



La Fabrique de l'hospitalité

**Laboratoire d'innovation des Hôpitaux
universitaires de Strasbourg**

**Améliorer, par la co-
conception,
les conditions de travail
du personnel hospitalier
ainsi que l'accueil
et la prise en soin
des patients et de leurs
accompagnants**



Améliorer l'information au patient pour une meilleure prise en charge en ambulatoire

Février 2017

Objectifs

- Développer la chirurgie ambulatoire aux HUS
- Donner une visibilité à tous les acteurs en **interne** de l'offre de chirurgie ambulatoire aux HUS afin de favoriser l'échange de bonnes pratiques (diagnostic partagé)
- Améliorer l'information au patient pour une meilleure préparation et une meilleure récupération (passeport)
- Valoriser (**externe**) la prise en charge en ambulatoire aux HUS auprès de la population et des médecins de ville.

La Fabrique de l'hospitalité, la Cellule d'appui aux Organisations et les équipes de soin s'associent pour :

 **Etablir un diagnostic partagé**

 **Améliorer l'information du patient**
(passeport)

Méthode



S'entretenir, dialoguer
et observer.



Reformuler la demande



Valider une orientation
stratégique.



Faire de la
veille

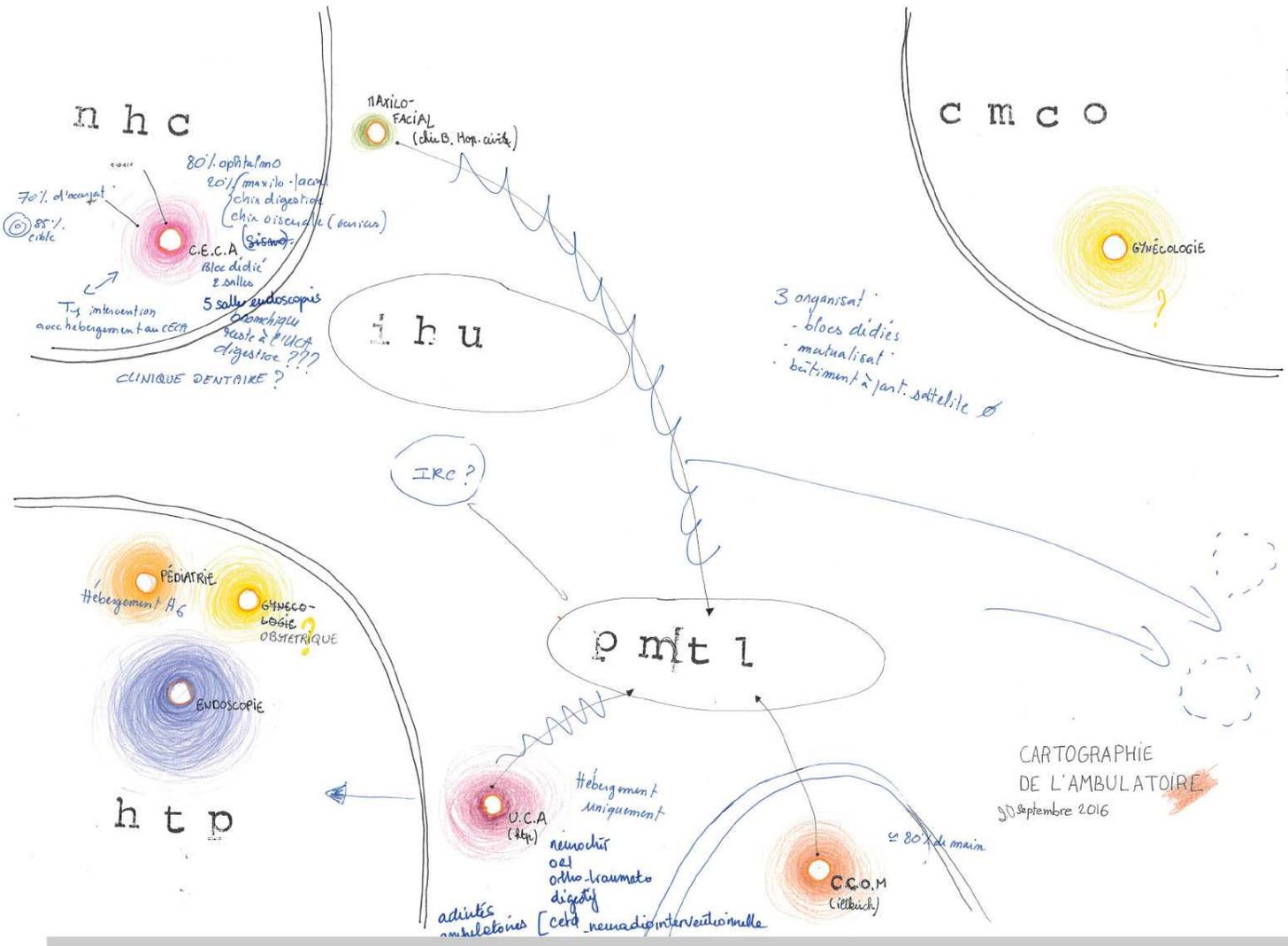


Constituer un groupe
de travail

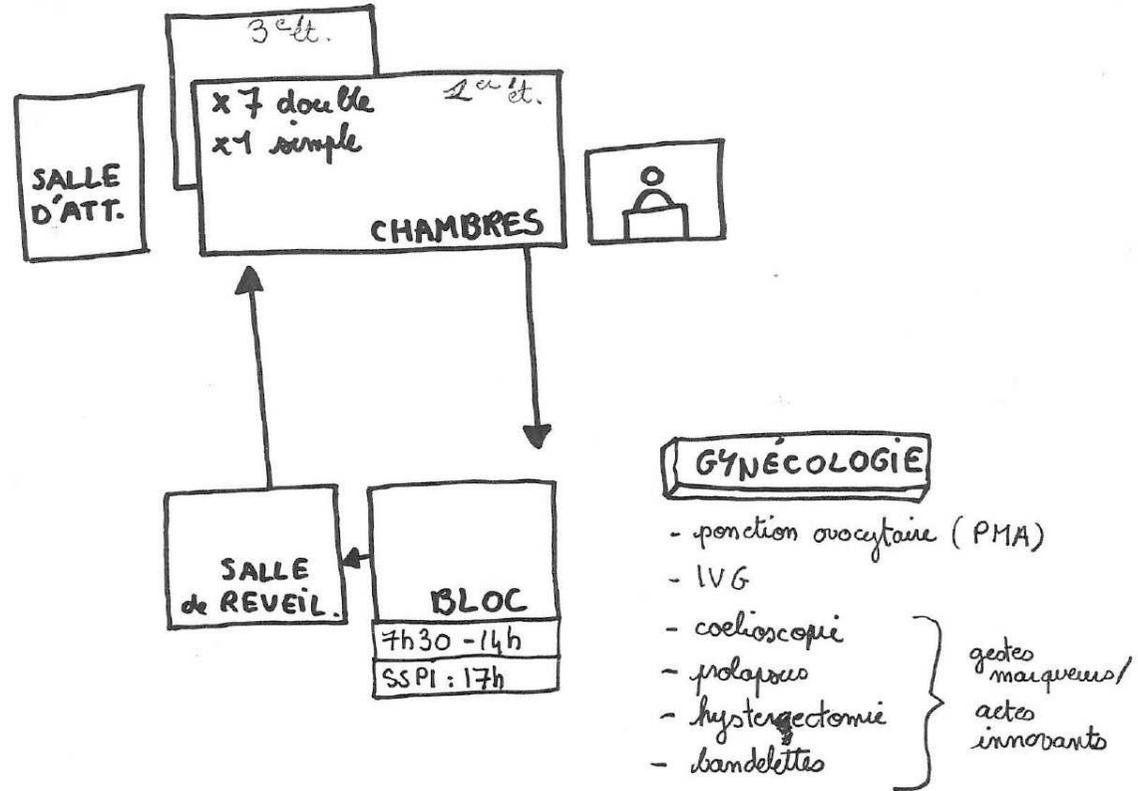


Mettre en forme
la connaissance
et la partager

Etablir un diagnostique partagé



Etablir un diagnostique partagé



PARCOURS
CMCO
27/01/17



Améliorer l'information du patient

Tests de « passeports » sur différents parcours significatifs sur deux ans :

-L'endoscopie digestive à Hautepierre

-La cataracte au CECA

-La sénologie

- ...



Améliorer l'information du patient

**1^{er} test avec l'équipe du Pr Duclos pour
l'endoscopie digestive – Hautepierre**

Equipe projet :

Pr Bernard Duclos, Laure Pain,
Valérie Wenner, Sandrine Hagenstein,
Audrey Freysz, Alvine Batt, Patricia
Bouaillon, Anne Deck, Marie-Aimée Penet,
Barbara Bay et Anne Regnault.



Améliorer l'information du patient

Calendrier :

- **De septembre 2016 à février 2017 ,
1 chef de projet et 1 designer mobilisé**
- **Rencontre avec les équipes (5 réunions) et visite des locaux**
- Récolte des documents existants**
- Mise en forme du parcours de l'information**
- Premiers prototypes**
- Décembre 2016 et janvier 2017, test de 6 semaines**
- **15 février – 15 septembre 2017 , nouveaux tests**

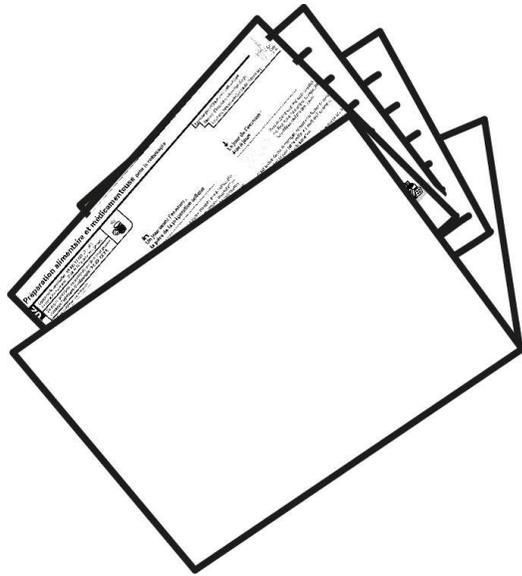


Améliorer l'information du patient

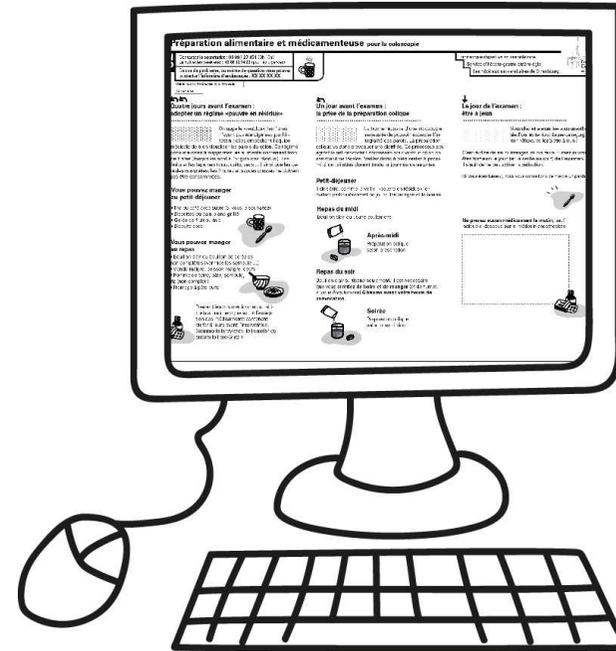
L'information remise au patient aujourd'hui



Améliorer l'information du patient



Support : papier



Support : écran

Améliorer l'information du patient

Principe graphique

n°0

Une charte graphique

03 Après l'examen : consignes et suivi

Contactez le **secrétariat** : 03 881 27 451 (8h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)
En cas de problème, ou même de question vous pouvez contacter l'**infirmière d'endoscopie** : XX XX XX XX

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

02 Préparation alimentaire et médicamenteuse pour la coloscopie

Contactez le **secrétariat** : 03 881 27 451 (8h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)
En cas de problème, ou même de question vous pouvez contacter l'**infirmière d'endoscopie** : XX XX XX XX

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

01 Suivi administratif et documentaire

Contactez le **secrétariat** : 03 881 27 451 (8h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)
En cas de problème, ou même de question vous pouvez contacter l'**infirmière d'endoscopie** : XX XX XX XX

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

Avant le rendez-vous avec l'anesthésiste

- Remplir le questionnaire d'anesthésie avec l'aide de votre médecin traitant si besoin.
 - Les ordonnances de vos médicaments (si vous en prenez).
 - Un résultat de prise de sang de moins de 6 mois, si vous en avez déjà un, ainsi que la carte de votre Pacemaker.
 - Le dernier compte-rendu du cardiologue, si vous en avez un.
 - La feuille complétée sur la personne de confiance.
 - La feuille complétée avec les coordonnées de votre accompagnant.

Avant l'examen :

- Aller à la pharmacie avec l'ordonnance pour acheter la préparation colique
- Suivre les indications alimentaires et médicamenteuses de la feuille « préparation alimentaire et médicamenteuse »

⚠ Une infirmière/ vous appellera, n'hésitez pas à lui faire part de vos questions. Prévenez-la/la de tout changement dans votre état de santé (fièvre, rhume, ...)

Le jour de l'examen :

- Suivez les indications de la feuille « préparation alimentaire et médicamenteuse »
- Apportez vos médicaments habituels (si vous en avez) Veillez à les amener avec leur emballage (pas de comprimés isolés) ainsi qu'avec leur ordonnance.
- Vous pouvez amener livres et magazines pour l'attente.
- Tout autre documents qui vous aura été éventuellement demandé :

Déroulé de la journée :

Après le passage au secrétariat, vous serez conduit à la salle d'attente. Ensuite, vous vous changerez au vestiaire, où vous laisserez vos affaires dans un casier fermé. Vous passerez ensuite dans un sas en attendant que l'on vous accompagne dans la salle d'intervention où sera pratiquée l'anesthésie puis l'examen.

Vous vous réveillerez dans la salle de réveil (ou SSP) où un/une infirmier/e veillera sur vous. Lorsque vous serez prêt, on vous amènera prendre une collation. Le gastro-entérologue et/ou l'anesthésiste passera voir avant qu'un proche, une ambulance (V.S.L.) ou un taxi vous accompagne chez vous.

Après l'examen :

Votre examen va être réalisé sous anesthésie. C'est pourquoi à votre réveil, vous pourrez ne pas être en pleine possession de vos moyens. Nous vous suggérons donc de bien prendre connaissance de ce que vous devrez vous remettre après l'examen.

Assurez-vous que l'on vous remette bien les documents suivants :

- Le certificat d'hospitalisation (il a valeur d'arrêt de travail pour le jour de l'hospitalisation).
- Le compte-rendu de sortie.

○ Selon votre activité professionnelle, pensez à demander un arrêt de travail.

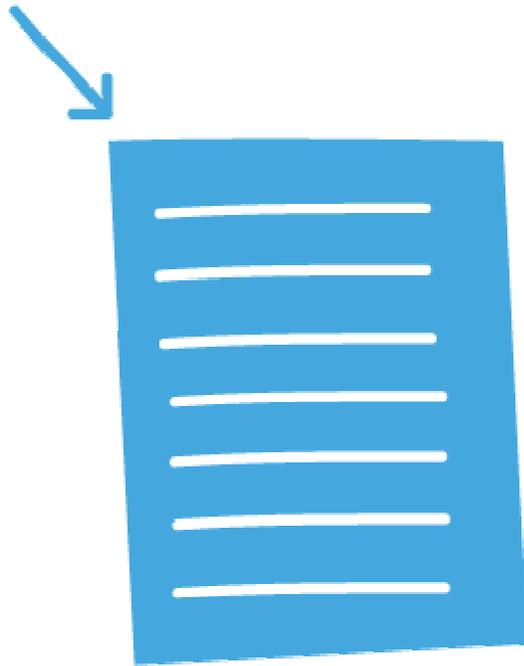
○ Suivez les consignes de sortie de la feuille « Après l'examen : consigne et suivi »

Améliorer l'information du patient

Principe graphique
n°1

Sens de lecture

Sens **vertical** : documents
destinés aux professionnels



Sens **horizontal** :
documents
pour les patients



Améliorer l'information du patient

Principe graphique n°2 Valorisation institutionnelle

Préparation alimentaire et médicamenteuse pour la coloscopie

Contactez le **secrétariat** : 03 881 27 451 (8h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)

En cas de problème, ou même de question vous pouvez
contacter l'**infirmière d'endoscopie** : XX XX XX XX



Validé par Le Pr.Omesse et Le Pr.tocolo

Le xx/xx/xx

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

Les Hôpitaux
Universitaires
de STRASBOURG

Améliorer l'information du patient

Principe graphique
n°3

Ramener du
quotidien



Améliorer l'information du patient

Principe graphique n°4 Ramener de la temporalité

Préparation alimentaire et médicamenteuse pour la coloscopie

02 Contacter le secrétariat : 03 881 27 451 (9h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)

En cas de problème, ou même de question vous pouvez contacter l'infirmière d'endoscopie : XX XX XX XX

Validé par Le Pr. Omessa et le Pr. Tocolle
Le xxx/xxx/xx

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

Les Hôpitaux Universitaires de STRASBOURG

5
Quatre jours avant l'examen :
adopter un régime « pauvre en résidus »

On appelle « résidus », les fibres n'ayant pas été digérées par l'intestin ; elles empêchent l'équipe médicale de bien visualiser les parois du colon. Ce régime consiste donc à supprimer les aliments contenant trop de fibres (lesquelles sont à l'origine des résidus). Les fruits et les légumes (crus, cuits, secs...) ainsi que les céréales complètes, les frites et les sauces grasses ne doivent pas être consommées.

1
Vous pouvez manger au petit-déjeuner

- Thé ou café avec sucre (si vous le souhaitez)
- Biscottes ou pain blanc grillé
- Galette de fruit ou miel
- Biscuits secs

Vous pouvez manger au repas

- Bouillon clair ou bouillon de céréales non complètes (vermicelles, semoule...)
- Viande maigre, poisson maigre, oeufs
- Pomme de terre, pâte, semoule, riz (non-complet)
- Fromage à pâte cuite

Prenez bien vos médicaments habituels au moment prescrit à l'exception des médicaments contenant du fer 8 jours avant l'intervention, (comme le Tardyferon, le Fumafer ou encore le Fero-Grad.)

4
Un jour avant l'examen :
la prise de la préparation colique

La bonne réussite d'une coloscopie nécessite de pouvoir inspecter l'intégralité des parois. La préparation colique va donc provoquer une diarrhée. Ce processus peu agréable est cependant nécessaire pour vider le colon de ses matières fécales. Veillez donc à bien rester à proximité de toilettes durant toute la journée de sa prise.

2

Petit-déjeuner
Il doit être, comme la veille, « pauvre en résidus », en évitant particulièrement ce jour-ci les tartines et le beurre.

Repas du midi
Bouillon clair ou tisane selon prescription.

Après-midi
selon prescription

Repas du soir
Bouillon clair ou tisane seulement. Il est nécessaire que vous **arrêtez de boire et de manger** (et de fumer, si vous êtes fumeur) **6 heures avant votre heure de convocation.**

Soirée
Préparation colique selon prescription

3
Le jour de l'examen :
être à jeun

Vous allez être examiné sous anesthésie. Pour éviter tout risque de régurgitation-réflexe, veillez à être à jeun.

C'est-à-dire de ne ni manger, ni boire (ni fumer si vous êtes fumeur) le jour (et la veille au soir) de l'examen. Il s'agit de ne pas activer la salivation.

(Si vous êtes fumeur, vous devez mettre un patch)

Ne prenez aucun médicament le jour de l'examen, sauf indiqué ci-dessus par le médecin anesthésiste.

Améliorer l'information du patient

Principe graphique
n°5

Un seul objet



Mon dossier personnel
Pour l'endoscopie digestive

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les hôpitaux universitaires de Strasbourg

Vous avez été admis dans un parcours de chirurgie dite « ambulatoire », il s'agit d'une intervention programmée sur une seule journée.

Ce dossier est individuel. Il contient tout ce dont vous aurez besoin pour préparer votre séjour en ambulatoire. Il s'agit de l'apporter avec vous aux consultations (avec l'anesthésiste, avec l'infirmier/e ...) ainsi que le jour de l'intervention.

Ce dossier contient :

- des informations sur le geste qui va être pratiqué
- les consignes sur l'alimentation, la gestion des médicaments
- la liste des documents dont vous aurez besoin
- des conseils pour bien préparer votre sortie.

Mon intervention est prévue le :

Les Hôpitaux
Universitaires
de STRASBOURG

Améliorer l'information du patient

Principe graphique n°6
**Des éléments
transversaux**



Améliorer l'information du patient

Principe graphique n°6 Des éléments transversaux

Consignes d'hygiène pour votre préparation avant votre intervention

Contactez le secrétariat : 03 881 27 451 (8h-16h)
La nuit et les week-end : 03 88 12 74 23 (pour les urgences)

En cas de problème, ou même de question vous pouvez contacter l'infirmière d'endoscopie : 03 88 12 79 27

Validé par l'équipe opérationnelle d'hygiène, validation CLIN
V1 du 18/09/16

annexe

Endoscopie digestive en ambulatoire
Service d'hépatogastro-entérologie
Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

Vous allez être prochainement opéré/e. Vous entrez à l'hôpital le jour de votre opération. Certaines règles d'hygiène sont à observer pour diminuer le risque de complications postopératoires. Il s'agit notamment de vous doucher à votre domicile le jour de l'intervention.

Lisez attentivement ces consignes d'hygiène. Leur respect est indispensable à la sécurité de votre intervention chirurgicale.

↓ Première étape : se préparer

- Ôter tout bijou (alliance compris) et piercing.
- Ne pas mettre de lentilles de contact : porter des lunettes
- Enlever tout maquillage, vernis ou faux ongles.
- Vérifier que vos ongles sont courts et propres.
- Se brosser les dents.

↓ Deuxième étape : prendre la douche pré-opératoire

Préparer la douche et le shampoing

C'est la deuxième étape de la préparation pré-opératoire. Elle s'effectue à votre domicile, le jour de l'intervention.

Veillez à :

- Utiliser un savon et un shampoing liquide ; flacon neuf, encore jamais ouvert. (Ne PAS utiliser de pain de savon.)
- Ne pas raser la zone qui va être opérée.
- Laver les cheveux de préférence le jour de l'intervention ou la veille. > un shampoing (y compris chez le coiffeur) datant de moins de 3 jours peut être accepté si la chirurgie ne concerne ni la tête ni le cou.

Les étapes de la douche pré-opératoire

Se laver de haut en bas en se savonnant directement avec la main.

- 1) Lavez vos cheveux, si ce n'est pas déjà fait.
- 2) Laver tout le corps en commençant par le haut.
- 3) Insister sur les parties sensibles : les aisselles, le nombril, les régions des organes génitaux et du pli inter fessier, les pieds (entre les orteils).
- 4) Terminer par les pieds et rincer de haut en bas.
- 5) Se sécher avec une serviette propre.
- 6) Mettre des vêtements propres.

Ne mettre ni crème, ni huile hydratante, ni parfum, ni déodorant. Ces produits peuvent être irritants pour la peau et rendront plus difficile sa désinfection en salle d'opération.



Améliorer l'information du patient

Premiers résultats des 6 semaines de test

- Diminution des reports
- Des patients mieux préparés et plus confiants
- Plus de sécurité – l'amélioration de l'information de base permet d'aller plus loin pour intégrer de nouveaux patients dans un programme ambulatoire (patients diabétiques...)
- Le « passeport » sera évalué dans le cadre du groupe qualité endoscopie.



Améliorer l'information du patient

A l'issue des tests menés sur ces différents parcours en chirurgie ambulatoire, nous pourrons juger de l'opportunité d'un déploiement et évaluer l'investissement nécessaire pour une mission en interne ou en externe comprenant les compétences suivantes :

- rédaction
- graphisme
- didactique visuelle
- animation



 **La Fabrique
de l'hospitalité**

**Laboratoire d'innovation des Hôpitaux
universitaires de Strasbourg**

Barbara Bay & Christelle Carrier

Responsables de projets

Anne-Laure Desflaches

Designer

Anne Regnault

Designer

lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr

lafabriquedelhospitalite.org

@fabriqueH