

Annexe 2

Pratiques des établissements de
santé pour améliorer
l'expérience administrative et
hôtelière des patients et de leur
entourage

Préambule

Ce document annexe a pour objectif de fournir une grille de lecture plus détaillée des pratiques des établissements de santé que celle présentée dans le document de synthèse « Améliorer l'expérience administrative et hôtelière des patients et de leur entourage ».

Ces pratiques ont été recueillies dans le cadre de l'enquête auprès d'établissements de santé menée pour réaliser le document de synthèse.

Elles sont présentées dans ce document sous 4 axes :

- ✓ **pratiques courantes** : en place dans de nombreux établissements de santé ;
- ✓ **pratiques avancées** : initiatives et dispositifs « pour aller plus loin » dans l'amélioration de l'expérience patient, mis en place dans certains établissements ;
- ✓ **pratiques expérimentales** : pratiques en cours d'expérimentation ;
- ✓ **succès rapides** : pratiques dont la mise en place est relativement simple et ne nécessitant que peu de ressources, humaines et/ou financières.

Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Choix de l'établissement et préparation du séjour

Orientation

- Co-construction des supports de communication avec les patients et des proches et solliciter, si possible, l'avis des médecins de ville.
- Information orale **proactive** du patient lors d'un changement de service / transfert pour guider le patient sur les similitudes et les différences.
- Remise au patient d'un support d'informations spécifique lors de changement de service / transfert.

			✓	
		✓		✓
	✓			

Information

- Gestion centralisée de la ligne téléphonique avec un numéro standard, sans surcoût, et un « interlocuteur humain ».
- Informations en ligne : claires, accessibles et à jour.
- Adapter la quantité d'information (ni trop ni trop peu) et le moment où communiquer l'information : articuler 2 logiciels / appli patient (un administratif et un de soin) pour « pousser » les bonnes infos au patient, au bon moment, par SMS ou messages sur appli.
- Remise d'un passeport personnalisé selon la spécialité (n° entrée, accueil, grandes étapes du parcours, sortie) + Fiches / vidéos d'information médicale selon besoins.
- Informer de façon adaptée et **inclusive** (existence de supports en langues étrangères / d'un répertoire par service des professionnels parlant d'autres langues, existence de supports pour personnes en situation de handicap ou illettrisme).
- Gestion centralisée des RDV par spécialité, et communication **efficace et proactive** des informations : heure d'arrivée, durée du rdv, possibilité de venir accompagné ou non...
- Confirmer les rdv (SMS ou mail) « *Prise de rdv via Doctolib, avec mail de confirmation, puis rappel SMS à J-2 et mail à J-1. Des fiches d'information pour préparer un examen sont poussées en même temps.* »
- Informer sur les conditions d'accès dont transport en commun, stationnement (parking ? Payant ? Forfait ?)
- Anticiper les aspects hôteliers : information sur les prestations possibles (chambres individuelles, différents niveaux de services, prestation pour accompagnant, et tarifs associés) dans le document de préadmission par exemple.
- Communication personnalisée par mix SMS/email en pré-opératoire et post-opératoire (confirmer l'horaire, liste de questions envoyée aux patients leur laissant le temps de réfléchir aux réponses...) pour faciliter l'échange (le patient répond quand il est disponible) et respecter la confidentialité (vs appel téléphonique).

✓				
✓				✓
			✓	
		✓		
		✓		
		✓		
✓				
✓				
✓				
		✓		

Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Choix de l'établissement et préparation du séjour

Préadmission

- Informer en amont sur les documents à fournir pour la (pré)admission.
- Permettre de réaliser une préadmission, dans l'établissement ou en ligne, via le site internet de l'ES (en lien, potentiellement, avec un espace personnel sécurisé comprenant RDV, CR, etc.) ou celui d'un prestataire de services externalisé (ex : Happytal). *« Mise en place d'un système de digitalisation et de préparation de l'arrivée à l'hôpital, permettant de faire la préadmission en ligne, prendre rdv en ligne, gérer le dossier patient informatisé ».*
- Informer autant que possible sur le « reste à charge » prévisionnel après prise en charge mutuelle lors de la préadmission ou au plus tard, de l'admission, avec possibilité de « devis » : part mutuelle, reste à charge, hospitalité (chambre souhaitée et niveau de prestations...).
- Proposer d'accompagner les patients dans leurs démarches auprès des mutuelles.
- Auto-questionnaire permettant d'engager la réflexion autour du retour à domicile. Le patient peut déposer le questionnaire aux secrétaires qui le transmettront aux assistantes sociales pour un repérage le plus tôt possible des fragilités (besoin d'assistance, organisation des soins à domicile, etc.).
- Digitalisation espace patient (pouvant être poussée jusqu'à un espace regroupant tout ce qui est relatif au patient : convocations, rappel consignes, CR hospitalisation, imagerie...)
- Anticipation des aspects hôteliers :
 - *« Appel des patients à J-2 pour anticiper les aspects hôteliers avec eux et leur laisser le temps de se préparer à l'hospitalisation ».*
 - *« Pour les hospitalisations complètes, mise en place d'une consultation UDAC (Unité D'Accueil et de Coordination) par un professionnel de santé, pour améliorer la coordination du parcours et accompagner le patient dans sa préparation de séjour pour faciliter sa venue ».*



Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Circulation dans l'établissement et attente

Environnement

- Porter une attention aux murs : tons neutres (dégradés de beige, taupe) ou touches de couleur, décoration : cadres aux murs ou peintures murales (de lieux connus dans la région financés par association par ex) ou touches de couleur.
- Limiter la quantité d'informations affichées et s'assurer de leur actualisation. Centraliser les informations à un même endroit dans les services et plastifier les documents pour un aspect plus qualitatif.
- Porter un badge différenciant les différentes professions
« *Réflexion en cours sur les badges pour les différencier par un code couleur (par exemple : rouge médecin /bleu infirmier) ».*
- Présenter l'équipe du service via un affichage de photos souriantes, d'autant plus dans le contexte Covid où tout le monde est masqué.



Attente

- Mettre à disposition des espaces d'attente chaleureux et conviviaux : fausses plantes, fauteuils confortables, canapés colorés, lumière naturelle si possible.
- Créer des alcôves en bout de couloir, près des fenêtres, équipées d'une peinture murale, d'une table/chaise et de paroi phonique
- Projet de gestion de l'intimité pendant l'attente : cocons individualisés (1-3 personnes) plutôt que grandes salles communes et rangées de chaises.
- Mettre à disposition un **ensemble de services** pour patienter en salle d'attente ou dans l'établissement : écrans de TV diffusant des interviews de médecins / témoignages patients et/ou des informations grand public, accès à des toilettes, à des distributeurs d'eau / boissons / en-cas, espaces de confidentialité pour téléphoner, wifi gratuit disponible, cafétéria ou salon de thé/ restaurant, vente de journaux et autres produits d'appoint, lieu de recueillement.
- Mettre en place le circuit debout avant intervention chirurgicale : pas de brancard, salon pré-opératoire confortable (lumières douces, éléments sensoriels).
- Communiquer le délai d'attente estimatif :
 - système de ticket pour visualiser sa place dans la file d'attente, logiciel de gestion informant du retard ;
 - information orale par secrétaire du service.
- Optimiser le planning pour limiter l'attente : avoir exceptionnellement recours au surbooking et évaluer correctement le temps pour chaque patient.



Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Pendant le séjour

Arrivée en chambre

- Accompagner le patient en chambre (IDE ou aide-soignante) et **présenter l'environnement hôtelier** (dont horaire des repas, services existants) et **le déroulement de la prise en charge**.
- Mettre à disposition des services numériques (application pour activer TV/téléphone, commander ses repas...) permettant une personnalisation
- Porter une attention particulière à la coordination entre membres de l'équipe et à l'alignement du discours.
- Impliquer les professionnels sur les aspects moins techniques et plus relationnels.
 - Formation des équipes soignantes à la communication (se présenter à l'arrivée dans la chambre, être à l'écoute, souriant, positif, demander systématiquement comment va le patient et s'il a besoin de quelque chose) et à la communication non violente.
 - Animation régulière d'un groupe de travail « Promotion de la bientraitance », offrant un espace d'échange aux soignants sur des comportements à l'origine de crispations côté patients (respect de l'intimité par ex.).



Restauration

- Refondre l'offre alimentaire selon durée des séjours, révision de la présentation des plats : abandon des barquettes mono-portions au profit d'assiettes compartimentées en PET, pour améliorer la présentation et la saveur des plats.
- Définition d'une carte de plats chauds avec garniture parmi laquelle le patient va faire sa sélection dès son arrivée dans le service. Ses choix sont notés dans le dossier patient informatisé et le patient sait qu'il sera tenu compte de ses goûts/aversions.
- Personnalisation des horaires des repas.
- Diversification des repas si long séjour.
- Former les soignants « référents Restauration » en école hôtelière autour du service des repas (savoir-faire et savoir-être) et les former aux régimes alimentaires spécifiques (différents types de diabète par exemple).
- Élaborer une carte de restauration adaptée, dans certains services (HDJ, urgences adultes et pédiatriques, chirurgie ambulatoire) pour supprimer les plateaux-repas souvent non en adéquation avec l'horaire de l'intervention chirurgicale ou ses conséquences pour le patient. Le patient fait son choix parmi une liste de produits. Avantages : gaspillage réduit et coût du repas diminué. Par exemple : pause gourmande en chirurgie ambulatoire ou verrines salées/sucrées.
- Dégustation tous les mois des plateaux repas par la direction et se rapprocher d'autres ES pour s'inspirer de leur restauration.



Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Pendant le séjour

Confort de l'environnement et des chambres

- Favoriser les chambres individuelles avec sanitaires « *Pour améliorer la qualité hôtelière, plusieurs chambres doubles ont été supprimées et ont été transformées en chambre individuelle plus spacieuse avec douche personnelle* ».
- Mettre en place un personnel de coordination hôtelière, ou gouvernante pour promouvoir une qualité hôtelière. « *On aimerait pouvoir recruter un gouvernant. L'idée est que l'installation du patient dans sa chambre soit moins anxiogène, car il sera accompagné de cette personne* ».
- Proposer différentes catégories de confort avec +/- de services (taille chambre, linge de toilette, confort et décorations améliorés), repas et prestations à la carte (qualité des repas, choix des menus, adaptation des horaires, room service). « *Une personne passe voir les patients et note le repas pour la journée et le lendemain à partir du menu standard, avec des variantes possibles* » « *Commande des repas via une appli depuis peu. Le paramétrage est fait sur le régime autorisé, puis choix proposé au patient* ».
- Rénover pour créer un environnement plus accueillant et chaleureux (couleurs, déco., canapés). « *Plan annuel de rénovations de chambre, avec proposition de mobiliers plus ergonomiques si possible* ». « *Tons neutres, mais pas blancs, avec de petites touches de couleurs, dans les couloirs, les chambres* ».
- Développer des services, gérés par l'ES ou externalisés (prestataires ou associations) : conciergerie (avec commande via une application), bibliothèque ambulante et offre de journaux en chambre, repas accompagnants, télévision/ wifi en accès possible depuis la chambre, boutiques, distributeurs de boissons et d'encas, visite de bénévoles pour patients isolés, ateliers sur prescription ou offerts, en complément des soins. « *Nous avons une bibliothèque avec des dons de livres des éditeurs* » ; « *3 soins sont offerts aux mamans en maternité : acupuncture, sophrologie et un autre parmi activité physique, sexologie, esthétique* ».
- Introduire des éléments sensoriels (plafond sensoriel, musique douce, images de paysages) dans certains services (imagerie, salon pré-opératoire...). Souhait de travailler à améliorer l'ambiance olfactive.



Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Pendant le séjour

Confort de l'environnement et des chambres

- S'inspirer des E.S plus avancés, français ou étrangers, et des hôtels (en adaptant leurs pratiques) pour gommer le côté hospitalier : services pour faciliter l'arrivée des patients (voiturier, bagagiste), accueil personnalisé et professionnel, hall très accueillant, avec des matériaux qualitatifs, fausse végétation, soin apporté à l'environnement, aux chambres, aux repas, aux services pour les patients et leurs proches, personnel soignant très à l'écoute.
- Réaliser des audits externes ou internes sur les prestations hôtelières (ex : audit via école hôtelière) et sur l'environnement de façon plus globale (ex : audit par bénévoles et organisation de tournées de la direction client, partagées avec cadres soignants, pour repérage d'améliorations).

Gestion du bruit

- Mettre en place dans les couloirs d'appareils mesurant le volume sonore pour sensibiliser le personnel (ex : réanimation, maternité).

Intimité

- Veiller au respect de l'intimité des patients avec du matériel approprié et mis à disposition, quel que soit le type de patients (type paravents en chambre, ou cloisons / box dans les salles attente pré/post-opératoires...).
- Sensibilisation régulière aux bonnes pratiques : Frapper à la porte, attendre quelques secondes avant d'entrer.
- Mettre en place un groupe de travail « promotion de la bientraitance » incluant des patients.

Sécurité des biens personnels

- Présence de coffre-fort dans chaque chambre, **suffisamment grands pour sécuriser tablettes/ordinateur.**
- Présence d'armoire sécurisée à code pour protéger toutes les affaires.

Visites

- Créer du lien auprès des familles et faire le relai auprès d'elles. Favoriser des horaires de visites souples, selon les possibilités et les services.
- Mettre à disposition un salon des familles à proximité. « *En pédiatrie, il y a une salle de jeux pour les enfants, et une cuisine pour les parents* ».
- Utiliser les solutions numériques de communication avec l'entourage (tablettes) pour pallier aux restrictions de visites ou les compléter.
- Permettre à des bénévoles d'effectuer des visites pour les patients seuls / hospitalisés longtemps.

Pratiques des établissements de santé	Courantes	Avancées	Expérimentales	Succès rapide
Sortie				
Organisation				
<ul style="list-style-type: none"> ○ Demander au patient ses créneaux horaires préférés pour la sortie. ○ Communiquer au patient 24h à l'avance son jour et heure de sortie. <i>« Mise en place d'une structure pour piloter et optimiser la gestion des flux (lits dispo / entrés et sorties de patients) et fluidifier les hospitalisations. C'est bénéfique en période de vacances (baisse de ressources et fort afflux) et permet d'éviter une trop forte attente => Gains estimés à 20 min d'attente en moins pour les patients ».</i> ○ Informer le patient des éventuelles modalités administratives à réaliser (passage en caisse, paiement en ligne...). <i>« Quand l'accueil administratif est fermé, il est possible de payer en ligne sa facture ».</i> ○ Donner les numéros d'appel pour joindre l'ES et le service concerné en cas de besoin. ○ Anticiper davantage la demande de place en SSR (par ex : dès le début du séjour en réanimation et non à la sortie de réanimation) pour améliorer le délai de transfert des patients de l'ES vers le SSR 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓
Informations médicales				
<ul style="list-style-type: none"> ○ Remettre au patient une information écrite précise et claire : prescription, continuité des soins. ○ Systématiser la visite de sortie avec un médecin. ○ Expliquer avec un vocabulaire simple les traitements prescrits, les points de vigilance. ○ Systématiser la remise d'un CR d'hospitalisation au moment de la sortie. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
Lien avec la ville				
<ul style="list-style-type: none"> ○ Transmettre rapidement le CR et les résultats d'examen au médecin traitant. ○ Développer une messagerie sécurisée entre ville et hôpital pour partage d'éléments du dossier médical. ○ S'assurer que le patient repart avec son prochain rdv à l'hôpital. <i>« En chirurgie, le patient repart toujours avec son rdv à 15 jours ou plus ».</i> ○ Accompagner les patients dans leur prise de rdv en ville. <i>« Si besoin d'un RDV ville compliqué, les patients sont accompagnés par le service (souvent de médecin à médecin), grâce notamment à la messagerie sécurisée ES/médecins de ville ».</i> ○ Renforcer la coordination Hôpital - SSR : visite du principal SSR avec lequel travaille l'équipe de chirurgie cardiaque, et alignement sur les messages de sortie donnés aux patients, pour préparer au mieux leur séjour post-hôpital 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓

Pratiques des établissements de santé	Courantes	Avancées	Expérimentales	Succès rapide
Sortie				
Lien avec la ville				
<ul style="list-style-type: none"> ○ Proposer au patient d'utiliser des outils de suivi connectés : par exemple, « utilisation d'une application pour les patients diabétiques, dans laquelle les patients renseignent leur glycémie. Les glycémies anormales génèrent des alertes et les infirmières du service prennent contact avec les patients ». ○ Mettre à disposition des patients un système intégré de télésuivi et de coordination ville-hôpital : collecte de données patients, transformées en informations « poussées » aux acteurs de la prise en charge du patient : médicaux (ville et hôpital, dont pharmacien), aidants, aide sociale... 		✓	✓	
Recueil satisfaction du patient				
<ul style="list-style-type: none"> ○ En plus d'e-Satis : administration de questionnaires ciblés pour améliorer des thèmes précis / création de questionnaires de satisfaction pour couvrir tous les secteurs pour davantage de réactivité. Leur administration est variable : QR code sur affiche ; sur tablette ; remis lors du dernier petit-déjeuner ; remis avec un mot du Directeur de l'établissement. ○ Donner la possibilité au patient d'exprimer des commentaires libres (boîte à idées). ○ Offrir la possibilité aux patients de participer à l'amélioration continue de leur expérience par : <ul style="list-style-type: none"> ○ la constitution d'un comité patients (avec réunions régulières de patients engagés dans la démarche), et/ou d'un panel d'utilisateurs/focus group, organisés ponctuellement autour d'un thème choisi et réunissant des patients sélectionnés. « Notre panel d'utilisateurs a été recruté via appel à candidatures dans la presse locale, pour recueillir leurs avis et proposer des actions ayant pour but d'améliorer l'organisation et de participer au développement d'une offre adaptée aux besoins des patients et des proches. Ce panel se réunit 3 fois par an selon le déroulé : mise en situation par le biais d'ateliers, de visites ou de présentations animés par des professionnels de la clinique puis débriefing et élaboration, en présence du Directeur de l'ES, des recommandations de modifications / amélioration de la part du panel ». ○ un laboratoire d'expériences et d'innovation : lieu d'échange, de réflexion, d'innovation et d'expérimentation, ouvert aux patients, proches et personnels de santé de l'établissement. Une application maternité y a été développée par les équipes de l'hôpital et les parents, le site internet a été optimisé en intégrant les patients dans la réflexion. 	✓	✓	✓	✓

Pratiques des établissements de santé

Courantes

Avancées

Expérimentales

Succès rapide

Pratiques plus transverses

- Création d'une fonction en charge de l'expérience patient, en très grande proximité avec les patients et leur entourage pour recueillir leur expérience, identifier les points forts et les points d'amélioration, géant l'innovation collaborative (co-construction des solutions pour l'ES) et pouvant être appelée pour désamorcer des tensions entre soignants et patients.

- Mise en place de projet transverse de développement d'une culture hospitalité, basée sur le volontariat des services et soutenue sur plusieurs dimensions (ex : Label Hospitalité de l'AP-HP) :
 - les prestations de services ;
 - l'alimentation ;
 - les activités (culture, détente et mieux être) ;
 - la propreté (tenant compte également du confort et l'environnement) ;
 - le linge ;
 - l'accueil et l'information patient à l'entrée et la sortie ;
 - la qualité de la relation.

