



Chirurgie ambulatoire : les besoins des hospitaliers en matière d'organisation, de l'accueil à la sortie du patient . . .

A l'initiative du Club Santé de l'Ameublement Français et en collaboration avec la revue Architecture Hospitalière, un atelier de réflexions a été organisé fin 2017 autour de la thématique de l'aménagement des espaces dédiés à la chirurgie ambulatoire. Ce rendez-vous a permis de réunir des architectes, des industriels ainsi que des professionnels de santé afin de dresser un état des lieux des besoins et d'imaginer les réponses adaptées à ces problématiques.

Les participants

Les architectes : Gérald Berry, Anne Laure Cocatrix et Philippe Péchim (Chabanne+Partenaires), Claude Brugière (IN FINE), Renaud Alardin (R2A Architectes), Etienne Cassier (Atelier Espinosa)

Les industriels : Philippe Jarniat (Ameublement Français), Isabelle Vray Echinard (MIRIMA), Thierry Bourgeois (Navailles), Jean-Pierre Crenn (Hill Rom)

Les professionnels de santé : Jocelyne Crozat (Hospices Civiles de Lyon), Marie-Line Cavalie (HCL – Hôpital Croix-Rousse), Séverine Rangotte (HCL – Hôpital Lyon Sud), Thérèse Goutelle et Anne Lacharnay (Infirmierie Protestante)

Accueil et gestion de l'attente du patient

■ Les enjeux liés à l'arrivée et l'admission du patient

Au même titre qu'une entreprise classique, l'organisation d'un service hospitalier doit contribuer au bien-être de tous les utilisateurs, les patients, les visiteurs et le personnel. De bonnes conditions de travail pour les équipes contribuent à un meilleur accueil du patient, une meilleure prise en charge et une plus grande capacité d'écoute. Dans le cadre du service de chirurgie ambulatoire, le risque d'erreur de patient reste important car les équipes gèrent des flux de patientèle soutenus. Elles doivent donc pouvoir compter sur une gestion renforcée par une organisation optimale des pratiques et des espaces. D'autre part, la numérisation influence très profondément les procédures d'accueil à l'hôpital. Aux Hospices Civiles de Lyon (HCL) par exemple, les patients doivent

obligatoirement réaliser en ligne leur pré-admission administrative avant leur arrivée. Cette numérisation est une étape importante dans la qualité de gestion d'un service de chirurgie ambulatoire. Un plateau technique accueillant 19 salles d'opération signifie l'arrivée, dès le début de la journée, de 19 patients programmés devant être pris en charge simultanément dans les meilleurs délais. Ces arrivées à la fois massives et régulières, renouvelées en fonction de la durée des interventions programmées, représentent un réel défi en matière de gestion pour les équipes hospitalières. De plus, les plateaux techniques s'étendent et atteignent des volumes toujours plus importants, impliquant un nombre croissant de patients à gérer.



Les patients sont généralement accueillis une heure avant l'acte chirurgical, mais certains peuvent arriver en retard ou, même, très en avance. Aussi, le service doit être composé de salons d'entrée et de sortie pour l'attente du patient. Lors de la conception de ces espaces, les accompagnants doivent également être pris en considération. Les patients provenant d'EHPAD, de SSR ou d'autres services de long séjour, par exemple, sont transportés en ambulance et accompagnés par des ambulanciers. Les établissements doivent donc prendre en compte, outre l'accueil du patient, celui des proches ou des ambulanciers ainsi que la gestion d'équipements de transport (brancards, fauteuils, etc.), tout en respectant les demandes des autres patients attendant en zone d'accueil pour finaliser leur entrée à l'hôpital. Ces situations sont souvent la source d'une grande nervosité à laquelle les équipes hospitalières doivent faire attention car elles influencent le comportement des patients, des utilisateurs et des collaborateurs de l'établissement.

Par ailleurs, l'hôpital français intègre une société toujours plus cosmopolite qui doit être prise en considération lors de la définition des procédures d'accueil de la population. Les patients sont de cultures différentes, dont certaines se caractérisent par des relations familiales extrêmement fortes se traduisant par un grand nombre de proches accompagnant le patient lors de son arrivée à l'hôpital. Ces familles intégrant les espaces d'attente de l'hôpital créent une effervescence pouvant être mal vécue par les usagers. Cependant, une fois encore, l'équité et l'égalité, valeurs essentielles de l'hôpital, s'appliquent et interdisent tout traitement différencié du patient et de ses proches en fonction des cultures et croyances respectives. De plus, toute différence dans le parcours de soins du patient peut représenter un motif de plainte en cas de complication pendant ou à la suite de sa prise en charge en ambulatoire.

L'importance du confort et de l'information dans la qualité de l'accueil et de l'attente du patient et de ses proches

Outre le mobilier, le confort du patient peut être amélioré par la réduction et la bonne gestion de son temps d'attente et donc par l'optimisation de son parcours. Pour ce faire, il est crucial de concevoir des espaces aménagés de manière fonctionnelle et privilégiant des interconnexions logiques et opérationnelles entre les services susceptibles d'interagir le plus souvent dans le cadre de leurs activités. Ainsi, il est important, en priorité, de situer le service ambulatoire au plus près des blocs opératoires pour assurer un transfert rapide du patient en attente d'une intervention chirurgicale. Les espaces doivent être plus intimes et confidentiels pour renforcer le sentiment de sécurité et encourager une relation privilégiée entre le patient et les personnels médical et soignant responsables de son traitement. Les hospitaliers ont ainsi relevé

la pertinence d'envisager la conception d'espaces confinés par des éléments dédiés, tels que des claustres, à l'image des espaces de lecture individuelle d'une bibliothèque. Dans une même optique de confort, les performances acoustiques et la gestion du bruit des espaces conçus sont également des enjeux importants. L'ambiance sonore peut être un facteur de stress important pour le patient, le visiteur et les équipes. A ce titre, il pourrait être intéressant d'étudier l'intégration de salles de types « lounge » dans les services ambulatoires. Enfin, le patient bénéficiant de traitements médicamenteux bien moins lourds avant son arrivée à l'hôpital, il est bien plus autonome et réceptif à son environnement et peut donc est bien plus facilement sujet au stress lors de son passage en ambulatoire.

Une telle salle a été mise en place à l'Hôpital Lyon Sud pour l'accueil du patient admis le jour de son intervention programmée et devant demeurer en hospitalisation. Cet espace est accompagné de différents services, notamment la possibilité d'utiliser des appareils personnels (portables et smartphones, tablettes numériques, etc.). Il y règne une atmosphère apaisante grâce, entre autres, à de bonnes performances acoustiques et une insonorisation de qualité, au développement de la musicothérapie, à un mobilier confortable, des lumières tamisées, des coloris apaisants pour les surfaces et des écrans diffusant des programmes relaxants. Cet espace est uniquement réservé au patient et n'accueille donc aucun membre de sa famille. Pour les patients particulièrement angoissés, l'établissement propose des salles individuelles favorisant une gestion personnalisée du stress. Ce lounge est très apprécié par le personnel et les patients. Encouragées par les innovations technologiques récentes, d'autres voies sont développées pour renforcer le sentiment de bien-être à l'hôpital. Les lumières, les odeurs et l'intégration de matériaux et d'ambiances sonores apaisantes sont des éléments à l'importance croissante dans les espaces d'accueil et d'attente.

Cette procédure implique une information du patient et de ses proches en amont de son admission à l'hôpital, dès les consultations. Un patient bien renseigné anticipe mieux le déroulement de sa prise en charge et l'accepte plus facilement. Il ne reste aux hospitaliers qu'à garantir la qualité d'attente du proche accompagnateur, notamment si ce dernier ne peut ou ne souhaite pas quitter l'établissement. C'est un réel sujet d'inquiétude pour le patient qui se montre souvent très concerné par le confort de la personne qui l'accompagne. Dans ce contexte, le développement d'espaces dédiés aux accompagnants, tels qu'un lieu de presse, un café ou une salle de repos peut être pertinent, notamment pour les personnes venant de loin pour être pris en charge.

Ces espaces doivent également favoriser l'information régulière des familles concernant le déroulement du traitement de leur proche. Le manque d'information peut aussi être un facteur d'inquiétude et peut favoriser le développement de situations difficiles entre les usagers et le personnel. Une information régulière, même basique, sur la situation du patient est donc un élément fondamental pour sa famille. Ce service, allié à une information régulière destinée aux équipes soignantes et d'accueil, offrirait un gain de temps non négligeable aux hospitaliers aujourd'hui sans cesse obligés de s'enquérir sur le parcours du patient pour organiser au mieux les activités ou renseigner les familles inquiètes. Actuellement, les équipes hospitalières manquent cruellement d'informations précises concernant l'état et la position du patient. L'impossibilité de renseigner les proches sur la situation de leur conjoint est un facteur de stress supplémentaire pouvant favoriser le conflit. L'information est particulièrement cruciale pour un service de chirurgie ambulatoire car le programme opératoire varie régulièrement et peut être largement modifié le jour même. Le non respect du planning est assez fréquent, de même que les reprogrammations des interventions liées, entre autres, au non respect des consignes préopératoires par le patient (se présenter à l'avance et à jeun, etc.).

En revanche, l'accueil des familles est complètement différent dans le cadre de la prise en charge pédiatrique. Les parents doivent être présents continuellement et des espaces de jeux doivent être adaptés pour faciliter l'attente des enfants. L'hygiène devient alors un enjeu majeur car l'enfant jouant au sol doit, par la suite, être conduit au bloc opératoire. Au sein de l'Hôpital Femme Mère Enfant des HCL, les enfants sont notamment installés dans des lits à barreaux, une fois lavés et préparés pour leur entrée au bloc opératoire.

