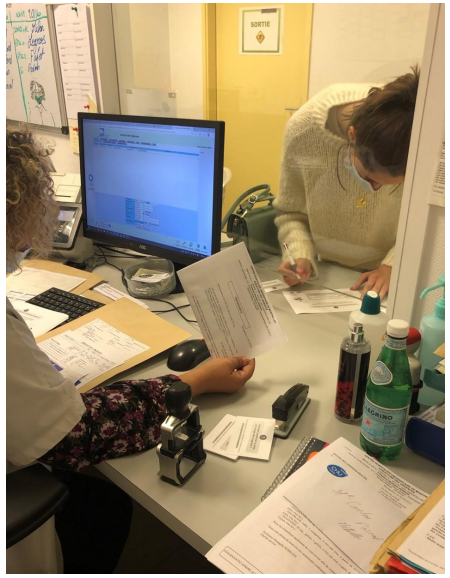
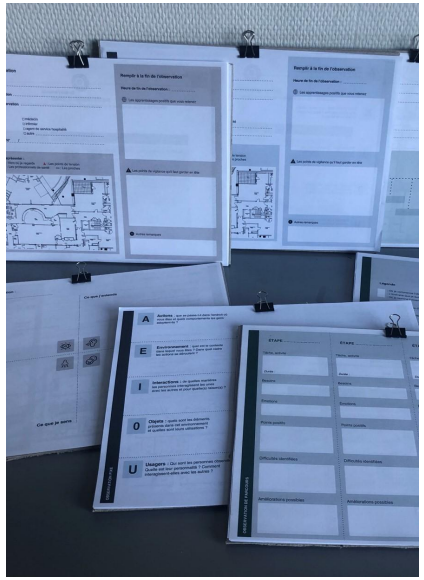
L’admission aux urgences

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

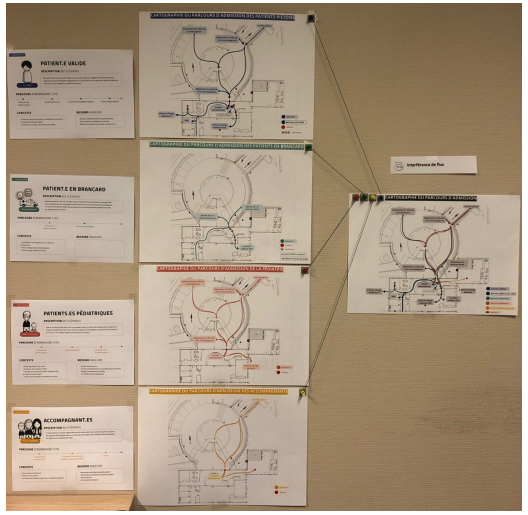












Service : Urgences adultes

Objectif du projet :
Identifier les problématiques rencontrées par les patients et leurs proches lors de l’admission aux urgences

Contexte :
Déclenchement d’une F3SCT d’une admission à risque pour les patients

Démarche :
3 mois d’immersion dans le service, résidence, visites commentées, observations, co-observation, enquêtes de sorties, questionnaire numérique, échanges cartographiques

Résultats :
L’identification de 5 problématiques existantes :

1. Interférences des différents flux de parcours patients
2. Manque d’information des patients et des proches
3. Inadéquation des espaces entre leur usage théorique et leur usage réel
4. Manque d’intimité et de confidentialité sonore et visuelle
5. Difficulté à se repérer dans l’espace en autonomie

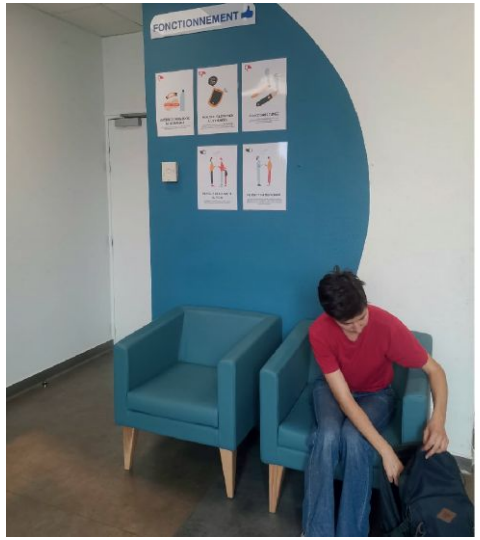
L’admission aux urgences

Les conditions d’attente des patients et de leurs proches (partie 2/4)











Démarche :
Conception centrée usagers de solutions à partir des résultats de l’immersion et mise en test de prototypes fonctionnels pour valider/invalider les solutions d’amélioration

Résultats :

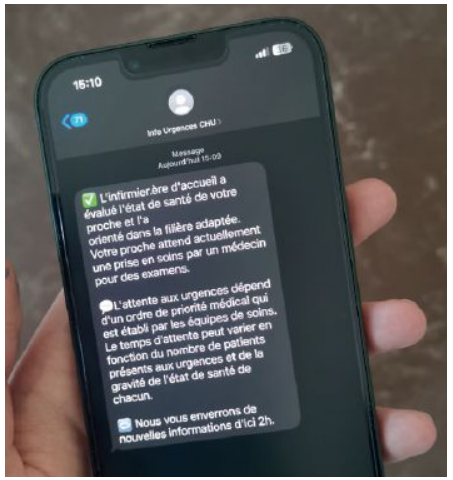
1. Mise en place d’assises adaptées pour une attente de longue durée (maintenu post test)
2. Mise à disposition de services : recharge de téléphone, lecture, eau, activités… (arrêté post test)
3. Mise en place d’une ambiance chaleureuse colorées (maintenu post test)
4. Mise en place d’une ambiance acoustique (arrêté après le test)
5. Disposition d’une information ituée et classifiée
6. Création d’une vulgarisation du parcours patient représentée visuellement (maintenu post test)

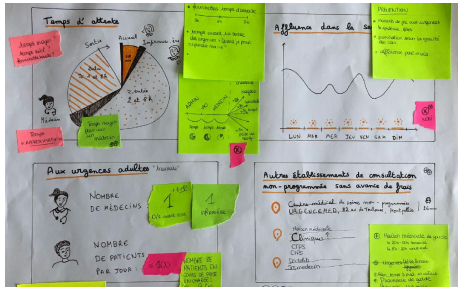
L’admission aux urgences

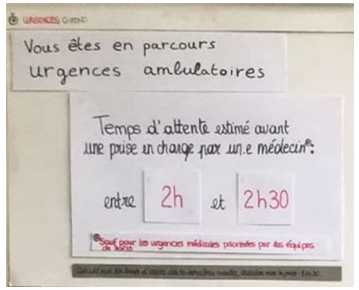
L’information des patients et de leurs proches pendant l’attente (partie 3/4)



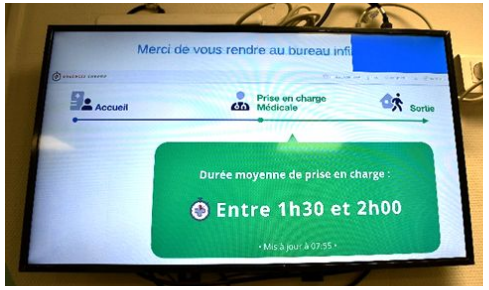












Démarche :

Ateliers collaboratifs répétés avec les professionnels et conception en immersion avec les patients et leurs proches jusqu’à aboutir à des prototypes testables

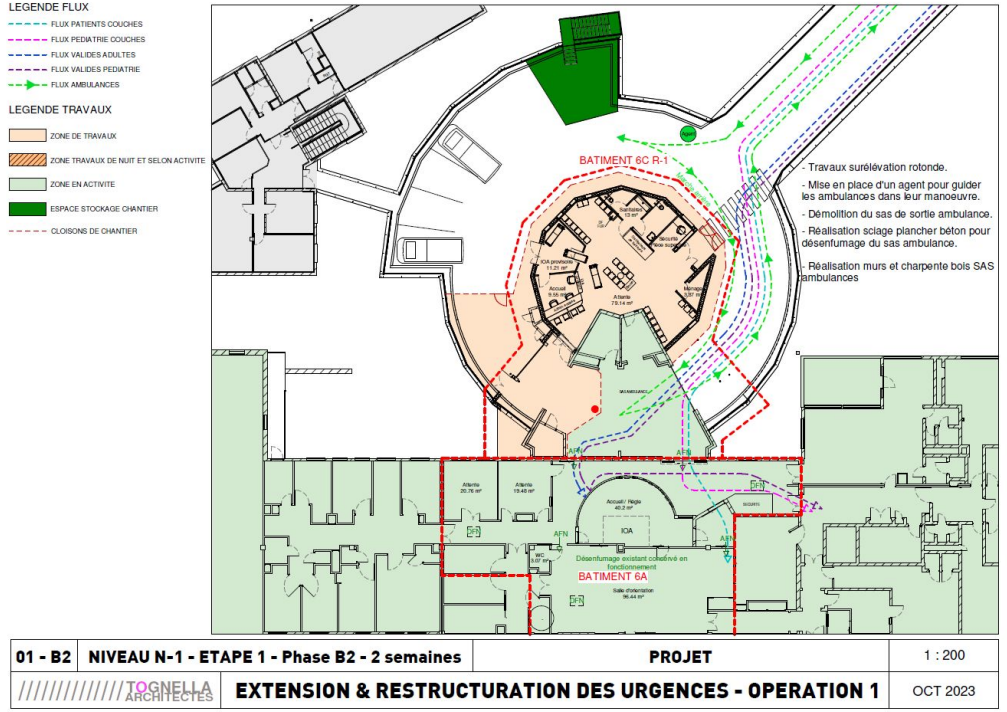
Résultats :

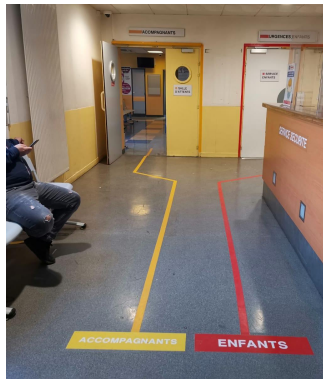
1. Achat et paramétrage d’une solution numérique existante (Urgences Chrono) qui calcule et rend visible les délais d’attente avant et pendant le parcours aux urgences (et autres informations…)
2. Développement d’un nouveau système d’information numérique qui envoi des notifications sms aux patients et à leur proche lors de l'évolution des prises en soins en temps réel (non abouti)

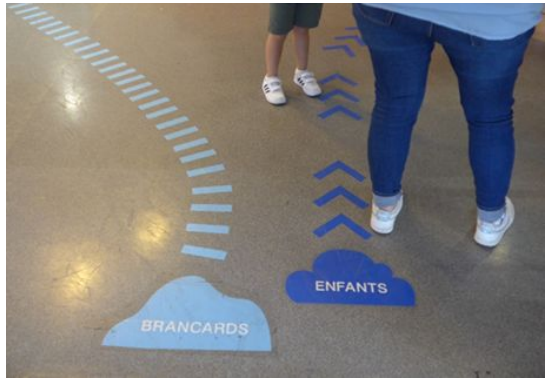
L’admission aux urgences

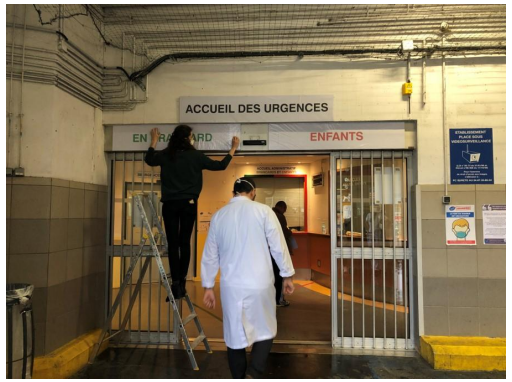
La réorganisation des flux de parcours patients (partie 4/4)













Démarche :

Atelier de conception collaborative avec les professionnels, conception d’un scénario évolutif d’organisation et itérations sur le terrain. Conception centrée usager pour la signalétique

Résultats :

1. Validation d’un projet d’évolution de l’organisation de l’admission
2. Séparation de l’admission des patients en fonction des filières de soins
3. Mise en place d’un accueil paramédical de première intention (et non administratif)
4. Production d’une signalétique qui appui l’organisation de l’admission
5. Construction d’une couverture architecturale de la rotonde pour sécuriser l’admission et agrandir l’espace
6. Inversement du sens de circulation des VSAV