



Projet «Le Fil d'Ambroise»

Animateur :
Magalie Meyer

Phase exploratoire



29 juin 2015, Mons



Personnel et patients de l'hôpital

Pour accéder à la fiche complète,
contacter Hélène Létó helene.letó@hap.be
du CHU Mons Ambroise Paré

Au cœur de l'expérience du patient au sein de l'hôpital. Comment la technologie peut-elle améliorer le parcours de l'utilisateur ?

L'objectif du projet « Le Fil d'Ambroise » est de comprendre les points sensibles du parcours du patient pour pouvoir développer des projets concrets d'amélioration de l'expérience vécue dans l'hôpital.

L'atelier s'articulait autour de deux axes :

- déterminer les besoins non rencontrés du personnel et des patients de l'hôpital ;
- mieux cerner les priorités du patient pour pouvoir, à terme, développer des outils permettant d'agir concrètement sur la réalité du terrain.

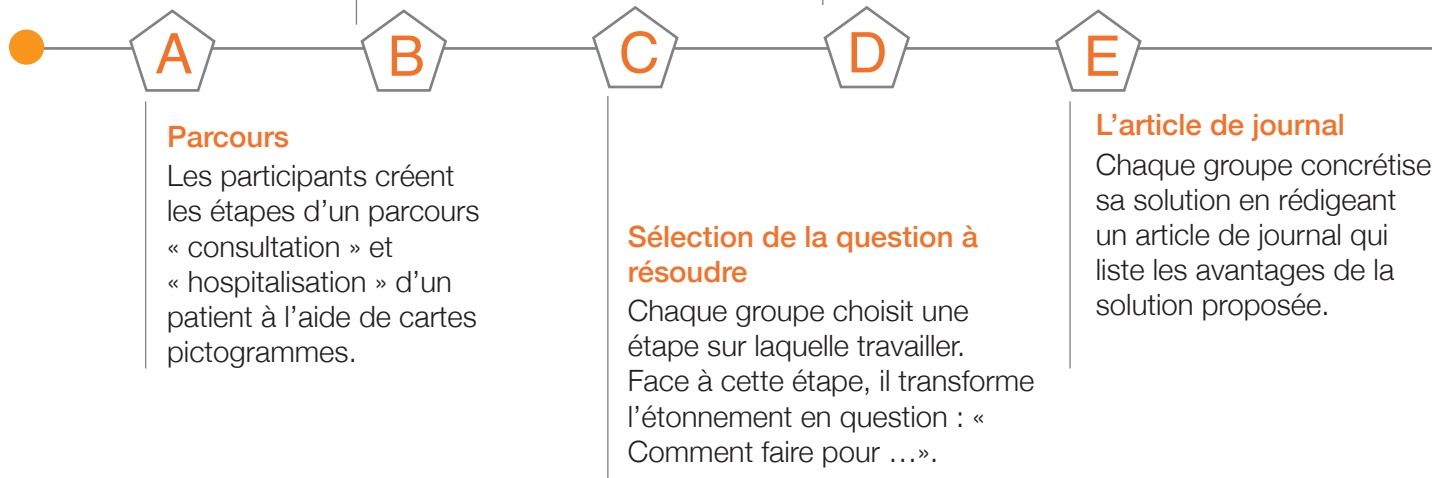
Méthodologie

Méthode Thau

«Je m'étonne que ...». Dans chaque groupe « consultation » et « hospitalisation », les participants relèvent des étonnements, des énervements au cours de chaque étape du parcours patient.

Co-création de la solution idéale

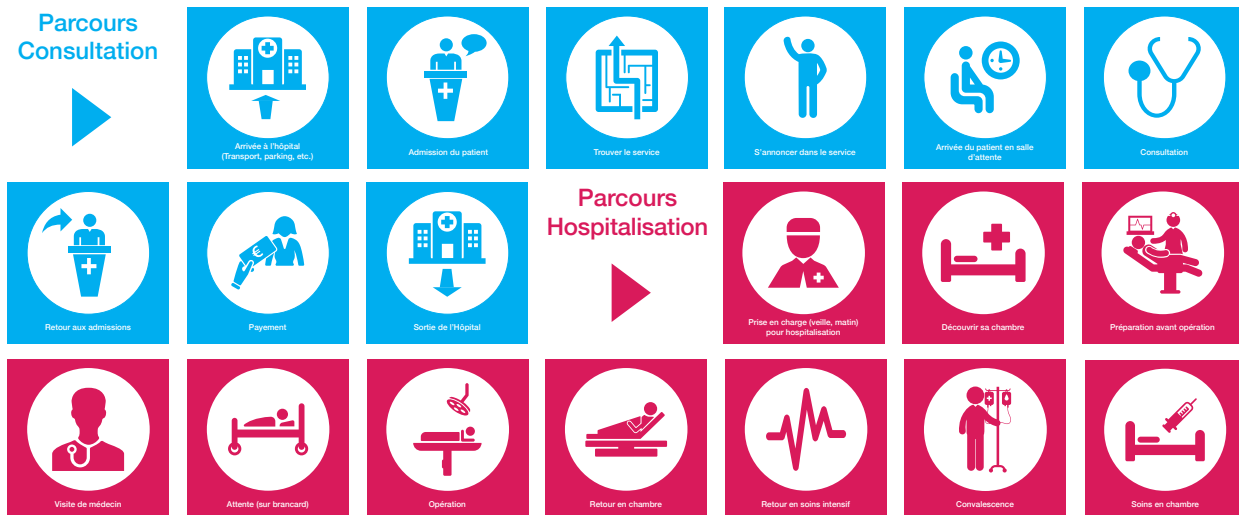
Les participants endossent une première fois la casquette du rêveur. Sur base de cartes tendances généralistes, ils proposent un maximum de solutions. Les participants endossent ensuite la casquette du réaliste et sur base de cartes tendances technologiques, ils améliorent les idées en repartant des attentes des patients.





Projet «Le Fil d'Ambroise»

Thématiques principales



Les thématiques, issues de la phase B de la méthodologie (Méthode Thau, l'étonnement) pour chaque étape des parcours « hospitalisation » et « consultation », ont été structurées en 6 grandes catégories :

LIEU – ORIENTATION

Les points d'admissions qui ne sont pas toujours bien identifiés (onco/radio...), un décalage d'étages entre les ailes d'hospitalisation, une signalisation qui n'est pas toujours conforme, etc.

LIEU – ERGONOMIE/QUALITÉ

Le parking qui n'est pas assez grand, quelques nuisances liées à la proximité entre certaines salles d'attente et des salles de repos pour infirmiers.

PROCESSUS – RENDEZ-VOUS/ADMISSION

Certains patients oublient de s'annoncer à leur arrivée en consultation car ils sont déjà passés aux admissions, des patients qui oublient de reprendre un RDV, etc.

PROCESSUS – ATTENTE

Un long temps d'attente aux admissions pour une prise de RDV, une longue attente pour le patient avant de voir le médecin (surtout en hôpital de jour), etc.

PROCESSUS – INFORMATION

Des retards parfois provoqués par une mauvaise préparation des patients avant leur arrivée à l'hôpital, un patient inquiet car il se pose une quantité de questions (Comment cela s'est passé ? Quelle sera la suite ? Est-ce normal?), l'entourage qui est inquiet (Où en est l'opération), etc.

RELATIONNEL

Une perception erronée du rôle de l'infirmier, un sentiment d'abandon, de perte de repères, etc.



Projet «Le Fil d'Ambroise»

Le choix de la problématique à résoudre et sa solution

Parcours «Consultation»



Question :

Comment faire pour que le patient s'oriente seul dans l'hôpital?

Les solutions créées doivent être interactives, ludiques, basées sur le design et la couleur, en plus d'être efficaces, faciles à utiliser, adaptées et basées sur l'innovation. Quelques exemples : l'utilisation d'un smartphone ou d'un bracelet connecté en interaction avec des bornes, une signalétique basée sur les couleurs, des objets intelligents portés par les patients, comme des lunettes ou des oreillettes qui guident les patients.



Comment cela fonctionne ?

A l'Hôpital Ambroise Paré, votre star vous guide!

Dès l'entrée dans l'hôpital, choisissez votre idole, elle vous guide pas à pas tout au long de votre parcours, des admissions à votre point d'arrivée.

Les points positifs de notre solution :

- Moins d'attente, moins d'inquiétude ;
- Un patient proactif, un meilleur rendement pour l'hôpital ;
- La possibilité d'intégrer plusieurs langues.

Une patiente raconte :

« Quand je suis arrivée à l'hôpital, j'étais perdue. Dès l'entrée, Georges Clooney m'a accompagnée jusqu'à ma consultation. Très pratiquement, après avoir choisi mon idole, il a pu m'aider sur mon smartphone, ma tablette et via les bornes interactives. A chaque carrefour, il y avait une borne pour me confirmer le trajet. »



Projet «Le Fil d'Ambroise»

Le choix de la problématique à résoudre et sa solution

Parcours «Hospitalisation»



Question :

Comment rassurer le patient avant, pendant, et après son hospitalisation par une information adaptée?

Les solutions co-crées sont caractérisées à la fois par leurs formats, leurs contenus et leur capacité à rassurer le patient. Voici ce qui est ressorti pour chacune de ces caractéristiques.

FORMATS

- La chaîne Youtube, des vidéos, des brochures, une personne de contact/référence accueillante et très présente, etc

CONTENUS

- La visualisation des lieux avant l'entrée à l'hôpital, la visualisation et l'explication de l'opération que le patient va subir, le parcours précis du patient (adapté à la pathologie et au cas), une présentation du personnel soignant, etc.

CAPACITÉ À RASSURER

- Des couleurs en fonction des étapes, un décor sympathique, de la musique adaptée au parcours, un divertissement pour les temps d'attente (vidéo/musique/décor), l'organisation d'un point café, etc.





Projet «Le Fil d'Ambroise»

Parcours «Hospitalisation»



Comment cela fonctionne ?

L'information au bout des doigts des patients rassurés de l'Hôpital Ambroise Paré!!!

L'information au cœur du patient qui veut tout savoir avant, pendant et après l'opération. Une appli unique!

Avant:

- De chez lui, le patient a droit à une visite virtuelle de l'hôpital, de la salle d'opération, des différents services et à une présentation interactive du personnel qui le prendra en charge (bloc opératoire, infirmières, UDS, USI...);
- Le patient dispose d'un système de vidéo conférence avec la possibilité de poser toutes ses questions ;
- Un point info est aménagé dans l'hôpital avec un agent d'accueil présent pour expliquer et décomposer les étapes.

A l'hôpital:

- Le patient accède à une tablette interactive avec connexion wifi (et casques adaptés pour les non-voyants) pour connaître les lieux, le temps de déplacement, le temps d'attente, l'heure du passage du médecin et pour pouvoir se divertir (jeux, films, musique,...) ;
- Le patient arrive dans une ambiance colorée, qui sent bon, il se sent zen ;
- Le patient vit une expérience rassurante.

Après le retour chez soi:

- Le patient est suivi de manière personnalisée ;
- L'hôpital prend des nouvelles du patient, conseille, rassure par le biais de jeux par sms ;
- Un service de télémédecine sur base de vidéo-conférence est mis en place, lors desquelles le patient peut montrer sa plaie, etc.

Mario témoigne:

Hôpital Ambroise Paré (HAP) : « Comment avez-vous utilisé les systèmes mis en place par HAP? »

Mario : « J'ai utilisé l'appli via ma tablette »

HAP : « Pour quoi faire? »

Mario : « Pour m'informer avant mon entrée à l'hôpital, j'ai pu découvrir la salle d'opération, ma chambre, j'ai fait connaissance avec le personnel du service, l'anesthésiste, le médecin,... Grâce à cette technologie, le personnel soignant peut consacrer plus de temps aux soins »

HAP : « Et au retour chez vous? »

Mario : « J'étais inquiet au sujet de l'état de ma plaie que j'ai pu montrer à distance et être rassuré dans la minute. »