

DOSSIER DE PRESSE

Espace design santé

Déploiement d'un projet d'information et d'éducation
sur le plateau de consultations de l'hôpital cardiologique - Hôpital Haut-Lévêque
dédié à l'amélioration de l'expérience patient



Direction de la communication et de la culture du CHU de Bordeaux – Tél. 05 56 79 61 14

Julie Raude – Directrice de la communication et de la culture, Tel. 07 86 65 79 61 julie.raude@chu-bordeaux.fr

Caroline Péret – Chargée de projet, responsable médias – Tél. 06 27 43 46 75 caroline.peret@chu-bordeaux.fr

Le 14 mars 2023

I. GENESE DU PROJET MENE AU CHU DE BORDEAUX

Le projet d'espace design santé a été déployé au sein de l'hôpital cardiologique, sur le plateau de consultations, à l'hôpital Haut-Lévêque (Pessac).

Tout a commencé lors du 1^{er} confinement où les patients venaient en cardiologie pour le suivi de leur maladie chronique. Dans ce contexte très particulier, certains constats ont été faits sur l'accueil des patients, la difficulté pour eux d'avoir des repères précis et rassurants.

C'est le Dr Marianne Lafitte, responsable de l'UTEP (Unité Transversale d'Education Thérapeutique), Angélique Doussine, cadre de santé - consultations et échographies cardiaques, et le Pr Stéphane Lafitte, cardiologue, qui sont à l'origine de ce projet.

Un étudiant en dernière année de design à l'Université de Bordeaux (Antonin Gauthier) a alors été sollicité pour réfléchir à l'expérience patient et proposer des solutions.

« On s'est mis à travailler sur site à un moment où on sentait qu'il y avait des changements à opérer » Dr Marianne Lafitte

Le rez-de-chaussée de l'hôpital cardiologique est donc devenu le terrain d'étude d'Antonin Gauthier qui a produit un travail universitaire.

« Ce fût l'occasion de tester ce que les sciences humaines et sociales pouvaient apporter aux médecins et aux patients » Dr Marianne Lafitte

Un important travail a été mené sur la circulation des lieux et la prise de conscience du rôle de l'environnement dans l'expérience du patient.

Ce projet (détaillé ci-après) a mis en lien de nombreux services et corps de métiers : équipe de soins bien sûr mais aussi ingénierie, logistique...

Aujourd'hui il y a un changement de paradigme : le patient est de plus en plus actif et partie prenante dans sa prise en charge. Et cela commence par une prise en compte des lieux qui l'accueillent, leur configuration, l'ergonomie, le confort, la lisibilité des informations...

Cependant un accompagnement, une médiation par les soignants restent nécessaires pour que les patients aient les bons réflexes et utilisent leur environnement de façon optimale.

(cf. ANNEXE 1 – page 11 – Un design qui prend soin)

II. PRESENTATION DU PROJET D'INFORMATION ET D'EDUCATION MIS EN PLACE AU CHU DE BORDEAUX

- Un projet pilote, inscrit dans un programme d'amélioration du parcours du patient
- Un projet designé par Antonin Gauthier, designer an santé, porté depuis 2021
- Un projet pluridisciplinaire, participatif, labellisé Droit des usagers de la santé (label 2021 ARS NA)

Objectifs :

- rendre le patient autonome dans la compréhension et l'appropriation de son parcours
- apporter un meilleur confort aux usagers (personnels et patients)
- optimiser la qualité de vie au travail des professionnels

Deux projets ont ainsi été menés à l'hôpital cardiologique, au RDC (plateau de consultations) :

- **Projet n°1 - Salle d'attente**

- . Refonte de l'espace d'attente cardiologie de l'hôpital Haut-Lévêque
- . Ce projet fait suite à la remontée, par les équipes et les patients, de plusieurs problématiques qui ont poussé à repenser cet espace
- . Une refonte de la signalétique s'est également imposée pour répondre aux besoins identifiés



- **Projet n°2 – Sensibilisation du patient à l'éducation thérapeutique**

- En parallèle du projet n°1, le déploiement d'une campagne informative de sensibilisation a été pensé : mobilisation d'un support d'affichage et réflexion autour d'un support numérique (application – cf. détails en page 9)



Pourquoi ?

Etat des lieux / constats

Complexité du parcours patient :

- Multiples guichets
- Multiples zones d'attente
- Grande complexité des parcours physiques
- Absence de signalétique adaptée et à jour

Quels patients ?

- Patient externe cardiologique
- Patient externe radiologique
- Patient interne hospitalisé

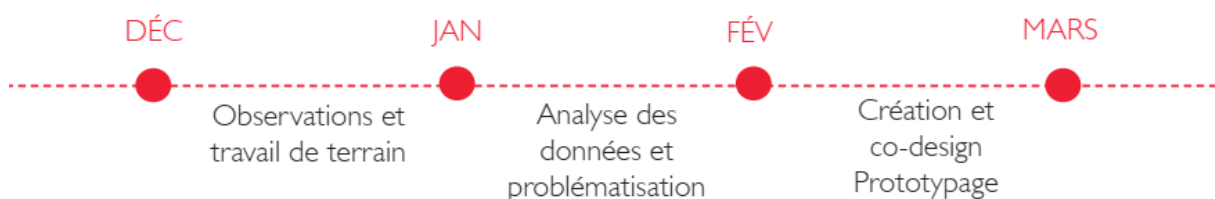
Conséquences

- Impacts sur plateaux techniques et accueil des patients :
 - affluences non régulées
 - variabilités des flux
 - embolisation et retards
 - perte d'efficacité, de rentabilité et de temps
- Impacts anxiogènes sur les patients

**A noter : mise en place d'un questionnaire auprès des usagers
(personnel et patients)
Au total, 107 réponses ont été recueillies**

En parallèle du travail d'observation, de veille, divers entretiens ont été menés afin d'obtenir des retours d'expérience et des évaluations de qualité de l'expérience. Compte tenu du contexte sanitaire un travail de développement d'outils a été mis en place pour recueillir ces données (cf. ANNEXE 2 page 12)

TEMPORALITÉ DU PROJET



Dans le détail...

En salle d'attente : repenser les espaces, la circulation et l'expérience

- ➔ Objectif : **améliorer l'expérience usagers** (professionnels et patients), penser un **nouvel espace** afin de répondre aux besoins des différentes parties.
Comment ?
 - En optimisant les **conditions de travail et de confort** pour le personnel en charge de l'accueil des patients du service de cardiologie : amélioration de l'espace (couleurs-disposition-parcours) et **réhabilitation d'une zone peu utilisée** tout en pensant les problématiques phoniques ambiantes de cet espace.

La signalétique : analyse du parcours, refonte de la signalétique

- ➔ Suite aux axes identifiés et à une demande supplémentaire, **un projet signalétique s'est greffé au projet initial.**
 - Chaque espace est délimité par son identité visuelle propre afin de **faciliter la lecture des zones pour les patients.**
 - A cela s'ajoute une signalétique (type fléchage) afin de **garantir un parcours fluide et aisément compréhensible.** Les murs deviennent supports de cette nouvelle signalétique pour rendre **le parcours instinctif et davantage axé sur l'expérience usager.**

Résultats :

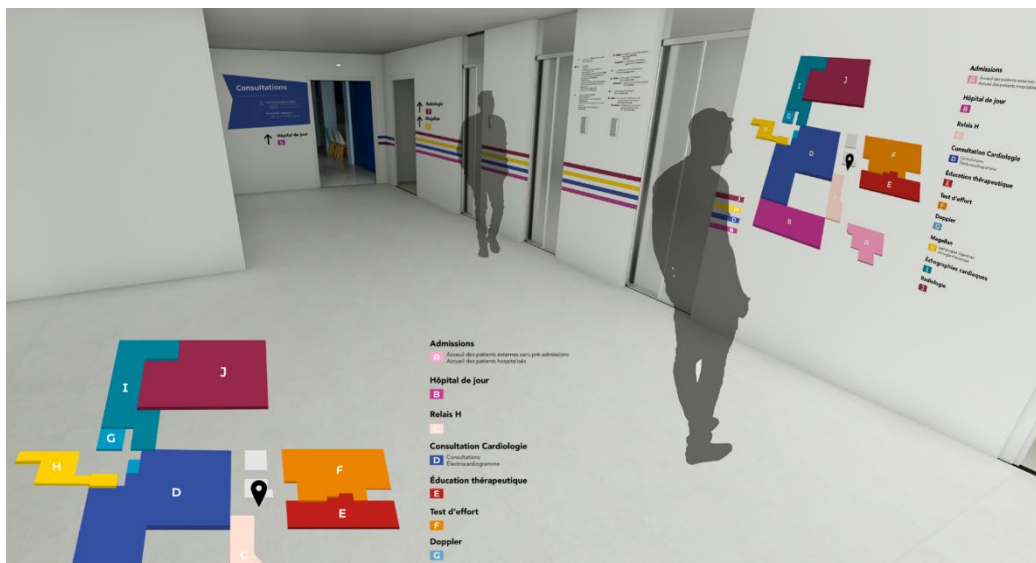
Une **trame colorée** est déployée par services (ex : cardio = Bleu, spécialité = Jaune).

La signalétique **intuitive** reprend sa **fonction accompagnatrice** du patient dans son parcours. L'usage est **lisible et compréhensible**. Construite avec les avis recueillis des usagers, elle se veut claire et identifiable. Le contrat "patient" est rempli, le parcours est plus aisément repérable.

Quant au contrat "personnel", en plus de la dimension "graphique", la signalétique suit un parcours qui a été repensé pour **fluidifier** la circulation afin d'améliorer **l'expérience de travail**.



Essai trame colorée et signalétique intuitive



L'information

L'information auto-éducative permet au patient de mieux comprendre l'espace dans lequel il s'inscrit. Les murs deviennent **support de l'information** (sur l'éducation thérapeutique ou sur différents points explicatifs sur le service).

- prototypage d'un **outil numérique** pour répondre aux **habitudes et aux comportements** identifiés des usagers (cherchent à s'informer, observent leur environnement et utilisation de leurs téléphones).

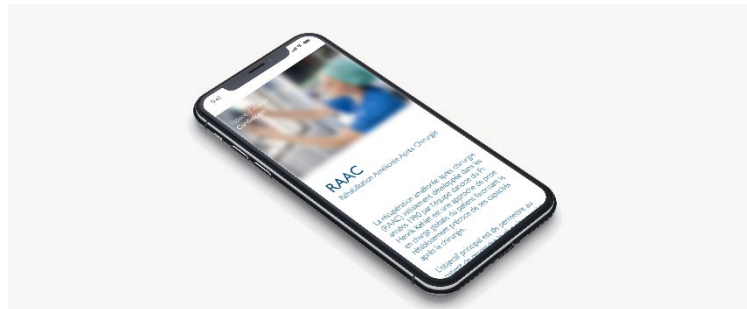
Résultats :

L'espace d'attente est "redesigné" en termes d'**hospitalité**. Le **confort et les couleurs sont repensés** (en se basant sur le travail du designer de la couleur J.G Causse) tout en suivant la trame définie par la signalétique. De plus, **le mur devient support de l'information** qui vise à sensibiliser le patient aux différents termes du service (salle d'attente des consultations : qu'est-ce qu'un Electrocardiogramme (ECG) ? l'Éducation Thérapeutique ou la Récupération améliorée après chirurgie (RAAC) ?)

L'objectif est de **donner au patient une posture proactive**, en lui apportant les clés pour **se sensibiliser ou s'éduquer** dans ses soins.



En complément des informations « murales » présentes dans les services, développement d'un support informatif numérique :



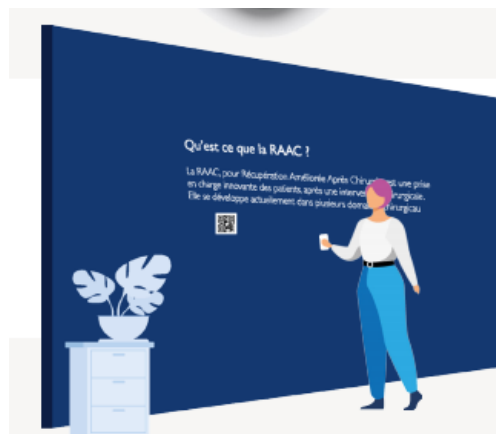
UX design Application :

Afin d'être en accord avec les comportements identifiés lors de la phase de recherche, un **prototypage d'application informative** a été réalisé. Les murs supports de l'information (RAAC, Doppler, ECG etc...) sont aussi une porte d'entrée à des **informations complémentaires accessibles par téléphone**. Si l'utilisateur souhaite approfondir sa recherche, il a la possibilité **d'aller chercher lui-même le contenu additionnel** (plus de détails sur la RAAC, sur le Doppler, l'ECG etc...).

Chaque service ou spécialité a la possibilité de **personnaliser son contenu informationnel**. Ce support a une capacité **d'applicabilité à grande échelle**.

Objectifs

- . Améliorer l'ergonomie du lieu et le parcours des patients
- . Réduire l'anxiété et améliorer le confort
- . Développer un dispositif d'information numérique, d'éducation et de prévention
- . Rendre le patient proactif durant ses temps d'attente doté d'une posture apprenante
- . **Faciliter l'accès à l'information pour les patients en intra ou extrahospitalier :**
 - parcours patient
 - pathologies
 - prévention
 - éducation thérapeutique
 - administratif (préparation, consultation/hospitalisation)



Mise à disposition de Flashcodes

PRÉPARER MA
CONSULTATION



MA MALADIE
CARDIAQUE



LES EXAMENS
COMPLÉMENTAIRES



ANNEXE 1 - UN DESIGN QUI PREND SOIN

Depuis quelques années, le design est intégré au sein de certaines structures médicales qui sont soucieuses d'innover.

Celles-ci s'appuient sur les compétences du design pour mener des projets et des expérimentations autour de différents axes tels que l'accueil des patients, l'hospitalité, l'implication des personnes autour de projets fédérateurs et innovants...

Mais qu'est-ce que le design en santé ?

Le **design**, c'est la mobilisation de **méthodes et d'outils** dans le but d'aboutir à des réponses fonctionnelles. Intégrer cette discipline dans les projets et dans les démarches innovantes permet **d'identifier et de comprendre** les attentes des bénéficiaires (usager et professionnel de santé) pour adapter la solution.

Le **design Thinking** est une approche de l'innovation centrée sur l'humain. C'est une méthode ou un process de conception globale, centré sur l'utilisateur (ou l'humain), en vue de réaliser des services ou produits innovants.

En intégrant cette discipline au sein de ses établissements, le CHU de Bordeaux répond à certaines problématiques par l'implication de ses usagers dans la co-construction de solutions adaptées.

« On pourrait dire que le rôle du design est de venir traduire et donner du sens à l'expérience hospitalière, à repenser le *Soin* et les manières de le dispenser, à explorer les causes des problématiques. C'est saisir que le *prendre soin* dépend de deux approches complémentaires, le *cure* et le *care* ».

Antonin Gauthier,
Designer d'Innovation et de Service au CHU de Bordeaux

ANNEXE 2 - Exemples d'outils mobilisés lors de la phase d'observation

Réalisation de maquettes



Méthode "SCORE"

(Symptômes, Causes, Objectifs, Ressources, Effets)
Questionnaire à remplir par les équipes. Recueillir l'avis du personnel en leur permettant d'identifier leurs besoins, leurs attentes, motivations et aspirations.

Entretiens patients dans le service.

Format entretiens semi-directif

Méthode "AEIOU"

(Activité, Environnement, Interaction, Outils, Usages). Outil d'analyse des composantes de l'expérience par les usagers.

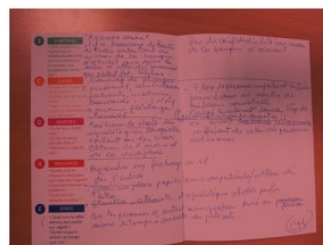
Questionnaire patient

Création d'un questionnaire en ligne autour des espaces d'attente, de la signalétique, de l'information et de ses connaissances en éducation thérapeutique.



Méthode "AEIOU"

Jeu de carte AEIOU, méthode participative et de co-design.



Méthode "SCORE"

Questionnaires SCORE, récupération des avis équipes et patients



CONTACTS PRESSE

Direction de la communication et de la culture du CHU de Bordeaux – Tél. 05 56 79 61 14