Expérience patients à l'hôpital Suisse de Paris avec ATD Quart Monde

Les consultations non programmées

14 octobre 2020

Bilan des travaux

ACEMIS
anticipate customer experience
·make it simple·

POUR

L'Hôpital Suisse de Paris

Personnes invitées

- **Francis WEILL,** Président de l'Hôpital Suisse de Paris
- **Pascale COSIALLS,** directrice de l'Hôpital Suisse de Paris
- **Hind BELGASSEM,** responsable qualité parcours patient
- **Claire SCOZZARO,** Cadre de soins du pôle médecine
- **Anne-Marie SOUSA,** responsable des admissions
- **Matthieu GRATACAP,** IDE CNP
- **Laura ZANASI**, service qualité
- **Jean-Jacques MAAS,** représentant des usagers de l'Hôpital
- **Elisabeth KOPP ,** représentante des usagers de l'Hôpital
- **Dr Huguette BOISSONNAT**, ATD Quart Monde
- **Aquilina FEREIRA,** ATD Quart Monde
- **Micheline ADOBATI,** ATD Quart Monde
- **Viviane TIRLICIEN,** ATD Quart Monde
- **Emilienne KASSI,** ATD Quart Monde
- **Julie CLAIR-ROBELET,** journal ATD Quart Monde
- **Marie LEGOEDEC**, Acemis
- **Aude SEYDOUX-BOUCOMONT,** Acemis

Accueil et rappel de l’historique du projet

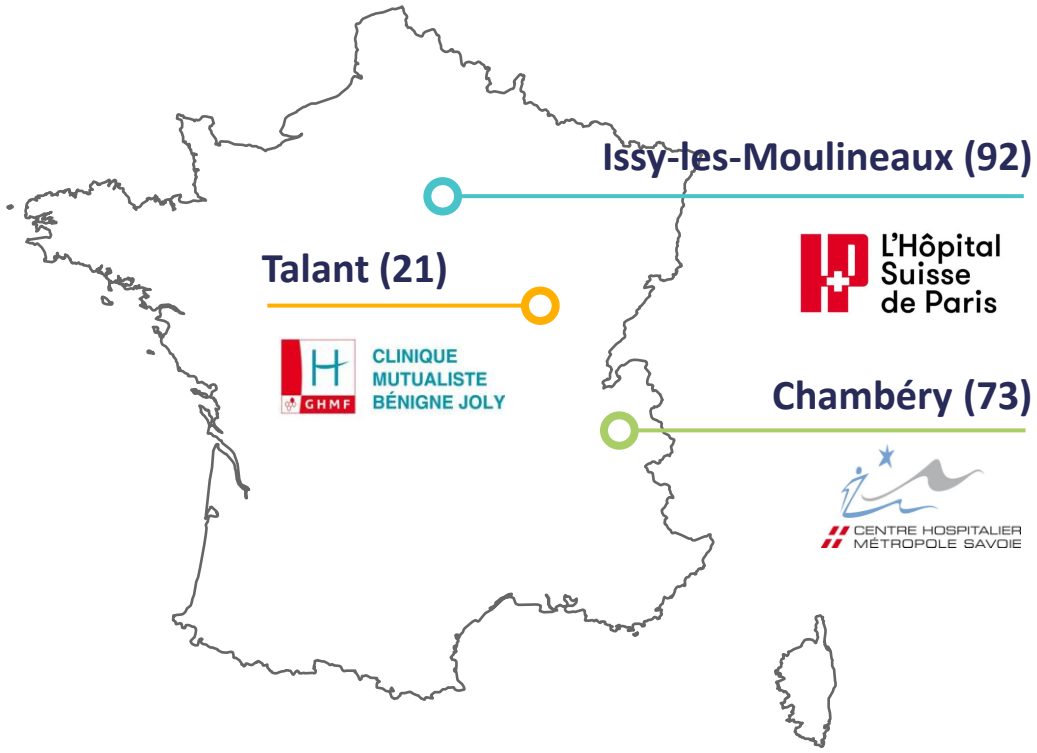
Les objectifs du projet au sein de l'Hôpital Suisse de Paris

L'Hôpital Suisse de Paris

- avec une approche par **l'expérience patients** et la participation de patients vulnérables
- **revisiter l'expérience des patients** vécue au sein de ces consultations non programmées (CNP)
- en faisant un **focus** sur l'amont du rendez-vous médical, **sur l'accessibilité à la CNP**

Les objectifs du projet porté par ATD Quart Monde

- avec une approche par **l'expérience patients** et la participation de patients vulnérables (**démocratie en santé**)
- montrer la pertinence d'une analyse partagée et une **co-construction de solutions pour faciliter et simplifier l'expérience et l'accès aux soins des patients**
- sur trois terrains de recherche différents, dans **3 établissements** de santé de formes juridiques différentes (Privé, Privé non lucratif, public)



ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Objectifs de la rencontre

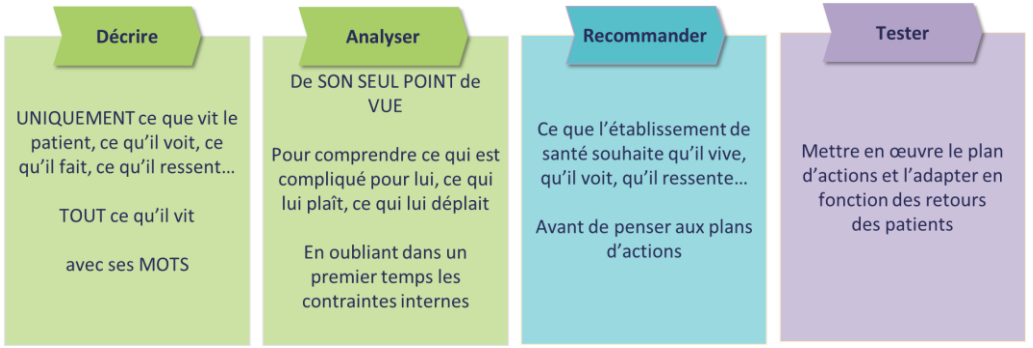
Retour d'expérience sur « l'Expérience Patients à la Consultation non programmée » de l'Hôpital Suisse de Paris avec ATD Quart Monde.

A l'ordre du jour :

- Historique et étapes du projet
- Les axes de travail
- La mise en œuvre du plan d'actions
- Communication et la suite…

Etapes du projet

Les étapes du projet



- **Connaître et analyser** ce que vivent et ressentent les patients qui viennent sans rendez-vous consulter un médecin à l'Hôpital Suisse de Paris

  ⇒ *Groupe de travail à l'HSP #1 le 28/2/2020* => représentation synthétique du parcours

  ⇒ *Laboratoire d'idées ATD QM le 30/03/20* => analyse du parcours

  ⇒ *Groupe de travail à l'HSP #2 le 23/6/2020* => liste des points de complexité

- **Décrire et co-construire** les actions d'amélioration avec les professionnels de l'Hôpital Suisse de Paris et la voix des patients

  ⇒ *Groupe de travail à l'HSP #3 du 10/7/2020* => axes de travail

  ⇒ *Rencontre avec le service communication le 3/8/20*

- **Mettre en œuvre et évaluer des actions d'amélioration** en mode « test and learn », en prenant en compte les nouvelles contraintes liées au COVID 19

  ⇒ *Mise en œuvre des actions (Août/Septembre)*

  ⇒ *Réouverture de la CNP le 15/9/20*

L'Hôpital Suisse de Paris

Fermeture de la CNP pour cause de COVID de mi-mars à mi-sept 2020

HSP : Hôpital Suisse de Paris
CNP : Consultations non programmées

Logigramme du parcours actuel

Parcours « Je consulte » — Parcours actuel prescrit

« **Je veux consulter un médecin sans RDV** »

Logigramme général

Relations multicanaux — *L'agent d'accueil* — *Le médecin* — *L'infirmière* — *Facture reçue à domicile*

1/ Je cherche où et comment voir un médecin sans RDV

Je cherche où pouvoir consulter un médecin sans RDV

Je cherche sur internet

Je tape « consultation médecin sans rdv Issy-les-Moulineaux». Je ne trouve pas l'information. Je tape « hôpital Suisse de Paris », je ne trouve pas facilement la page des consultations non programmées.

Je pense par moi-même à l'Hôpital Suisse de Paris

Parce qu'une connaissance m'en parle

Parce que j'ai eu l'information de l'ouverture de ce service par le journal de la Mairie d'Issy-les-Mx, via des flyers, par la signalétique devant l'Hôpital Suisse de Paris

J'appelle mon médecin généraliste ou mon centre de santé situés à Issy-les-M

Je ne peux pas avoir de RDV dans la journée. Le secrétariat me conseille d'appeler d'autres médecins ou l'Hôpital Suisse

Je demande dans une pharmacie d'Issy-les-Moulineaux

On me donne une liste de numéro de médecins dont celui de la consultation non programmée de l'Hôpital Suisse de Paris

Je sais que je peux voir un médecin sans RDV à l'Hôpital Suisse de Paris

2/ Je me renseigne et prépare ma venue.

Je regarde ce que propose la CNP

J'appelle l'Hôpital Suisse de Paris

J'appelle le 01.43.33.11.00 je demande si je peux voir un médecin. On me demande ce que j'ai et on transfert mon appel sur une autre personne qui me redemande ce que j'ai, m'explique comment venir et comment cela va se passer

Je regarde sur la page Consultation non programmées du site de l'Hôpital Suisse

Je trouve quelques informations sur ce que couvre et ne couvre pas une consultation non programmée. Je sais que je dois avoir plus de 15 ans et qu'éventuellement je pourrais faire des examens sur place

Je prépare ma venue

Sur la page internet des Consultations non programmées :

- Je comprends que je peux être accueilli tous les jours entre 8h et 20h (19h ?).
- Je trouve l'adresse de l'hôpital.
- Je trouve les lignes de transport en commun mais sans les stations de destination (sauf pour le TUVIM).
- Je sais qu'il y a un parking mais je ne sais pas si il est payant.
- Il y a une carte qui me permet de trouver mon itinéraire.
- Je ne sais pas avec quels documents venir.
- Je ne sais pas comment cela va se passer.
- Je peux appeler au 01.41.33.11.80 (ligne directe des consultations non programmées)

Je suis prêt à aller voir un médecin sans RDV à l'HSP

3/ Je vais à l'Hôpital Suisse de Paris, je suis accueilli

Je me rends à l'Hôpital Suisse

Je viens à l'hôpital

En transport en commun :
- En métro : à la station de métro Issy les Moulineaux, il y a un panneau de signalétique qui m'indique le chemin
- En bus : je prends le TUMIV, je m'arrête à l'arrêt place de l'église, un panneau m'indique l'hôpital

En voiture : il n'y pas de signalétique sur la rue Minard qui indique le parking . Ce dernier est très visible sur la façade de l'hôpital

A pied : il y a des panneaux qui m'indiquent l'hôpital depuis l'église mais pas depuis la mairie

J'arrive devant l'hôpital

- Il y a deux portes avec des indications : hospitalisation et consultations

J'entre dans l'Hôpital Suisse de Paris et suis accueilli

J'entre dans l'Hôpital par la porte des consultations (jusqu'à 18h)

- j'arrive par l'accueil administratif
- Je prends un ticket sur la borne afin d'être appelé et reçu par l'agent d'accueil
- Il me demande mes cartes d'identité, de sécurité sociale et de mutuelle. Si je n'ai pas un des documents on me dit de repasser par l'accueil pour régler les soins.
- Il m'inscrit dans l'ordinateur et me remet une feuille à déposer dans la bannette de la CNP
- Il m'indique le chemin à suivre pour rejoindre le service

Je me rends dans les locaux de la consultation non programmée

- On m'invite à me rendre dans la salle d'attente de la CNP en suivant le fléchage rouge au sol ou sur le mur « Unité médicale »/ « consultation non programmée ».
- Je suis le fléchage
- Je traverse la salle d'attente des consultations de l'Hôpital
- j'arrive devant la salle d'attente des consultations non programmées
- Je sonne, je dépose ma feuille dans la bannette et m'installe dans la salle d'attente du service

L'infirmier vient me chercher, il récupère ma feuille dans la bannette

4/ Je consulte à la consultation non programmée

L'infirmier fait un premier bilan de ma situation

L'infirmier me pose une série de questions, prends mon pouls tension température, fréquence cardiaque, saturation en oxygène, et fait un premier bilan de ma situation

- Il complète mon dossier de soin sur l'ordinateur
- J'attends de voir le médecin dans la salle d'attente

Si besoin je réalise des examens complémentaires

En fonction des horaires je peux faire immédiatement les examens suivants à l'hôpital Suisse : électro cardiogramme, analyse de sang, bandelette urinaire, radio standard, scanner…

J'attends les résultats

Le médecin fait son diagnostic

- Le médecin vient me chercher dans la salle d'attente
- Il prend connaissance de mon dossier de soin, (des résultats des examens demandés par l'infirmier) et réalise son diagnostic
- Si besoin il fait une ordonnance pour des examens complémentaires

Si besoin je réalise des examens complémentaires

En fonction des horaires je peux faire immédiatement les examens suivants à l'hôpital Suisse : électro cardiogramme, analyse de sang, bandelette urinaire, radio standard, scanner…

J'attends les résultats

Le médecin m'explique son diagnostic et ce qui va se passer

- Il m'explique son diagnostic et ce que je dois faire.
- Il me remet le compte rendu de visite, les résultats des examens (si il y a eu), l'ordonnance (notamment pour faire d'autres examens…)

Je connais le diagnostic du médecin et ce qui va se passer après

5/ Je quitte les consultations non programmées

J'ai l'autorisation du médecin de rentrer chez moi.

- Je quitte les consultations non programmées avec l'ensemble des éléments remis par le médecin.
- Si je n'ai pas pu remettre tous les papiers à l'accueil, je passe par l'accueil pour payer mes soins avant de partir

Je dois être transféré vers un service médical

L'infirmier organise ma sortie de la Consultation non programmée vers un autre service de l'Hôpital Suisse de Paris.

Il cherche et trouve le service qui peut m'accueillir.

Si je peux me déplacer je vais à l'accueil des hospitalisations pour faire mon dossier administratif.

Le personnel du service d'accueil ou le brancardier de l'hôpital m'accompagne dans le service où je suis attendu.

L'infirmier organise ma sortie de la Consultation non programmée vers un autre hôpital.

Il cherche et trouve l'hôpital et le service qui peut m'accueillir.

Il organise selon mes besoins mon transport vers cet établissement (SAMU, Ambulance, VSL)

Je m'en vais

6/ Je reçois ma facture

Je reçois ma facture à mon domicile

Après plusieurs jours, je reçois ma facture à mon domicile :

- Pour information, la sécurité sociale et ma mutuelle ont tout payé
- Pour règlement, si je n'ai pas payé en quittant l'Hôpital. Je paye ma facture : en envoyant un chèque, sur place à l'Hôpital Suisse de Paris en chèque, espèce ou carte bleue, sur le site internet.
- Si j'ai réglé quelque chose, je reçois une facture que je transmets à l'assurance maladie et ou ma mutuelle. Je constate que j'ai été remboursé par la sécurité sociale et ma mutuelle

Mes règlements et rembour-sements sont en ordres

Je ne trouve pas l'information — *Focus étudié*

ACEMIS POUR — L'Hôpital Suisse de Paris

Logigramme du parcours actuel

ZOOM

Parcours « Je consulte »

Parcours actuel prescrit

« Je veux consulter un médecin sans RDV »

Logigramme général

Relations multicanaux — *L'agent d'accueil* — *Le médecin* — *L'infirmière* — *Facture reçue à domicile*

1/ Je cherche où et comment voir un médecin sans RDV

Je cherche où pouvoir consulter un médecin sans RDV

Je cherche sur internet

Je tape « consultation médecin sans rdv Issy-les-Moulineaux». Je ne trouve pas l'information. Je tape « hôpital Suisse de Paris », je ne trouve pas facilement la page des consultations non programmées.

Je pense par moi-même à l'Hôpital Suisse de Paris

Parce qu'une connaissance m'en parle

Parce que j'ai eu l'information de l'ouverture de ce service par le journal de la Mairie d'Issy-les-Mx, via des flyers, par la signalétique devant l'Hôpital Suisse de Paris

J'appelle mon médecin généraliste ou mon centre de santé situés à Issy-les-M

Je ne peux pas avoir de RDV dans la journée. Le secrétariat me conseille d'appeler d'autres médecins ou l'Hôpital Suisse

Je demande dans une pharmacie d'Issy-les-Moulineaux

On me donne une liste de numéro de médecins dont celui de la consultation non programmée de l'Hôpital Suisse de Paris

Je sais que je peux voir un médecin sans RDV à l'Hôpital Suisse de Paris

2/ Je me renseigne et prépare ma venue.

Je regarde ce que propose la CNP

J'appelle l'Hôpital Suisse de Paris

J'appelle le 01.43.33.11.00 je demande si je peux voir un médecin. On me demande ce que j'ai et on transfert mon appel sur une autre personne qui me redemande ce que j'ai, m'explique comment venir et comment cela va se passer

Je regarde sur la page Consultation non programmées du site de l'Hôpital Suisse

Je trouve quelques informations sur ce que couvre et ne couvre pas une consultation non programmée. Je sais que je dois avoir plus de 15 ans et qu'éventuellement je pourrais faire des examens sur place

Je prépare ma venue

Sur la page internet des Consultations non programmées :

- Je comprends que je peux être accueilli tous les jours entre 8h et 20h (19h ?).
- Je trouve l'adresse de l'hôpital.
- Je trouve les lignes de transport en commun mais sans les stations de destination (sauf pour le TUVIM).
- Je sais qu'il y a un parking mais je ne sais pas si il est payant.
- Il y a une carte qui me permet de trouver mon itinéraire.
- Je ne sais pas avec quels documents venir.
- Je ne sais pas comment cela va se passer.
- Je peux appeler au 01.41.33.11.80 (ligne directe des consultations non programmées)

Je suis prêt à aller voir un médecin sans RDV à l'HSP

3/ Je vais à l'Hôpital Suisse de Paris, je suis accueilli

Je me rends à l'Hôpital Suisse

Je viens à l'hôpital

En transport en commun :
- En métro : à la station de métro Issy les Moulineaux, il y a un panneau de signalétique qui m'indique le chemin
- En bus : je prends le TUMIV, je m'arrête à l'arrêt place de l'église, un panneau m'indique l'hôpital

En voiture : il n'y pas de signalétique sur la rue Minard qui indique le parking . Ce dernier est très visible sur la façade de l'hôpital

A pied : il y a des panneaux qui m'indiquent l'hôpital depuis l'église mais pas depuis la mairie

J'arrive devant l'hôpital

- Il y a deux portes avec des indications : hospitalisation et consultations

J'entre dans l'Hôpital Suisse de Paris et suis accueilli

J'entre dans l'Hôpital par la porte des consultations (jusqu'à 18h)

- j'arrive par l'accueil administratif
- Je prends un ticket sur la borne afin d'être appelé et reçu par l'agent d'accueil
- Il me demande mes cartes d'identité, de sécurité sociale et de mutuelle. Si je n'ai pas un des documents on me dit de repasser par l'accueil pour régler les soins.
- Il m'inscrit dans l'ordinateur et me remet une feuille à déposer dans la bannette de la CNP
- Il m'indique le chemin à suivre pour rejoindre le service

Je me rends dans les locaux de la consultation non programmée

- On m'invite à me rendre dans la salle d'attente de la CNP en suivant le fléchage rouge au sol ou sur le mur « Unité médicale »/ « consultation non programmée ».
- Je suis le fléchage
- Je traverse la salle d'attente des consultations de l'Hôpital
- j'arrive devant la salle d'attente des consultations non programmées
- Je sonne, je dépose ma feuille dans la bannette et m'installe dans la salle d'attente du service

L'infirmier vient me chercher, il récupère ma feuille dans la bannette

4/ Je consulte à la consultation non programmée

L'infirmier fait un premier bilan de ma situation

L'infirmier me pose une série de questions, prends mon pouls tension température, fréquence cardiaque, saturation en oxygène, et fait un premier bilan de ma situation

- Il complète mon dossier de soin sur l'ordinateur
- J'attends de voir le médecin dans la salle d'attente

Si besoin je réalise des examens complémentaires

En fonction des horaires je peux faire immédiatement les examens suivants à l'hôpital Suisse : électro cardiogramme, analyse de sang, bandelette urinaire, radio standard, scanner…

J'attends les résultats

Le médecin fait son diagnostic

- Le médecin vient me chercher dans la salle d'attente
- Il prend connaissance de mon dossier de soin, (des résultats des examens demandés par l'infirmier) et réalise son diagnostic
- Si besoin il fait une ordonnance pour des examens complémentaires

Si besoin je réalise des examens complémentaires

En fonction des horaires je peux faire immédiatement les examens suivants à l'hôpital Suisse : électro cardiogramme, analyse de sang, bandelette urinaire, radio standard, scanner…

J'attends les résultats

Le médecin m'explique son diagnostic et ce qui va se passer

- Il m'explique son diagnostic et ce que je dois faire.
- Il me remet le compte rendu de visite, les résultats des examens (si il y a eu), l'ordonnance (notamment pour faire d'autres examens…)

Je connais le diagnostic du médecin et ce qui va se passer après

5/ Je quitte les consultations non programmées

J'ai l'autorisation du médecin de rentrer chez moi.

- Je quitte les consultations non programmées avec l'ensemble des éléments remis par le médecin.
- Si je n'ai pas pu remettre tous les papiers à l'accueil, je passe par l'accueil pour payer mes soins avant de partir

Je dois être transféré vers un service médical

L'infirmier organise ma sortie de la Consultation non programmée vers un autre service de l'Hôpital Suisse de Paris.

Il cherche et trouve le service qui peut m'accueillir.

Si je peux me déplacer je vais à l'accueil des hospitalisations pour faire mon dossier administratif.

Le personnel du service d'accueil ou le brancardier de l'hôpital m'accompagne dans le service où je suis attendu.

L'infirmier organise ma sortie de la Consultation non programmée vers un autre hôpital.

Il cherche et trouve l'hôpital et le service qui peut m'accueillir.

Il organise selon mes besoins mon transport vers cet établissement (SAMU, Ambulance, VSL)

Je m'en vais

6/ Je reçois ma facture

Je reçois ma facture à mon domicile

Après plusieurs jours, je reçois ma facture à mon domicile :

- Pour information, la sécurité sociale et ma mutuelle ont tout payé
- Pour règlement, si je n'ai pas payé en quittant l'Hôpital. Je paye ma facture : en envoyant un chèque, sur place à l'Hôpital Suisse de Paris en chèque, espèce ou carte bleue, sur le site internet.
- Si j'ai réglé quelque chose, je reçois une facture que je transmets à l'assurance maladie et ou ma mutuelle. Je constate que j'ai été remboursé par la sécurité sociale et ma mutuelle

Mes règlements et rembour-sements sont en ordres

Je ne trouve pas l'information — *Focus étudié*

ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Les critères d'analyse

Proposés par ACEMIS

1. La simplicité « c'est simple »	Clarté	*Je comprends tout ce que l'on me dit, nous parlons le même langage*
	Fiabilité	*Je sais ce que je dois faire et comment ça va se passer, ça se passe comme prévu, c'est sans surprise*
	Facilité	*Je peux le faire sans difficultés et sans efforts*
	Rapidité	*Ca va vite, ça va à mon rythme, ça arrive au moment où j'en ai besoin*
	Pro-activité	*Je connais les étapes d'après, on prend les devants pour que tout se passe au mieux de mon intérêt, on m'alerte*
2. Le lien humain « j'ai confiance »	Respect	*On m'écoute avec bienveillance, on me fait confiance, on me donne le droit à l'erreur et on sait reconnaître ses erreurs*
	Attention	*On s'intéresse à moi et ça se voit : je me sens connu, reconnu, écouté et compris, on s'adapte à moi*
	Accompagnement	*On est à mes côtés pour me conseille, m'aider à prendre des décisions en toutes connaissances de cause*
3. L'engagement « je suis acteur »	Implication	*Je peux donner mon avis sur ce que je ressens quand je viens dans le service. On me demande mon avis sur ce qu'on prévoit de me faire.*
	Apprentissage	*J'apprends à gérer ma maladie, je progresse. Je peux bénéficier de l'aide de mes pairs qualifiés.*

Critères d'analyse sélectionnés par le groupe

-> Clarté

-> Fiabilité

-> Respect

-> Convivialité (agréable)

Proposé par le groupe

+ Convivialité (agréable)

Les attentes des patients

- 5 patients interviewés dans les locaux du service de consultations non programmées de l'HSP
- Relecture des supports de communication par 15 militants du laboratoire d'idées ATD Quart Monde

ATD QUART MONDE

L'Hôpital Suisse de Paris

Les attentes des patients

Que nous disent les patients du parcours actuel ?

C'EST CLAIR/ ON M'EXPLIQUE

« On peut pas se tromper d'entrée »

« Tout le monde est très disponible »

« Ce qui est bien, sur le flyer ils donnent l'adresse et le téléphone. »

« C'est bien le fait de trouver en parlant à des soignants de ville qui ont leurs réseaux et qui savent ce qu'on demande, on pourrait demander aux infirmières libérales c'est bien aussi »

« Sur le site, c'est bien de donner le téléphone en gros »

« Accueil est beau visible grand bien bravo, à pied tu vois bien et en plus il y a un parking »

« bien pour les indicateurs par terre et au mur , t'as juste à suivre, là on est bien dirigé tu sais où aller »

C'EST AGREABLE/CONVIVIAL

« On se sent à l'aise »

« C'est très efficace, rapide et surtout propre, ça c'est important. Je n'ai rien à améliorer »

« Le flyer est beau, la photo est bien et on voit bien où c'est »

C'EST FIABLE/ EN SECURITE

« On a la sécurité de l'hôpital ET la rapidité du cabinet médical, je me sens rassurée »

« J'avais peu d'espoir en venant mais j'ai été agréablement surprise de l'existence de ce service et de son bon fonctionnement »

« à l'accueil, les bureaux sont bien séparés c'est bien pour l'intimité »

J'AI CONFIANCE

« J'ai choisi de venir ici plutôt que d'aller à Pompidou »

« On a la sécurité de l'hôpital ET la rapidité du cabinet médical, je me sens rassurée »

C'EST RAPIDE

« Les deux infirmiers sont vraiment tops, c'est rapide »

« C'est très efficace, rapide et surtout propre, ça c'est important. Je n'ai rien à améliorer »

« On a la sécurité de l'hôpital ET la rapidité du cabinet médical, je me sens rassurée »

1. Je cherche où et comment voir un médecin sans RDV
2. Je me renseigne et prépare ma venue.
3. Je vais à l'Hôpital Suisse de Paris, je suis accueilli
4. Je consulte à la Consultation non programmée
5. Je quitte Consultations non programmées
6. Je reçois ma facture

Les attentes des patients

Que nous disent les patients du parcours actuel ?

C'EST PAS CLAIR/ ON NE M'EXPLIQUE PAS

« *Ça n'est pas connu* »

« *Je n'aime pas le terme « unité médicale» pourquoi on dirait pas plutôt « consultation sans RDV »*

« *c'est pas clair : accueil 8h-20h ou 8h-19h»*

« *Une fois, j'ai pas attendu au bon endroit » [dans le couloir devant box 8]*

« *On sait pas ce qu'il faut faire quand on arrive dans la salle d'attente»*

« *C'est du jargon de médecins c'est quoi : des consultations sans rendez-vous en urgence ? »*

« tout rechercher par internet c'est pas pour nous du tout. Si la personne a un certain âge c'est compliqué et les personnes étrangères n'ont pas internet »

« *Etayé » au besoin ils vont t'en faire ou pas ? étayé c'est un mot pas compréhensible pour nous »*

« *8 H 20 H ou 8H 19 H, il leur faut une heure pour usiner le dernier qui est venu à l'accueil…. ? t'as pas d'accueil à 19H c'est ça ? »*

C'EST PAS AGREABLE/CONVIVIAL

« *La salle d'attente, c'est lumineux mais pas conviviale. »*

« *Si je devais améliorer une chose, c'est la salle d'attente qui est un peu impersonnelle »*

« *La salle d'attente est un peu exiguë, on risque de se faire contaminer, ça n'est pas rassurant »*

« *une salle d'attente c'est toujours aussi terne »*

C'EST PAS FACILE

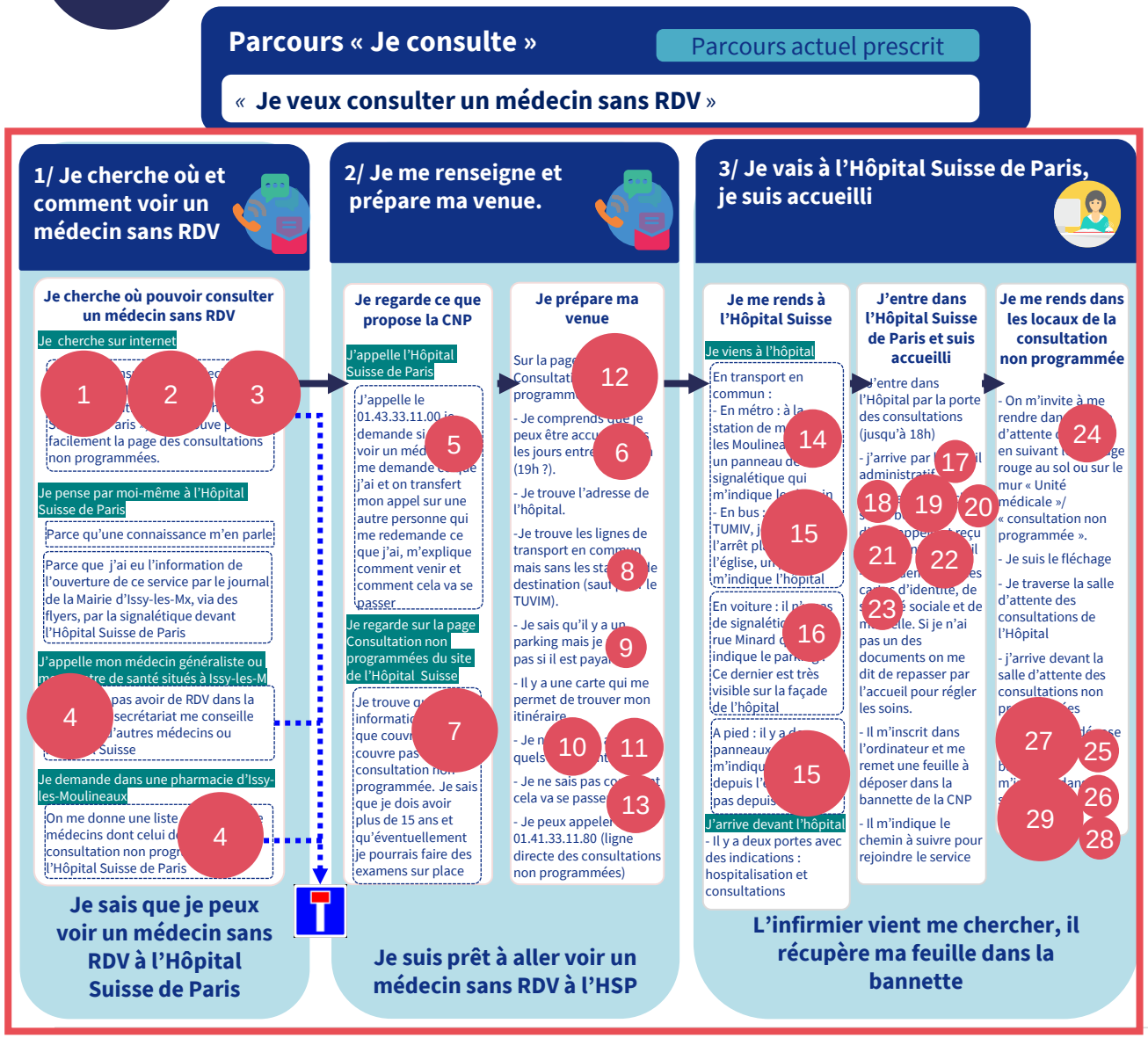
« *Juste un peu difficile de se garer quand on vient en voiture. Peu de places sur le parking visiteur. »*

C'EST PAS FIABLE

« *Ça ne va pas, car j'arrive au panneau accueil et c'est fermé »*

1. Je cherche où et comment voir un médecin sans RDV
2. Je me renseigne et prépare ma venue.
3. Je vais à l'Hôpital Suisse de Paris, je suis accueilli
4. Je consulte à la Consultation non programmée
5. Je quitte Consultations non programmées
6. Je reçois ma facture

Logigramme du parcours actuel



POINTS DE COMPLEXITE

Qualification de la taille des bombes

- Situation inacceptable (c'est « grave » pour le patient et/ou cela concerne beaucoup le patient)
- Situation agaçant (cela ne réponds pas aux attentes des patients mais c'est explicable aux patients)
- Situation perfectible (pourrait être amélioré pour rendre le parcours plus intuitif ou renforcer la prise en charge du patient)

Cf. détail des « bombes » dans la feuille Excel

- CT : court terme (d'ici l'automne 2020)
- MT : Moyen terme (d'ici décembre 2020)
- LT : Long terme (1 an et plus)

Je ne trouve pas l'information

Les axes de travail

Axes de travail

3 défis à relever :

1. **« Je connais l'existence de la CNP, j'ai toutes les informations dont j'ai besoin et je sais comment cela va se passer »**

2. **« Je peux toujours accéder à la CNP même si je me déplace difficilement et/ou en cas de crise sanitaire »**

3. **« Je sais toujours où attendre et ce qu'on attend de moi quand je suis dans l'hôpital »**

Axes de travail

Défi 1

« Je connais l'existence de la CNP, j'ai toutes les informations dont j'ai besoin et je sais comment cela va se passer »

L'enjeu pour l'Hôpital Suisse

Nous touchons et générons du trafic auprès de la bonne patientèle (ciblée par l'offre de la CNP) par les bons relais

L'enjeu pour les patients

Je sais que je peux venir à la CNP et dans quelles conditions si j'en éprouve le besoin

Notre parcours patients cible sera remarquable si nos patients se disent :

Je souhaite venir à la CNP, j'ai toutes les informations, et uniquement les informations dont j'ai besoin, et je sais comment cela va se passer

En clair et pour se projeter sur le parcours patients cible :

- **Je trouve facilement et rapidement la CNP sur internet**, même sans connaître la CNP ou l'Hôpital Suisse de Paris
- Si je suis **sur le site** de l'Hôpital Suisse de Paris**, je trouve immédiatement les infos dont j'ai besoin**
- **Les points relais** d'Issy-les-Moulineaux et des communes limitrophes **me redirigent vers la CNP** si besoin. Ils sont en capacité de me donner les renseignements nécessaires (identification des points relais → Qui ? Quoi ? Comment ? Quel support ?)

Concrètement :

7 bombes à lever CT
2 bombe à lever MT

Chantiers impliqués :

- Réflexion autour du nom de la CNP
- Modifications des pages web
- Travail sur le référencement naturel et non payant web
- Listing des points relais
- Elaboration d'un support points relais
- Ciblage des éléments clés repérés par les patients
- Clarification des horaires

Axes de travail

Défi 2

« Je peux toujours accéder à la CNP même si je me déplace difficilement et/ou en cas de crise sanitaire »

L'enjeu pour l'Hôpital Suisse

Nous facilitons l'accès aux consultations non programmées à notre patientèle, ce qui permet de désengorger nos autres services

L'enjeu pour les patients

J'ai facilement accès aux soins dont j'ai besoin

Notre parcours patient cible sera remarquable si nos patients se disent :

C'est facile de se rendre à la CNP, quelque soit le contexte et mes capacités

En clair et pour se projeter sur le parcours patients cible :

- **Je me repère facilement dans la ville** pour accéder à la CNP
- **Je trouve facilement le parking**
- **J'accède facilement** à l'entrée l'hôpital **en transports en commun**
- **Les locaux de la CNP sont adaptés à une circulation en brancard** ou en fauteuil roulant
- **Il existe un accès externe à la CNP** (Enjeu crise sanitaire et **adaptabilité de l'accessibilité** ?)

Concrètement :

3 bombes à lever CT
1 bombe à lever MT ou LT
3 bombes à lever LT

Chantiers impliqués :

- Lancement d'une démarche auprès des services publics d'Issy les Moulineaux pour une meilleure signalétique et un moyen de transport en commun devant l'entrée de l'Hôpital
- Amélioration de la signalétique aux abords du parking
- Réflexion LT sur la localisation des locaux de la CNP
- Rédaction d'un protocole d'accessibilité en cas de crise sanitaire

Axes de travail

Défi 3

« Je sais toujours où attendre et ce qu'on attend de moi quand je suis dans l'hôpital »

L'enjeu pour l'Hôpital Suisse

Nous fluidifions le parcours de nos patients, ce qui permet de faciliter le travail de nos professionnels de santé

L'enjeu pour les patients

Lorsque je viens à la CNP, j'ai confiance, mon parcours est fiable

Notre parcours patients cible sera remarquable si nos patients se disent :

Je ne suis jamais perdu ou stressé, je sais toujours ce qu'on attend de moi quand je suis dans l'Hôpital

En clair et pour se projeter sur le parcours patients cible :

- Quand j'arrive à l'entrée, quelque soit l'heure, **je dispose d'informations claires et précises**
- **Je sais à tout moment de mon parcours où je dois attendre et quelle sera la prochaine étape,** (quels documents présenter, à qui, à déposer où)
- **Je repère facilement quel est mon interlocuteur**
- Si je dois attendre, **mon attente est toujours confortable et conviviale**

Concrètement :

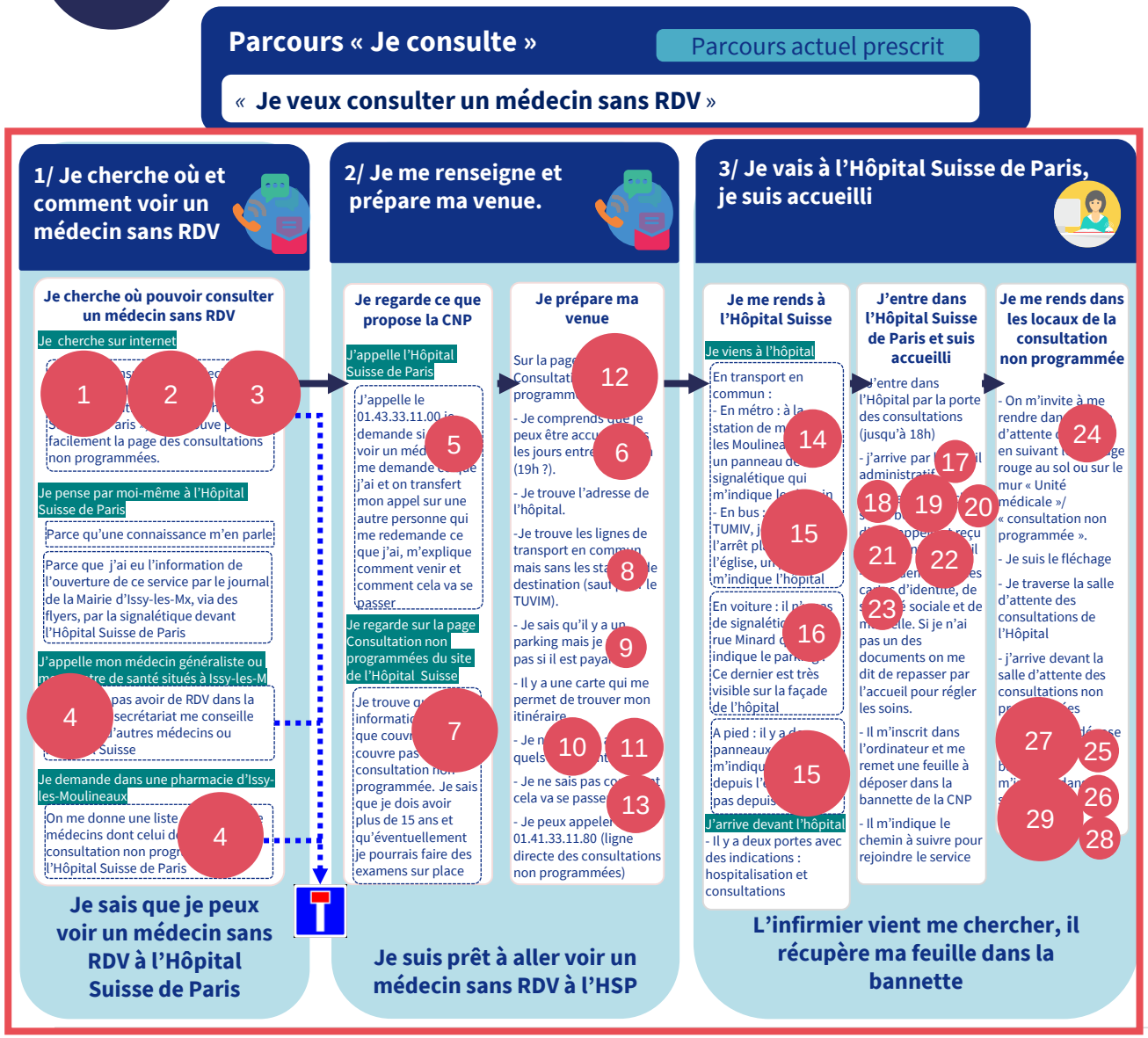
3 bombes à lever CT
1 bombe à lever CT ou MT
1 bombe à lever MT
1 bombe à lever LT

Chantiers impliqués :

- Clarification de la signalétique et de l'affichage à l'accueil et dans la salle d'attente
- Amélioration de la convivialité de la salle d'attente à inclure dans la réflexion sur la nouvelle localisation de la CNP
- Clarifier le protocole d'accueil pour le personnel en attendant l'ouverture de l'accueil dédié CNP

La mise en œuvre des actions

Logigramme du parcours actuel



POINTS DE COMPLEXITE

Qualification de la taille des bombes

- Situation inacceptable (c'est « grave » pour le patient et/ou cela concerne beaucoup le patient)
- Situation agaçant (cela ne réponds pas aux attentes des patients mais c'est explicable aux patients)
- Situation perfectible (pourrait être amélioré pour rendre le parcours plus intuitif ou renforcer la prise en charge du patient)

Cf. détail des « bombes » dans la feuille Excel

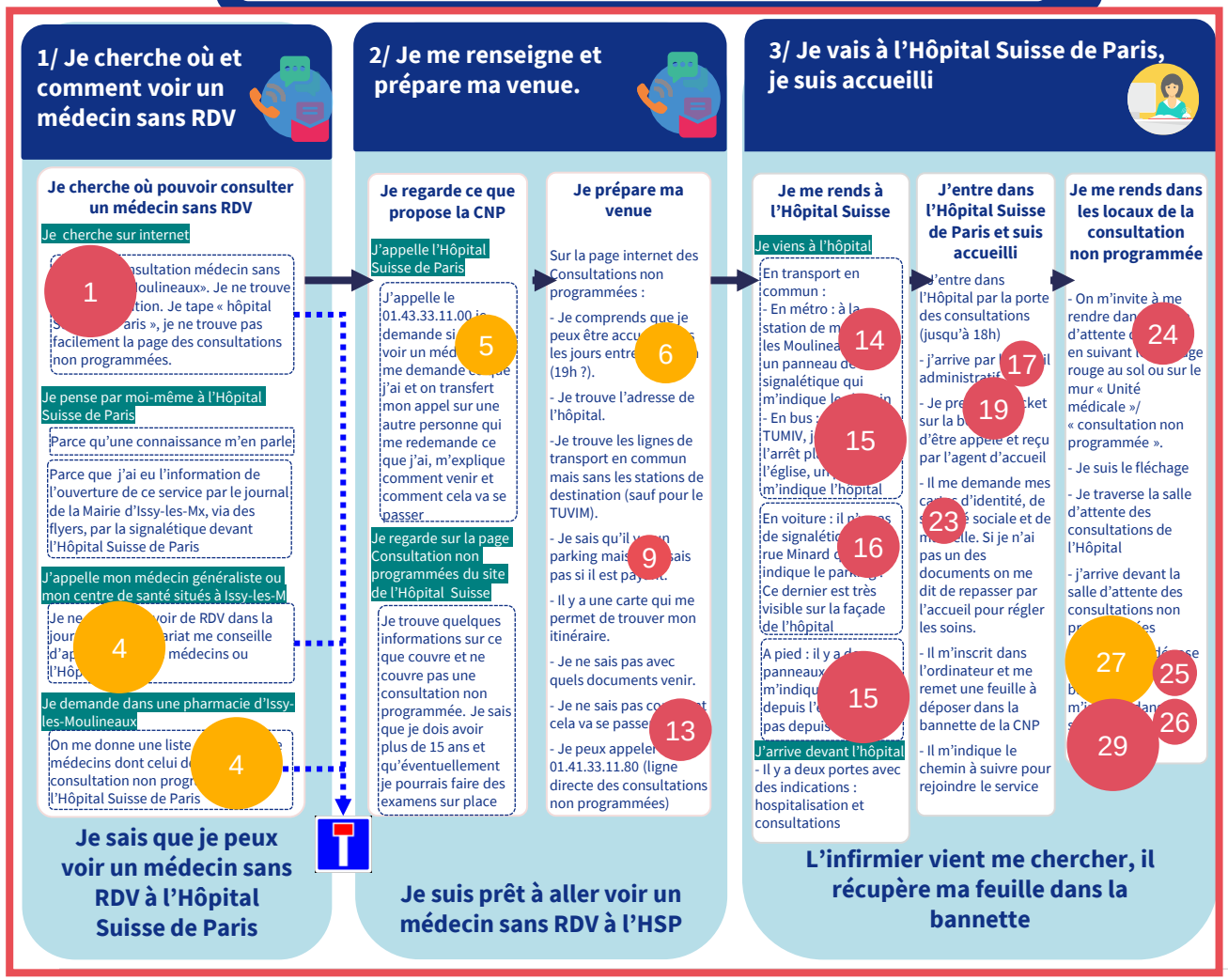
- CT : court terme (d'ici l'automne 2020)
- MT : Moyen terme (d'ici décembre 2020)
- LT : Long terme (1 an et plus)

Je ne trouve pas l'information

Logigramme du parcours actuel

Parcours « Je consulte » — Parcours actuel prescrit

« **Je veux consulter un médecin sans RDV** »



Je ne trouve pas l'information

LEVÉE DES POINTS DE COMPLEXITÉ À COURT TERME (au 13/10/20)

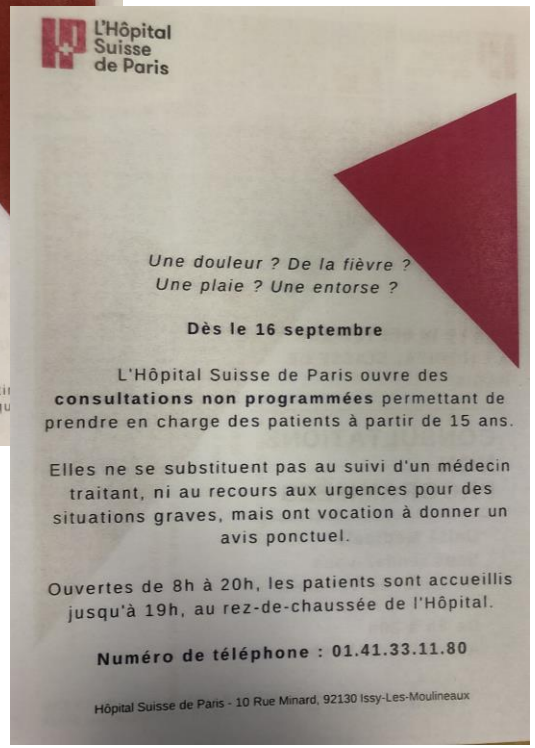
- *Je trouve les horaires sur tous les supports de communications*
- *Je trouve facilement la page de la CNP sur le site internet de l'HSP*
- *Je sais à quelle station de métro/bus descendre*
- *Je sais combien je vais payer*
- *Je sais avec quels documents venir*
- *Rappel des règles au standard*
- *Je sais comment cela va se passer (texte)*
- *Je trouve des informations chez mon pharmacien et mon médecin d'Issy-les-Moulineaux sur la CNP*
- *Je vois la borne quand j'arrive*
- *Le panneau d'affichage à l'accueil est à jour*
- *Mon numéro d'attente à l'accueil est à 2 chiffres*
- *Je sais où déposer ma feuille dans la salle d'attente de la CNP*
- *Le panneau de la borne est réparé*
- *Un panneau m'indique dans la salle d'attente de me signaler à l'infirmier*

- *La décision a été prise de garder les 3 noms, mais d'utiliser le terme« Consultation sans rdv à la CNP »*

ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Exemples d'actions mises en œuvre à CT

Avant

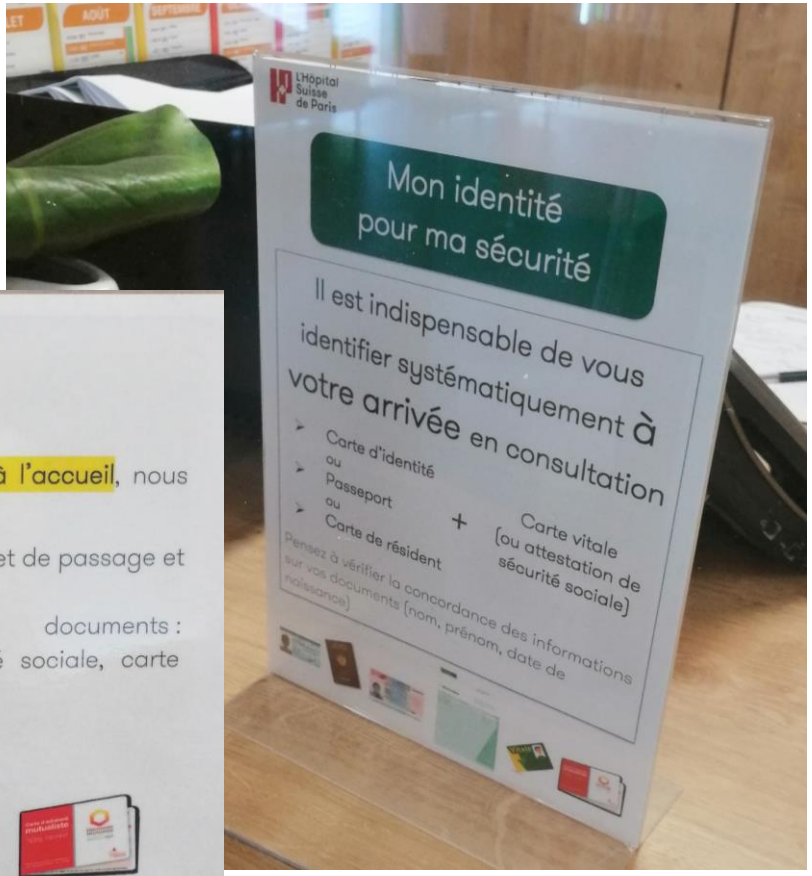


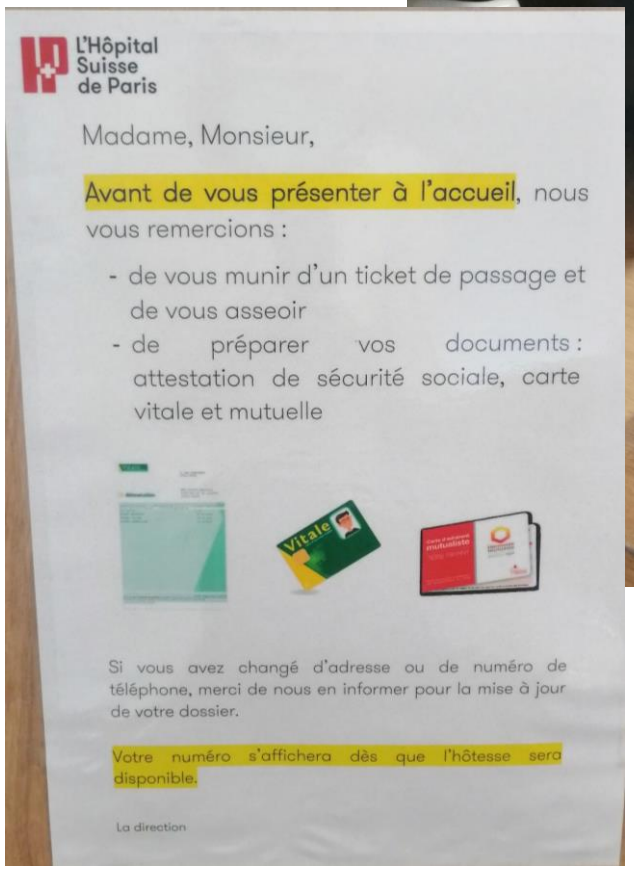
Après

Exemples d'actions mises en œuvre à CT

Avant

Après





ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Exemples d'actions mises en œuvre à CT

Avant

Après

ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Exemples d'actions à CT

Avant

Après

L'Hôpital Suisse de Paris Consultations sans rdv

Contacts | Prendre RDV

Consultations non programmées

L'Hôpital Suisse de Paris ouvre des consultations sans rdv

Pour qui :
Ces consultations s'adressent à tous à partir de 15 ans.

Pour quoi :
Ces consultations concernent les pathologies et traumatologies du quotidien (non vitales et non chirurgicales) et ponctuelles telles que les douleurs abdominales inhabituelles, les plaies, les entorses ou les petites fractures.

Le service dispose d'un accès à un plateau technique équipé, avec un service radiologie et un laboratoire où pourront si besoin être réalisés des examens complémentaires urgents nécessaires.

Quand :
Vous êtes accueillis du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Par qui :
Une équipe médicale et soignante composée d'un médecin travaillant en binôme avec un infirmier.

Comment venir :
Situées au sein de l'Hôpital Suisse de Paris, au 10 Rue Minard Issy-Les-Moulineaux, une signalétique extérieure et intérieure vous permettra de vous rendre dans le service des Consultations sans rdv.

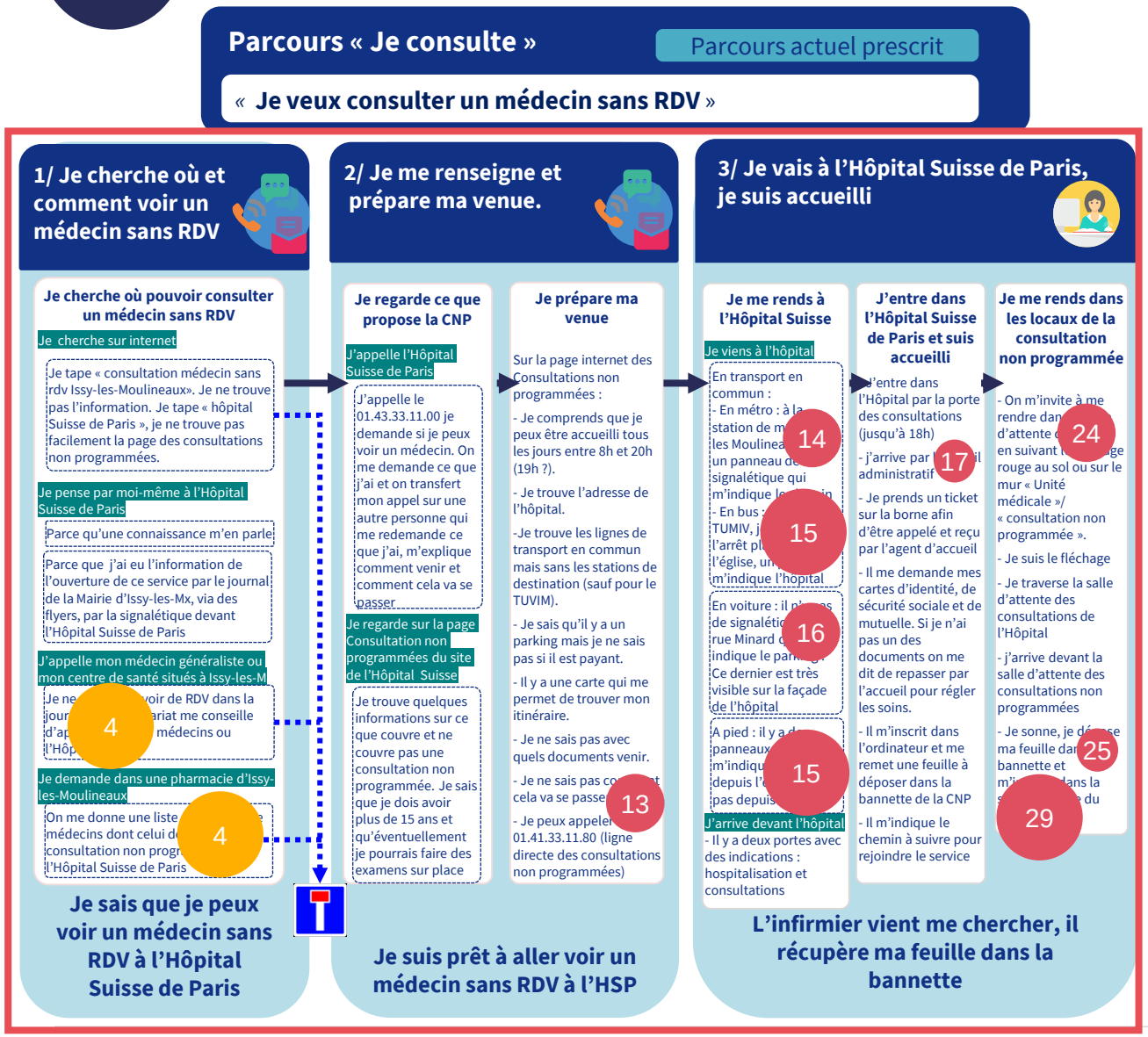
Numéro de téléphone : 01.41.33.11.80

En voiture : parking gratuit
En transport en commun : Métro ligne 12, bus 123/126/189/190/290/323/TUVIM

N'oubliez pas de vous munir des pièces suivantes :
- Votre carte vitale ou attestation de sécurité sociale (si vous êtes assuré social)
- Votre carte d'adhérent (si vous cotisez à une mutuelle ou à une assurance complémentaire)

Secteur 1 / Tiers payant

Logigramme du parcours actuel



LEVÉE DES POINTS DE COMPLEXITÉ À MOYEN TERME (d'ici fin 2020)

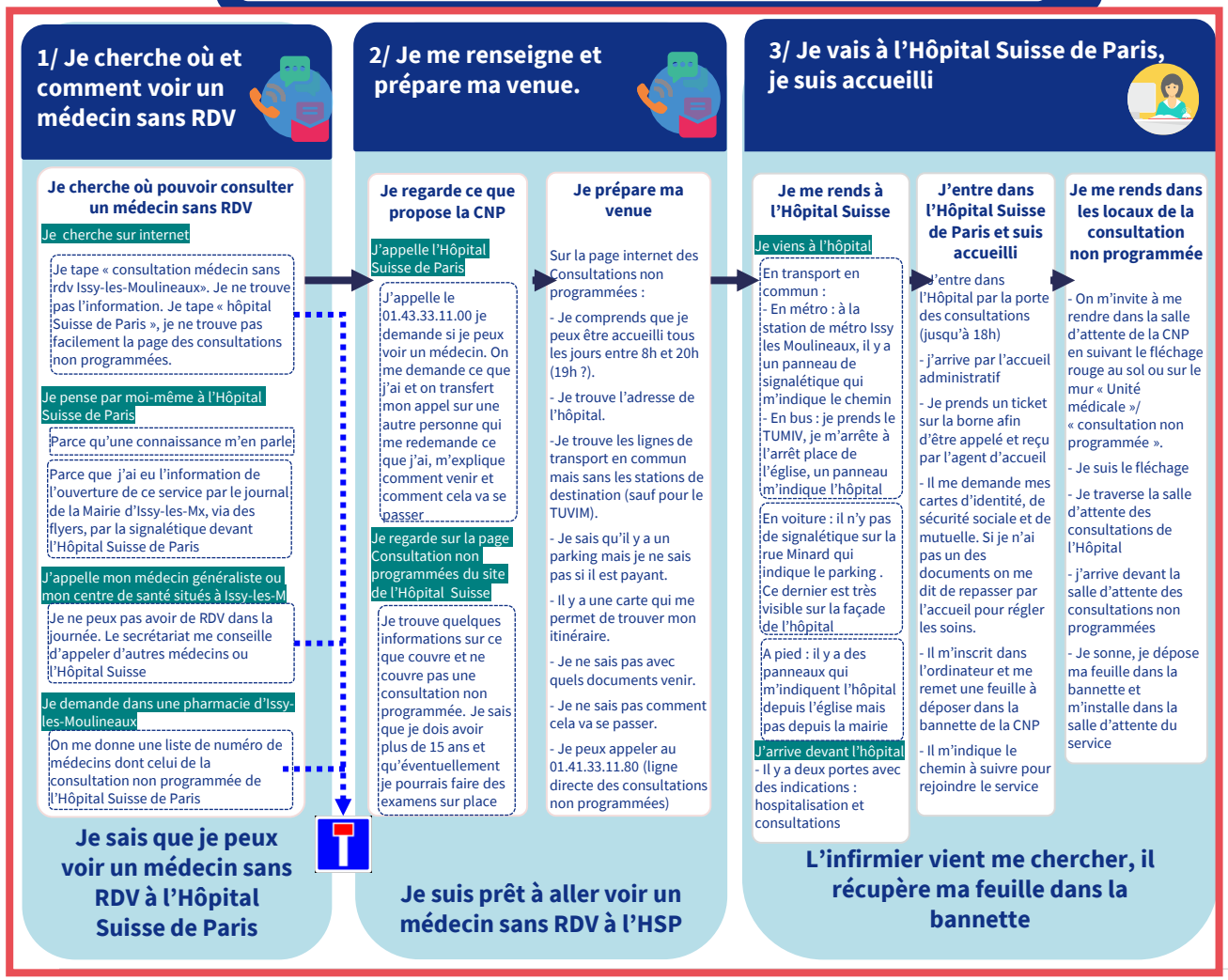
- 9 — *Je sais que je peux me garer et que c'est gratuit*
- 6 — *Je sais comment cela va se passer (graphique)*
- 2 — *Je trouve facilement la page de la CNP sur le site internet de l'HSP*
- 1 — *Je trouve facilement la page CNP sur les différents moteurs de recherche sur internet*
- 19 — *Je sais sur quel bouton appuyer sur la borne pour les CNP*
- 23 — *Je sais a quel box me présenter à l'accueil des consultation*
- 26 — *Je comprends l'affichage des tarifs dans la salle d'attente de la CNP*
- 5 — *La procédure d'accueil au standard est mise à jour*
- 27 — *La sonnette pour prévenir l'infirmier se trouve à coté de sa porte de bureau*

ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Logigramme du parcours actuel

Parcours « Je consulte » — Parcours actuel prescrit

« **Je veux consulter un médecin sans RDV** »



LEVÉE DES POINTS DE COMPLEXITÉ À LONG TERME

- 4 — *Je trouve des informations chez mon pharmacien et mon médecin dans les communes limitrophes à Issy-les-Moulineaux sur la CNP*
- 14 — *La ville a mis des panneaux indiquant où se trouve l'HSP à partir du métro*
- 15 — *La ville a mis en place un transport en commun du centre ville à devant l'Hôpital*
- 16 — *La ville a installé un panneau signalant l'entrée du parking de l'Hôpital*
- 25 — *La salle d'attente est joyeuse et chaleureuse*

-- sous conditions --

- 24 — *La signalétique interne est changée pour clarifier les termes utilisés*
- 29 — *On peut rentrer dans la CNP avec un brancard*
- 17 — *La CNP est située à proximité de l'entrée de l'Hôpital*
- 13 — *Le volume de consultations à la CNP permet de maintenir l'accueil coté consultation jusqu'à 19h*

Je ne trouve pas l'information

ACEMIS POUR L'Hôpital Suisse de Paris

Communication & après…

Communication sur le projet

⇒ ***Article dans le journal d'Issy-les-Moulineaux***

⇒ ***Article sur le site internet de l'HSP***

https://www.hopitalsuissedeparis.com/wp-content/uploads/2020/10/Article-HSP-x-ATDQM-VF.pdf

⇒ *Et bientôt un article dans le journal d'ATD Quart Monde…*

Et après…

⇒ ***Un suivi des actions jusqu'à fin novembre 2020, des indicateurs et de l'évolution de l'accueil de patients au sein de la CNP de l'HSP***

⇒ ***Une enquête sur la satisfaction des patients de la CNP (en lien avec les représentants des usagers)***

⇒ ***Bilan du projet ATD expérience patients fin 2020 avec les 3 établissements de santé***

Aude SEYDOUX-BOUCOMONT
06 64 32 15 82
aseydoux@acemis.fr
www.acemis.fr

Marie LEGOËDEC
06 99 09 61 42
mlegoedec@acemis.fr
www.acemis.fr