

Annexe 1

Cartographie des attentes patients

Ce document est une annexe du document de synthèse « Améliorer l'expérience administrative et hôtelière des patients et de leur entourage ». Il nous a en effet paru important de présenter les attentes exprimées par les patients en matière d'administratif et d'hôtelier, de leur point de vue, pour guider les professionnels de santé dans une démarche d'amélioration. Cette cartographie des attentes patients est la synthèse de 12 entretiens patients.

Légende : Les attentes patients ont été regroupées par grandes étapes du parcours de soin, selon 4 catégories:

Informations / Explications

Qualité et confort des prestations

Fluidité du parcours / Facilitation

Empathie / soutien émotionnel

Avant

Choix de l'ES

- Accès facile à l'information me permettant de choisir l'établissement.

- Assistance si besoin (langue étrangère, illettrisme, précarité...).

Prise de RDV et préparation consultation / hospitalisation

Informations claires et précises, faciles et utiles pour préparer mon RDV :

- Heure indiquée inclut les formalités administratives ou non ? Quel déroulé ? Combien de temps cela va prendre et comment m'organiser (puis-je venir accompagné-e ? Va-t-on me donner un arrêt de travail si besoin ?) Où aller ?
- Par quels moyens puis-je venir ? Vais-je avoir un bon de transport ? Distance / complexité pour accéder à l'ES depuis le parking ? Quelles possibilités de stationnement et nécessité de prendre une marge supplémentaire ? Quels coûts associés ?
- Quels documents administratifs, quels éléments du dossier médical ?
- Si hospitalisation : information sur ce dont j'ai besoin et affaires à laisser chez moi, sécurisation de mes biens, livret d'accueil transmis en amont
- Information sur démarches administratives préalables à effectuer (mutuelle, reste à charge).

- Obtention du bon interlocuteur lorsque j'appelle l'hôpital, du 1er coup, dans un délai raisonnable et gratuitement.
- Facilité de prise de RDV, y compris si besoin d'assistance. Si j'ai plusieurs RDV à planifier dans le cadre d'un parcours de soin sur une certaine durée, l'ES facilite-t-il l'organisation et le séquençage des RDV en tenant compte de mes contraintes ?
- Si préadmission en ligne : informations complètes, clarté du site et facilité d'utilisation (outil aidant). Possibilité de remettre les documents à mon arrivée; si pas de scanner, par exemple.
- Possibilité de visiter la chambre à l'avance en cas de séjour prolongé.
- Anticipation de la sortie si je dois être dépendant provisoirement.

- Proposition d'options de personnalisation de mon confort : chambre individuelle, salle de bains privative, linge de toilette, choix repas... et d'options pour mes accompagnants (lit, repas).

Pendant

Arrivée dans l'ES puis dans le service

- Information sur l'accueil / service où aller quand j'arrive dans l'ES
- Explications données sur identitovigilance, coût des soins, prise en charge financière et reste à charge éventuel, possibilités de règlement, contacts éventuels auprès de ma mutuelle
- Information sur mes droits : consentement aux soins, accès au dossier médical, personne de confiance, personne à prévenir, directives anticipées, utilisation de mes données cliniques-biologiques...
- Remise du livret d'accueil si pas remis avant.
- Information sur internet / codes wifi et les autres services disponibles dans l'établissement.

- Facilitation des formalités administratives selon mon état de santé.
- Existence de procédures dégradées en cas de problème (ex : pas de papier) avec impact limité sur ma prise en charge
- Confirmation de mes RDV ou du planning.
- Possibilité d'assistance pour orientation dans l'établissement, voire accompagnement.
- Mise à disposition de fauteuils roulants à l'entrée pour assistance au déplacement dans l'ES.

- Accueil poli (« Bienvenu, Mr ou Mme X », on se présente à moi) et personnalisé : on ne me redemande pas les infos enregistrées, on me demande mes besoins d'assistance, par quel moyen je souhaite être contacté, si je supporte bien le fait d'être à jeun le cas échéant...
- Confidentialité des échanges respectée.
- Réassurance sur le temps : attente prévisionnelle, temps pour se rendre au RDV.
- Réassurance sur orientation et les personnes qui peuvent me renseigner ou m'orienter si besoin au cours de mon parcours.

Circulation, attente

- Orientation facile : explication signalétique, homogène et repérable, acronymes évités.
- Arrivée à destination et mode opératoire clairs : attendre ou se présenter à un accueil/bureau ?
- Information sur mon point de contact / interlocuteur si j'ai une question, un besoin.
- Signalétique claire pour consultation/médecin.
- Délai prévisionnel d'attente communiqué, information sur délais réactualisés, sérénité sur possibilité de s'absenter momentanément (toilettes, boisson, téléphone...).

- Existence d'une offre de services : restauration (cafétéria et distributeurs), point presse, lieu de recueillement, wifi...
- Confort et hospitalité des lieux d'attente : lumière naturelle, espace, intimité, culture/lecture, informations sur l'organisation et les services proposés.
- Accueil en salle/box de consultation : par un professionnel, attente confortable, cabines équipées et assez larges pour se changer le cas échéant, gestion de l'intimité en salle/box, disposition chaises favorisant l'échange avec le médecin.
- Confort salon pré-opératoire : température salle, calme, ambiance relaxante.

- Environnement accueillant et rassurant (propre, en bon état, effort minimal de décoration et de confort) : je sens que l'ES a fait des efforts pour que je me sente bien.
- Environnement humanisé : je comprends "qui est qui" et "qui fait quoi"
- Les professionnels de santé font attention à moi et vérifient que je suis à l'aise.

Hospitalisation

- Information claire sur les services proposés : heures des visites, téléphone/TV, prêt de livres, horaires repas...
- Information sur le déroulé des prochains jours.
- Information sur les coûts/surcoûts, dès que connus.
- Information si changement de service/chambre (sauf urgence) et je retrouve le même niveau de prestations.

- Chambre entretenue selon mon état de santé.
- Literie confortable, notamment si hospitalisation longue.
- Présence d'éléments de confort ou possibilité de y accéder : linge toilette, sèche-cheveu, frigo, conciergerie, équipements pour bébé à maternité..
- Confort sensoriel : bruit limité, température, odeur...
- Sécurisation de mes biens.
- Qualité des repas : horaires adaptés, adéquation à mon état (texture, quantité), possibilité de choisir, service attentionné, possibilité de faire réchauffer, d'accéder à un frigo commun / une bouilloire partagée.
- Amplitude horaire large pour les visites, disponibilité d'une salle pour les familles.

- Prise en compte de ma préférence si hospitalisation non programmée (chambre individuelle ou partagée).
- Accueil bienveillant : accompagnement et présentation de la chambre, bienveillance pour mes proches.
- Respect de mon intimité et des horaires.
- Relationnel empathique: on s'intéresse à moi, on me demande comment je vais, si j'ai bien dormi / bien mangé / si j'ai besoin de quelque chose
- Disponibilité et réconfort humain : identification claire du personnel (badge/blouse et présentation), fréquence de passage et délai approprié suite aux appels , si je reste longtemps : proposition de visite de bénévoles, ou d'assistant-e social-e si besoin.
- Possibilité de confier mon bébé si j'ai besoin de repos
- Prise en compte de mon souhait de changer de chambre le cas échéant, même si existence d'un délai.
- Si je reviens en hospitalisation, on me propose les services personnalisés la 1ère fois.

Après

Sortie

- Visibilité sur l'organisation de ma sortie : anticipation jour/horaire, et implication de mes proches si pertinent (planification logistique, informations).
- Explications claires et complètes sur mon traitement (administration, posologie, effets secondaires) et échange avec un médecin.
- Informations sur "qui contacter à l'hôpital" si besoin avec le N° de téléphone associé et pourquoi
- Information sur la procédure pour obtenir tout mon dossier médical, si besoin.
- Explication sur le lien entre hôpital et mon médecin traitant : reçoit-il les CR ? Doit-il me prescrire des examens ?
- Explications claires et complètes sur la suite de ma prise en charge hors hôpital (HAD, SSR, autre ?).
- Information du coût total de mes soins (prise en charge par la sécurité sociale, ma mutuelle, et mon reste à charge).

- Anticipation de mes besoins d'accompagnement pour quitter l'ES : bon de transport ? Aide pour règlement du reste à charge ?
- Prise en compte de mes besoins éventuels : capacité d'accueil de mon domicile, besoin de prolongation d'arrêt de travail, besoins sociaux éventuels, information des proches/du responsable légal.
- Transmission des éléments indispensables de mon dossier médical (CR, résultats d'examen).
- Facilitation, si besoin d'aide à domicile : proposition de prestataires et conseils
- Accompagnement vers le bureau de sortie/la caisse si cette étape n'a pas été réglée avant.
- Fourniture d'une ou plusieurs « doses » de traitement si difficulté à obtenir les médicaments à ma sortie.
- Facilitation de la gestion des prochains RDV : prise de RDV par l'hôpital ou une convocation me sera envoyée/on me rappellera de les prendre, organisation relai HAD ou SSR.

- Réassurance du discours médical de sortie.
- Vérification par les professionnels de santé que je rentre dans de bonnes conditions (accompagné/ suffisamment en forme pour être debout).
- Contact téléphonique de l'hôpital dans les jours qui suivent ma sortie pour prendre des nouvelles.
- Salutation par cadre/médecin et accompagnement jusqu'à l'ascenseur.
- Questionnement pour savoir si j'ai été satisfait de mon séjour et si j'ai des suggestions à formuler.

Suivi

- Informations et explications données sur le lien ville-hôpital : qui transmet les CR d'examens ? Comment est mis à jour mon dossier hospitalier (par moi-même) ?
- Informations claires sur la prochaine étape : je prends RDV et comment ? Ou je serai « convoqué » et quand ?
- Connaissance de mon médecin référent pour le suivi et de qui appeler sur le plan médical selon le degré d'urgence.
- Poursuite du lien initié avec l'hôpital : réception de newsletter en lien avec ma pathologie.
- Informations transmises à mon accompagnant/conjoint sur ma pathologie, mes traitements, les points d'attention.

- Transferts d'examens et CR réalisés par l'hôpital aux interlocuteurs médicaux en ville.
- Copie des examens réalisés en ville et directement adressés par l'hôpital.
- ⇒ Je n'ai pas à faire le lien, les professionnels font le lien entre eux.

- Contacts réguliers à l'initiative de l'hôpital pour prendre des nouvelles et assurer un suivi personnalisé (selon ma pathologie).