

La consultation de demain

Grands principes à pousser

Usages à tester

Décembre 2022

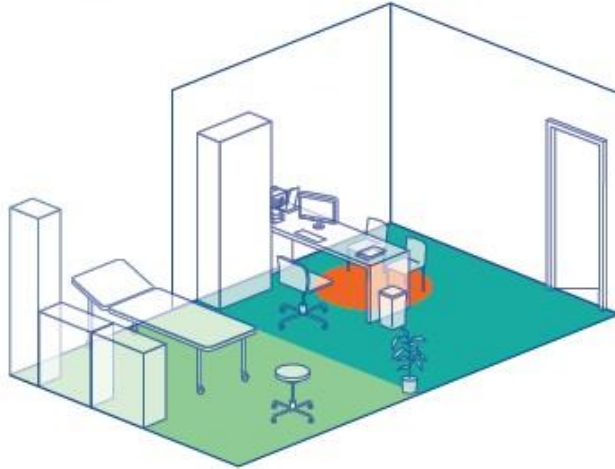
Soutenu par

- **Le box de CS**
- **Les outils d'information**
- **Le plateau de CS**

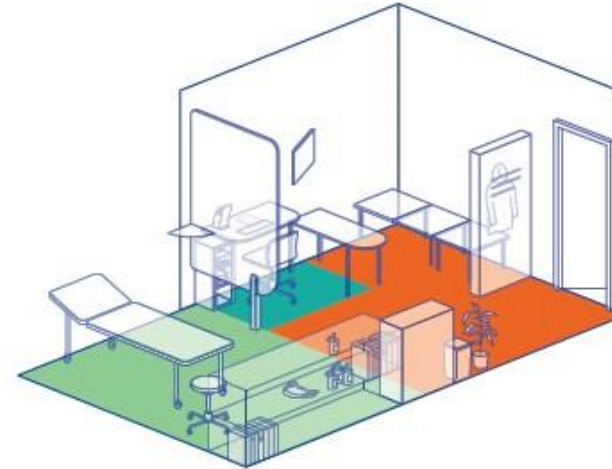
L'espace de consultation



Espace de consultation actuel



L'espace de consultation de demain



Relationnel

Médical

Administratif

L'espace de consultation est structuré autour de trois usages majeurs.

Aujourd'hui, les observations montrent que :

- la **fonction médicale est centrale** : le mobilier et le matériel constituent un environnement dont le patient connaît les codes (la paillasse, le fauteuil médical au centre, le matériel médical...) mais qu'il peut trouver intimidants
- la **fonction administrative prend une place importante** : le bureau configuré en face à face, l'ordinateur, l'écran qui peut faire obstacle au regard, les dossiers administratifs, etc.
- l'**espace de consultation** n'offre pas suffisamment d'intimité : l'échange peut-être interrompu des professionnels malgré la présence du patient, parfois dénudé

Principes généraux autour de l'usage relationnel

1. Accentuer l'espace dédié au relationnel et à l'échange

Les proportions vont varier selon la spécialité du praticien, la typologie de consultation et le profil du patient.

2. Favoriser le temps d'échange

Mettre l'usage relationnel au centre de l'espace en créant des espaces où l'on se sent bien et où l'on circule facilement.

3. Introduire des codes rassurants

Dans la mesure du possible, ajouter des éléments qui viennent adoucir les références au médical lors de l'arrivée dans le box.

4. Dé-bureaucratiser l'espace

Questionner la place que prennent les tâches administratives pour se concentrer sur l'échange et l'examen.

5. Introduire de la convivialité

Des éléments de mobilier peuvent venir changer le rapport patient-soignant et induire des nouveaux comportements, prenant en compte par exemple la présence d'accompagnants, d'étudiants.

6. Renforcer la confidentialité du box

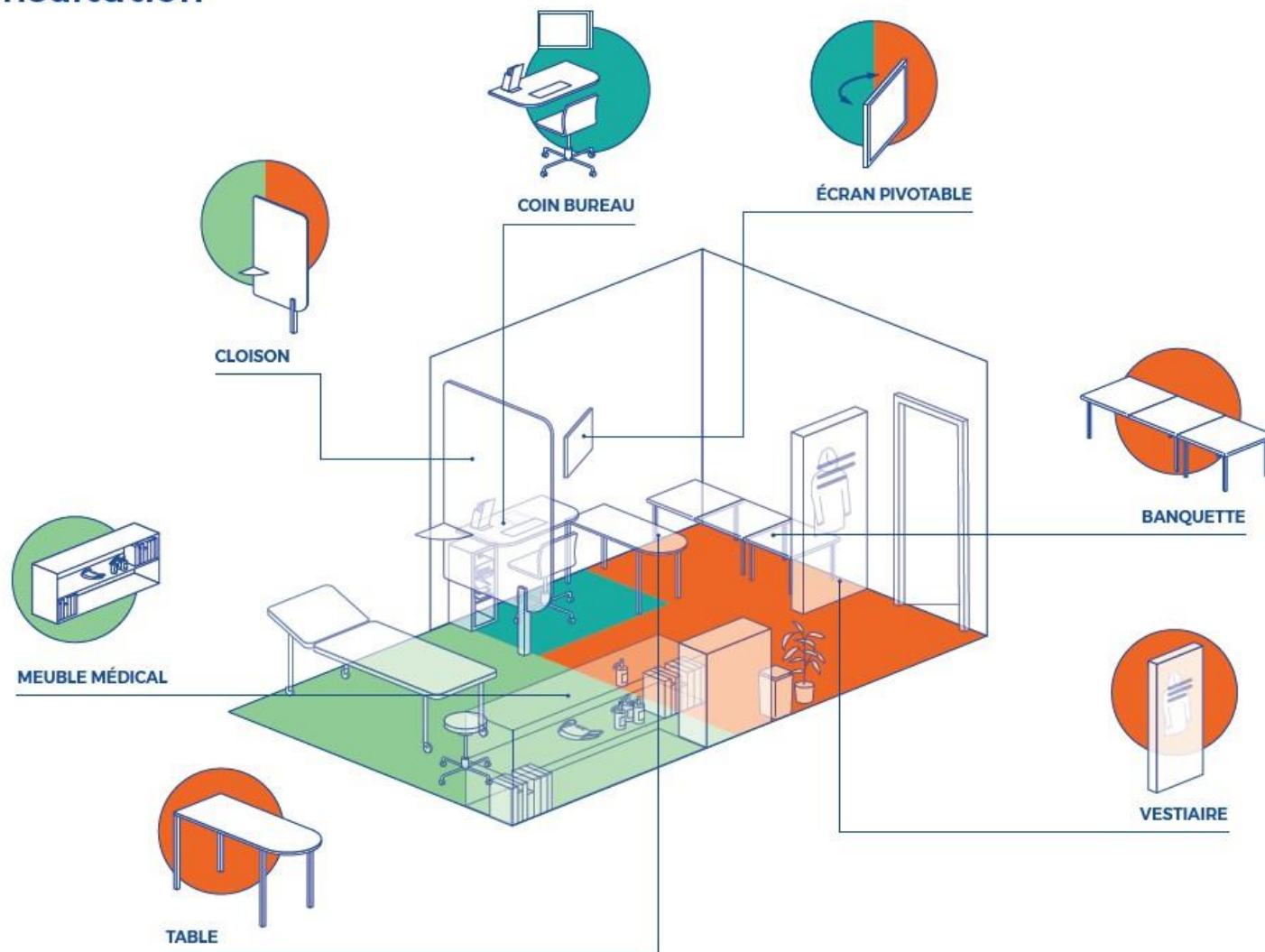
Donner au praticien la possibilité d'évoluer dans un environnement qui permette de préserver le patient des interruptions inattendues.

Une consultation où le patient se sent écouté et en confiance

Le succès de la consultation dépend directement de la manière dont le patient est reçu, entendu et pris en compte.

Plus un patient est en confiance, plus il s'exprime librement et de manière claire, plus il permet au professionnel de santé d'avoir une compréhension globale de la situation et de lui apporter une réponse adaptée.

L'espace de consultation du médecin



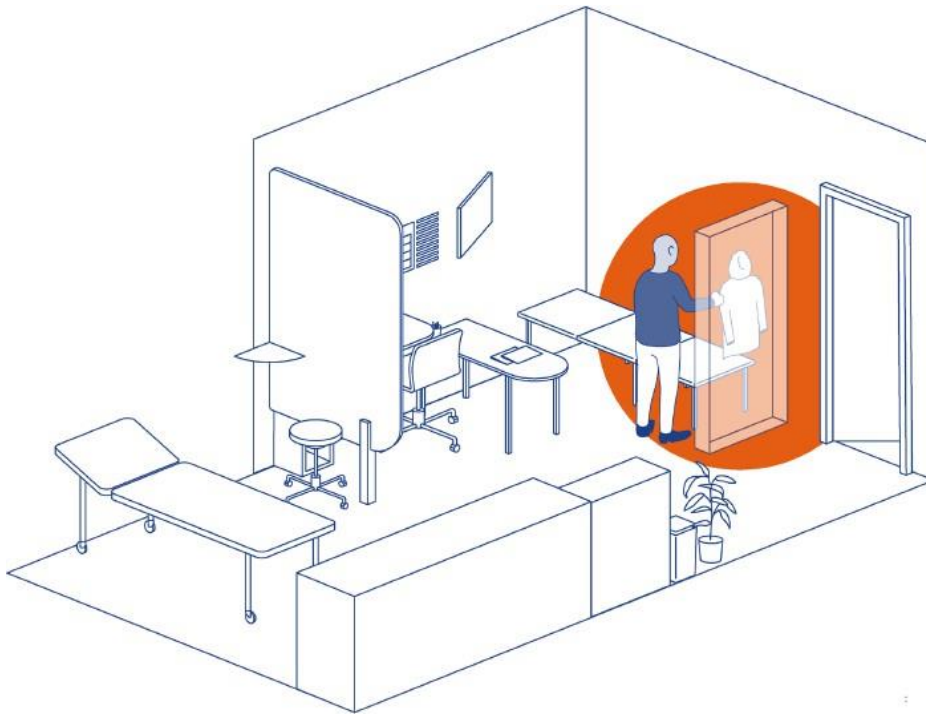
L'espace de consultation



a Message sur la porte

Un message sur la porte indique au patient qu'il se trouve dans un espace confidentiel où il peut s'exprimer librement, où seuls des professionnels de santé sont autorisés à rentrer.

L'espace de consultation



b Le vestiaire

Le vestiaire invite le patient à s'installer. Il lui permet de se libérer de ses affaires et de les garder en lieu sûr, prêt de soi, tout au long de la consultation. Le vestiaire forme une alcôve qui isole visuellement de la porte d'entrée : le patient se trouve dans un espace confidentiel, à l'abri des regards si un autre soignant passe chercher une information.

L'espace de consultation



La banquette

Elle offre au patient une assise adaptée. Elle permet d'accueillir le patient et son accompagnant ensemble, au même niveau d'importance. La banquette, dont une partie est mobile, et la table arrondie forment un ensemble qui casse les codes du bureau et de l'assise individuelle.

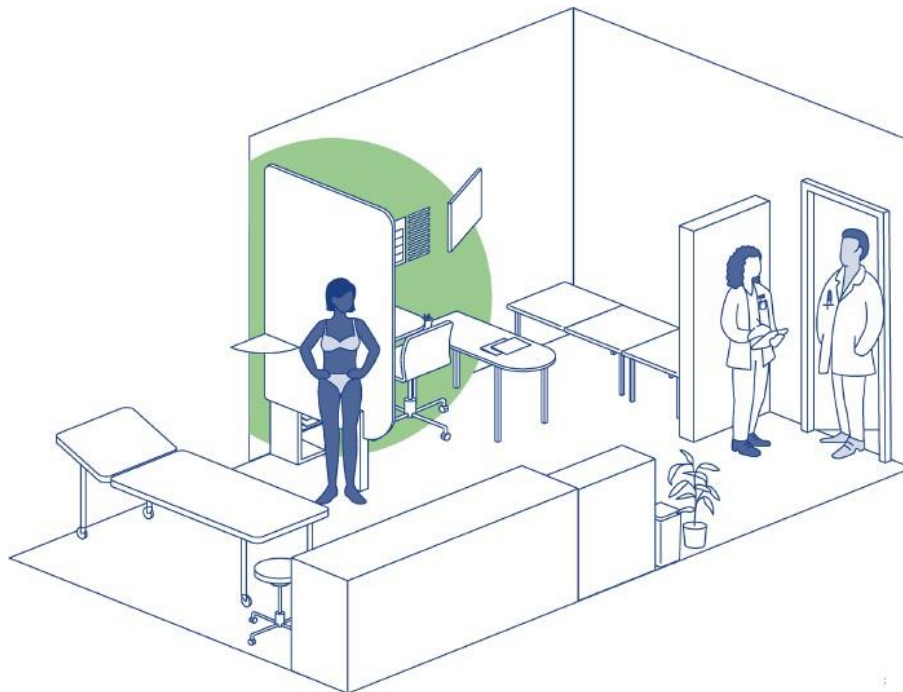
L'espace de consultation



d La table basse

Le plateau bas et le peu de profondeur atténuent la distance formelle et induisent un usage convivial. On y pose ses analyses, ses radios, pour lire et commenter ensemble. La table est arrondie de manière à pouvoir tourner autour, permettre au soignant de s'asseoir à côté du patient. Lorsque le patient a du mal à s'exprimer ou à comprendre (le français ou le langage du médecin), le soignant l'invite à s'aider des pictogrammes sur la table pour illustrer visuellement son propos.

L'espace de consultation

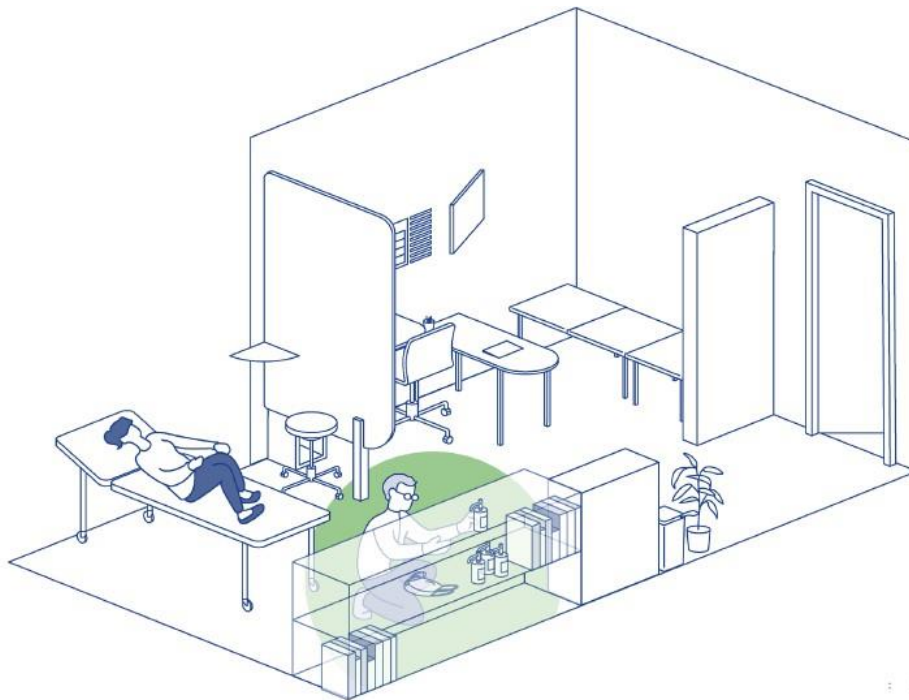


e

La cloison

La cloison située derrière le médecin, complète l'effet rassurant favorable aux échanges : elle cache l'espace médical de telle sorte que le patient est protégé du regard de l'accompagnant ou de quiconque entrerait à l'imprévu. Un déshabilleur où une tablette est prévue pour déposer ses affaires qui restent visibles et à portée de main tout au long de l'auscultation.

L'espace de consultation

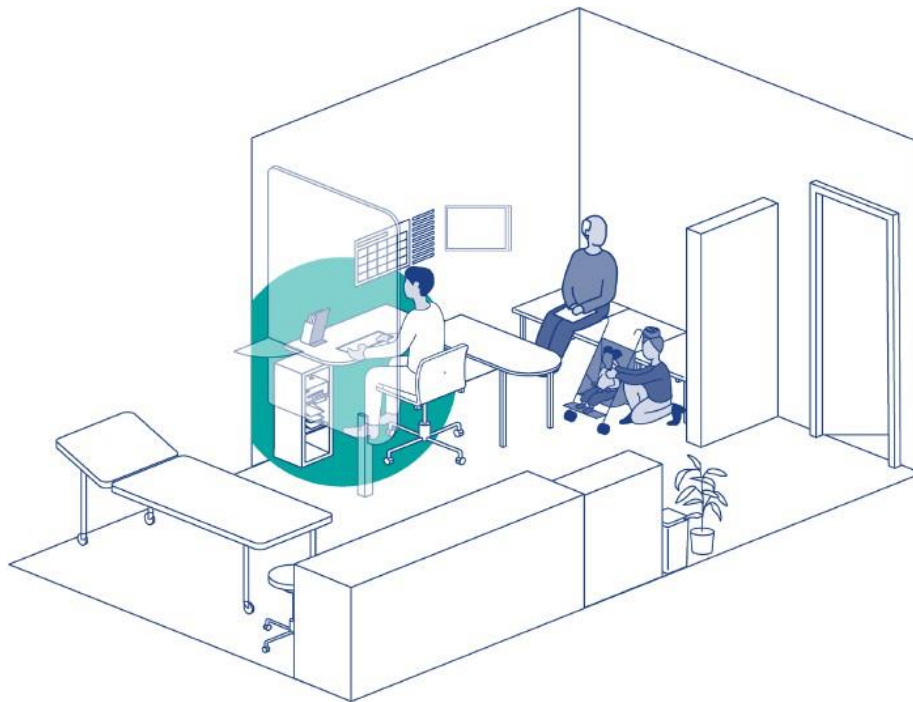


f

Le meuble médical

Le médecin récupère dans le meuble médical le matériel lui permettant de prendre les constantes de son patient, et réalise un ensemble d'observation. Le contenu de ce rangement a été adapté en fonction des besoins précis de sa spécialité.

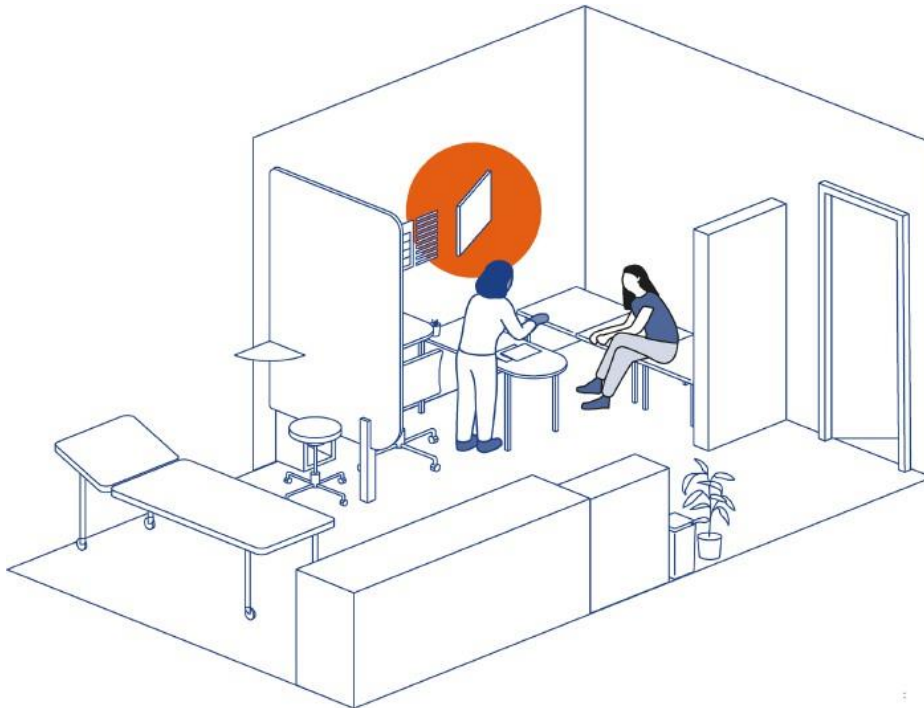
L'espace de consultation

**9**

Le bureau

Le soignant se place sur son espace de travail pour noter dans le logiciel métier les différentes observations qu'il a pu faire, et imprimer les prescriptions pour le patient.

L'espace de consultation



h L'écran pivotable

De temps en temps le soignant pivote l'écran fixé au mur pour expliquer au patient les conclusions qu'il tire de son auscultation et les soins qui lui semblent les plus adaptés. Véritable objet de discussion et de travail, cet écran permet au praticien d'osciller facilement entre temps d'échanges avec le patient et temps de concentration pour remplir les formalités administratives.

Les outils d'information



Les outils d'information

Enjeux de communication, enjeux pédagogiques

La communication entre les professionnels de santé et les patients est freinée par un ensemble de difficultés :

- **la barrière de la langue** : de nombreux patients ne parlent pas français, par conséquent ils ont du mal à s'exprimer et à comprendre la consultation. Le succès de ces consultations repose sur la présence d'un interprète (parfois la famille, un service civique ou bien un professionnel de l'hôpital)
- **le langage médical** : même les personnes qui parlent français butent sur le langage, la technicité du langage médical
- **les outils de prise de notes sont centrés sur les professionnels** : la prescription, l'ordonnance, la fiche de suivi, etc.

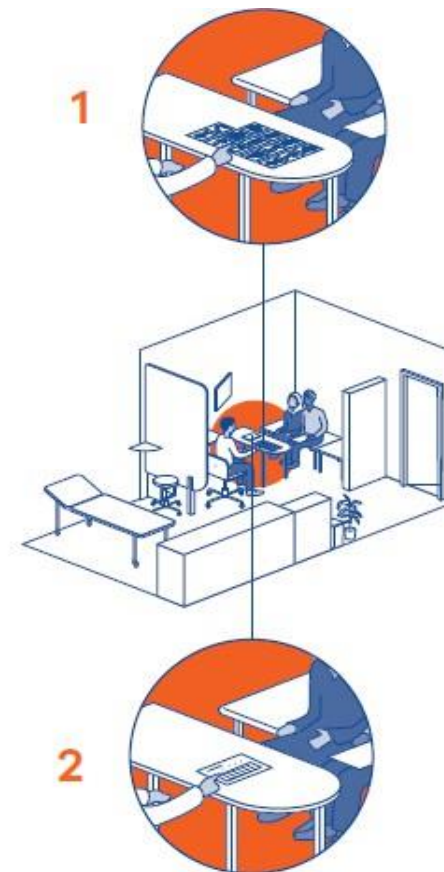
Le patient manipule un ensemble de documents qui sont à destination des autres professionnels de santé, mais qui ne s'adressent pas directement à lui : ces documents sont peu lisibles, peu compréhensibles, ce qui pourrait être un support de pédagogie s'avère encore difficile d'accès pour le patient.

Les outils d'information

→ LES PRINCIPES D'APPLICATION

Pour répondre à ces difficultés
plusieurs propositions sont étudiées :

1. **Donner au patient et au soignant un outil de médiation visuel pour faciliter les échanges :** la table est pourvue de supports visuels afin d'aider le patient et le professionnels de santé à communiquer avec des pictogrammes qui expriment quelques idées facilitant les échanges.
2. **Laisser au patient une synthèse lisible et pédagogique :** une fiche de suivi est pensée à destination du patient. Un effort de lisibilité, d'organisation de l'information, d'iconographie est apporté de manière à outiller le patient et le rendre autonome dans les étapes qui suivront la consultation.



Les outils d'information



Pharmacie



Médicaments



Document



Midi



Matin



Soir



Coucher



Résultats



Examens



Prélèvement



Infirmière



Secrétaire



Médecin



Comprendre votre consultation

Votre nom :
Consultation avec Dr :
Date de la consultation :

1 - Quels médicaments prendre ?

What medications do you need to take ?

A

B

C

D

2 - Quand prendre vos médicaments ?

Reportez dans le tableau, les lettres des médicaments à prendre (A, B, C, etc.) et leur quantité (ex : A x 2)

When to take your medications ?

Write down the letters of the medications to be taken and their amounts in the chart.

| | Lundi Monday | Mardi Tuesday | Mercredi Wednesday | Jeudi Thursday | Vendredi Friday | Samedi Saturday |
|--------------------|-----------------|------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Matin Morning | | | | | | |
| Midi Noon | | | | | | |
| Soir Evening | | | | | | |
| Coucher Bedtime | | | | | | |

Une consultation dont le contenu et les conséquences sont bien comprises par le patient

Une consultation dont le patient ne comprend pas les conclusions est une consultation « perdue », qui aboutira certainement à la prise d'un nouveau rendez-vous. Il est essentiel de donner au patient les moyens d'avoir une bonne compréhension de la situation. Pour cela il est nécessaire d'améliorer les conditions de l'échange patient-professionnel de santé, de renforcer la dimension pédagogique de la consultation.



Le plateau de consultation de demain

Les immersions au sein des 3 services permettent de remonter différents besoins pour les patients et les professionnels :

- Un manque de compréhension des étapes du parcours par les patients
- Des temps d'attente longs, peu compris et pas toujours adaptés
- Une orientation difficile au sein des espaces de l'hôpital
- Une compréhension inégale du rôle des professionnels
- La crainte des patients de rater leur rendez-vous
- Une cohabitation parfois difficile entre des patients, par exemple selon leurs pathologies
- L'absence de confidentialité et d'intimité dans les différents espaces parcourus.

Les difficultés qui jalonnent le parcours des patients impactent directement le quotidien des soignants puisqu'ils consacrent une partie importante de leur temps à rassurer, à orienter physiquement et à répondre aux multiples questions que se posent les patients.

Ces constats et les partis-pris qui en découlent amènent à proposer une vision du plateau de consultation qui met l'accent sur l'accompagnement des usagers et qui inscrit le moment de la consultation dans un parcours spatial global et cohérent.

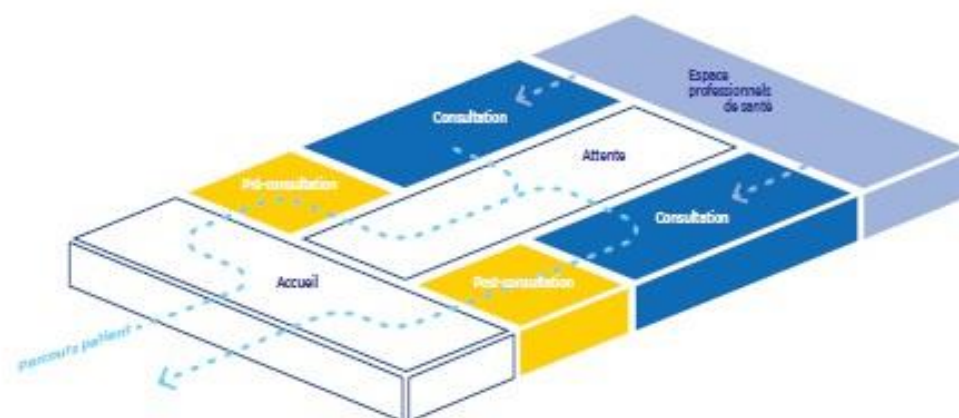
L'objectif du plateau de consultation de demain est donc de **pouvoir rendre les patients autonomes dans leur parcours médical et spatial.**

Le plateau de consultation de demain

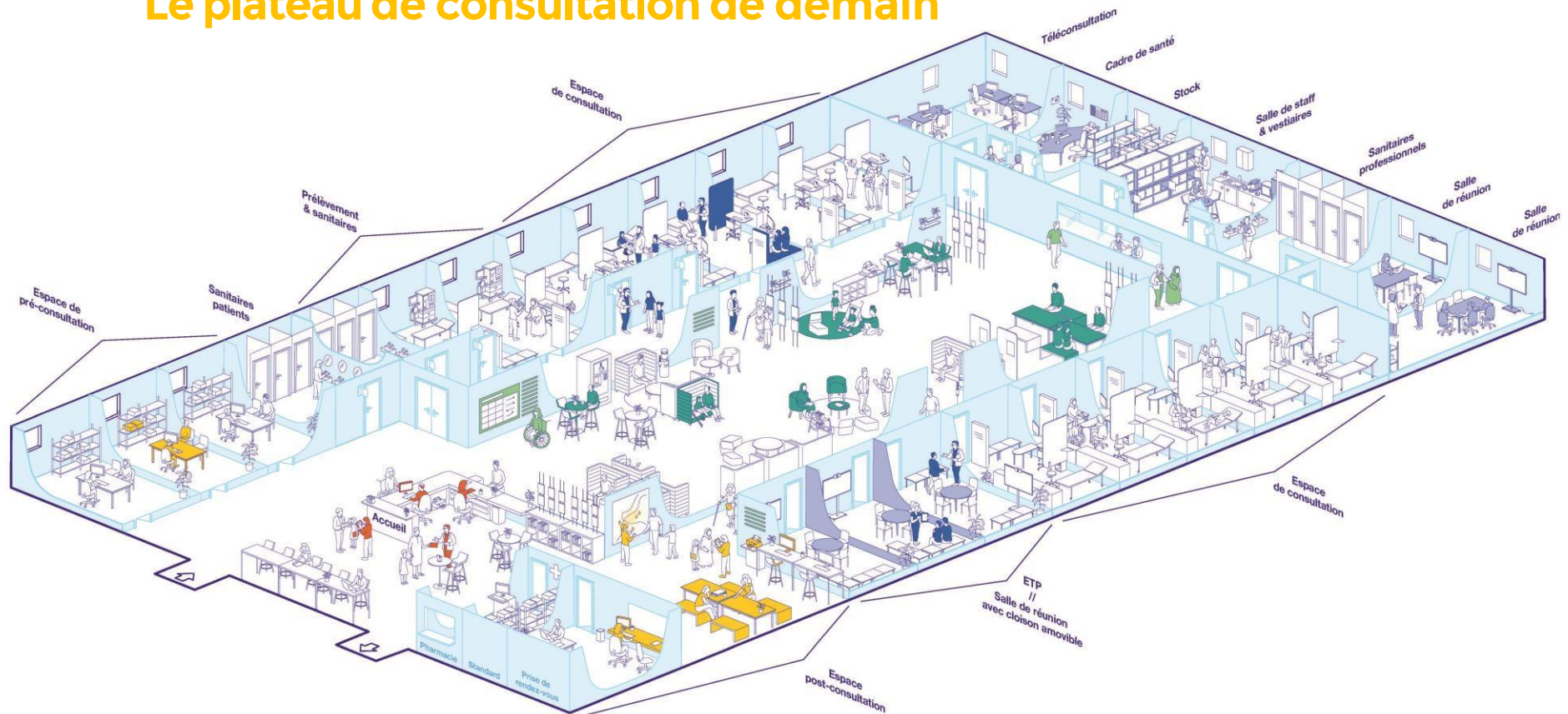
Un parcours de consultation



Un parcours spatialisé



Le plateau de consultation de demain



Plan des usages, récapitulant 9 principes à prendre en compte lors de la conception ou la rénovation d'un espace de CS

→ LES PRINCIPES D'APPLICATION

- 1 Prendre le temps d'accueillir
- 2 Préparer à la consultation
- 3 Diversifier les modes d'attente
- 4 Proposer un espace de consultation propice à l'échange
- 5 Accompagner la sortie du patient
- 6 Faire cohabiter les flux de circulation
- 7 Permettre de la modularité dans certains espaces
- 8 Penser un chemin d'information
- 9 Améliorer la cohabitation des fonctions

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages

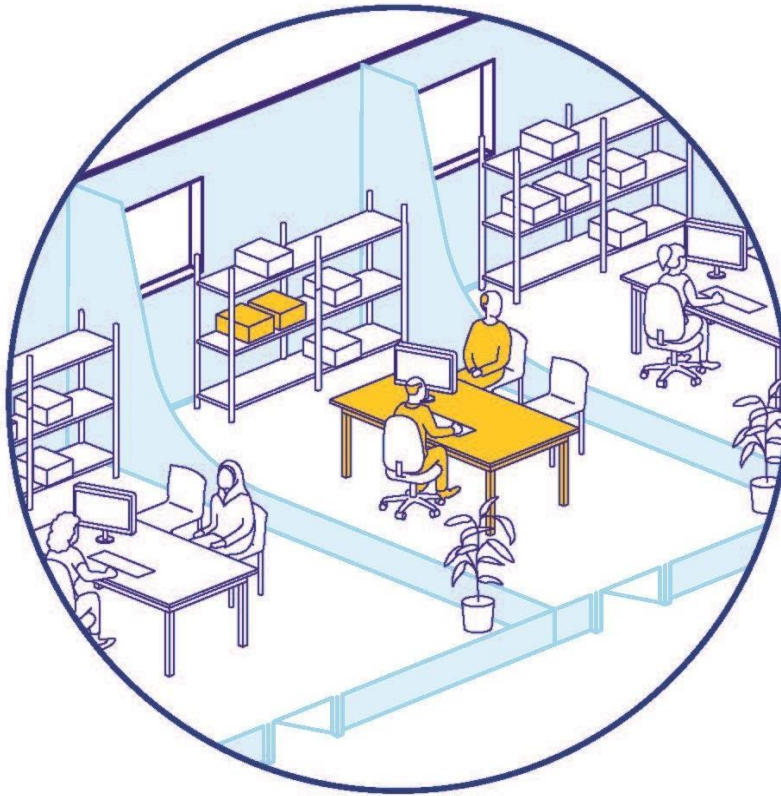


Le parcours de consultation commence avec l'accueil. Cet accueil peut être proposé de différentes manières, les patients sont accompagnés pour préparer leurs documents et organiser leur parcours de consultation.

Cette étape est déjà un temps d'échange.

1 Prendre le temps d'accueillir

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



Pour que la consultation se passe dans les meilleures conditions, il faut que celle-ci soit préparée. Ainsi, après l'accueil, le patient peut être pris en charge. Pour cela, un temps et un espace sont dédiés à la préparation : le patient perçoit l'attente comme plus utile, et le médecin est assuré d'avoir tous les éléments nécessaires lors de la consultation, ce qui optimise les temps médicaux et relationnels.

En fonction de la spécialisation du plateau de consultation, l'espace de pré-consultation est adaptable : le patient peut y faire une prise de constantes par exemple, ou un entretien avec des assistants sociaux, comme le montre l'illustration.

2

Préparer à la consultation

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



Une fois le patient pris en charge, il va attendre dans un espace adapté, qui peut lui être désigné de façon simple par le personnel. Les typologies d'attentes peuvent être différentes selon les moments du parcours ou les individus : individuelle, collective, active, passive, ou encore apaisée...

Le plateau propose donc une diversité d'espaces d'attente avec des zones induisant des postures très distinctes, en fonction de ces usages variés.



Diversifier les modes d'attente

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



L'espace de la consultation constitue le point clé du parcours. Son organisation, son aménagement et les outils à disposition des professionnels sont pensés selon les principes suivants :

- une consultation où le patient est écouté,
- une consultation bien comprise par le patient,
- une consultation qui donne au patient les moyens d'être autonome dans son parcours.

L'espace de consultation est détaillé dans le stand dédié, à l'échelle 1:1.

4

**Proposer un espace
de consultation
propice à l'échange**

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages

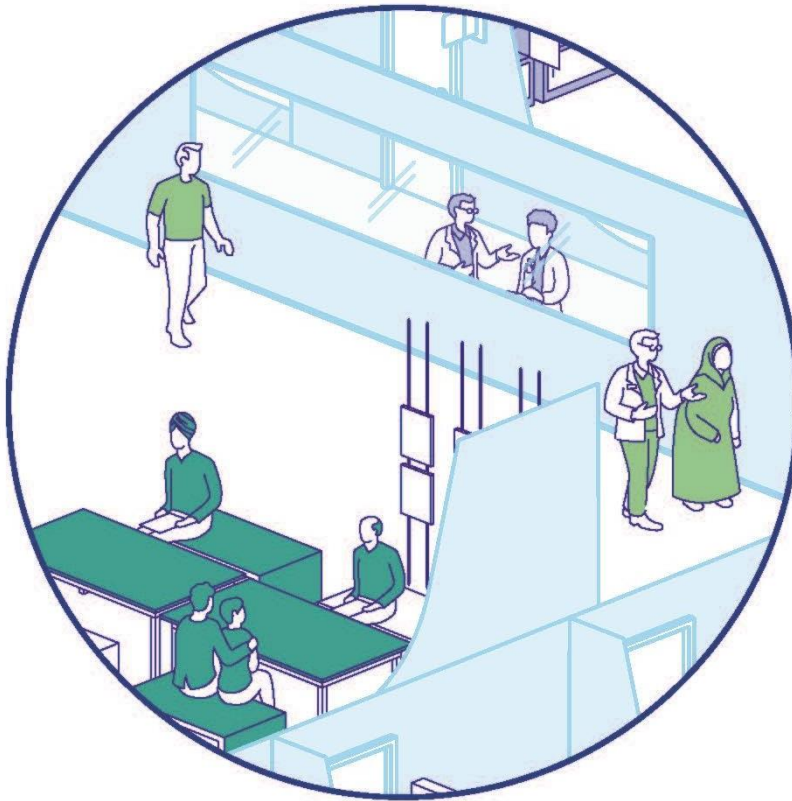


Une fois la consultation terminée, le patient se dirige vers la sortie. Avant de sortir du service, on propose au patient un espace de “post-consultation”, c’est-à-dire un espace où il peut préparer ses prochaines étapes ; en autonomie ou accompagné par des agents, le patient peut prendre un rendez-vous à l’hôpital ou en ville, imprimer des informations, s’orienter vers les autres services, etc.

L’objectif est de s’assurer que le patient ait toutes les informations et outils pour continuer seul.

5 Accompagner la sortie du patient

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



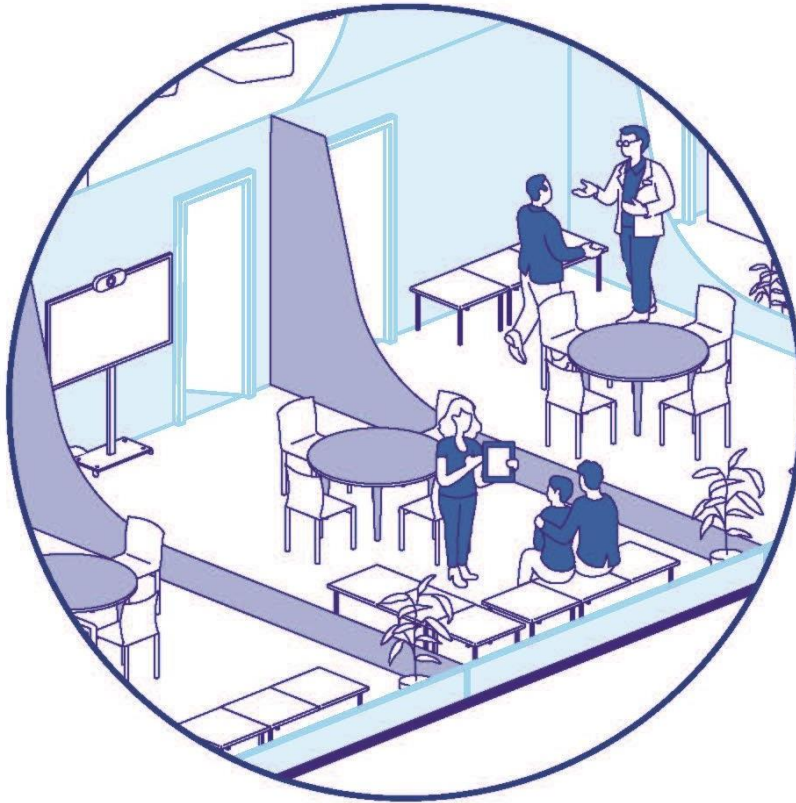
L'organisation spatiale du plateau de consultation peut améliorer les flux de circulation. Les patients suivent une marche en avant durant les étapes de la consultation, ce qui évite de faire se croiser des patients à différents moments de prise en charge.

Les professionnels peuvent utiliser des axes qui leur sont réservés, afin de circuler sereinement sans pour autant s'isoler totalement des patients. L'organisation du plateau cherche également à aménager des espaces de circulation spécifiques pour permettre aux professionnels de mieux circuler sans pour autant les couper du reste des patients.



Faire cohabiter les flux de circulation

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages

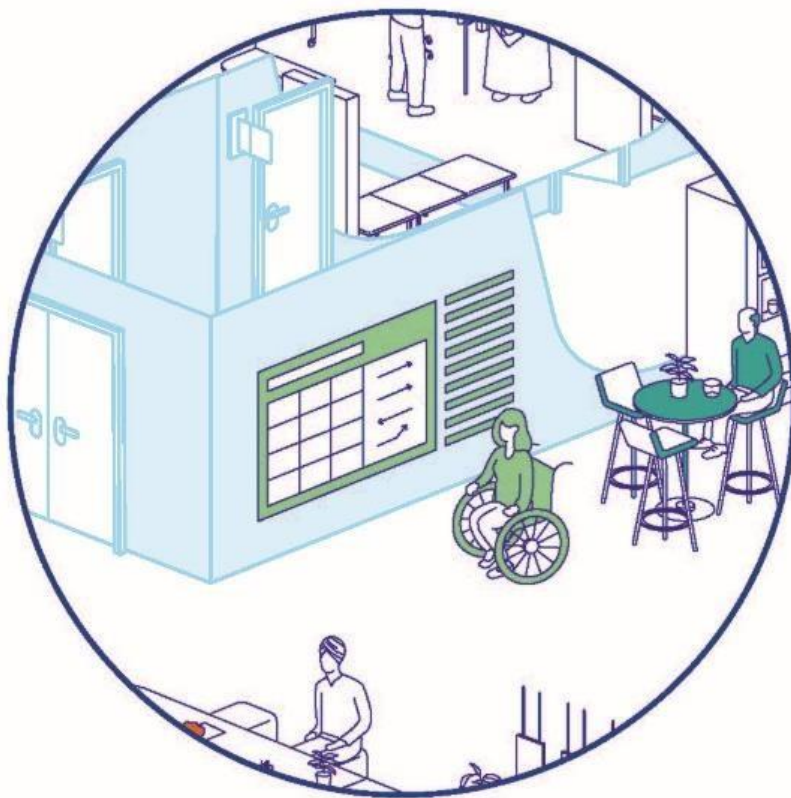


Chaque espace de consultation est aménagé avec les équipements nécessaires à la spécialité et aux actes que va dispenser le praticien. Pour répondre à des réalités d'occupation différentes selon les spécialités ou le moment de la journée, le plateau de consultation peut contenir un ou plusieurs espaces modulables de manière à faciliter le travail des professionnels : certaines salles peuvent changer de configuration et être réunies pour créer des espaces d'échanges pour des groupes ou entre professionnels (ETP, réunions d'équipe...).

7

Permettre de la modularité dans certains espaces

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



Le parcours de consultation sera fluide à condition d'apporter une information claire et utile à chaque étape du parcours. Une signalétique simplifiée et compréhensible est proposée dans chaque espace de manière à donner de la lisibilité à chaque étape. Cette signalétique va à l'essentiel pour donner les informations nécessaires aux patients et accompagnants.

La pose de la signalétique, en particulier au sol, se fait en concertation avec les professionnels du service concerné.



Penser un chemin d'information

Le plateau de consultation de demain : principes d'usages



Le plateau de consultation est autant un espace d'accueil des patients qu'un espace de travail pour les professionnels. De manière à améliorer les conditions de travail, il offre aux soignants et professionnels de l'hôpital un espace dédié, hors de la vue des patients. Il donne aussi accès à des espaces propices aux rencontres et aux concertations entre soignants.

Certains espaces sont visibles par les patients, tandis que d'autres préservent l'intimité et la confidentialité de leurs échanges.



**Améliorer
la cohabitation
des fonctions**