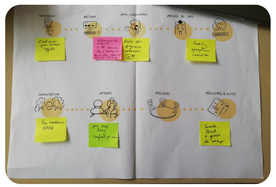
AMÉLIORER LE PARCOURS ET L'ORGANISATION DE LA PRISE EN SOIN EN HDJ NUTRITION DIABÈTE

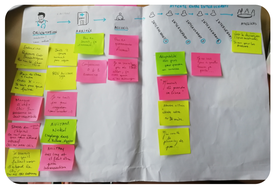
PRÉSENTATION

La Mission IOEP (Innovation Organisationnelle Expérience Patient) a été sollicitée par le Pr. Avignon qui souhaitait analyser et améliorer le parcours des patients en hospitalisation de jour «majorée» suite à la mise en place de cette nouvelle modalité.
L'objectif du projet est d'améliorer et optimiser le parcours de prise en soin des patients, mais aussi les conditions de travail des professionnels au sein de l'HDJ Majoré et de l'HDJ TCA Évaluation localisées dans le même espace.

1 EXPLORER

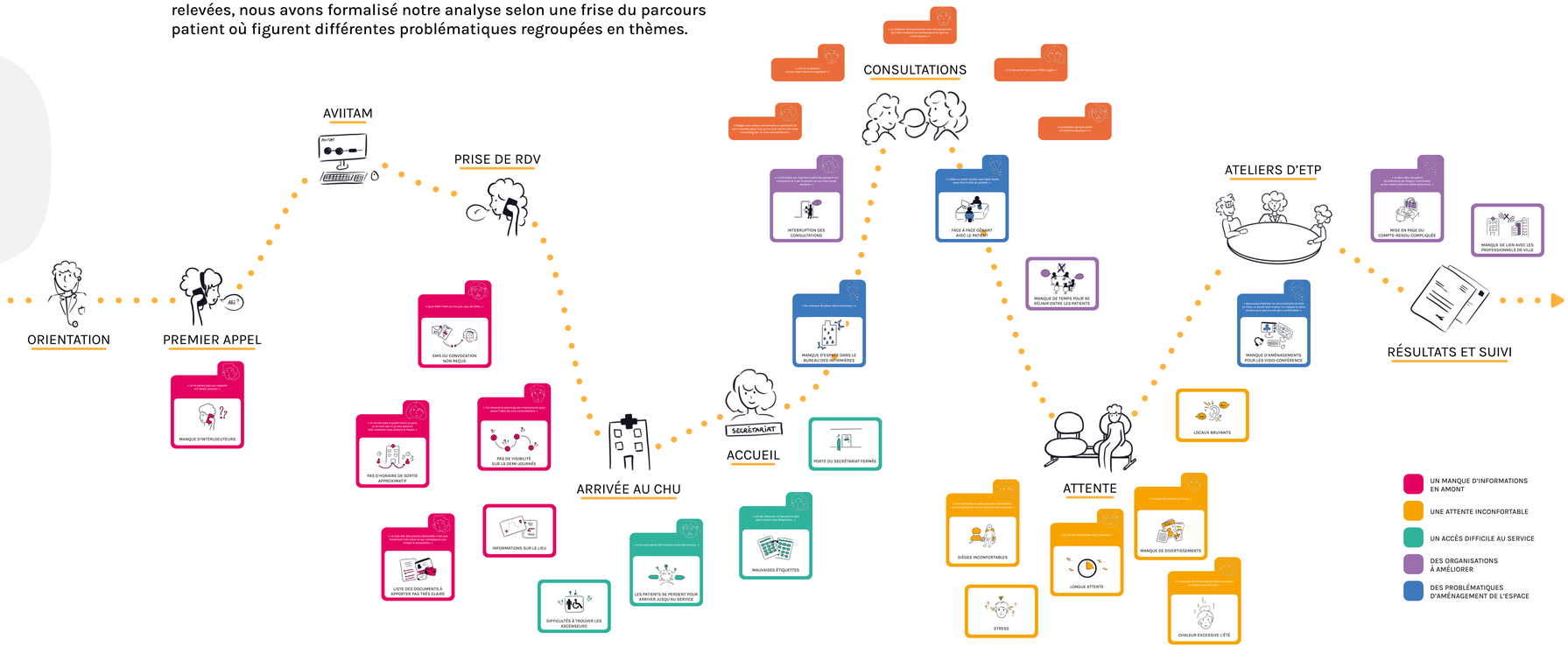
Dans un premier temps, pour amorcer la compréhension globale du parcours, nous avons entamé une phase d'immersion. Pour ce faire, nous avons recueilli l'expérience des professionnels du service et des patients (suivi de prise en soin, fiches d'enquête, entretiens physiques et téléphoniques).





2 ANALYSER

Pour rendre compte de notre immersion et de toutes les problématiques relevées, nous avons formalisé notre analyse selon une frise du parcours patient où figurent différentes problématiques regroupées en thèmes.

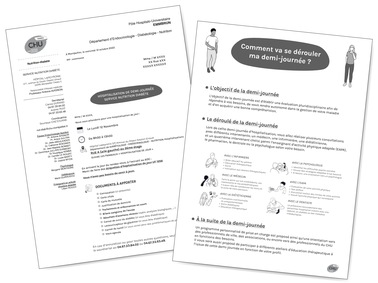


3 IMAGINER

À partir des différentes problématiques identifiées, nous avons pu imaginer des pistes de solutions adaptées à chacune d'entre elles :

UN MANQUE D'INFORMATIONS EN AMONT

Hiérarchiser l'information de la convocation



Assurer la réception du SMS au patient

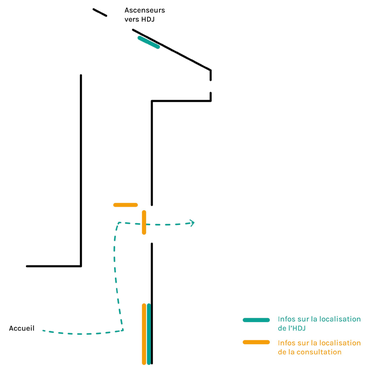
Oubli du RDV par le patient — CAR — SMS non reçu — CAR — Case SMS décochée dans DX Planning — CAR — RDV factice du vendredi avec Soumeya — CAR — Besoin d'un espace pour écrire les infos des patients

Un nouvel emplacement pour les commentaires sur les patients

Pour éviter les rendez-vous factices du vendredi adressés à Soumeya qui empêchent la réception des SMS.

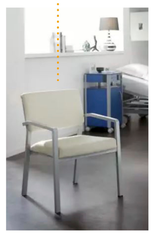
UN ACCÈS DIFFICILE AU SERVICE

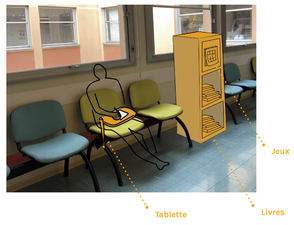
Faciliter l'orientation vers le service



UNE ATTENTE INCONFORTABLE

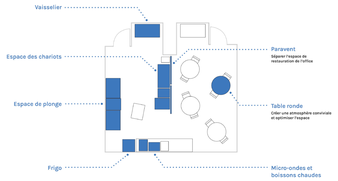
Améliorer le confort de l'attente



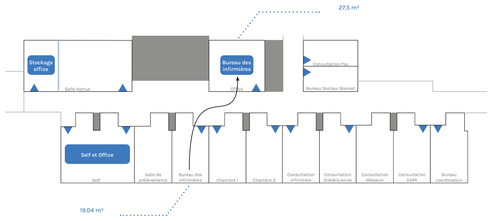


DES PROBLÉMATIQUES D'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE

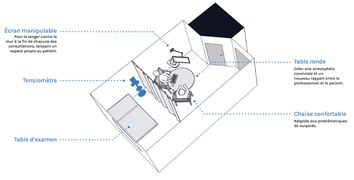
Regrouper le self et l'office



Un bureau plus grand pour les IDE

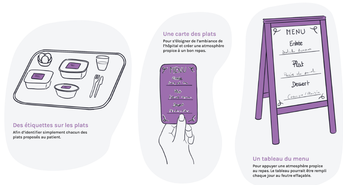


Un nouvel espace de consultation

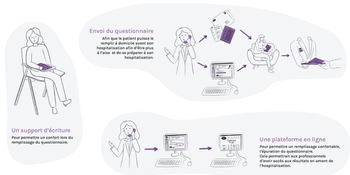


DES ORGANISATIONS À AMÉLIORER

Améliorer la visibilité sur le repas



Faciliter le remplissage du questionnaire



Un support partagé pour les échanges