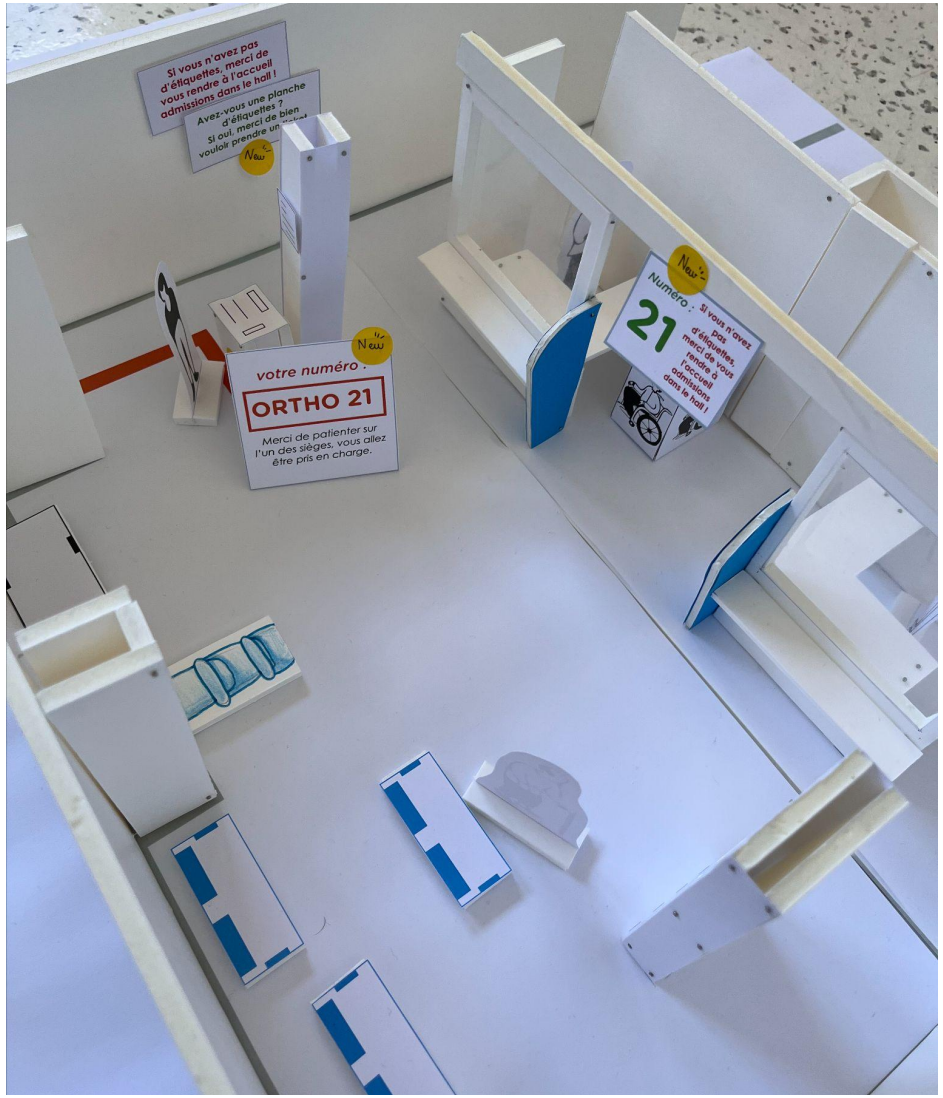
Améliorer le parcours du patient en consultation d'orthopédie







Service : Consultations chirurgie de orthopédique adulte

Contexte :
Parcours patient complexe : attentes fréquentes, incohérences, allers-retours inutiles, confusions et manque d'hospitalité et de confidentialité

Objectif :
Fluidifier les parcours, améliorer l'expérience des patients et faciliter l'organisation du travail des équipes

Démarche :
- Immersion dans le service
- Temps de travail avec les cadres pour stabiliser la proposition
- Temps collectif avec les équipes pour valider
- Tests in situ puis itérations pour les améliorer

Résultats :
- Réorganisation de l'accueil
- Mise en place d'une nouvelle signalétique
- Réorganisation des espaces
- Mise en place d'une organisation pour anticiper les flux vers la radiologie
- Nouvelle organisation de la passation des étiquettes pour renforcer la confidentialité