



## LES PAUVRES ET LES PRÉCAIRES : UNE CHANCE POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE



### **EXPÉRIENCE PATIENT :** **Exemple en chirurgie ambulatoire au CHSM**

Dr Catalina AGA & Valérie HOLUIGUE



- a. Périmètre et enjeux
- b. Objectifs et calendrier
- c. Focus sur l'attente : perception et condition d'attente / analyse des délais
- d. Points de complexité et défis autour de l'attente
- e. Apports immédiats et enrichissement du projet de l'UCA

# Périmètre

## Centre Hospitalier Métropole Savoie (CHMS)

- 5<sup>ème</sup> Centre Hospitalier de la région Auvergne – Rhône-Alpes
- Etablissement public de santé référent du bassin Savoie - Belley (Ain)
- Etablissement support du GHT Savoie - Belley
- Environ 63 000 hospitalisations et séances par an
- 2 sites de chirurgie ambulatoire : Chambéry et Aix le Bains



## Unité de Chirurgie et Explorations en Ambulatoire / UCEA de Chambéry

- 34 places
- 1 bloc ambulatoire dédié composé de 6 salles et 1 SSPI
- Case mix élargi
- 7482 séjours en 2019
- Taux d'ambulatoire de l'établissement = 52%



# Enjeux

## Patient

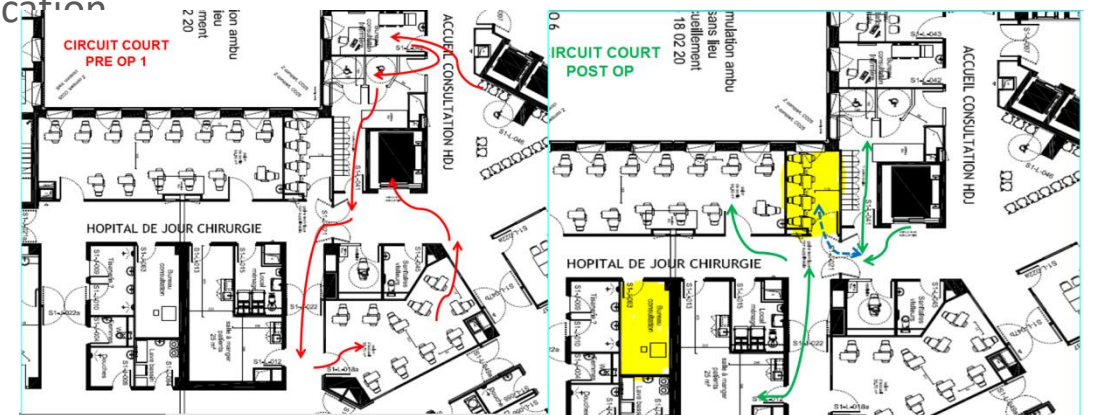
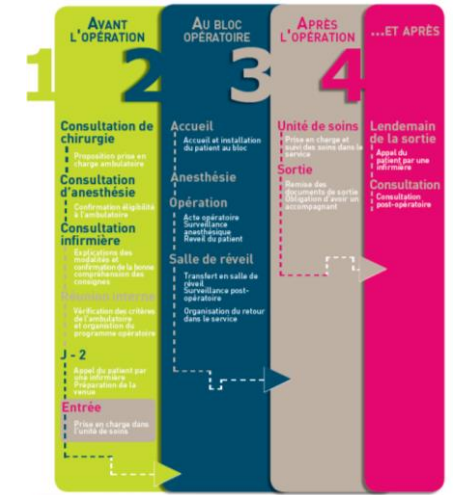
- Améliorer le vécu du parcours par les patients
- Faciliter l'accès aux soins des patients précaires

## Hôpital

- Améliorer l'accès aux soins et confirmer la place du patient
- Valoriser l'expérience patient dans le projet des usagers et la certification

## Service

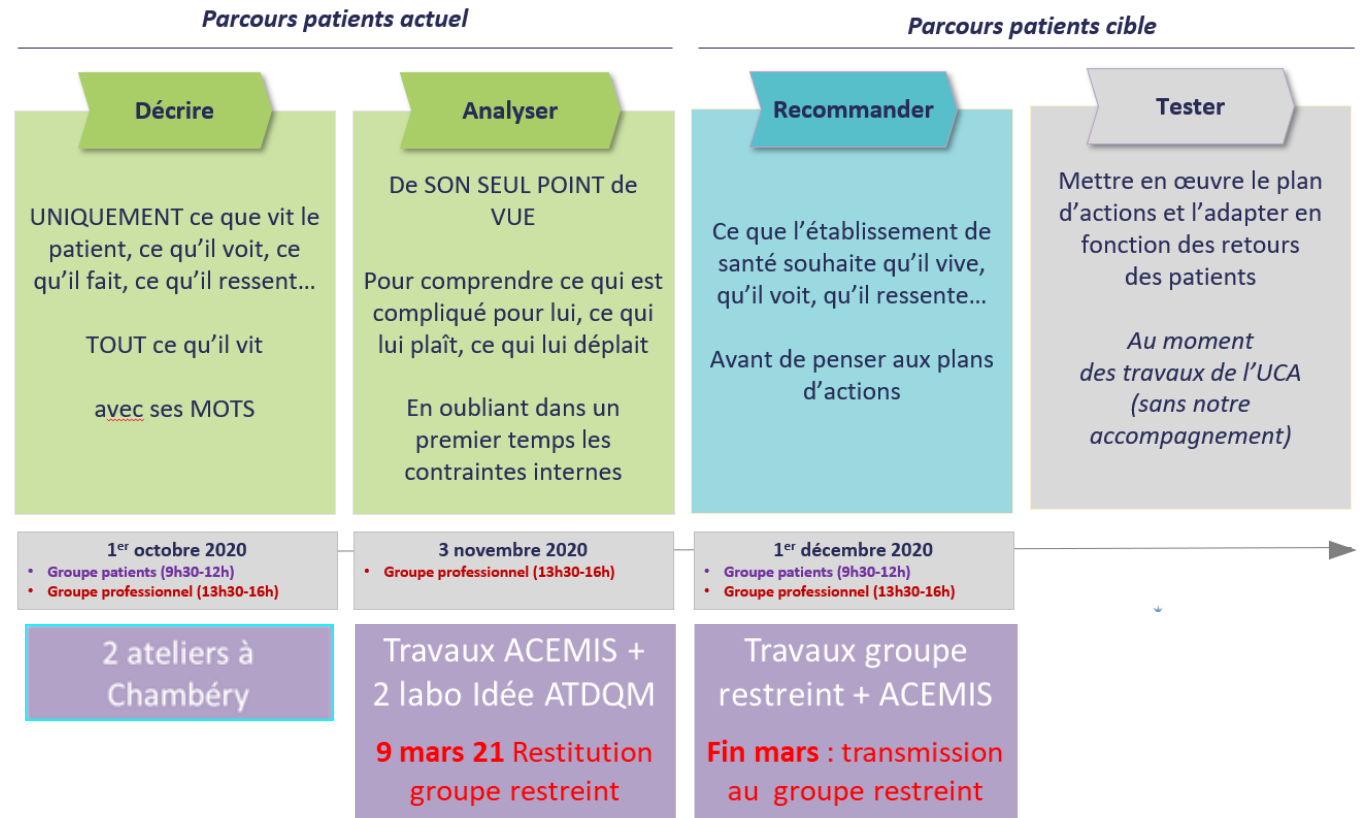
- Fluidifier le parcours
- Faciliter le travail des professionnels
- Affiner le projet de réorganisation de l'UCA



# Objectifs et calendrier

Enrichir le projet de réorganisation de l'UCA par la prise en compte du vécu et des attentes des patients lors de leur séjour :

- Connaître et analyser ce que vivent et ressentent les patients quand ils attendent pour des soins à l'UCA
- Proposer une nouvelle approche des moments d'attente des patients
- **Mettre en œuvre** des axes d'amélioration avec les professionnels et les patients



# Focus sur l'attente : perception et conditions d'attente

La question de l'attente, sans être l'élément majeur, participe au vécu global de l'expérience patient.

L'attente reflète la manière dont la personne est traitée (respect et dignité). Elle peut générer du stress et de l'angoisse supplémentaire. Même dans les meilleures situations, l'attente est incontournable.

Les conditions de l'attente sont parfois plus mal ressenties que l'attente elle-même.

---

« Tu attends dans ton box, avec ta petite chemise machin et ton bonnet sur la tête et tu es enfermé là, t'attends, **t'attends, tu ne sais pas ce qu'il se passe. Oui, c'est compliqué.** »

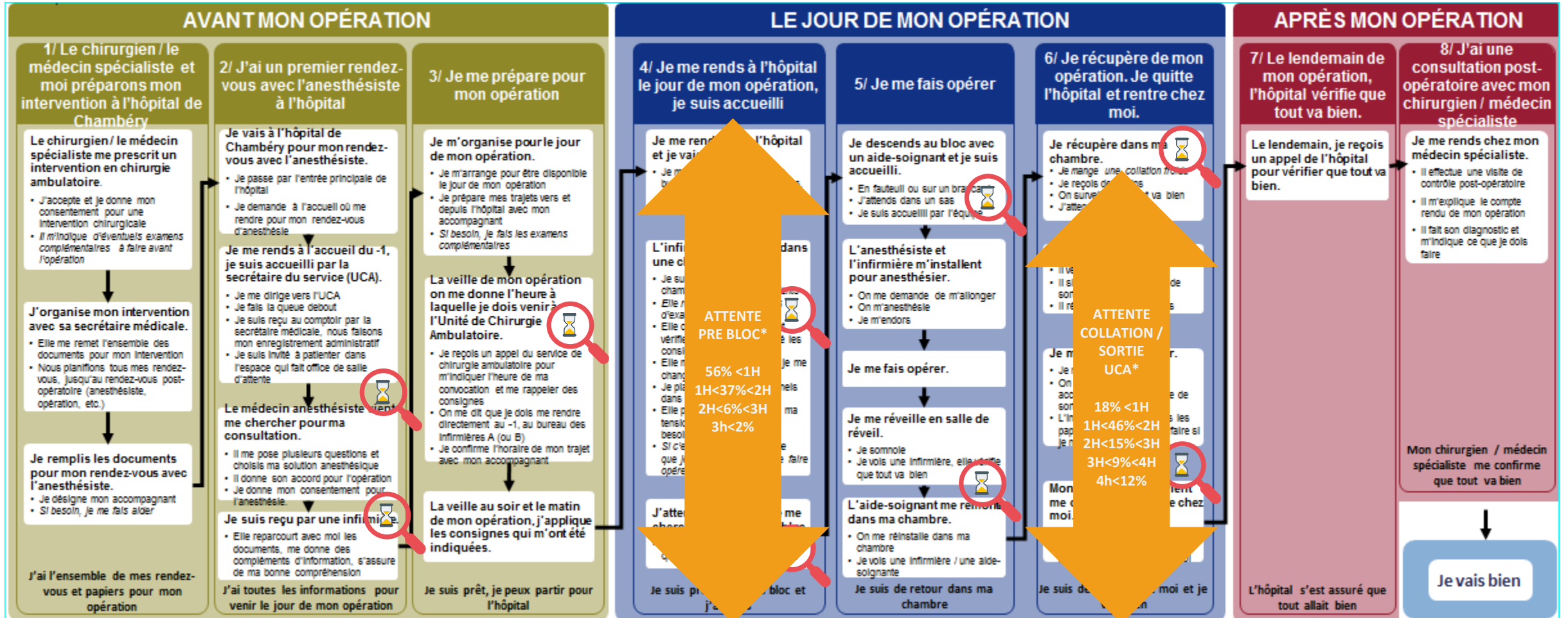
« Après quand tu arrives le jour même **tu attends un peu** parce que y a du monde avant tout **mais tu es pris en charge assez vite.** »

« L'attente, **c'est angoissant !** »  
(avant l'intervention)

« **Ça augmente le stress.** Quand tu es enfermé dans leur cagibi »

# Focus sur l'attente : analyse des délais d'attente

Mon médecin spécialiste m'indique que je dois me faire opérer sur une journée à l'hôpital de Chambéry.



\* Résultats Benchmark UCA ars ARA 2019



# Points de complexité et défis autour de l'attente

**21**  
**Points de complexité**  
**identifiés**  
SUR L'ATTENTE



## 4 grands défis / l'attente

- **Défi n°1** : J'attends le **strict nécessaire**
- **Défi n°2** : Je suis **informé** et je **comprends les temps** d'attente à chaque étape de mon parcours; je sais **combien de temps** cela va durer et on me prévient en cas de changements
- **Défi n°3** : Je suis accueilli dans des **locaux chaleureux, apaisants, adaptés** et qui respectent mon intimité
- **Défi n° 4** : Tout est fait pour que **je me sente bien**. On s'occupe de moi **de manière pro-active**.

# Apports immédiats et enrichissement des projets de l'UCA

## Des orientations à infuser pour améliorer l'expérience des patients

Les critères retenus sur l'attente sont autant d'orientations pour les projets de l'UCA.

Ils seront déclinés dans :

- des actions de sensibilisation à la mise en œuvre d'une « culture de la relation aux patients »
- des actions de communication et d'évaluation de la satisfaction des patients
- le projet immobilier de l'UCA

The image displays two 'PASSEPORT AMBULATOIRE' cards and a 'LE JOUR DE L'INTERVENTION' timeline. The cards are for the 'SITES DE CHAMBERY ET AIX-LES-BAINS' and are for 'Unités de chirurgie et explorations en ambulatoire'. One card shows a woman in a blue gown, and the other shows a child in a stroller. The timeline is a horizontal arrow pointing right, with a red circle around the 'Jour J' marker. Below the timeline, there are sections for 'Le matin', 'Votre séjour', and 'Votre séjour sera ponctué de quelques temps d'attente que nous nous efforcerons de raccourcir le plus possible'. The 'Le matin' section lists instructions for the day of surgery, including showering and wearing appropriate clothing. The 'Votre séjour' section lists items to bring, such as medical records and medications. The 'Votre séjour sera ponctué...' section lists items to bring, such as medical records and medications.

**PASSEPORT AMBULATOIRE**  
Unités de chirurgie et explorations en ambulatoire  
SITES DE CHAMBERY ET AIX-LES-BAINS

**PASSEPORT AMBULATOIRE**  
Unités de chirurgie et explorations en ambulatoire  
SITES DE CHAMBERY ET AIX-LES-BAINS

**LE JOUR DE L'INTERVENTION**

**Jour J**

- À Aix les Bains : Bâtiment principal (au-dessus de l'accueil), service d'hospitalisation, 1er étage (à gauche en sortant de l'ascenseur)
- À Chambéry : Nouvel hôpital, chirurgie ambulatoire, ascenseur b, niveau moins 1 (S1)

**Consacrez votre journée exclusivement à votre hospitalisation.**

**Le matin**

- Le matin de l'intervention, prenez une douche identique à celle de la veille, juste avant de venir et toujours selon les indications en page 3. **Vous devez revêtir des vêtements propres.**  
Pour une intervention chirurgicale, avec le savon antiseptique,  
Pour une endoscopie, avec votre savon habituel.
- Vous ne devez pas remettre vos bijoux, piercings, avoir ni crème, ni lotion, ni maquillage, ni vernis à ongles, ni verre de contact. Vous devrez enlever vos prothèses auditives et dentaires en arrivant dans le bloc opératoire.

**Votre séjour**

- Vous serez accueilli(e) directement dans le service d'hospitalisation par une infirmière ou une aide-soignante, qui vous installera dans une chambre.

**Votre séjour sera ponctué de quelques temps d'attente que nous nous efforcerons de raccourcir le plus possible.**

- vos examens biologiques et radiologiques,
- vos différents comptes-rendus médicaux (cardiologue, pneumologue...),
- vos traitements (comprimés, aérosols...) avec les ordonnances,
- votre carte de groupe sanguin,
- vos dispositifs ou appareillages prescrits par le chirurgien pour le post opératoire.

**Au cours de votre hospitalisation en ambulatoire, le personnel soignant reste à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et informer la personne qui assurera votre surveillance lorsque vous aurez rejoint votre domicile.**

Vous allez bénéficier d'une intervention chirurgicale ou d'un examen en ambulatoire.  
Ce passeport contient tous les documents et informations relatifs à cette intervention. Munissez-vous de celui-ci à chaque étape de votre prise en charge.

Mme, M. :

Intégration des améliorations suggérées par le comité de relecture