration”</p>	<p>“</p> <p>J'aurais souhaité connaître plus rapidement les résultats”</p> <p>Le délai entre l'examen et les résultats est trop long”</p> <p>Je me demande combien de nodules supplémentaires ils vont découvrir”</p> <p>Angoisse éprouvante dans l'attente des résultats”</p> <p>Je n'étais pas content de devoir passer un autre examen IRM”</p>
<p>Les patients souhaitent être sûrs de bénéficier de l'examen approprié à leur état. Ils doivent également savoir à quoi s'attendre.</p>	<p>Les patients souhaitent que leur examen soit programmé dès que possible. Ils veulent que le rendez-vous soit fixé au moment qui leur convient.</p>	<p>Les patients souhaitent être pris en charge par du personnel soignant sensible à leurs inquiétudes avant la procédure.</p>	<p>Les patients souhaitent que la procédure soit effectuée rapidement, efficacement, en toute sécurité et de manière aussi confortable que possible.</p>	<p>Les patients souhaitent connaître dès que possible les résultats. Ils ne veulent surtout pas devoir faire l'objet d'un nouvel examen.</p>

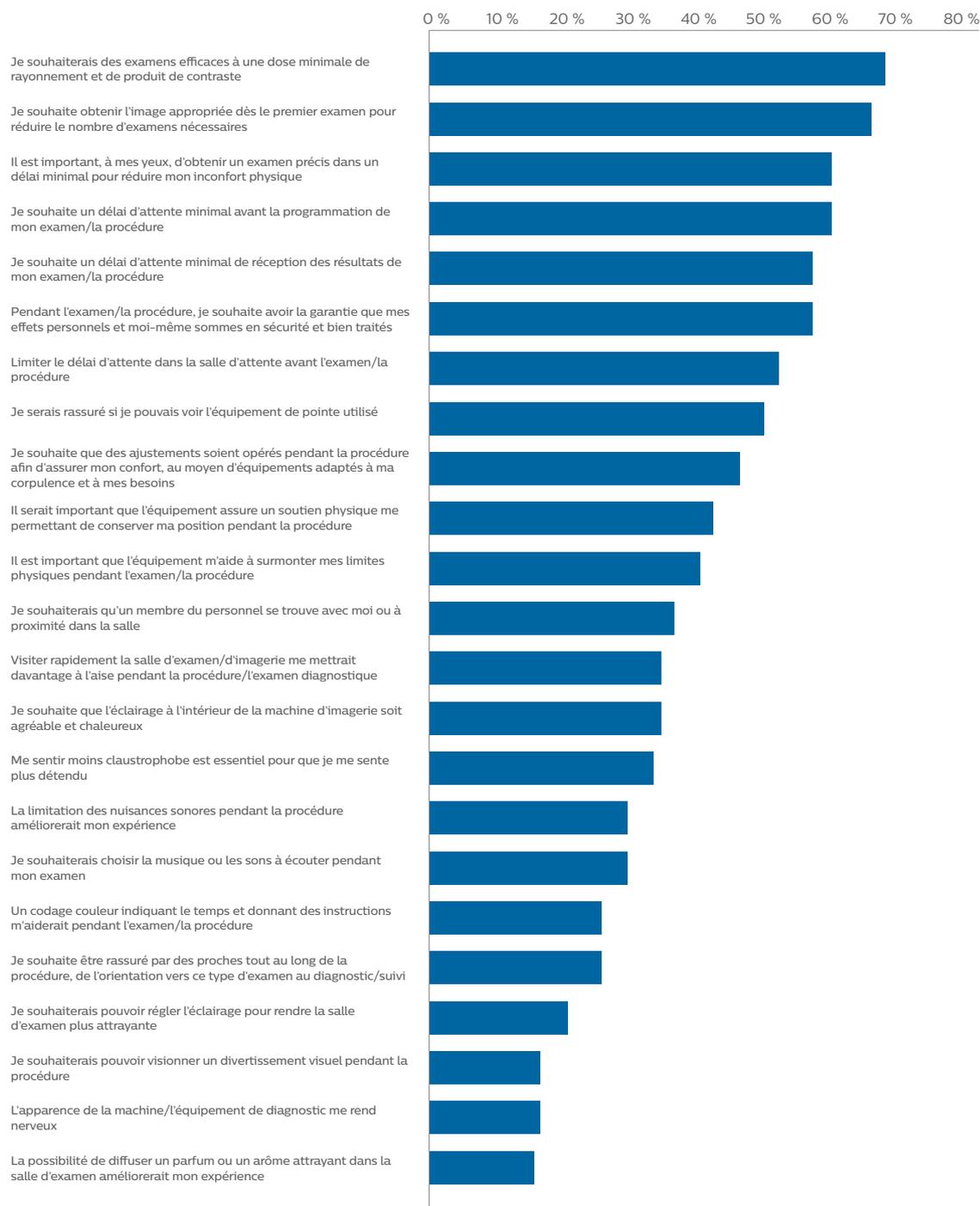


Voix du patient : à l'issue de l'enquête, il a été demandé aux participants s'ils souhaitaient ajouter des commentaires. Un patient a écrit : "Il est rassurant de voir l'étendue de votre intérêt pour ce sujet." Un autre a écrit : "Merci. C'est un formidable moyen d'aider les chercheurs, les médecins et les personnes concevant ces équipements d'imagerie médicale sophistiqués à poursuivre leurs améliorations et à rendre ces procédures plus confortables pour les patients." **Nous souhaitons vraiment tous vous remercier pour nous avoir aidé à voir les personnes derrière les images.**

Pour plus d'informations sur l'engagement de Philips en faveur de solutions d'imagerie orientées patient, téléchargez notre [déclaration de principes](#) et consultez le site www.philips.com/healthcare/medical-specialties/radiology.

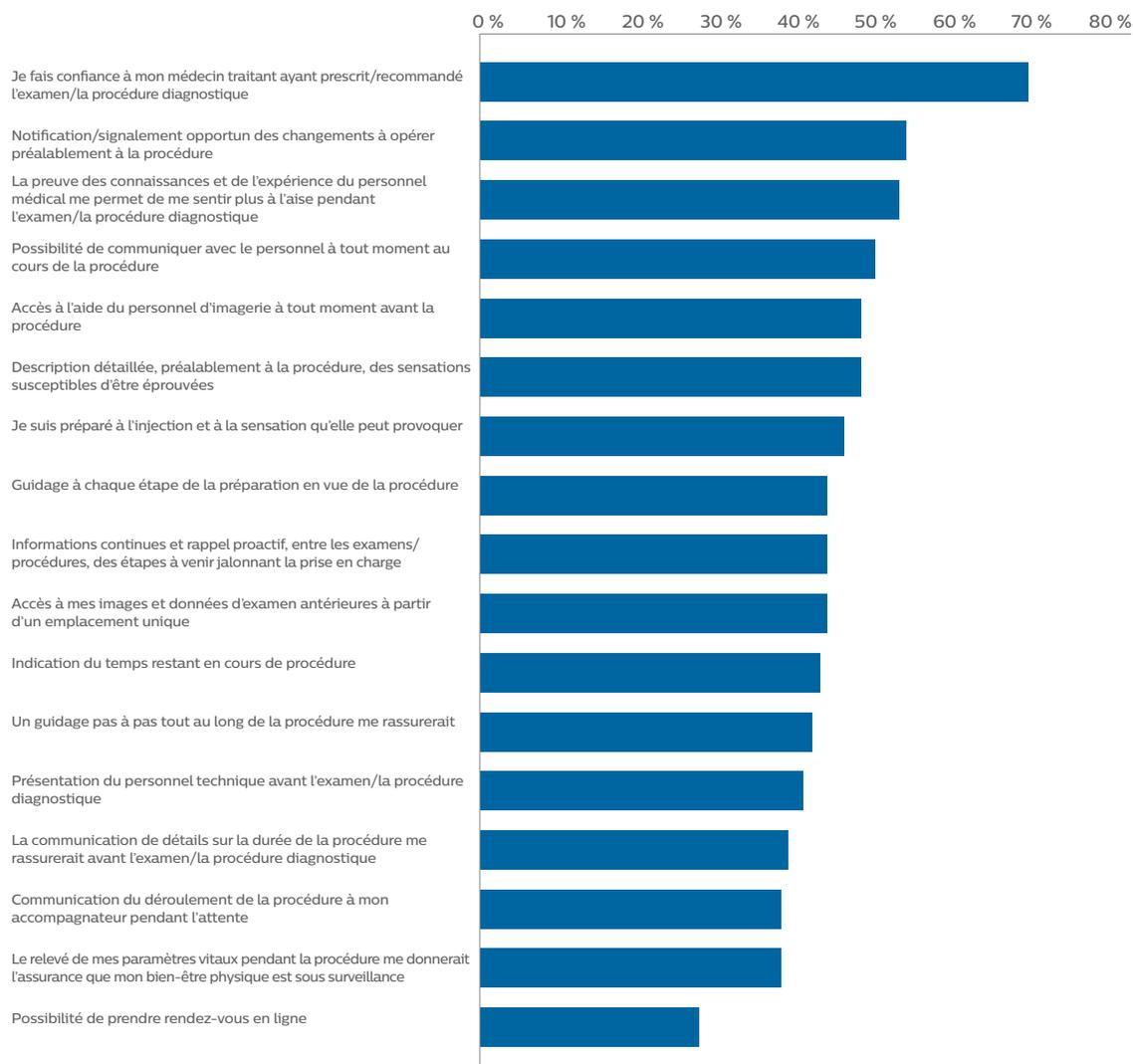
Annexe

Besoins hiérarchisés des patients en matière de confort



Les résultats indiquent le pourcentage de personnes interrogées ayant répondu aux questions en donnant une des deux notes maximales, **6 ou 7, pour souligner l'extrême importance des points mentionnés.** D'après la question "En ce qui concerne votre expérience globale de votre dernier examen/dernière procédure [IRM/TDM/DXR/d'imagerie moléculaire avancée], du début à la fin, pourriez-vous décrire dans quelle mesure chaque affirmation est importante à vos yeux ?". Le graphique ci-dessus représente le pourcentage de 603 participants ayant sélectionné une réponse comprise entre (1) "absolument sans importance" et (7) "extrêmement important".

Besoins hiérarchisés des patients en matière de communication



Les résultats indiquent le pourcentage de personnes interrogées ayant répondu aux questions en donnant une des deux notes maximales, 6 ou 7, pour souligner l'extrême importance des points mentionnés.

D'après la question "En ce qui concerne votre expérience globale de votre dernier examen/dernière procédure [IRM/TDM/DXR/d'imagerie moléculaire avancée], du début à la fin, pourriez-vous décrire dans quelle mesure chaque affirmation est importante à vos yeux?". Le graphique ci-dessus représente le pourcentage de 603 participants ayant sélectionné une réponse comprise entre (1) "absolument sans importance" et (7) "extrêmement important".

À propos de Kantar TNS

Kantar TNS est l'une des plus grandes agences de recherche au monde avec des experts dans plus de 80 pays. La société offre des informations concrètes aux entreprises afin qu'elles puissent prendre des décisions efficaces et assurer leur croissance. Experte dans les domaines de l'innovation, de la marque et de la communication, mais également du déclenchement de la décision d'achat et des relations client, la société aide ses clients à identifier, optimiser et amorcer les phases essentielles à la croissance de leur activité. Pour plus d'informations sur Kantar, l'une des principales sociétés de conseil et d'information au monde, consultez le site www.tnsglobal.com.

KANTAR TNS



1. Andre, Jalal, Johansson, Katarina. Relaxed patients, reduced motion, improved productivity. FieldStrength MRI Magazine.
2. Intervention to lower anxiety of 18F-FDG PET/CT patients by use of audiovisual imagery during the uptake phase before imaging. J. Nucl. Med. Technol. 2012 40:92-98 published ahead of print May 8, 2012.
3. Pour participer à l'enquête, les patients devaient avoir passé un examen d'imagerie au cours de l'année précédente.
4. Réponse des participants à la question "Étant donné les circonstances, comment évalueriez-vous votre expérience globale de votre dernier examen/dernière procédure diagnostique [IRM/TDM/DXR/Imagerie moléculaire avancée] en tenant compte de toutes les étapes, de l'orientation vers ce type d'examen, au début, jusqu'au suivi, à la fin ?"
5. Réponse des participants à la question "Lorsque vous repensez à votre expérience globale de votre dernier examen/dernière procédure d'imagerie, de l'orientation vers ce type d'examen, au début, au suivi, à la fin, quels mots vous viennent immédiatement à l'esprit ?"