

# AMÉLIORER LE RESPECT DE L'INTIMITÉ EN CONSULTATION D'UROLOGIE

## CONTEXTE

Suite à des retours négatifs de certains patients sur la question de l'intimité dans ce service, nous avons été sollicitées par le Dr Guillon, référente de la délégation à l'amélioration de la qualité pour ce projet.

## MÉTHODE



Nous avons commencé le projet par une phase d'immersion d'un mois :

- . Observations lors des consultations, des examens et de l'attente
- . Entretiens avec les médecins, infirmières, AS et secrétaires
- . Recueil de l'expérience des patients par des entretiens sur place et au téléphone ainsi que des questionnaires en ligne

Nous avons ensuite organisé un atelier avec les équipes pour présenter les dysfonctionnements observés en lien avec la problématique et des propositions de solutions.

Ensuite, nous avons mis en test les différentes solutions validées par les équipes pour les mettre à l'épreuve des usages. L'objectif est de repenser les solutions qui ne fonctionnent pas et de pérenniser celles qui fonctionnent.

## 1 ÉVITER LA PROMISCUITÉ EN CHAMBRE DE SOINS

De nombreux patients ont exprimé leur gêne d'être nus à côté d'un autre patient, hommes et femmes mélangés, pendant leurs soins dans cette pièce. Nous avons donc cherché une solution pour libérer une pièce supplémentaire afin de séparer ces deux lits.

Pour cela, nous avons expérimenté un regroupement du bureau et la salle de consultation, mais l'espace s'est révélé trop petit à l'usage. Nous avons donc opté pour un bureau en L, permettant de libérer une pièce tout en ayant un espace suffisamment conséquent pour les consultations.

Etat actuel

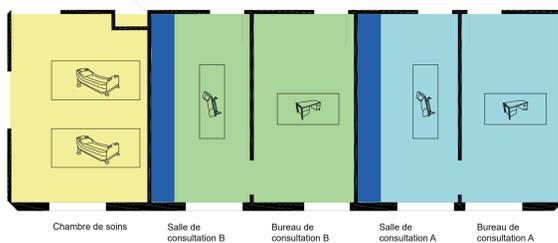
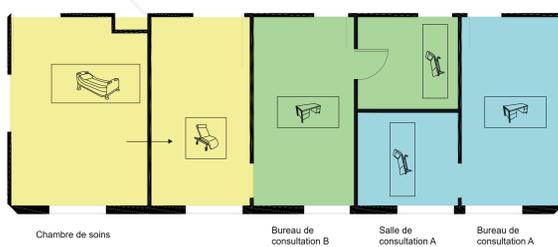


Schéma cible : bureau en L



## 2 EMPÊCHER LES INTURSIONS D'AUTRES PATIENTS

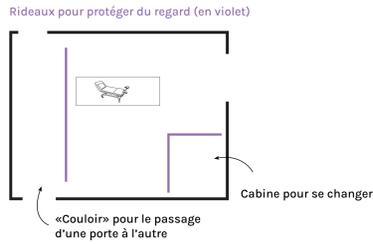
La salle d'examen servant également de bureau aux infirmières, de nombreux patients entrent sans frapper. Le patient attendant son examen est donc exposé à la vue de tous et à l'appréhension qu'une nouvelle personne entre.

Nous avons donc installé une signalétique au mur et au sol pour indiquer l'espace d'attente des infirmières. Le test a été très concluant.



### 3 PROTÉGER DU REGARD

La plupart des patients ressentent une rupture d'intimité dans la salle d'examen où différentes personnes sont susceptibles de passer : patients, soignants, médecins, cadres... Nous avons donc installé des rideaux pour protéger le patient du regard pendant qu'il se déshabille, qu'il attend le médecin et pendant son examen. Le test ayant été concluant, nous avons décidé de le pérenniser en faisant installer des rideaux anti-bactériens.



### 4 TRAVAILLER LA LUMIÈRE

En salle d'examen, la lumière forte du plafonnier contribue à la sensation de malaise du patient, qui se sent exposé à la vue de tous. Nous avons donc installé une lampe d'appoint sur le bureau des infirmières pour leur permettre d'allumer le néon au mur, dont la lumière est moins intense, plutôt que le plafonnier.

Cette lumière a un effet apaisant pour le patient, mais les infirmières manquent de luminosité côté bureau. Nous allons donc travailler sur une lumière plus intense, mais toujours chaleureuse du côté du bureau infirmier.

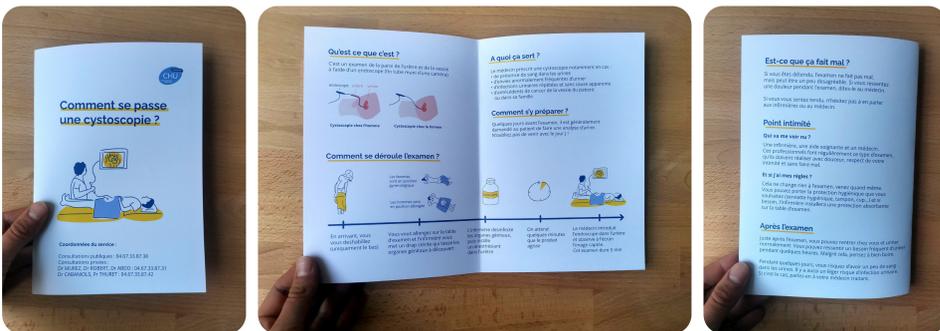


Avant : plafonnier - lumière forte

Après : néon - lumière douce

### 5 INFORMER LE PATIENT SUR SON EXAMEN

D'après notre recueil de l'expérience patient, il ressort que la plupart d'entre eux manquent d'information sur la manière dont va se dérouler leur examen, particulièrement concernant les questions intimes qu'ils n'osent pas poser au médecin. Nous avons donc conçu un livret à destination du patient pour lui expliquer le déroulé de son examen.



### 6 AXES EN COURS

#### RÉGULER L'AFFLUENCE

La répartition inégale des examens au cours de la semaine implique des jours de forte affluence qui contribuent au sentiment d'insécurité du patient (s'il y a du monde dans les couloirs, peur que quelqu'un rentre pendant l'examen). Pour une meilleure répartition des examens dans la semaine, nous avons travaillé avec les secrétaires pour faire apparaître le planning de tous les médecins en même temps sur DX Planning.

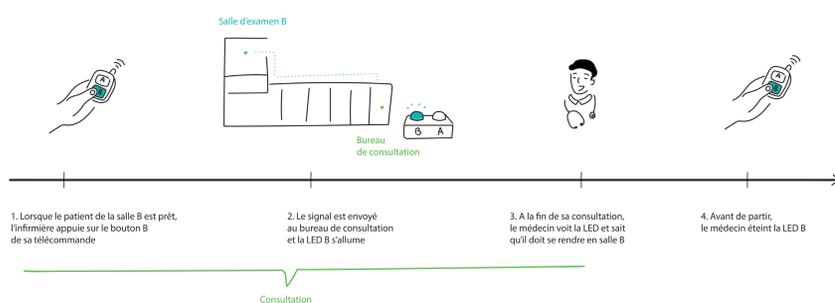


#### DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION À DISTANCE

Lorsque le patient est prêt à être examiné, les infirmières appellent le médecin pour qu'il vienne à la fin de la consultation, mais cela pose différents problèmes :



Solution en cours de test :



1. Lorsque le patient de la salle B est prêt, l'infirmière appuie sur le bouton B de sa télécommande
2. Le signal est envoyé au bureau de consultation et la LED B s'allume
3. A la fin de sa consultation, le médecin voit la LED et sait qu'il doit se rendre en salle B
4. Avant de partir, le médecin éteint la LED B