



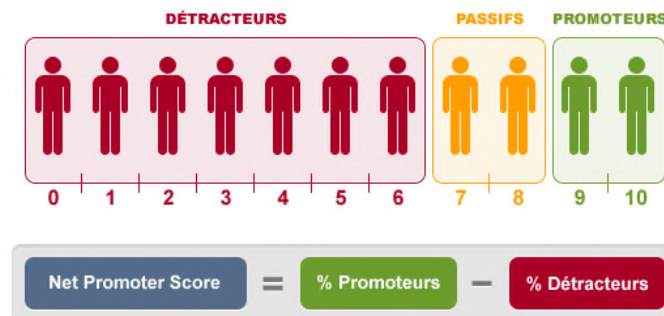
Groupe hospitalier
Paris Saint-Joseph

L'implication des patients dans l'organisation de l'hôpital : LES FOCUS GROUP

**Conférence « l'expérience patient : une nouvelle coopération à inventer »
21 octobre 2019**

La satisfaction du patient : une priorité

- La qualité perçue par le patient est la pierre angulaire du dispositif d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'hôpital
- L'indice de confiance des patients est un indicateur demandé par le conseil d'administration, suivi mensuellement au global hôpital, par pôle et par service. Le résultat impacte la prime d'intéressement des salariés.



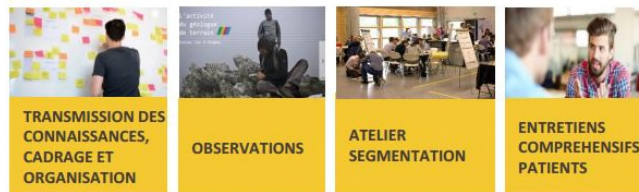
Objectifs du projet initial

Enrichir en chirurgie ambulatoire, aux Urgences et en consultations, des parcours conçus **AVEC** les patients **ET** les équipes de l'hôpital pour répondre aux besoins et aux préférences des patients et de leurs accompagnants.

Démarche du projet initial

VISION GLOBALE

PHASE 1 - SEGMENTATION ET EXPLORATION



PHASE 2 - SYNTHÈSE, FOCUS ET PROTOTYPAGE



PHASE 3 - ATELIERS DE CODESIGN



PHASE 4 - RESTITUTION FINALE ET VALIDATION



Actions à moyen terme

- Accueil en consultation
 - créer des parcours modulables en fonction des typologies de patients,
 - plages horaires dédiées aux personnes actives
 - Modalité de prépaiement
 - Tester des bornes de paiement
- Améliorer le dialogue avec le patient:
 - fluidifier l'information entre soignants : « se passer le relais », assurer la continuité aux yeux du patient,
 - Standardiser l'information à communiquer aux patients (fiches types) au moment clé du parcours
 - Clarifier le rôle des soignants auprès des patients « qui fait quoi » (agent d'accueil aux urgences, IOA, brancardiers, internes/externes)
- Développer l'approche service
 - développer les compétences d'accueil et de pédagogie des équipes.
 - valoriser le métier d'infirmière : UCA et urgences
 - Stabiliser les équipes
- Créer des ambiances adaptées
 - Respect confidentialité et intimité
 - Salles d'attente , UCA, Urgences

L'expérience patient au GHP SJ – étape 2

- Prendre en compte le vécu du patient pour améliorer le fonctionnement de l'hôpital
- Les projets focus groups menés :
 - Prise en charge aux urgences
 - Prise en charge en unité de chirurgie ambulatoire
 - Prise en charge en hôpital de jour d'oncologie
 - Le confort hôtelier en diabétologie et en maternité
 - La digitalisation de l'accueil

Méthode du focus group

- Méthode qualitative de recueil de données basée sur un entretien de groupe avec un animateur et des observateurs, Le but est de collecter des informations sur un nombre limitée de questions définies à l'avance.
- Les étapes
 - Définition d'un échantillon représentatif de patients
 - Elaboration d'un questionnaire quantitatif
 - Elaboration du guide d'entretien qualitatif
 - Organisation logistique du groupe :
 - Phoning pour recruter le nombre défini (6 à 8)
 - Posters sur le thème choisi avec présentation des résultats de l'enquête quantitative
 - Choix d'un animateur neutre et des observateurs
 - Transcription des verbatim et analyse des données
 - Présentation des résultats
 - Identification des actions d'amélioration

Exemple de focus groupe

Prise en charge du patient en unité de chirurgie ambulatoire

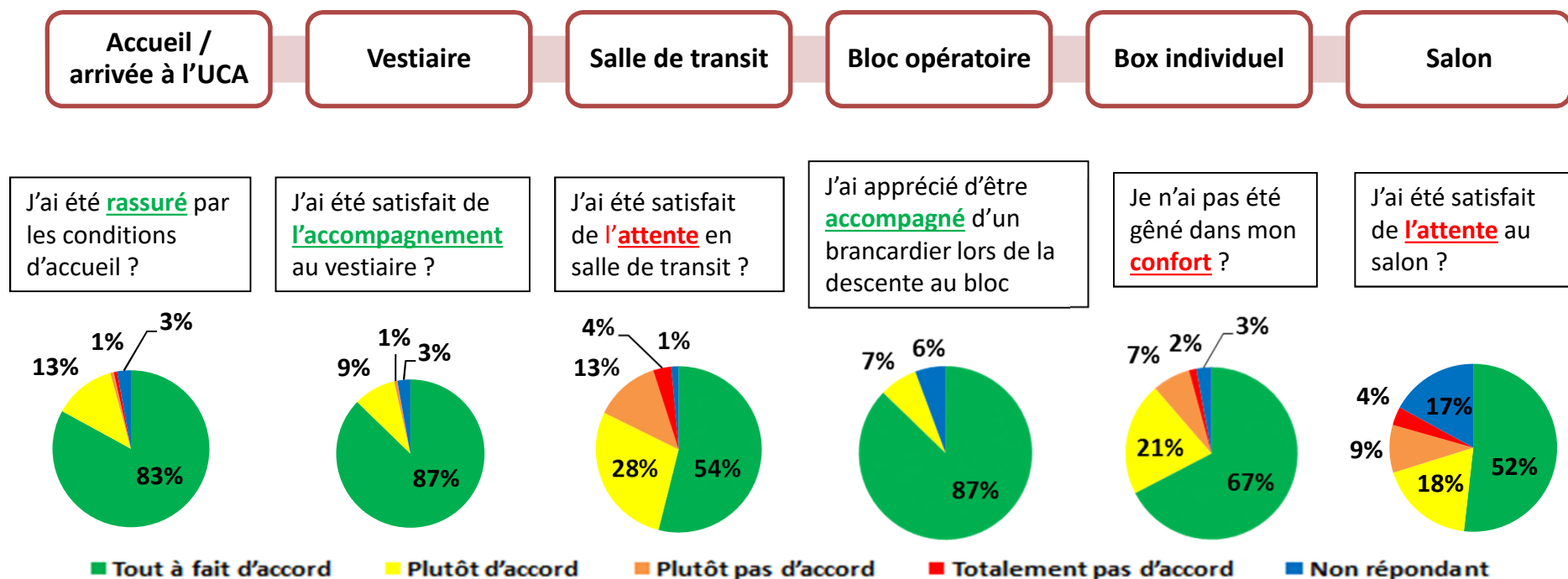
Objectifs du projet

- 1) Obtenir le partage de l'**expérience patient** en unité de chirurgie ambulatoire (UCA) par l'obtention de données quantitatives et qualitatives.
- 2) Proposer des solutions, des axes d'amélioration pour répondre aux besoins et aux préférences des patients et de leurs accompagnants.

Démarche du projet

1) Obtention de données quantitatives	2) Obtention de données qualitatives	3) Restitution et traitement des données
<ol style="list-style-type: none">1) Conception d'un questionnaire de satisfaction dédié au parcours de l'UCA2) Interrogation de 141 patients au salon de l'UCA avant la sortie <p>Supports : papier/tablette</p>	<ol style="list-style-type: none">1) Détermination de profils de patients types par segmentation de la patientèle (âge, acte chirurgical et situation géographique)2) Contact et invitation des patients (<i>phoning</i>)3) Animation d'un focus group de 2h en présence de la Junior Entreprise ESSEC pour une réflexion autour de l'UCA.	<p>Analyse et proposition de plan d'actions en fonction des recommandations patients</p>

Résultats de l'étude quantitative



Lien avec l'étude qualitative

Calcul du Net Promoter Score suite au Focus Group du 11/10/17 :

-> Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez vous l'UCA de l'Hôpital Saint Joseph ?

Résultat : 57
(7 patients)

« C'était plus efficace il y a 8 ans »
 « L'attente globale est trop longue »
 « On est mal installés dans le salon »
 « J'avais faim dans le box individuel »

Guide d'entretien du focus groupe

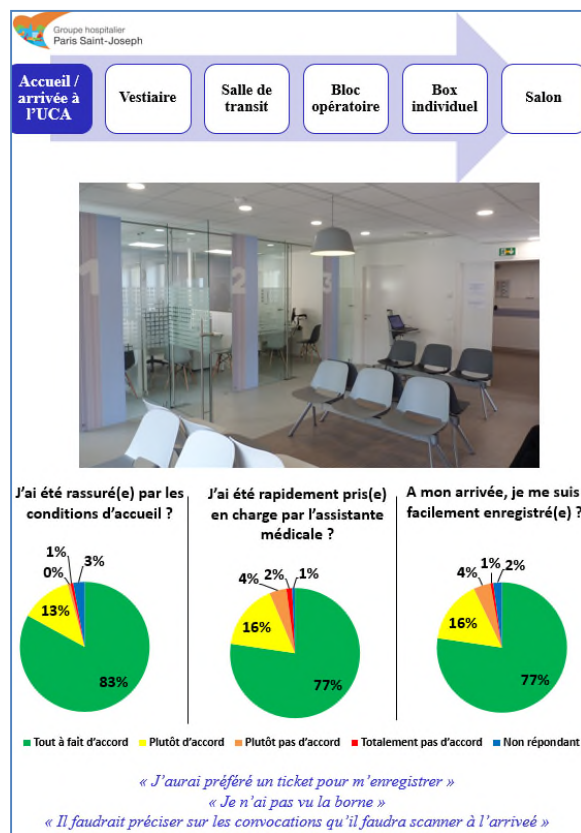
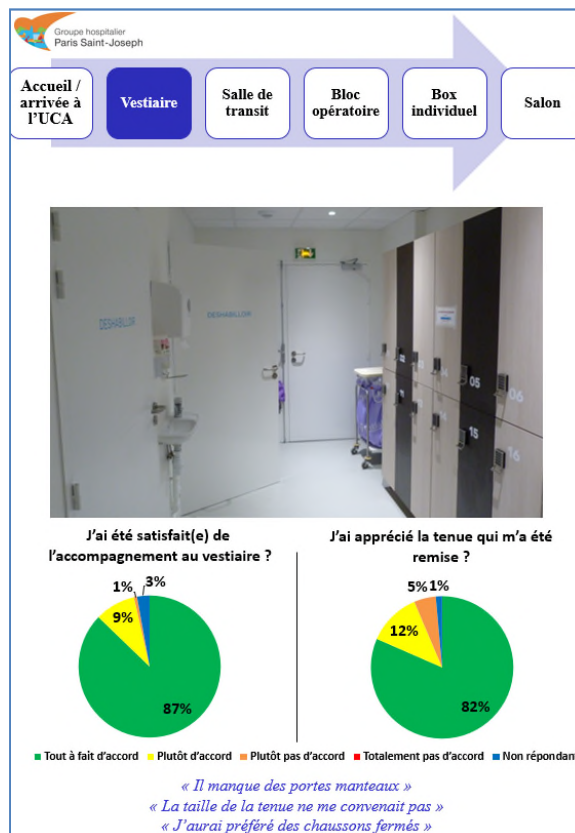
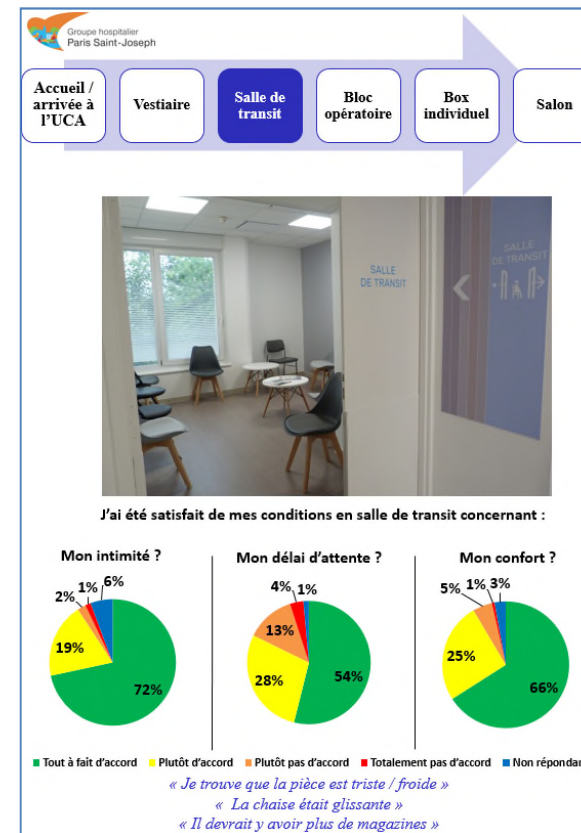


Durée	Thème	Support
5 min	Préambule	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation des participants dans la salle. ▪ Les participants écrivent leur prénom sur un carton qu'ils posent devant eux. 	<i>Feuilles cartonnées et stylos</i>
10 min	Introduction	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation de l'animateur et des éventuels spectateurs (<i>nom, prénom</i>), ▪ Remerciements pour la présence des participants, ▪ Rappel des objectifs de la réunion/ordre du jour, ▪ Règles de fonctionnement et rôles : spontanéité, sincérité, écoute et respect des autres, pas de jugement ni par les animateurs ni par les autres participants, parler à haute et intelligible voix, enregistrement audio et vidéo de la discussion, pas de téléphone portable, ▪ Présentation des participants (<i>tour de table</i>), ▪ Présentation des différentes étapes du passeport ambulatoire et demande par quelle étape les participants souhaitent commencer. 	<i>Feuilles cartonnées et stylos</i>

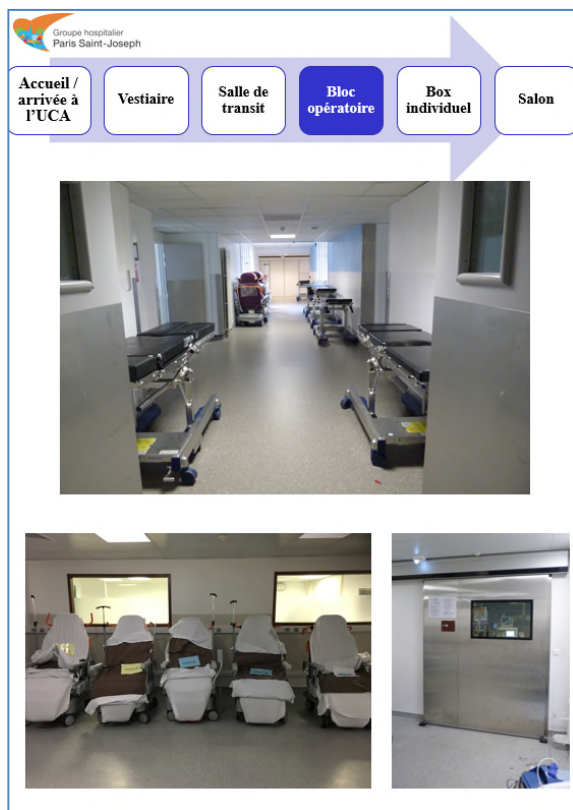
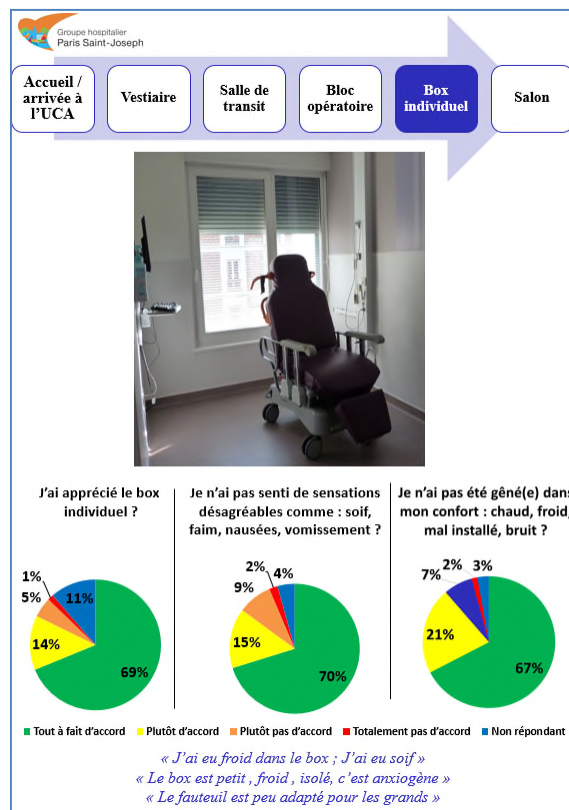
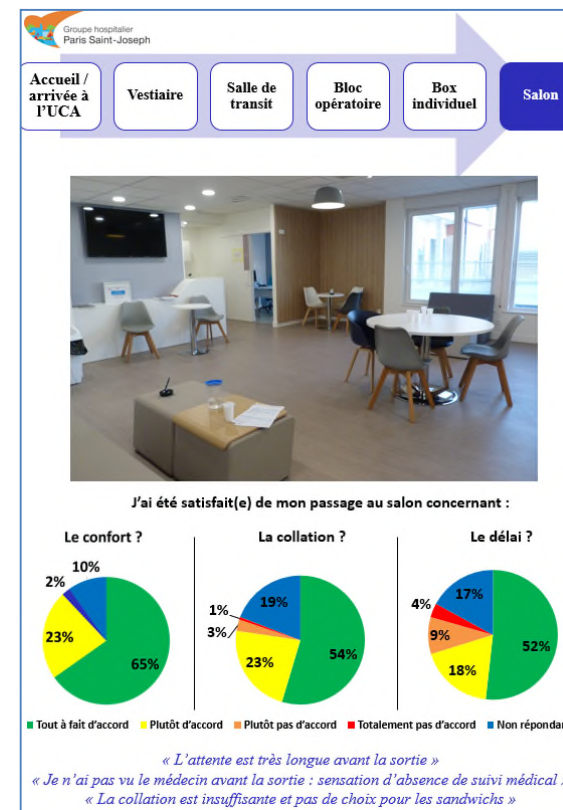


Durée	Axes de réflexion	Relances
25 min	En amont du séjour à l'Unité de Chirurgie Ambulatoire	
	<ul style="list-style-type: none"> Avez-vous bien reçu l'ensemble des informations nécessaire à votre arrivée ? Êtes-vous satisfait de cette phase en amont de votre séjour ? 	<ul style="list-style-type: none"> Avez-vous reçu un SMS de rappel ? Avez-vous reçu par un mail contenant l'heure de votre passage ? Avez-vous reçu les bonnes indication sur le régime alimentaire ? Avez-vous reçu les consignes préopératoires (jeune, hygiène, etc.) ? Vous êtes-vous senti serein(e) avant votre opération ? Présentation du passeport ambulatoire de plusieurs hôpitaux et comparaison. Quel(s) point(s) sont à améliorer ? Préférez-vous recevoir un rappel autrement que par SMS ou mail ? Souhaiteriez-vous que l'hôpital prévienne une autre personne également ? Souhaiteriez-vous recevoir les consignes préopératoires directement par téléphone ? Comment mieux personnaliser l'accompagnement durant cette phase en amont du séjour ?

Posters présentés au groupe de patients 1/2



Posters présentés au groupe de patients 2/2



Le focus group en images



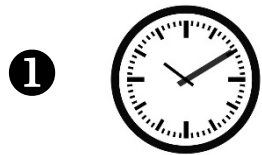
Comment s'est déroulée votre
attente avant l'opération ?

« Le fait de
ne pas avoir
la notion du
temps m'a
gêné. »

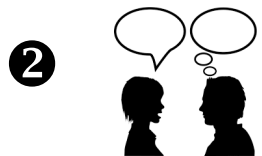


Conclusions et recommandations suite au Focus Group

Points à retenir sur le parcours patient en Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)



Le principal **point d'insatisfaction** est le **temps d'attente** lors des différentes étapes du parcours en UCA. Etaler les heures de convocation pour mieux étaler les heures d'attente serait une solution selon certains patients. Il serait bien aussi d'installer des horloges tout au long du parcours afin de donner des repères temporels aux patients.



L'hôpital gagnerait à être plus **transparent** envers ses patients concernant le programme de la journée d'opération en UCA et les différents temps d'attente. Le personnel devrait être en mesure de répondre convenablement à l'ensemble des patients anxieux sur le **déroulé de la prise en charge**.



Il faudrait une meilleure **prise en compte des besoins spécifiques** des patients. Ces derniers devraient pouvoir signaler tout problème ou besoin pour leur séjour en UCA et le personnel intervenant sur le parcours devrait avoir accès à ces informations afin de **faciliter la vie du patient** (besoin d'un brancardier, aide pour les vestiaires, etc.)



Le **confort** des patients lors du séjour doit être amélioré (attente à la sortie des vestiaires, salle de transit, descente au bloc, mobilier du salon) mais également le confort des patients en **gestion post opératoire** avec un meilleur suivi attentif de l'évolution du patient.

Actions à moyen terme

- **Modification du passeport ambulatoire**

- Ajouter le numéro des assistantes médicales de l'UCA pour permettre aux patients de prévenir en cas de retards ou d'annulations et intégrer une boîte vocale pour qu'ils puissent laisser un message
- Préciser qu'il faudra s'enregistrer sur la borne en arrivant
- Préciser que les patients peuvent emmener leur téléphone ou de quoi s'occuper (lecture)
- Expliquer l'évolution des conditions d'hygiène (vidéo expliquant la suppression des douches à la Bétadine)

- **Borne d'enregistrement**

- Signaler la borne avec une affiche dans la salle d'attente
- Agrandir la taille de la police pour une meilleure visibilité

- **Confort**

- Equipement des vestiaires (porte manteau, chaises, banc...)
- Laisser la possibilité aux patients de garder leur téléphone, mots croisés, livres... en salle de transit puis les mettre dans la pochette orange pour emmener au bloc
- Aménagement d'une salle d'attente dédiée au bloc opératoire
- Modification du mobilier du salon (fauteuils plus confortables, prises pour chargement téléphone...)

Actions à moyen terme

• Information

- Récolter les informations pour les patients qui ont besoin d'aide pour y avoir accès tout au long du parcours
- -> Au moment de l'accompagnement au vestiaire, demander au patient s'il a besoin d'aide pour se déshabiller (aide soignante) ou autoriser l'accompagnant à rester avec le patient jusqu'à la sortie du vestiaire
- Définir avec les brancardiers les informations qu'ils doivent donner aux patients lors de la descente au bloc
- Création d'un affichage dans les box individuels expliquant la suite du déroulement du programme
- Création de mini-films décrivant le parcours du patient en Chirurgie ambulatoire mis à disposition [sur le site internet](#)

• Hygiène

- Retirer les magazines en salle de transit
- Installation de solution hydro alcoolique dans la salle de transit

• Attente/gestion du temps

- Installation d'horloges
- Informer le patient sur son programme de la journée en amont et lui donner un temps de présence estimé par acte sur le SMS reçu à J-1

En conclusion

- Points positifs de la démarche
 - Actions concrètes et porteuses de valeurs ajoutées pour le patient
 - Démarche collaborative - Prise de conscience pour les professionnels du regard patient sur l'organisation
 - Méthode permettant d'obtenir des résultats dans un délai de trois mois
- Limites de la méthode
 - Logistique chronophage (phoning)