

PAS À PAS : AMÉLIORER L'ORIENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE MÂCON

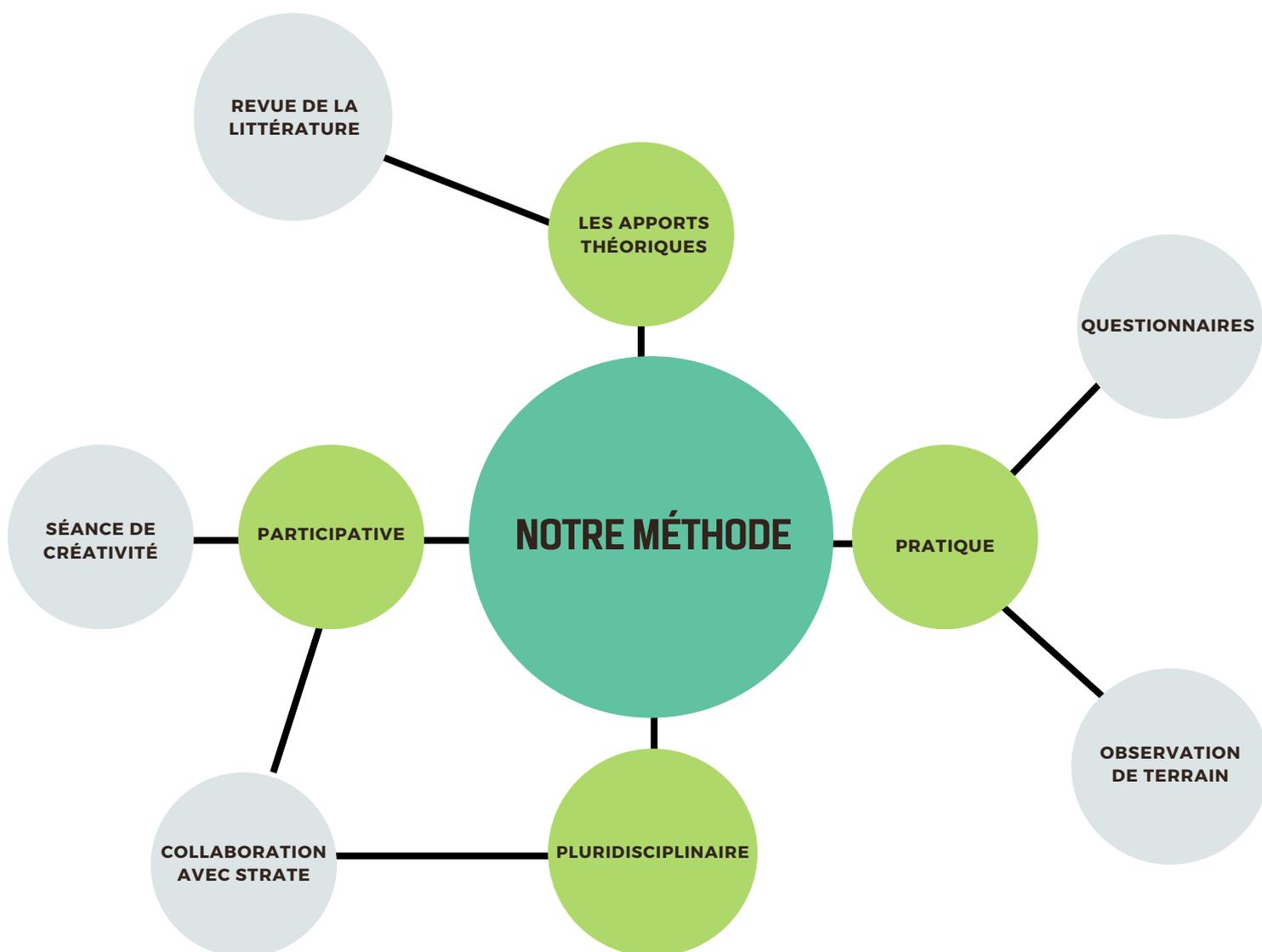
LE LIVRABLE DES SOLUTIONS



DESPLANQUES Marie, GRIGORYAN Marina, GUEGUEN Anouk, MERIN Hugo,
MORENO Flora , MORIN Solène , VIDAL Ariane, VUILLIER Léonie

LA MISSION : améliorer l'orientation et l'expérience du patient et de ses accompagnants au Centre Hospitalier de Mâcon

D'un constat unanimement partagé par les usagers, les professionnels de santé et la direction de l'hôpital, il apparaît que les usagers ont des difficultés à se repérer ou à retrouver leurs points de rendez-vous au sein de l'établissement. La Public Factory de Sciences Po Lyon a été missionnée pour identifier les écueils et proposer un plan d'action avec des solutions concrètes synthétisant les changements effectués et les différents aménagements possibles selon les ressources disponibles.



L'orientation doit pouvoir s'adapter au profil de chaque patient. Il s'agit donc d'étudier tous les leviers de l'orientation en passant par la signalétique, le site internet, ou encore les fiches de consultation.

LES CONSTATS

- UN MANQUE D'UNICITÉ DE LA SIGNALÉTIQUE
- DES FLUX MÉLANGÉS
- DES INFORMATIONS ABSENTES OU SURABONDANTES
- UNE FORMATION DU PERSONNEL PERFECTIBLE

Manque de signalétique Aile Nord



Informations contraires



Surcharge d'information



Emplacement et couleur des totems



Ancienne signalétique persistante



Problématique des sorties



LE PLAN D'ACTION « PAS À PAS »

Repenser l'ensemble du parcours usager

Pour l'extérieur :

Il semble nécessaire de repenser totalement l'organisation de l'orientation extérieure. Une confusion entre le centre ambulatoire et le bâtiment de chirurgie ambulatoire est notamment aujourd'hui un obstacle central à la bonne orientation des patients et accompagnateurs. Il est proposé d'identifier chaque bâtiment par une lettre pour simplifier et rendre efficace l'orientation extérieure.

Pour l'intérieur :

La stratégie pour améliorer l'orientation intérieure se base sur des changements à petite échelle, peu coûteux, mais très efficaces, et qui peuvent être réalisés progressivement. Valoriser ou changer le panneau principal de l'accueil est un aspect fondamental. La division des flux ainsi que la revalorisation des escaliers et ascenseurs permettraient une fluidité des déplacements.



3 packs de solutions (Bronze, Argent, Or) ...

Raisonner sous la forme de pack permet de répartir de petits comme de grands changements tout en étant très efficace dès le premier niveau d'investissement. Les solutions sont plurielles, et pensées selon leurs coûts et leur nécessité.

Elles sont adaptées et faciles à mettre en place progressivement tout en réutilisant autant que possible les éléments d'orientation pertinents déjà mis en place. L'objectif est de permettre au Centre hospitalier de Mâcon d'améliorer l'orientation de son public pas à pas, selon ses contraintes.

... guidés par 4 principes :

Charte graphique unique

Séparation des flux

Clarté de l'information

Associer les personnels

LES INDISPENSABLES

Compris dans chaque pack

PILOTAGE MANAGÉRIAL, FORMATION DES AGENTS ET COMMUNICATION

- S'ASSURER DE LA BONNE CONNAISSANCE DES SERVICES PAR LE GUICHET D'ACCUEIL : CRÉATION D'UN LIVRET FORMATION ET L'INCLURE DANS L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS
- LES CHANGEMENTS DANS L'ORIENTATION DOIVENT ÊTRE UTILISÉS PAR TOUS : PLAN DE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE À L'HÔPITAL

DES SOLUTIONS INCLUSIVES POUR TOUS LES PUBLICS

- PERMETTRE AUX PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP DE SE DÉPLACER DANS LE CH EN PLEINE AUTONOMIE
Exemples : écriture en braille, lignes de vie en relief
- PRENDRE EN COMPTE LES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP NOTAMMENT AVEC UN RÉFÉRENT HANDICAP - PATIENT
- PREVOIR L'UTILISATION DE PLUSIEURS LANGUES SUR LES DISPOSITIFS D'ORIENTATION OU D'INFORMATION PERTINENTS

SUPPRESSION DE LA SIGNALÉTIQUE SUPERFLUE



PACK BRONZE

Le pack Bronze correspond au pack avec les solutions essentielles pour répondre à la problématique du centre hospitalier dès maintenant avec une efficacité immédiate. Il s'agit essentiellement de solutions moins coûteuses, qui s'inspirent de ce qui existe déjà au CH, tout en repensant l'appellation des bâtiments par lettre.



REPENSER L'APPELLATION DES BÂTIMENTS PAR LETTRE (A, A BIS, D, K, R, M)

➔ SITE INTERNET: INCLUSION DU PLAN MASSE AVEC LE NOUVEAU LETTRAGE ET LES PARCOURS PATIENTS

To help you prepare for your hospitalization

For one day | For five days

Pack your suitcase | The D-day | Locate your arrival | Before the operation | Discharge

1 Pack your suitcase

Don't forget to pack everything you'll need for your stay with us:

- Towels and washcloths;
- Toothbrush, toothpaste, hairbrush, etc.;
- Pyjamas or comfortable, easy-to-put-on clothes;
- Slippers, etc.

2 The D-day

The day before your operation, you will receive an SMS indicating the time and hour where you should report to the nursing staff who will welcome you.

As soon as you arrive, our teams will be on hand to collect your administrative and medical documents, as well as the equipment prescribed by your surgeon (gloves, compression stockings, boots or slippers).

3 Locate your arrival

Follow entering the operating room

You'll need to put on your surgical gown and remove your dentures and/or hearing aids, contact lenses, jewelry and watches (including semi-permanent watches).
Off to the operating room

The stretcher-bearer will then collect you and check your identity before accompanying you to the operating room. Waiting time before the operation may vary depending on the time of day and the type of anaesthesia you have. After the operation, you will go to the recovery room for post-anaesthesia monitoring.

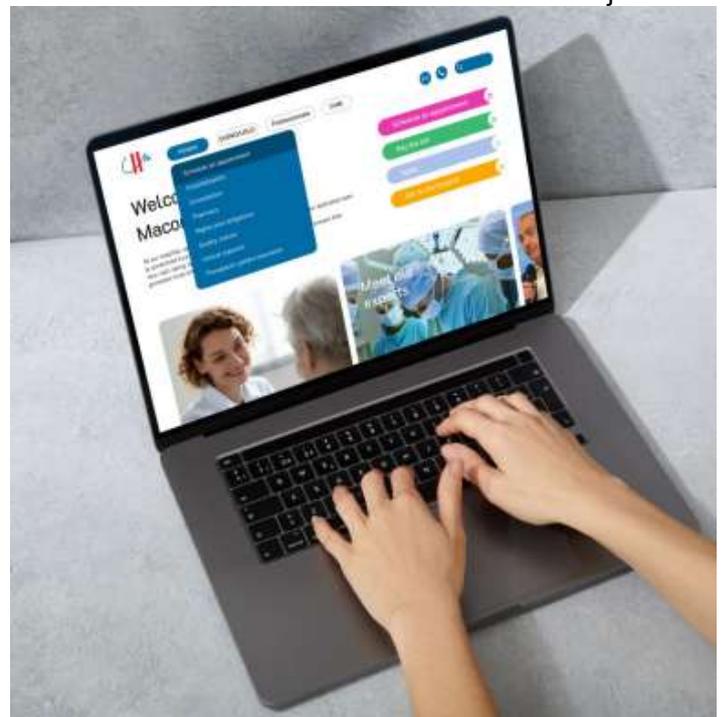
4 Discharge

The day before your operation, you will receive an SMS indicating the time and hour where you should report to the nursing staff who will welcome you.

As soon as you arrive, our teams will be on hand to collect your administrative and medical documents, as well as the equipment prescribed by your surgeon (gloves, compression stockings, boots or slippers).

For more information

Projections



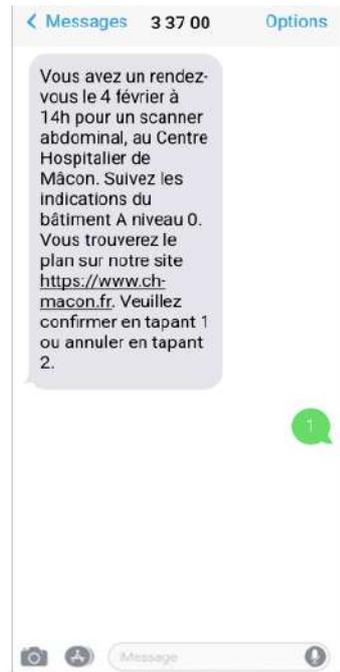
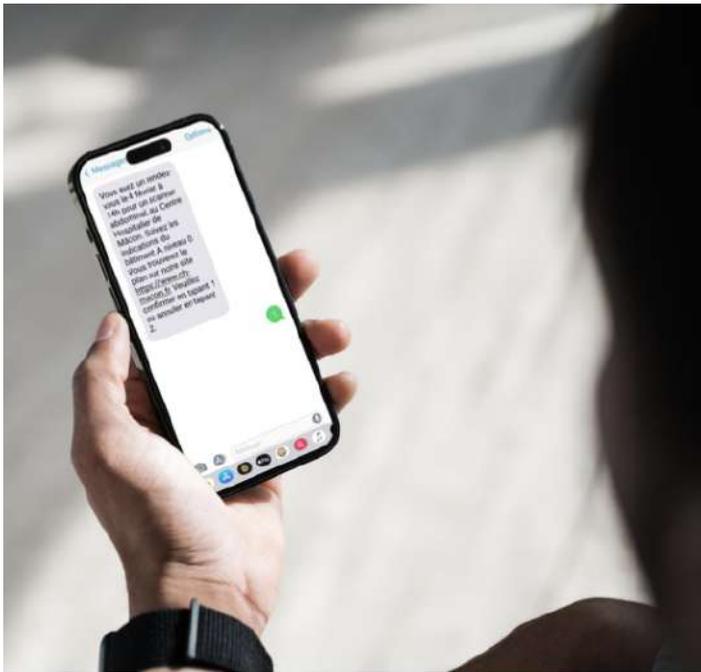
Pharmacy

Contact + 00 85 27 53 34

Locate where to get your medicines

Pharmacy

INCLUSION DE LA LETTRE DU BÂTIMENT SUR LES CONVOCATIONS ET SMS



Projections

LETTREGE DES BÂTIMENTS PRINCIPAUX: A, A BIS, D ET K



Projections

Bâtiment principal

Projections

Centre ambulatoire



Hôpital psychiatrique



Totem avec la lettre du bâtiment

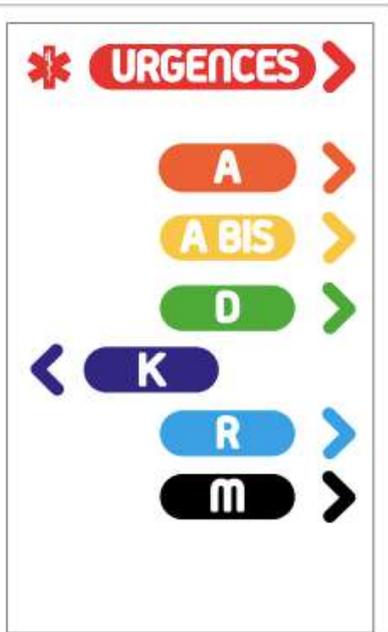
Chirurgie ambulatoire / IRM



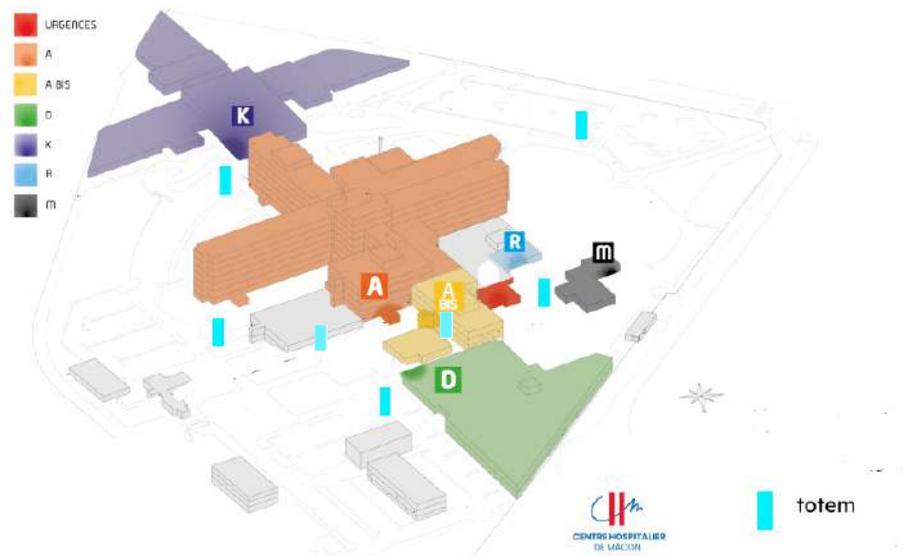
MODIFICATION DES TOTEMS EXTÉRIEURS



Projections



Projections





POUR L'INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL : DES MODIFICATIONS À MOINDRE COÛT

- VALORISATION DE LA BORNE "TICKET" ET POSSIBILITÉ DE CHOIX D'AUTRES LANGUES (ANGLAIS, ARABE...)



Projections

- DUPLICATION DU PANNEAU D'ACCUEIL SUR LE MUR DU FOND



➤ **DUPLICATION DES PANNEAUX BIFACES INDIQUANT LES SERVICES ET LA SORTIE À L'ENSEMBLE DU BÂTIMENT**



- + Dynamiser l'aile Nord du bâtiment (partie à gauche en sortant des ascenseurs)

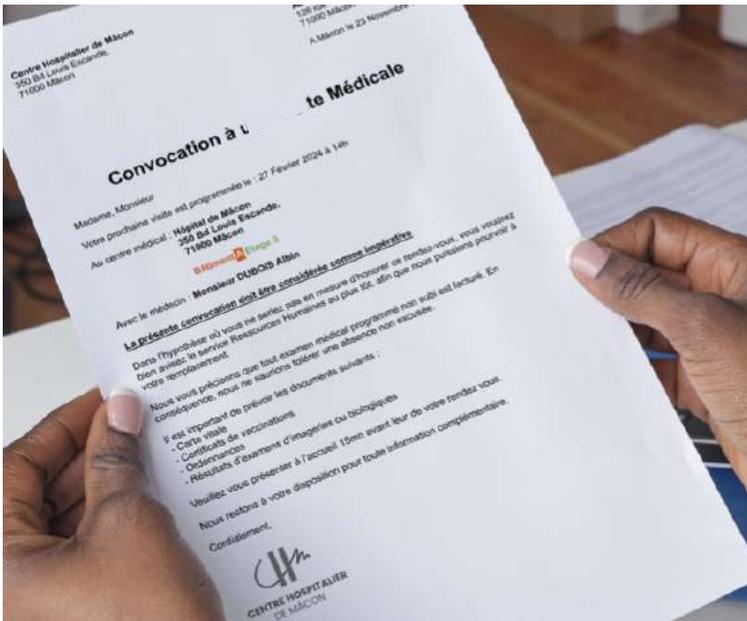
➤ **UNIFORMISATION DES PANNEAUX DE NUMÉROS DE CHAMBRE**



PACK ARGENT

Le pack Argent propose des solutions plus ou moins coûteuses qui densifient la signalétique actuelle et apportent des idées nouvelles sur le site.

➤ INCLUSION DE LA LETTRE DU BÂTIMENT ET L'ÉTAGE ET LE SERVICE SUR LES CONVOCATIONS ET SMS



+ Ajout d'une phrase rappelant de se faire enregistrer à l'accueil avant de se rendre au rendez-vous

🏆 À L'EXTÉRIEUR : DÉVELOPPER LA SIGNALÉTIQUE AU SOL

➤ CRÉATION D'UN SYSTÈME DE LIGNES DE VIE ET DE POCHOIRS AU SOL

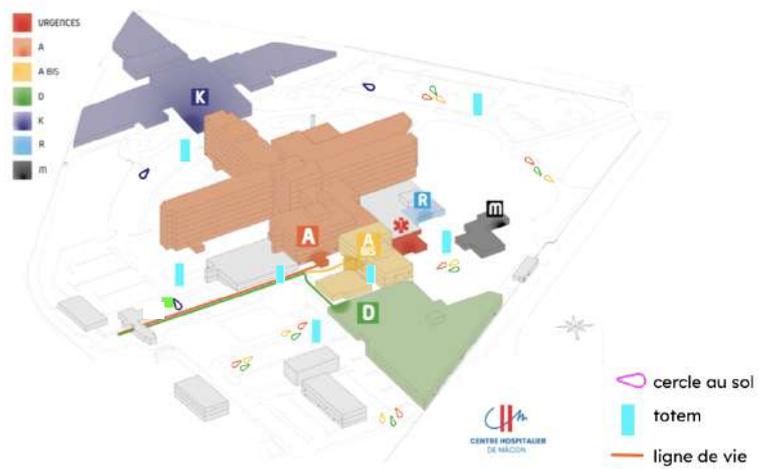




Projections



Projections



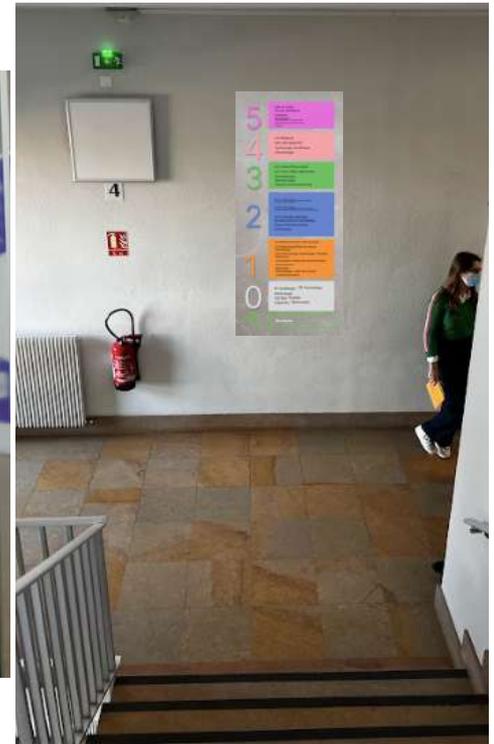


À L'INTÉRIEUR : MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE INNOVANTE

➔ NOUVEAU PANNEAU D'ACCUEIL AU CHOIX ET DUPLICATION DE CELUI-CI DANS LES ASCENSEURS ET ESCALIERS

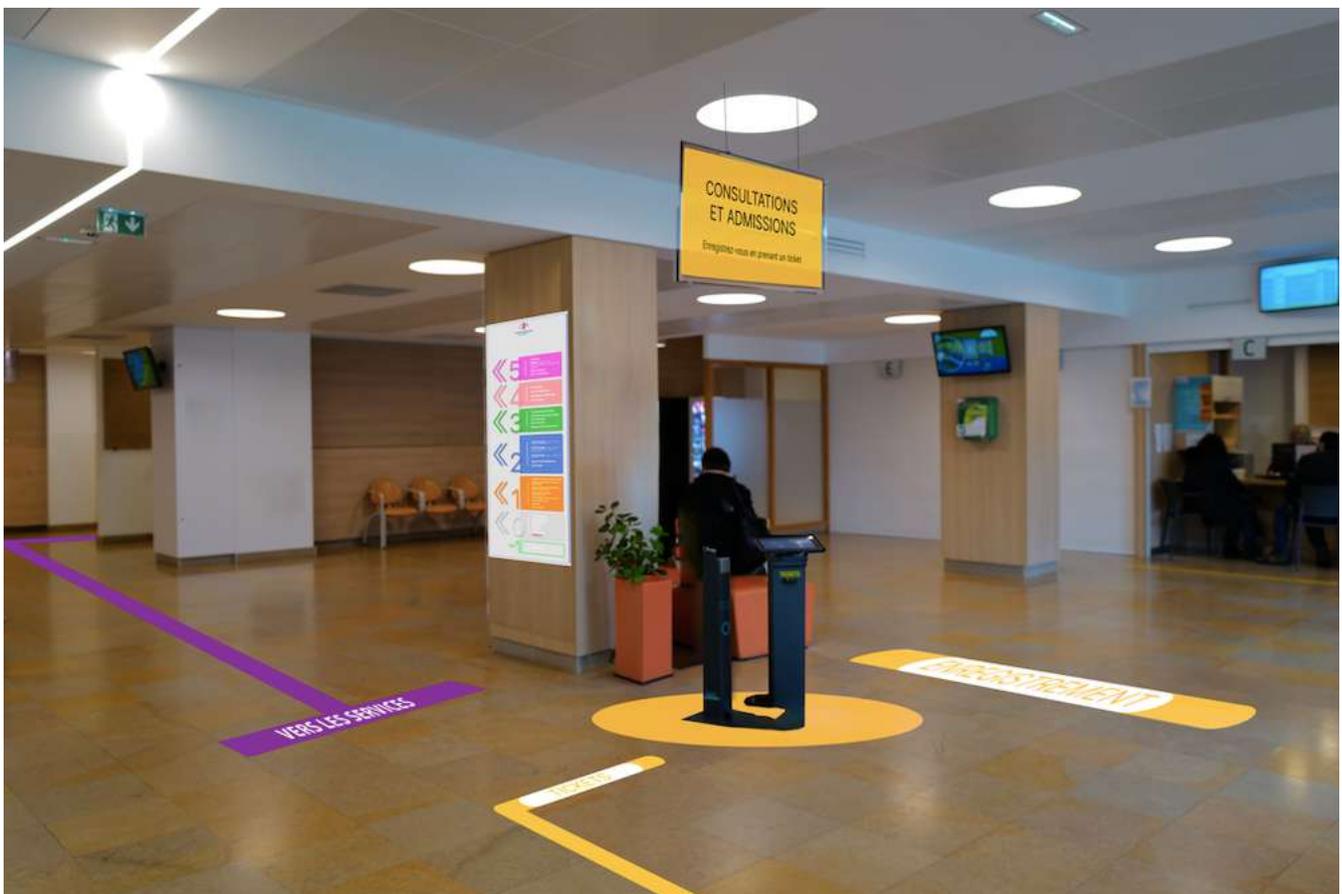
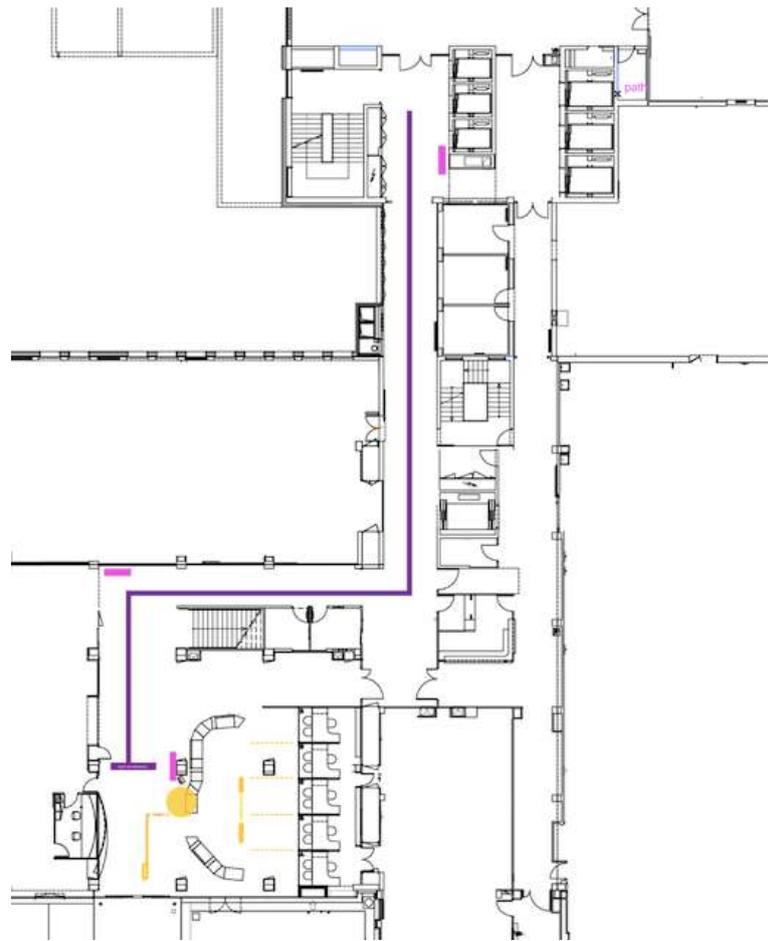
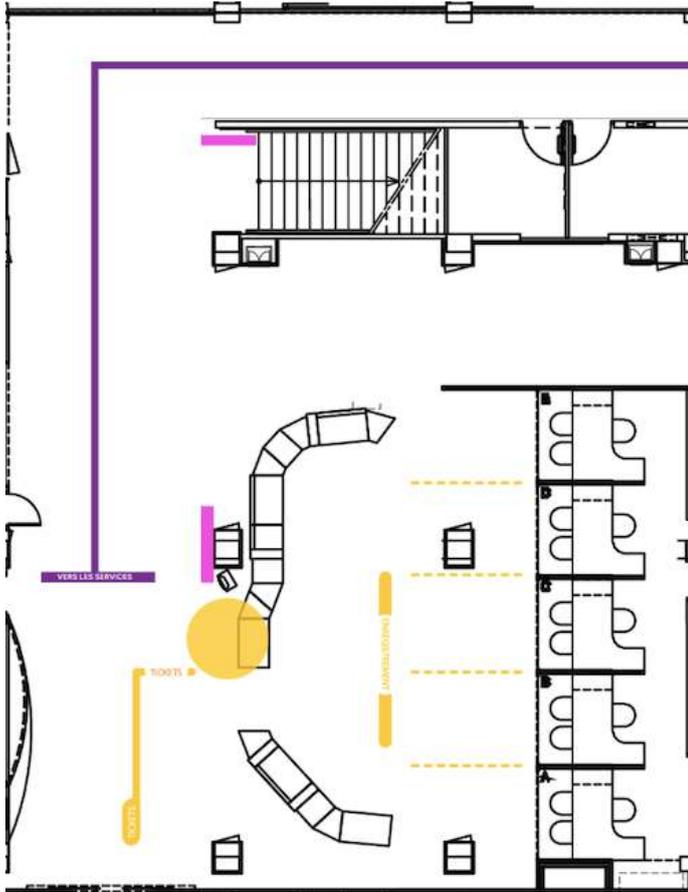


↖ Attention :
absence
des étages
0 et -1



Projections

➤ AJOUT DE LIGNES DE VIE À L'ACCUEIL AFIN DE DIVISER LES FLUX ET INDIQUER LES ASCENSEURS



Projections

Orientation plus facile pour les agents des admissions



PACK OR

Le pack Or propose des solutions nécessitant plus d'investissement qui permettent néanmoins d'apporter cohérence et unicité à la signalétique globale du site. Il s'agit donc d'un pack final qui, en complément des packs précédents, crée une expérience usager fluide, simple et cohérente.

➤ CRÉATION D'UN RAPPEL DE RDV PAR MESSAGE À J-10 ET LIEN PERSONNALISÉ

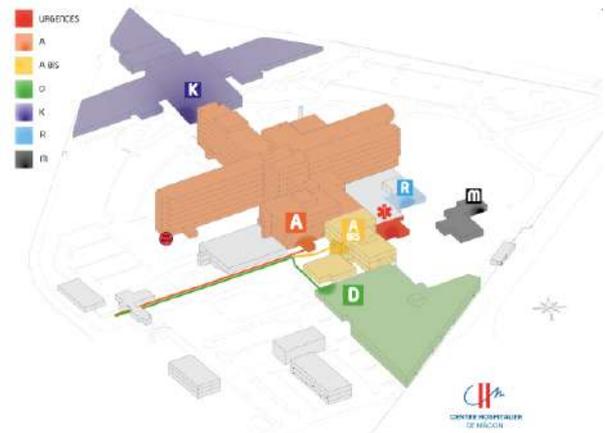
+ Permet de confirmer ou annuler le RDV

+ Lien personnalisé vers le "parcours patient" concerné du site internet



À L'EXTÉRIEUR : CRÉER UNE CLARTÉ ET COHÉRENCE PAR RAPPORT AUX SOLUTIONS ANTÉRIEURES

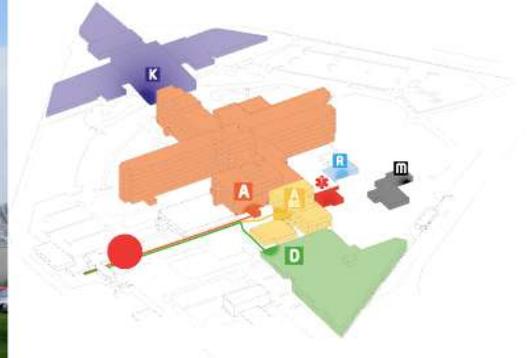
➤ CRÉATION D'UN NOUVEAU PLAN DE MASSE



+ Ne faire apparaître que les bâtiments utilisés par les patients et accompagnateurs



Projections



+ Penser à un nouvel emplacement du plan de masse

➤ CHANGEMENT DU PANNEAU DES URGENCES EN ROUGE



➤ MODIFICATION DES PANNEAUX D'ENTRÉE AU PARKING



Projections



À L'INTÉRIEUR : CRÉER UNE COHÉRENCE ET UN ABOUTISSEMENT



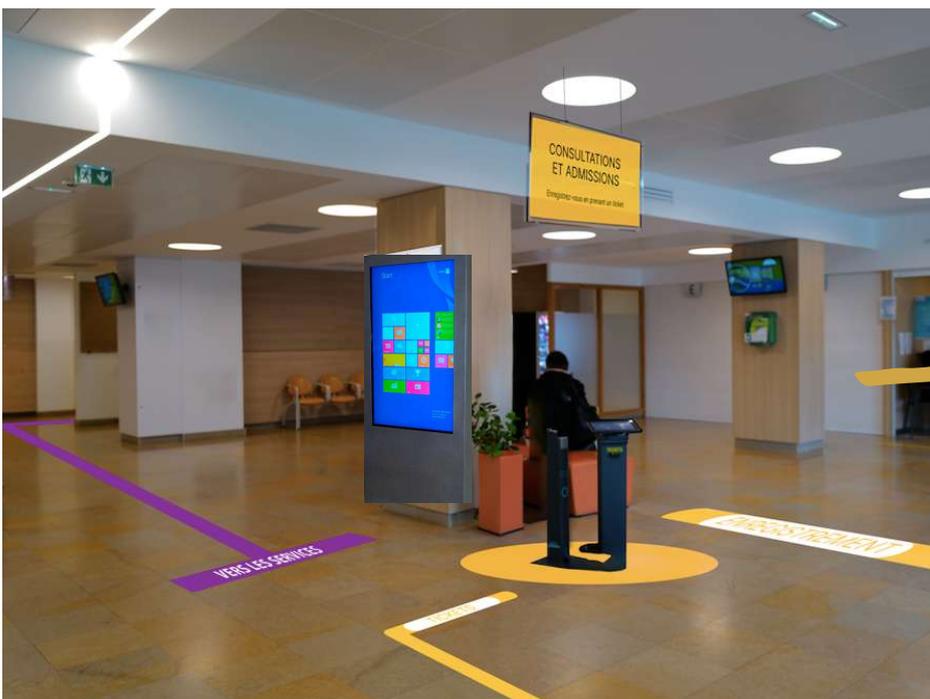
CONCORDANCE ENTRE LE CODE COULEUR DU PANNEAU D'ACCUEIL ET LA COULEUR DE L'ÉTAGE

5	Salles de réunion Service statistique Cafétéria ERIASP Maison de retraite Maison de soins de suite et de soins palliatifs
4	U41 Pédiatrie U42-U43 Maternité Gynécologie-obstétrique Néonatalogie
3	U31 Unité d'Observation U32 Court séjour gériatrique Stomatologie Service Social Espace multiconfessionnel
2	U22 Chirurgie U23 Chirurgie U23 Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique Espace Pluridisciplinaire Endoscopie
1	U11 Médecine interne: Rhumatologie U12 Néphrologie Médecine Interne-Hémodialyse U13 Endocrinologie-Diabétologie / Maladies infectieuses Cardiologie et radiologie interventionnelle Administration Radiologie Dermatologie - centre de cicatrice Otolaryngologie
0	R1 Cardiologie / R2 Pneumologie Addictologie GIE IRM / Scanner Urgences / Réanimation
-1	Pharmacie

Seul le 1er étage ne correspond pas à son code couleur



INSTALLATION D'UN PANNEAU DIGITAL ET INTERACTIF, DISPONIBLE EN DIFFÉRENTES LANGUES



CENTRE HOSPITALIER DE MÂCON



PACK BRONZE

- Site Internet: inclure plan masse avec nouveau lettrage et parcours patient
- Convocation et SMS: **la lettre du bâtiment**

p. 5

p. 6

- **Lettrage des Bâtiments principaux:** A, A bis, D et K

p. 6-7

- Modification des totems extérieurs

p. 8

- **Valorisation de la borne "ticket"** et choix de différentes langues

p. 9

- Duplication du panneau d'accueil sur le mur du fond

p. 9

- Duplication des **panneaux bifaces** indiquant la sortie, notamment pour dynamiser l'aile nord

p. 10

- **Uniformisation** des panneaux de numéros de chambre

p. 10



PACK ARGENT

- Convocation et SMS: **la lettre du bâtiment, l'étage et le service**
- Création d'un **système de lignes** de vie extérieures et pochoirs au sol

p. 11

p. 11-12

- **Nouveau panneau d'accueil** et duplication de celui-ci dans les ascenseurs et escaliers
- Ajout de **lignes de vie à l'accueil** afin de **diviser les flux** et indiquer les ascenseurs

p. 13

p. 14



PACK OR

- Création d'un **rappel de RDV** par message à J-10 pour confirmer ou annuler le RDV
- Création d'un système permettant l'envoi d'un **lien personnalisé par SMS**

p. 15

p. 15

- Création d'un nouveau **plan de masse**
- Panneau "**URGENCES**" en rouge
- Modification des **panneaux** d'entrée au **parking**
- **Concordance** entre le code couleur du panneau d'accueil et la couleur de l'étage
- Installation d'un **panneau digital** et **interactif**, disponible en différentes langues

p. 15-16

p. 16

p. 16

p. 17

p. 17

Les indispensables

- Des solutions inclusives pour les **personnes en situation de handicap**

- **Épuration** de la signalétique actuelle

- **Pilotage managérial** et **formation des agents**

p. 4