



MEDECINE AMBULATOIRE

Atelier sur les usages à prendre en compte dans
les hôpitaux de jour à l'hôpital

19/01/2023

MÉTHODOLOGIE D'ÉTUDE

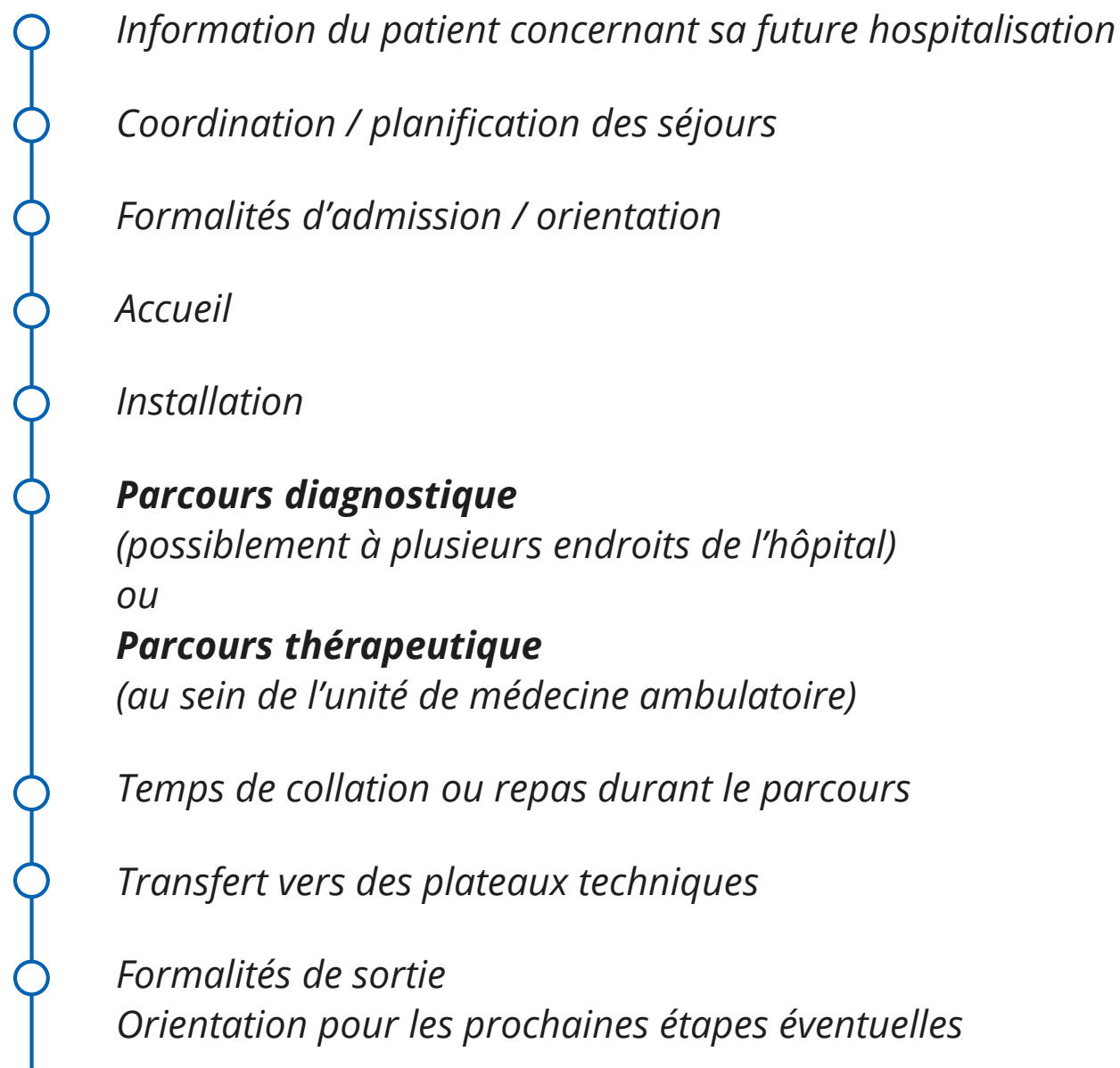
- 1 | **IMMERSION TERRAIN** : observer des usages en place et mener des entretiens pour identifier les irritants, comprendre les besoins utilisateurs et les traduire en enjeux
- 2 | **ENRICHISSEMENT EXTERIEUR** : nourrir les constats par l'observation de bonnes pratiques en lien avec les enjeux identifiés
- 3 | **FORMALISATION** : donner à voir ces observations et recommandations pour les rendre partageables et permettre l'échange de l'ensemble des parties prenantes de nos projets
- 4 | **PROTOTYPAGE et TEST** : concevoir rapidement les solutions identifiées pour les confronter au terrain en vue de leur déploiement définitif

ÉTAPES GÉNÉRIQUES D'UN PARCOURS EN HDJ

Il existe deux grands types d'hôpitaux de jour en médecine ambulatoire :

- **HDJ de diagnostic** : où l'on bénéficie de plusieurs bilans et examens afin de permettre au corps médical d'établir un diagnostic
- **HDJ thérapeutique** : où l'on va venir en HDJ pour se faire administrer un traitement médical.

Quelle que soit la typologie d'HDJ, les étapes ci-dessous sont récurrentes, sans forcément se succéder de façon chronologique :



ÉTAPES DU FUTUR PARCOURS DE L'HDJ PLURIDISCIPLINAIRE DE L'HÔTEL DIEU

- Information du patient concernant sa future hospitalisation
- Coordination / planification des séjours
- Formalités d'arrivée / orientation
- Accueil infirmier
- Installation
- **Parcours diagnostique**
(possiblement à plusieurs endroits de l'hôpital)
et/ou
Parcours thérapeutique
(au sein de l'unité de médecine ambulatoire)
- Temps de collation ou repas durant le parcours
- Transfert vers des plateaux techniques durant le parcours
- Formalités de sortie / Orientation pour les prochaines venues éventuelles

PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIÉS

Le travail d'observation, de recueil de besoins et de veille a permis d'identifier les enjeux principaux qui permettront de répondre aux attentes réelles des usagers (patients, professionnels de santé et accompagnants), en médecine ambulatoire à l'hôpital. Si l'on se place du point de vue des professionnels et du point de vue des patients, on souhaite ressentir qu'une attention est portée à :

La bonne **PROGRAMMATION** des étapes du parcours de soins et des plannings

La prise en compte du **CONTEXTE SANITAIRE** en termes d'**ADAPTABILITÉ** des espaces

L'INTIMITÉ, à la confidentialité tout au long de la prise en soins

La **CONVIVIALITÉ** (prise de repas, activités de loisir, lien social encouragé et maintenu)

La **QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL** des équipes (santé, sécurité, réduction des sollicitations inutiles)

La **FACILITATION DES TRANSMISSIONS** entre personnels médico-soignants, et de la coordination avec les fonctions connexes

La prise en compte de **L'ACCOMPAGNANT** tout au long du parcours

La **SÉCURITÉ DES PERSONNES**, en facilitant la surveillance visuelle à caractère médical

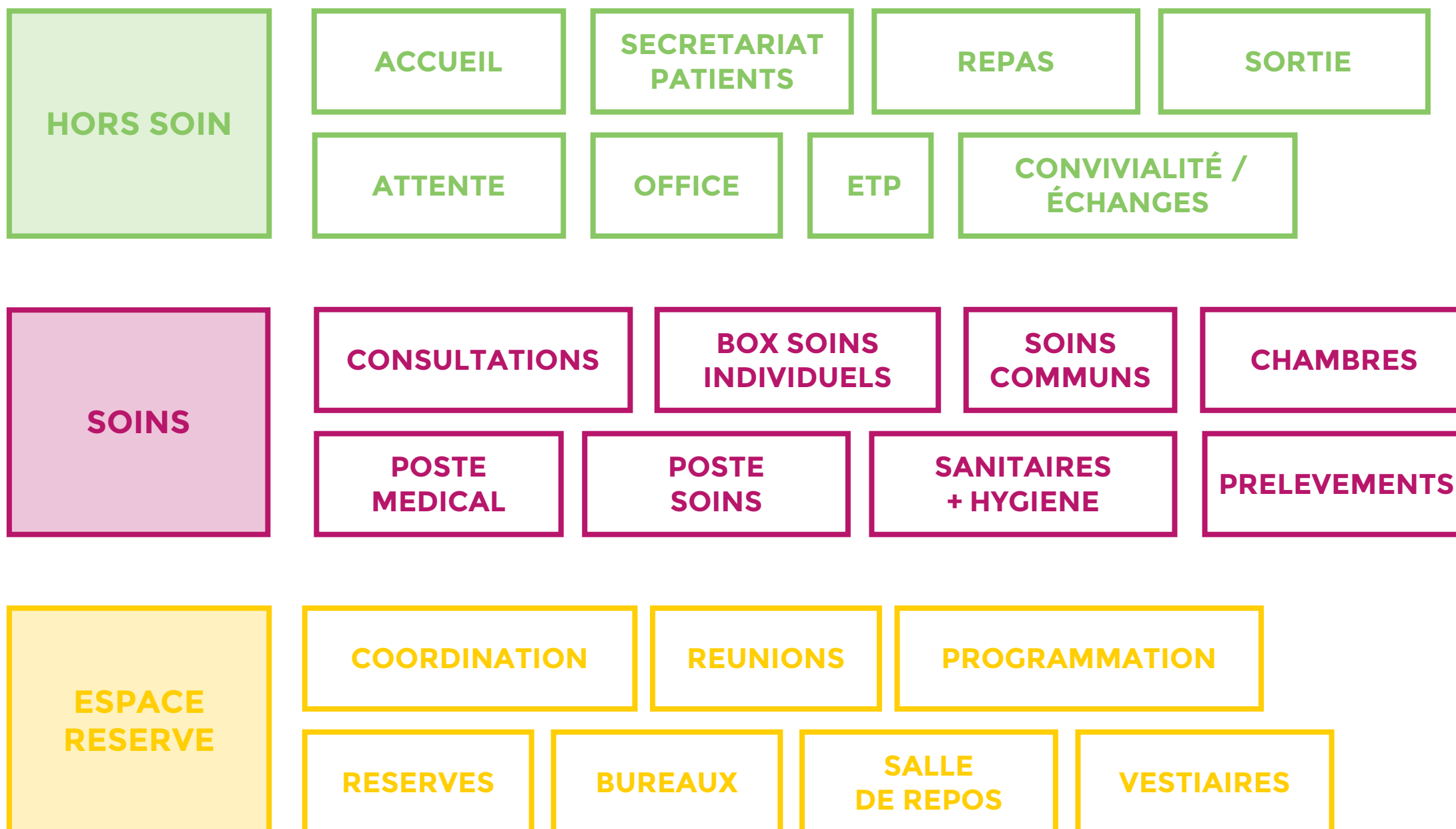
La **SÉCURITÉ DES AFFAIRES** personnelles de chacun

La **QUALITÉ**, la cohérence et la pertinence **DES INFORMATIONS** visant à accompagner le patient

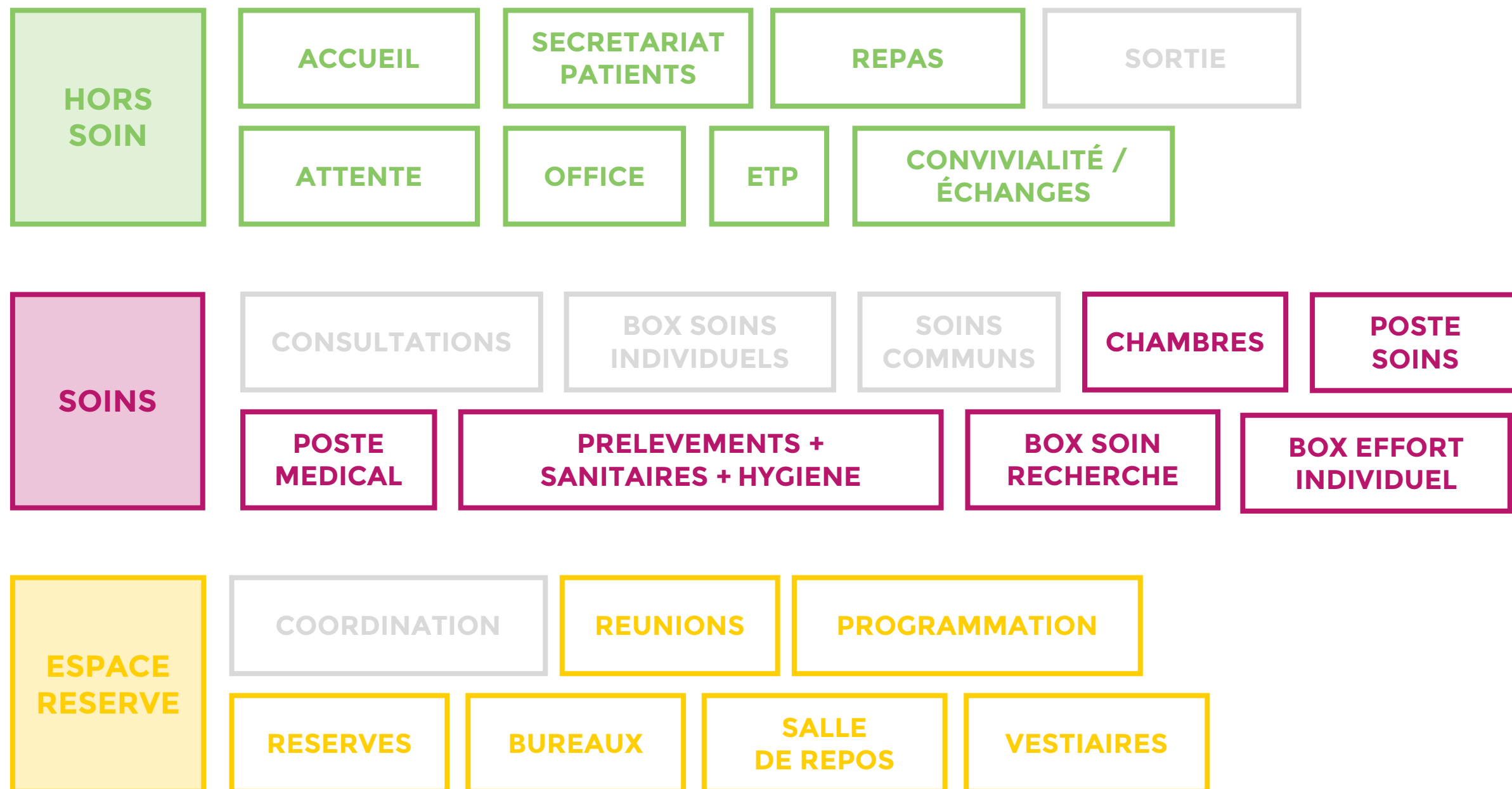
Le **MAINTIEN DU RELATIONNEL PATIENT-SOIGNANT**, par une communication facilitée pendant, mais aussi avant et après le passage à l'HDJ

FONCTIONS AU SEIN D'UN HDJ

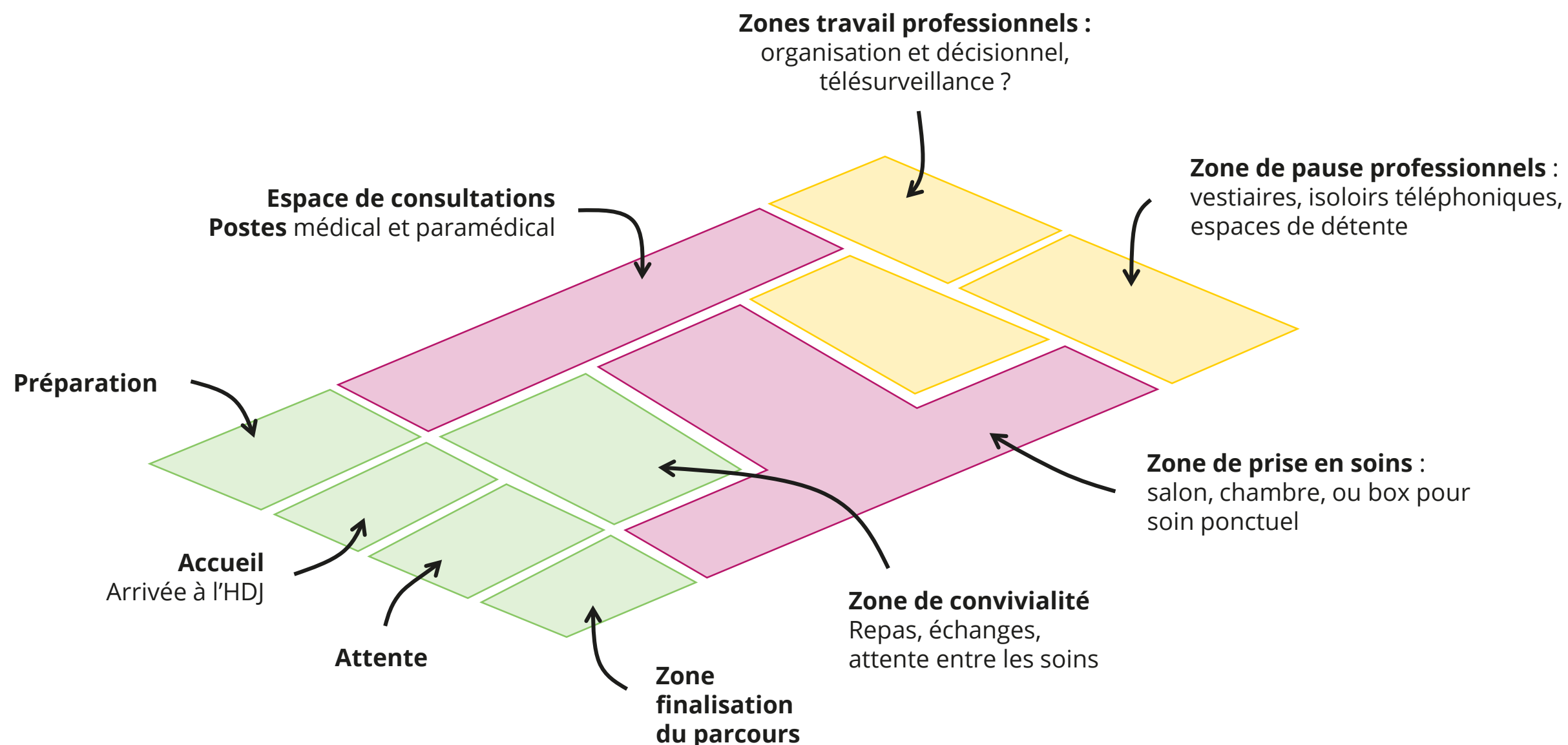
Ces zones sont renseignées de manière à refléter la réalité du terrain, sans aller dans le détail des fonctions spécifiques à chaque spécialité.



ZONES PRESENTES AU SEIN DE L'HDJ PLURIDISCIPLINAIRE DE L'HÔTEL DIEU



ZONES FONCTIONNELLES GLOBALES D'UN HDJ



USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

ARRIVEE A L'HDJ

Accueillir le patient et l'orienter, le rassurer

Patients

Accompagnants



CONTEXTE, CONSTATS

Les patients se dirigent directement vers l'accueil, s'il y en a un, en arrivant.

L'accueil de l'HDJ n'a pas toujours vue sur tout l'espace d'attente, et les patients peuvent se sentir 'oubliés'.

Les patients qui sont couchés peuvent aussi venir en HDJ, les lieux n'ont pas toujours pris en compte ce cas.

USAGES SOUHAITÉS

- Connaître les différentes étapes de mon parcours à l'avance (diag)
- Pouvoir prévenir d'une annulation ou d'un retard
- Vérifier que mon dossier est en règle
- Être rassuré sur le fait que je suis bien au bon endroit, visualiser où je pourrai retrouver mon accompagnant à la sortie.
- Me faire expliquer ce qui va se dérouler, en toute confidentialité.

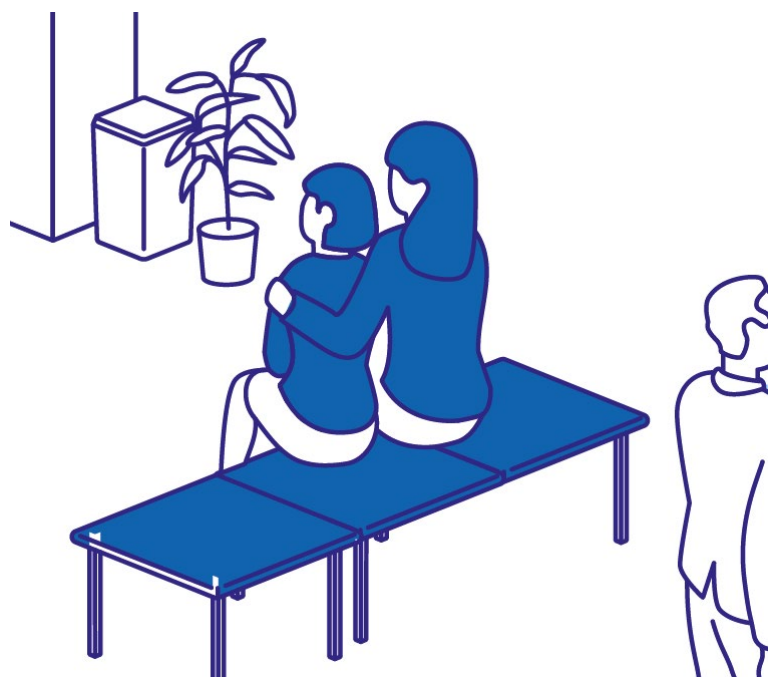
USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

ATTENTE

Pouvoir attendre dans des conditions sereines

Patients

Accompagnants



CONTEXTE, CONSTATS

Les usagers de la salle d'attente sont principalement les patients, les accompagnants peuvent aussi être amenés à patienter mais ne sont pas toujours autorisés à rester dans la salle d'attente.

Une salle d'attente trop fermée ajoute à l'anxiété des patients.

Les accompagnants peuvent avoir besoin de rester sur place.

USAGES SOUHAITÉS

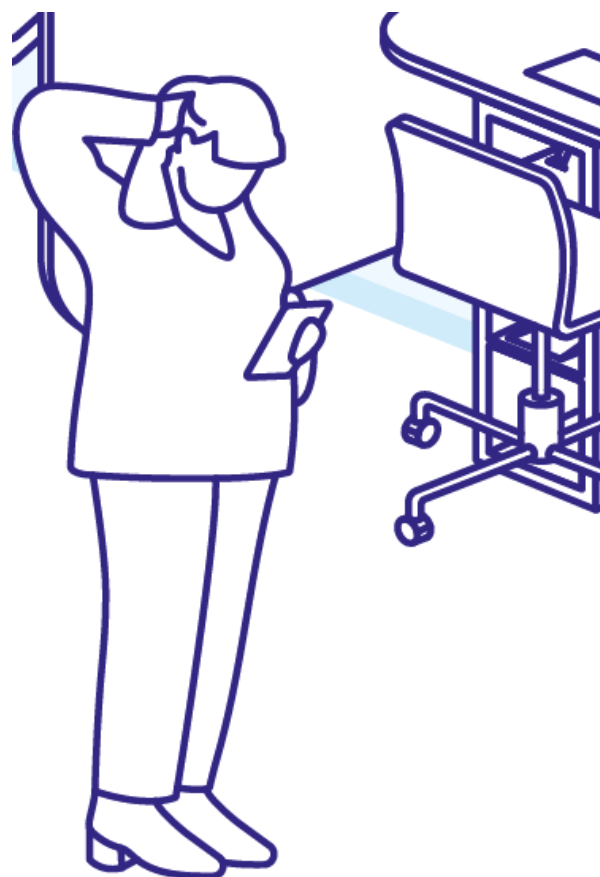
- Se sentir considéré pendant l'attente, ne pas attendre 'dans un couloir'
- Connaître le temps d'attente
- Pouvoir s'isoler ou être dirigé vers d'un lieu plus clos si on est accompagnant

USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

PREPARATION

Être préparé et rassuré

Patients



CONSTATS

En amont de la venue du patient à l'HDJ, les unités ou cellules de programmation s'assurent de la bonne organisation du séjour. Cependant tous les HDJ ne communiquent pas un déroulé précis du séjour avec les horaires et les rdv au patient.

Dans certains cas, les patients arrivent à l'HDJ, y posent leurs affaires et s'en vont faire les soins ou des tests ailleurs dans l'hôpital.

USAGES SOUHAITÉS

- Avoir une vue synthétique du déroulé des soins (si non chronique)
- Pouvoir poser ses affaires et les retrouver facilement, ne pas avoir à s'en inquiéter
- Savoir où l'on va retrouver son accompagnant en sortant
- Avoir une idée de son heure de sortie, même approximative

USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

CONSULTATIONS

Sanctuariser le temps de la consultation

Patients

Professionnels



CONTEXTE, CONSTATS

Certains services de médecine ambulatoire n'ont pas de lieux dédiés aux consultations, celles-ci ont lieu dans les chambres.

Dans d'autres, les médecins et le personnel paramédical (psychologues, infirmières esthétiques) utilisent les box pour des consultation, examen du patient, échanges confidentiels.

USAGES SOUHAITÉS

- Pouvoir disposer du temps avec le consultant dans un lieu propice à l'échange, et dans lequel la confidentialité est garantie (même pour les thérapies orales)
- Savoir que l'on dispose d'un lieu dédié à son métier, en particulier pour les consultants travaillant sur plusieurs sites

USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

ESPACES DE PRISE EN SOINS

Etre en bonne capacité de **dispenser les soins** et de **surveiller les patients**

Patients

Professionnels



CONSTATS

Les patients peuvent être amenés à se rendre dans d'autres endroits de l'hôpital. Ils peuvent se perdre, ne pas retrouver le service.

Le personnel de l'HDJ n'a pas moyen de savoir où se trouve le patient.

Les espaces peuvent être exigus et inconfortables pour dispenser les soins (une prise de sang par exemple).

Les espaces communs disposent de paravents qui isolent chaque patient.

L'accès aux sanitaires n'est pas toujours facile et pose des problèmes d'intimité.

USAGES SOUHAITÉS

Pour les professionnels :

- Être en capacité de surveiller les patients au mieux
- Disposer d'un 'centre névralgique' où l'on voit qui a fait quoi.

Pour les patients :

- Se sentir en sécurité, pouvoir alerter si besoin
- Avoir le choix d'une posture ouverte sur les autres ou plus refermée lors des soins

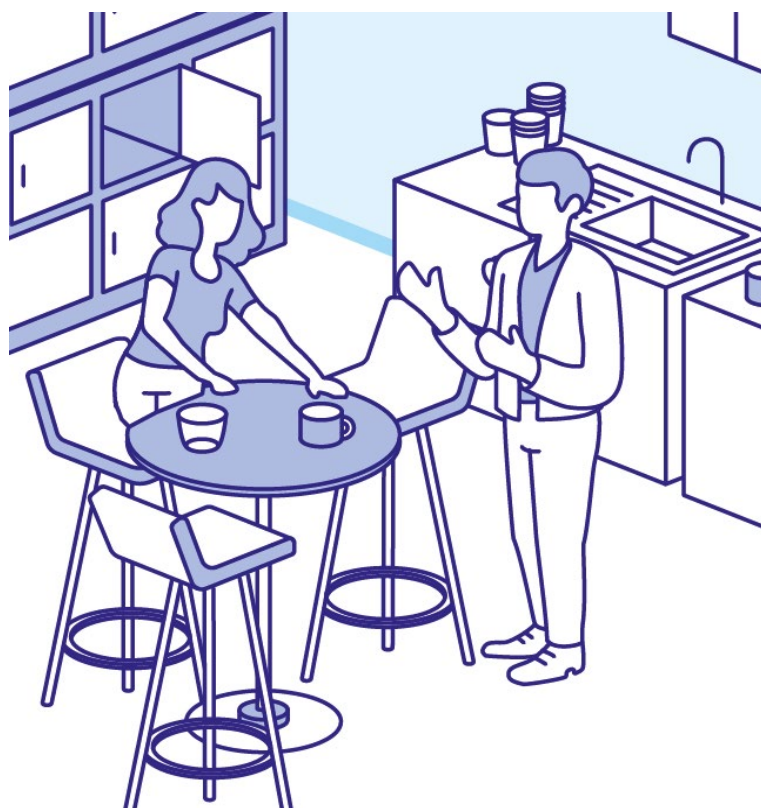
USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

CONVIVIALITE

Favoriser les moments de vie partagés

● Patients

● Professionnels



CONTEXTE, CONSTATS

Le parcours du patient en hôpital de jour comprend un temps de repas (collation ou repas complet). Les déjeuners sont amenés dans les chambres ou peuvent être pris en commun pour certaines spécialités. Les petits déjeuners peuvent aussi être proposés en salle réfectoire.

On constate que des liens se nouent entre les patients qui sont amenés à revenir souvent.

USAGES SOUHAITÉS

- Pour les patients, le besoin de partager autour d'un repas ou de converser avec d'autres patients a été vivement exprimé. Les patients veulent disposer d'intimité mais ne pas se sentir seuls (rester en contact avec les soignants).
- Pour les soignants, être en capacité de se détendre, de converser, de se restaurer dans un lieu commun et agréable, qui ne nuit pas à la tranquillité des patients.

USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

CONCLUSION DU SEJOUR

Accompagner la sortie du patient

● Patients

● Professionnels



CONTEXTE, CONSTATS

La conclusion du séjour va être différente selon le type d'HDJ, les patients peuvent avoir un doute sur leur autorisation à sortir, des questions sur la suite de leur parcours.

USAGES SOUHAITÉS

- Etre rassuré sur le reste à charge
- M'assurer que j'ai bien tous les documents
- Me faire bien expliquer quoi faire chez moi
- Savoir qui contacter si besoin à mon retour

USAGES DANS LES ESPACES DE MEDECINE AMBULATOIRE A L'HÔPITAL

ESPACE PROFESSIONNELS

Favoriser la qualité de vie au travail des équipes

Professionnels



CONSTATS

Les différentes équipes soignantes ont des lieux de travail parfois éloignés entre eux.

Les programmeurs des soins ont besoin de concentration, mais aussi de dialogue avec le personnel soignant.

Les rangements manquent souvent, ce qui crée une impression de 'désordre'.

USAGES SOUHAITÉS

- Pouvoir échanger, transmettre les informations facilement entre collègues
- Les techniciens de recherche souhaitent être proches des patients
- Faire une pause sans être vu des patients
- Disposer d'un vestiaire sécurisé, au sein de l'HDJ, pas central à l'hôpital
- Pouvoir passer un coup de tel personnel sans avoir à sortir de l'HDJ

MERCI !