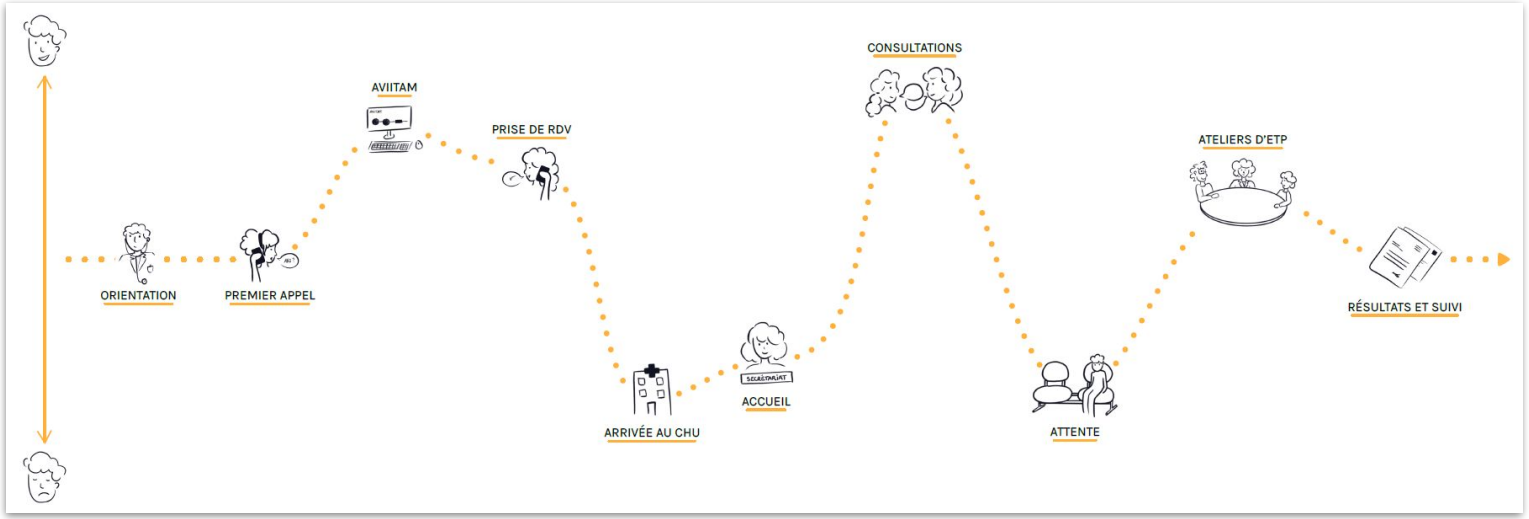
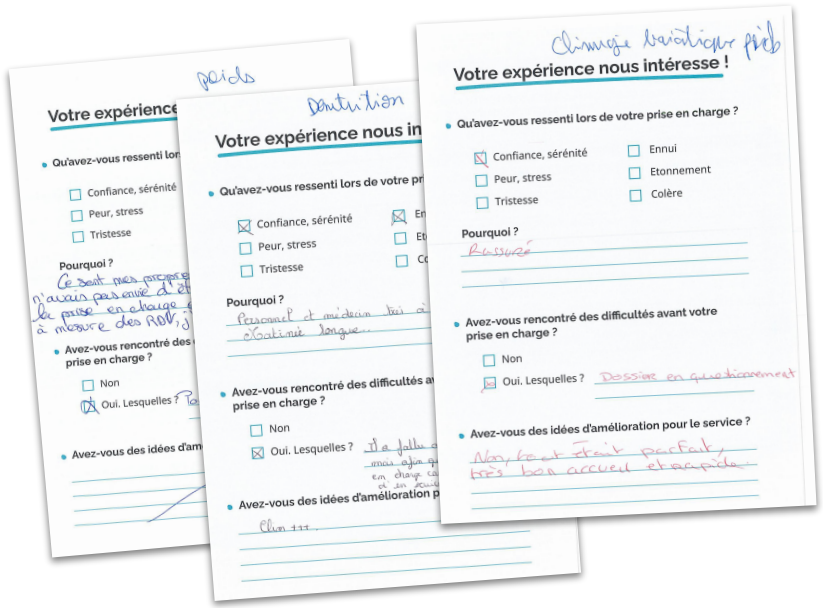
HDJ nutrition-diabète

L'immersion sur le terrain (partie 1/4)







Service : HDJ pluri-pro nutrition-diabète et TCA

Objectif du projet :
Améliorer et fluidifier le parcours patients lors de leur venue en hôpital de jour

Contexte :
Les patients viennent pour une demi-journée et rencontrent différents professionnels selon leurs besoins. Cependant, le parcours de soins n'est pas toujours clair pour eux, ce qui peut générer de l'appréhension.

Démarche :
- **Immersion** dans le service (observations, échanges avec patients et pros, questionnaire…)
- **Atelier de conception collaboratives** avec les équipes pour confirmer les axes d'amélioration identifiés et valider les pistes de solutions proposées
- **Test** des solutions et évaluations
- **Déploiement** des solutions qui fonctionnent

Résultats :
L'identification de 3 problématiques existantes :
1. manque d'information des patients
2. espaces de consultations inhospitaliers et peu propices à la relation soignant/soigné
3. absence d'un espace pour les repas thérapeutiques

HDJ nutrition-diabète

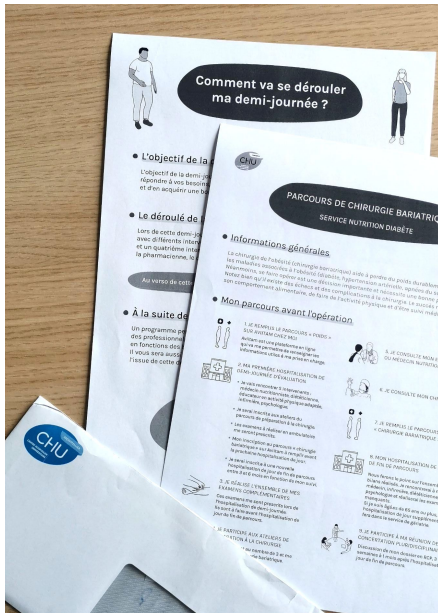
L'amélioration de l'information des patients sur leur problématique de santé, le déroulé de leur prise en soin, et l'accès aux lieux (partie 2/4)











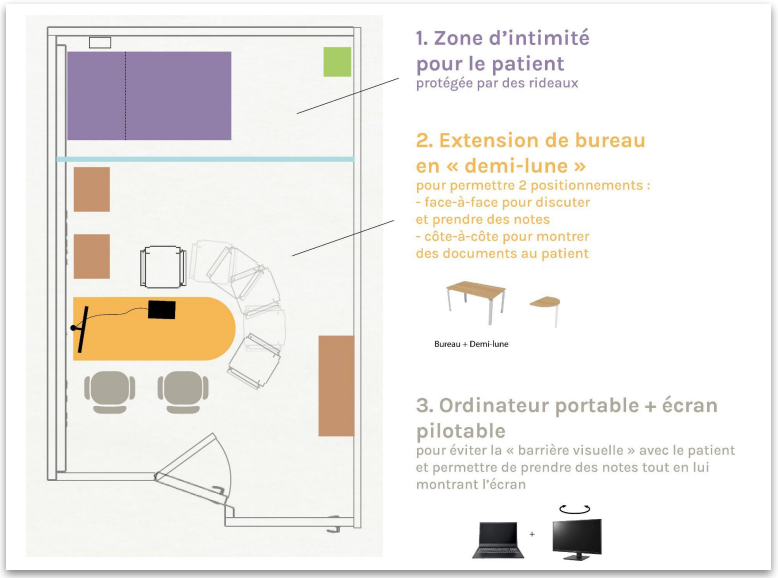
Résultats :

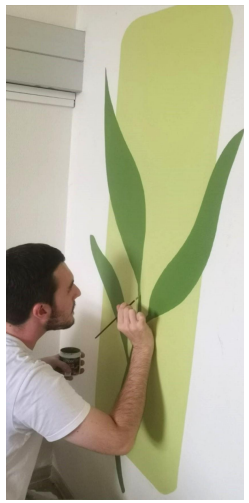
1. Production de vignettes de présentation des professionnels sur les portes des bureaux
2. Production d'un outils d'éducation thérapeutique pour la diététicienne
3. Installation d'une signalétique pour aider les patients à s'orienter
4. Production d'une frise parcours affichée en salle d'attente
5. Mise en place d'une nouvelle convocation envoyée par courrier à l'avance pour détailler le déroulé du parcours

HDJ nutrition-diabète

Aménagement d'un espace de consultation (partie 3/4)







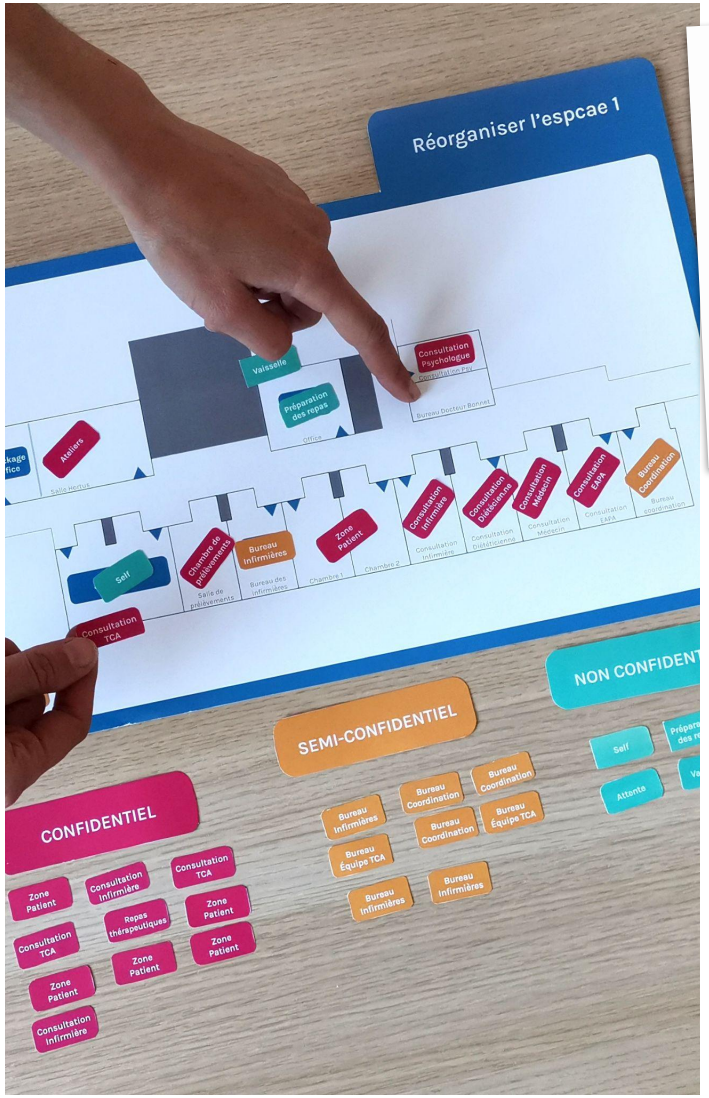


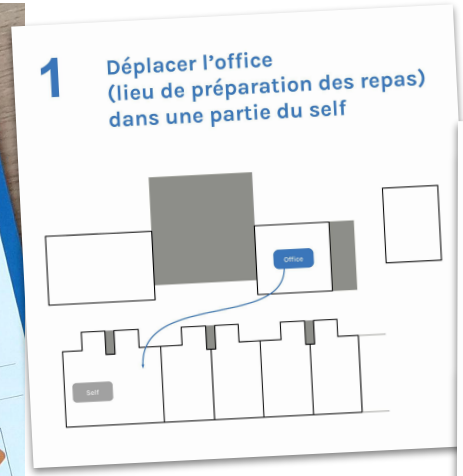
Résultats :

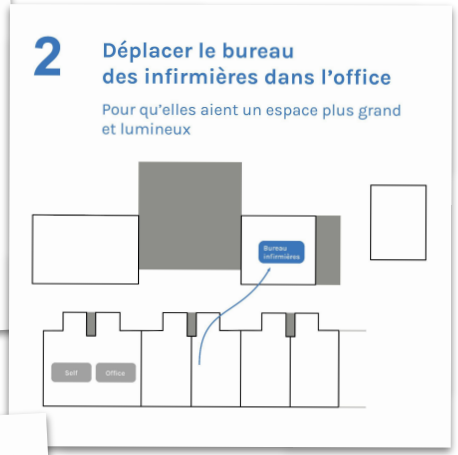
1. Peinture de fresques et ajout d'éclairages d'appoint pour créer une atmosphère chaleureuse, domestique et apaisante
2. Création d'une identité propre à chacun des 5 espaces où passe le patient pour casser la monotonie des consultations successives
3. Réaménagement de l'espace pour améliorer la relation soignant-soigné : la forme du bureau et l'écran pivotable permettent au soignant de passer d'une position "face-à-face" à "côte à côte" avec le patient en fonction du besoin
4. Création d'une zone d'intimité protégée par un rideau pour préserver l'intimité du patient en cas d'ouverture de la porte sur le couloir

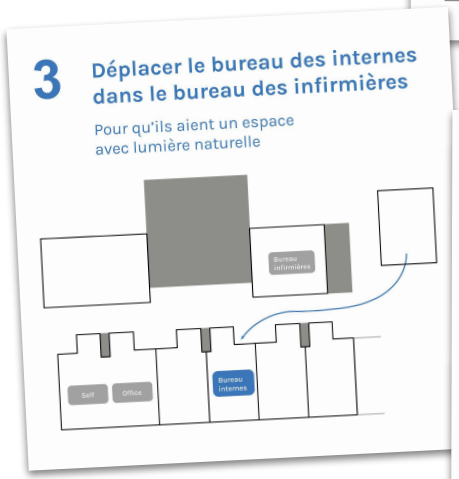
HDJ nutrition-diabète

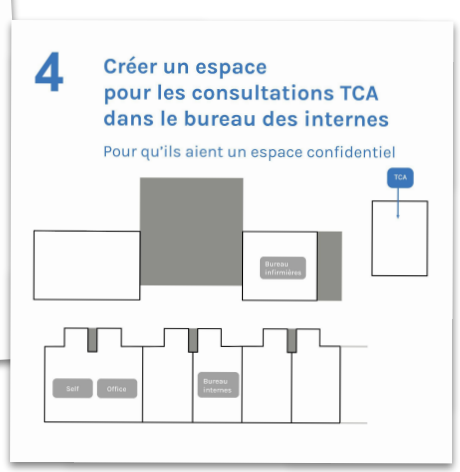
La réorganisation des espaces dans le service (partie 4/4)











Résultats :

1. Mise en place d'un espace adapté aux patients avec des TCA pour qu'ils puissent faire leur repas therapeutiques
2. Amélioration de l'espace de travail des IDE et internes