

DOROTHÉE DE COUX

LAURA PETITJEAN



AMÉLIORER LES PARCOURS USAGERS HOSPITALIER

AVEC L'APPROCHE DESIGN, CENTRÉE USAGERS



DÉPARTEMENT INNOVATION
ET DÉVELOPPEMENT



LAURA PETITJEAN
Designer de service

LA FABRIQUE DE L'INNOVATION EN SANTÉ

OFFRE DE SERVICE POUR
**ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE
PROJETS INNOVANTS EN INTERNE ET EN
EXTERNE** AVEC UN LIEU DÉDIÉ ET UNE
ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

DIRECTION DES USAGERS ET
DES SERVICES AUX PATIENTS



DOROTHÉE DE COUX,
Chargée d'expérience
patient

CELLULE HOSPITALITÉ

**ACCOMPAGNER LES AGENTS
HOSPITALIERS SUR LEUR PROJET** QUI
NAISSENT DE REMONTÉES TERRAINS
DIRECTEMENT OU VIA LES ENQUÊTES DE
SATISFACTION

DÉPARTEMENT INNOVATION
ET DÉVELOPPEMENT

DIRECTION DES USAGERS ET
DES SERVICES AUX PATIENTS

LAURA PETITJEAN
Designer de service



DOROTHÉE DE COUX,
Chargée d'expérience patient

LA FABRIQUE DE L'INNOVATION EN SANTÉ



CELLULE HOSPITALITÉ



OFFRE DE SERVICE POUR
ACCOMPAGNER LES PORTEURS DE
PROJETS INNOVANTS EN INTERNE ET EN
EXTERNE AVEC UN LIEU DÉDIÉ ET UNE
ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

ACCOMPAGNER LES AGENTS
HOSPITALIERS SUR LEUR PROJET QUI
NAISSENT DE REMONTÉES TERRAINS
DIRECTEMENT OU VIA LES ENQUÊTES DE
SATISFACTION

À PROPOS *de la cellule*

Créée en **2019** et rattachée dès l'origine à la Direction des usagers, elle se positionne naturellement au croisement des retours des usagers et des besoins des patients. **Un nouveau binôme a rejoint l'équipe en 2024.**

LA CELLULE HOSPITALITÉ, ANIMÉE PAR UNE **CHARGÉE D'EXPÉRIENCE PATIENT** ET UNE **DESIGNER**, A POUR MISSION D'**AMÉLIORER LE PARCOURS DES USAGERS (PATIENTS, PROCHES ET SOIGNANTS)** EN S'APPUYANT SUR DES RETOURS D'EXPÉRIENCE DU TERRAIN, TELS QUE DES **ENQUÊTES DE SATISFACTION ET LE VÉCU QUOTIDIEN DES USAGERS.**



NOTRE APPROCHE

ce que l'on propose

Adopter une **approche centrée sur l'usage et les usagers** dans un projet d'amélioration de parcours à l'hôpital permet de **concevoir des solutions réellement adaptées aux besoins des patients, des proches comme des professionnels**. En partant des situations vécues, des contraintes du terrain et des parcours réels, cette démarche permet de **dépasser les idées préconçues pour répondre à des problématiques concrètes**. Elle favorise l'acceptabilité des solutions, leur appropriation par les équipes et **limite les risques de démarches déconnectées de la réalité**.

En impliquant les usagers dès les premières étapes du projet, l'hôpital améliore la qualité des services, renforce l'expérience de soin et sécurise durablement les transformations mises en œuvre.



RÉALISATIONS

exemples projets

- ZOOM SUR L'APPORT DE L'APPROCHE DESIGN AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DES PARCOURS USAGERS •

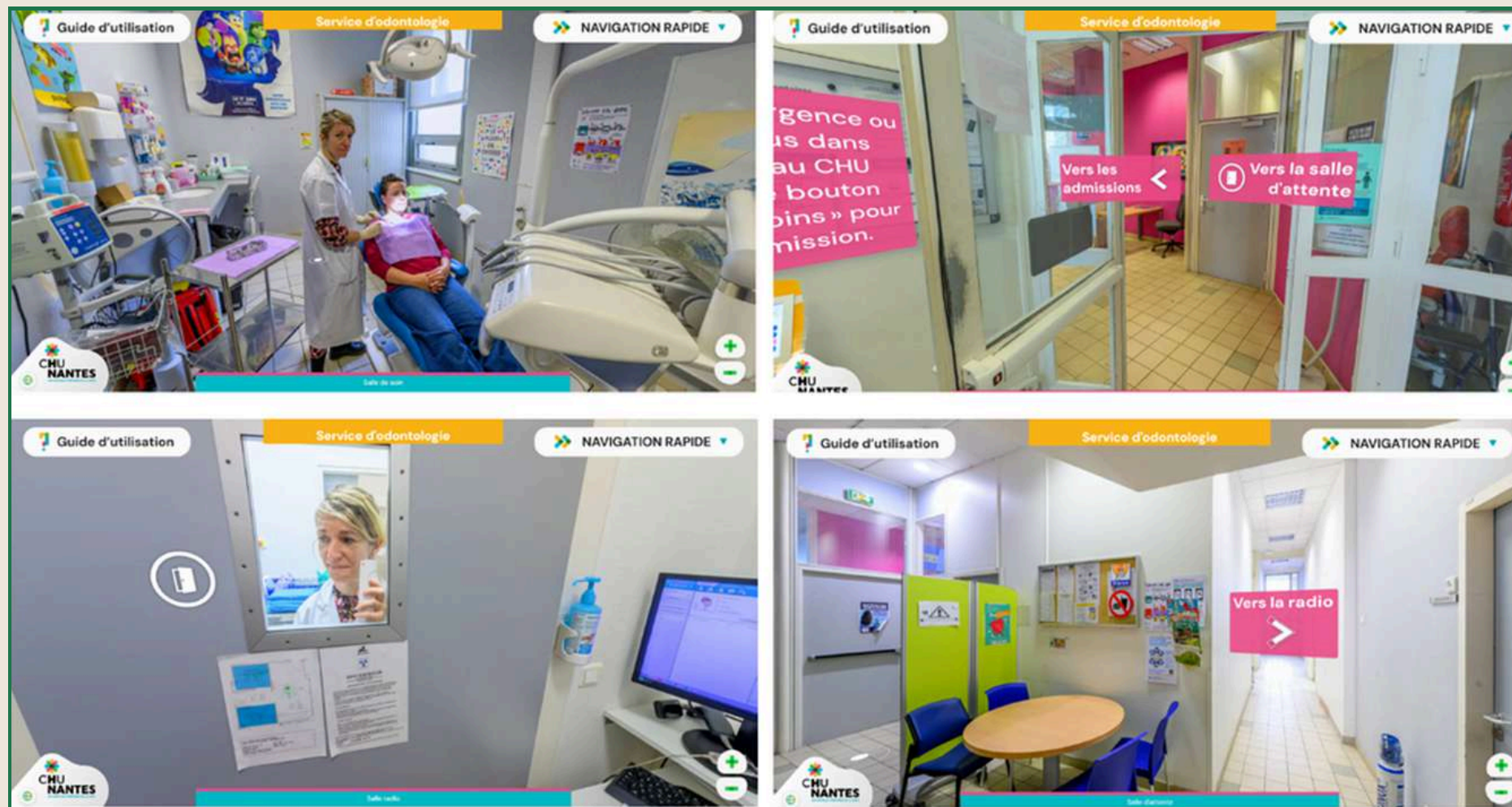
LE PARCOURS EN USOS

UNE VISITE VIRTUELLE ET
UNE FORMALISATION D'UN
NOUVEAU MÉTIER



LE PARCOURS EN USOS*

Rendre les soins dentaires plus compréhensibles, rassurants et adaptés pour les patients atteints de troubles du spectre autistique ?



*USOS : Unité de santé orale spécifique

VISITE VIRTUELLE DU SERVICE

L'objectif est de permettre aux patients, notamment ceux présentant des **troubles du spectre autistique**, de se familiariser avec le service de soins dentaires avant la consultation afin de réduire l'anxiété et faciliter la prise en charge.

Contenu du dispositif

La visite virtuelle permet de découvrir :

- l'extérieur du service,
- l'accueil,
- la salle d'attente,
- la salle de radiologie,
- la salle d'examen.

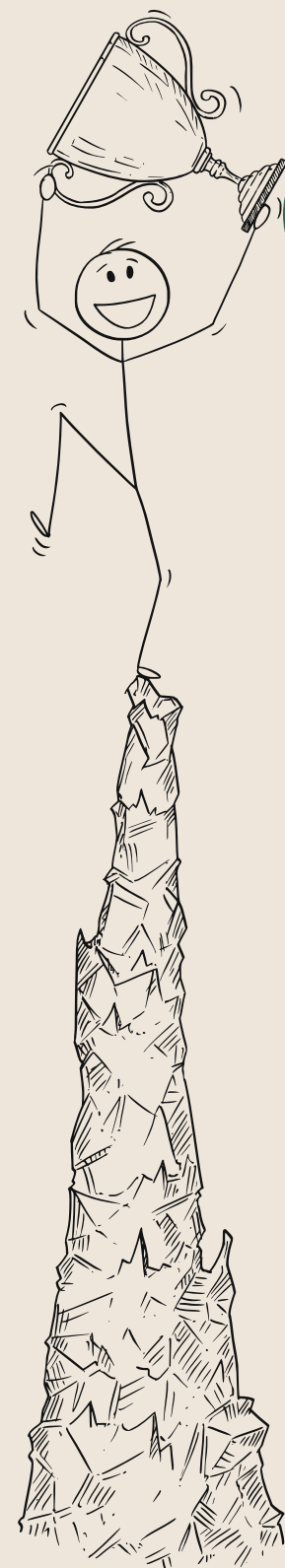
Bénéfices attendus

- Réduction du stress lié à l'inconnu
- Création de repères visuels rassurants
- Meilleure compréhension du parcours de soins
- Facilitation de la coopération pendant la consultation

- Remontée terrain – Production – **Mise en place** ●

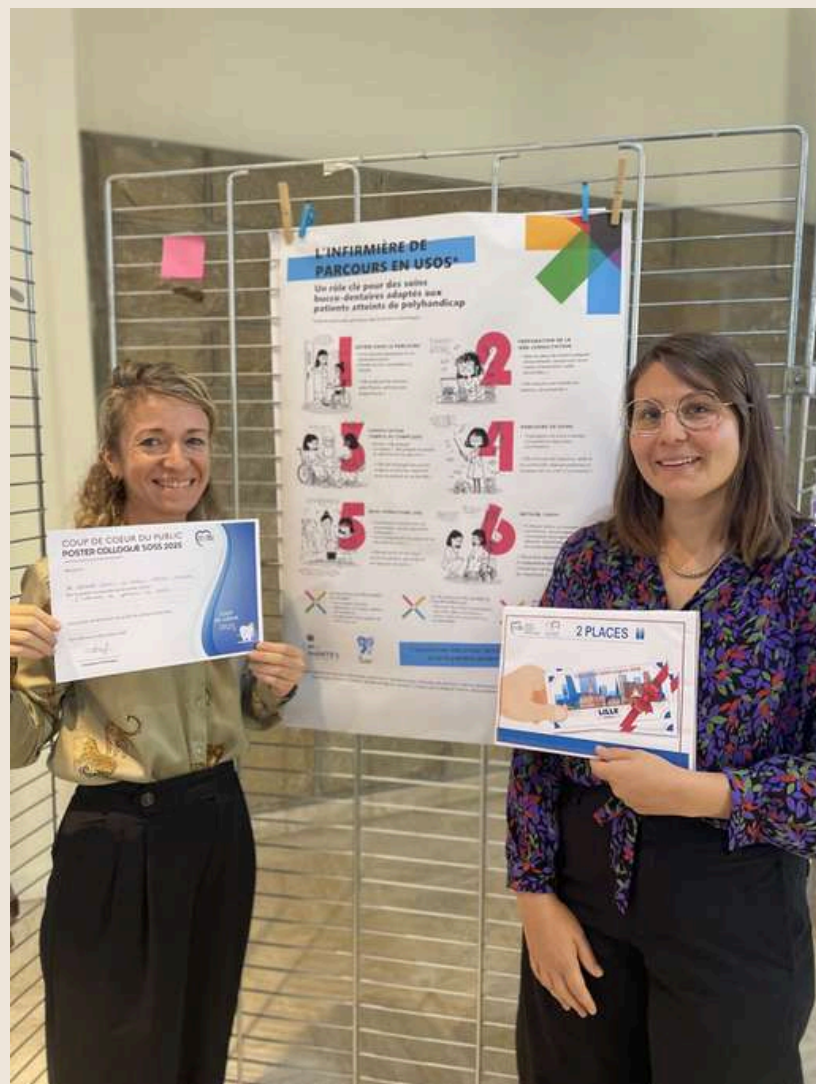
Projet récompensé en juin 2025 par le **1er prix des Trophées de l'Expérience Patient**, décerné lors de la Journée Annuelle de l'Expérience Patient de l'IFEP, dans la catégorie « **Interagir avec et rendre le patient acteur de sa prise en charge** ».

Projet récompensé en mars 2026 par le **3ème prix de l'ADH** : Association des directeurs d'hôpitaux.



POSTER MÉTIER - INFIRMIÈRE DE PARCOURS EN USOS

Conception d'une présentation vulgarisée du métier d'infirmière de parcours en unité de santé orale spécifique au sein du service d'odontologie.



Octobre 2025 - Prix "coup de coeur du public" du colloque de l'Association SOSS : Santé Orale et Soins Spécifique.

L'INFIRMIÈRE DE PARCOURS EN USOS*

Un rôle clé pour des soins bucco-dentaires adaptés aux patients atteints de polyhandicap

*Unité de santé orale spécifique dans le service d'odontologie



1 ENTRÉE DANS LE PARCOURS

- Porte d'entrée Handisoins 44 ou demande interne.
- Dossier de pré-consultation à remplir.
- Elle analyse les besoins spécifiques, anticipe les adaptations



2 PRÉPARATION DE LA 1ÈRE CONSULTATION

- Mise en place de moyens adaptés (interpréteur, casque anti-bruit, visites d'habitation, boîte sensorielle...)
- Elle assure une entrée en relation sécurisante



3 CONSULTATION (SIMPLE OU COMPLEXE)

- Simple → Elle prépare.
- Complexe → Elle prépare et assiste du début à la fin du parcours.
- Elle fait émerger les points d'alerte et fixe les objectifs avec le patient et sa famille



4 PARCOURS DE SOINS

- Organisation de soins multiples, consultations déportées, coordination.
- Elle articule les besoins, veille à la continuité, rassure patients et équipes tel un chef d'orchestre



5 BLOC OPÉRATOIRE (AG)

- Coordination interservices (ec odontologie + autres spécialités médicales)
- Accompagnement du patient et de ses aidants le jour J.
- Elle est le fil conducteur entre le patient, ses aidants et l'équipe de soins



6 RETOUR / SUIVI

- À chaque retour, un nouveau cycle commence : le formulaire et la consultation sont repris afin de détecter d'éventuels changements de comportements ou d'habitudes.
- Elle prône répétition, patience et adaptation afin d'éviter la contention et la prémédication au maximum



SA VALEUR AJOUTÉE AUPRÈS DU PATIENT :

- sécurisation, écoute, adaptation du cadre, relation de confiance.
- amélioration de la qualité de soin et de vie.



SA VALEUR AJOUTÉE AUPRÈS DE L'ÉQUIPE MÉDICALE :

- réduction du stress, transmission des infos clés, coordination.
- chacun peut se concentrer sur sa spécialité.



UN TRAVAIL EN PLURIDISCIPLINARITÉ :

- lien avec Handisoins 44, services internes, familles, structures externes.



Coordonner, sécuriser, accompagner : une plus-value pour le patient, sa famille et l'équipe médicale.

COMPRÉHENSION DU SOIN

COMMUNICATION ENTRE
SOIGNANTS ET PATIENTS
EN IMAGERIE MÉDICALE



COMPRÉHENSION DU SOIN

Concevoir une communication inclusive, accessible et moderne pour accompagner tous les patients tout au long de leur parcours d'examen en imagerie, de l'amont à l'aval ?

AMÉLIORER LE PARCOURS D'EXAMEN EN IMAGERIE

Améliorer l'information et l'expérience des patients en imagerie en leur permettant de **mieux comprendre leur examen, de se projeter dans leur parcours et de réduire l'appréhension**, grâce à des outils de communication accessibles à tous (enfants, personnes âgées, personnes allophones, personnes en situation de handicap).

Les objectifs principaux :

- Informer clairement sur l'examen,
- Rassurer et diminuer l'anxiété,
- Faciliter la compréhension du parcours,
- Répondre aux questions fréquentes,
- Adapter les supports aux usages actuels (numérique, multi-supports)

Les contraintes et cadre du projet :

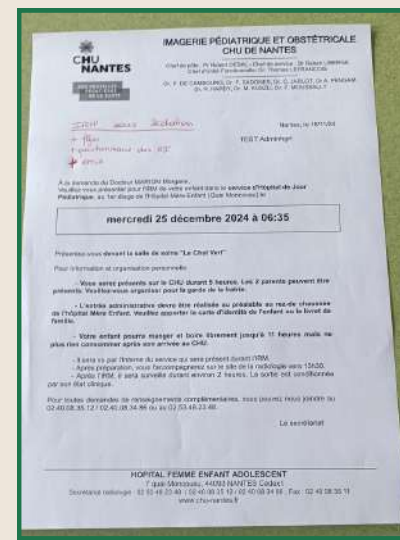
- La solution devra être transposable dans le parcours patient via IDN.
- Les supports devront reprendre l'univers du monde marin déjà existant pour les parcours enfants.
- Les contenus devront être :
 - multilingues,
 - accessibles,
 - adaptés aux différents publics (enfants, personnes âgées, allophones, handicaps).



- Demande du service – cadrage – état des lieux – cocréation – conceptualisation – **Mise en place** ●

COMPRÉHENSION DU SOIN

Concevoir une communication inclusive, accessible et moderne pour accompagner tous les patients tout au long de leur parcours d'examen en imagerie, de l'amont à l'aval ?



IMMERSION TERRAIN EN IMAGERIE

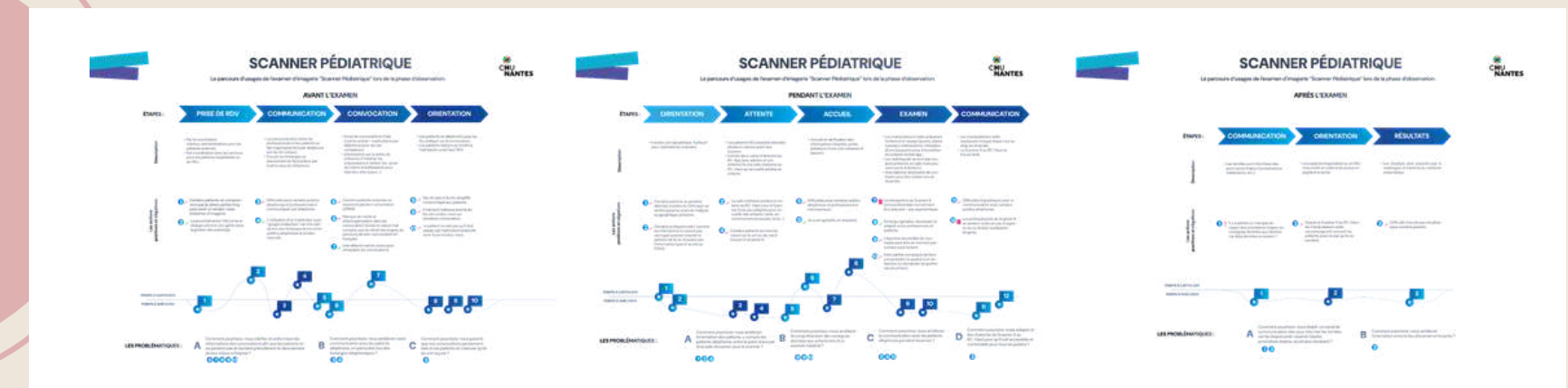
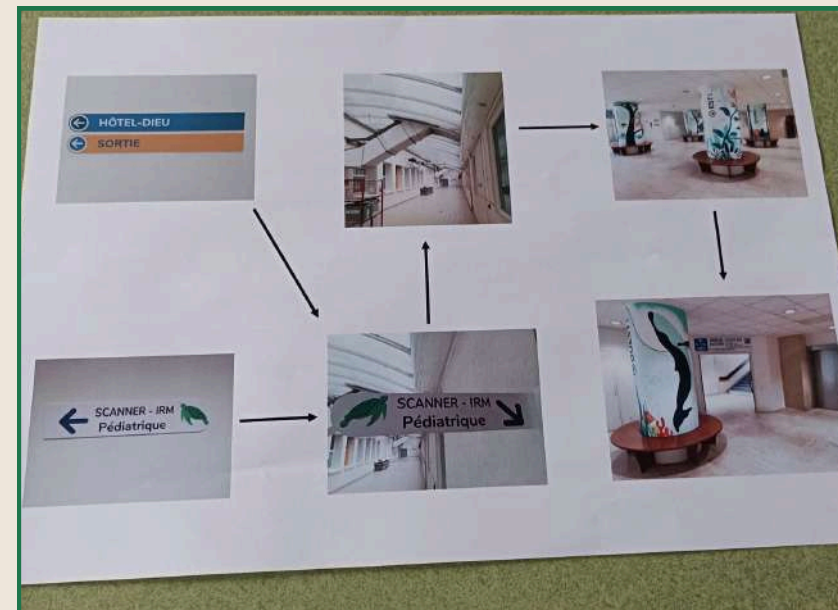
La démarche et conception :

Deux demi-journées d'immersion terrain ont été réalisées en :

- scanner pédiatrique,
- neuroradiologie interventionnelle.

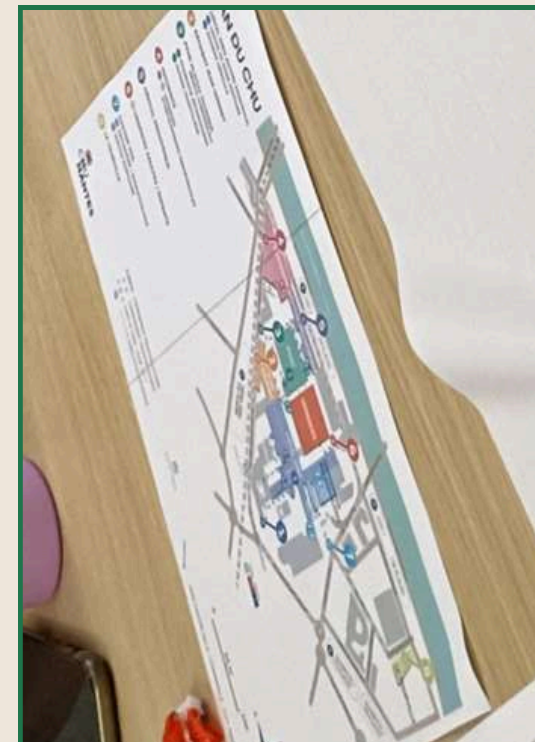
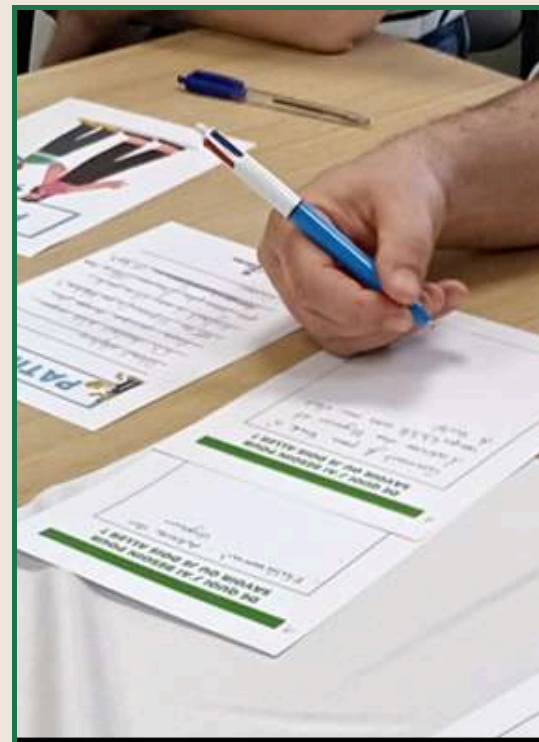
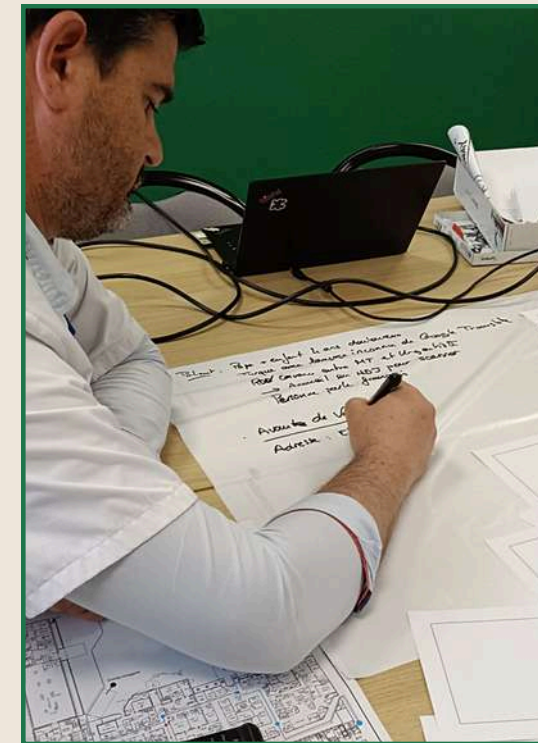
Ces immersions ont permis de :

- formaliser des parcours d'usages
- identifier et prioriser les irritants,
- faire émerger 3 axes d'opportunités :
 - Amélioration de la convocation,
 - Création d'un nouvel outil de communication adapté,
 - Amélioration de l'orientation dans le service.



COMPRÉHENSION DU SOIN

ATELIER DE COCONSTRUCTION



COMPRÉHENSION DU SOIN

AMÉLIORER L'ORIENTATION

- Avoir les bonnes informations pour venir sur le bon site
- Pouvoir se projeter à travers une visite virtuelle
- Connaitre le chemin externe et interne pour arriver en salle d'examen avec des plans simplifiés
- Utiliser des repères visuels dans la signalétique



COMPRÉHENSION DU SOIN

AMÉLIORER LA CONVOCATION

- Mieux hiérarchiser et détailler les informations
- Intégrer des pictos
- Intégrer les bonnes informations / utiliser le même langage partout (ex: retrouver le même nom de l'établissement que sur la façade)
- Intégrer un plan d'accès
- Intégrer un lien sur le site

CHU NANTES
IMAGERIE PEDIATRIQUE ET OBSTETRICALE
CHU DE NANTES
Chef de pôle : Pr XXXX – Chef de service : Dr XXXX
Dr. XXXX, Dr. XXXX, Dr. XXXX

Nantes, le 27 / 05 / 2025

PETITJEAN Laura
4 rue du Design Hospitalier
44200 Nantes

A la demande du Dr XXXX
Veuillez-vous présenter pour votre examen de scanner pédiatrique à l'Hôpital Hôtel-Dieu au 1 Place Alexis Ricordeau, 44000 Nantes (entrée 11 sur le plan au verso de cette convocation), le

Mercredi 3 septembre 2025 à 13 :00

Pour toutes demandes de renseignements complémentaires ou en cas d'annulation, d'empêchement, de retard, vous pouvez nous joindre au 02.40.08.35.12 / 02.40.08.34.86 ou au 02.53.48.23.48

LE JOUR DE L'EXAMEN /
10 mn avant l'heure d'examen : Présentez-vous à l'accueil B au rez de chaussée de l'Hôpital Hôtel-Dieu au 1 Place Alexis Ricordeau, 44000 Nantes. Suivez le fléchage « Service Imagerie Médicale depuis l'entrée 11

Afin de préparer au mieux votre venue, les documents administratifs sont à déposer sur l'application Digheop PATIENT (téléchargeable dans l'email dont vous êtes destinataire et sur les stores) ou le site internet (digheop.fr).

Ensuite vous vous rendez en salle d'examen en suivant le fléchage Scanner Pédiatrique (Tortue).

L'examen durera environ 1h00.

APRES L'EXAMEN /
Vos résultats seront adressés directement à votre prescripteur (médecin généraliste...). Pour toutes demandes de renseignements complémentaires, vous pouvez nous joindre au 02.40.08.35.12 / 02.40.08.34.86 ou au 02.53.48.23.48

Le secrétariat

HOPITAL ENFANT-ADOLESCENT
7 quai Moncoussu, 44093 NANTES Cedex1
www.chu-nantes.fr

CHU NANTES
IMAGERIE PEDIATRIQUE ET OBSTETRICALE
CHU DE NANTES
Chef de pôle : Pr XXXX – Chef de service : Dr XXXX
Dr. XXXX, Dr. XXXX, Dr. XXXX

CHU NANTES
Site Hôtel Dieu

1 CHU NANTES
1.1 HÔTEL-DIEU

N'oubliez pas d'apporter :

- La carte vitale du patient
- La mutuelle du patient
- La carte d'identité du patient
- Les prescriptions de l'ordonnance si c'était le cas
- Un biberon plein

HOPITAL ENFANT-ADOLESCENT
7 quai Moncoussu, 44093 NANTES Cedex1
www.chu-nantes.fr

COMPRÉHENSION DU SOIN

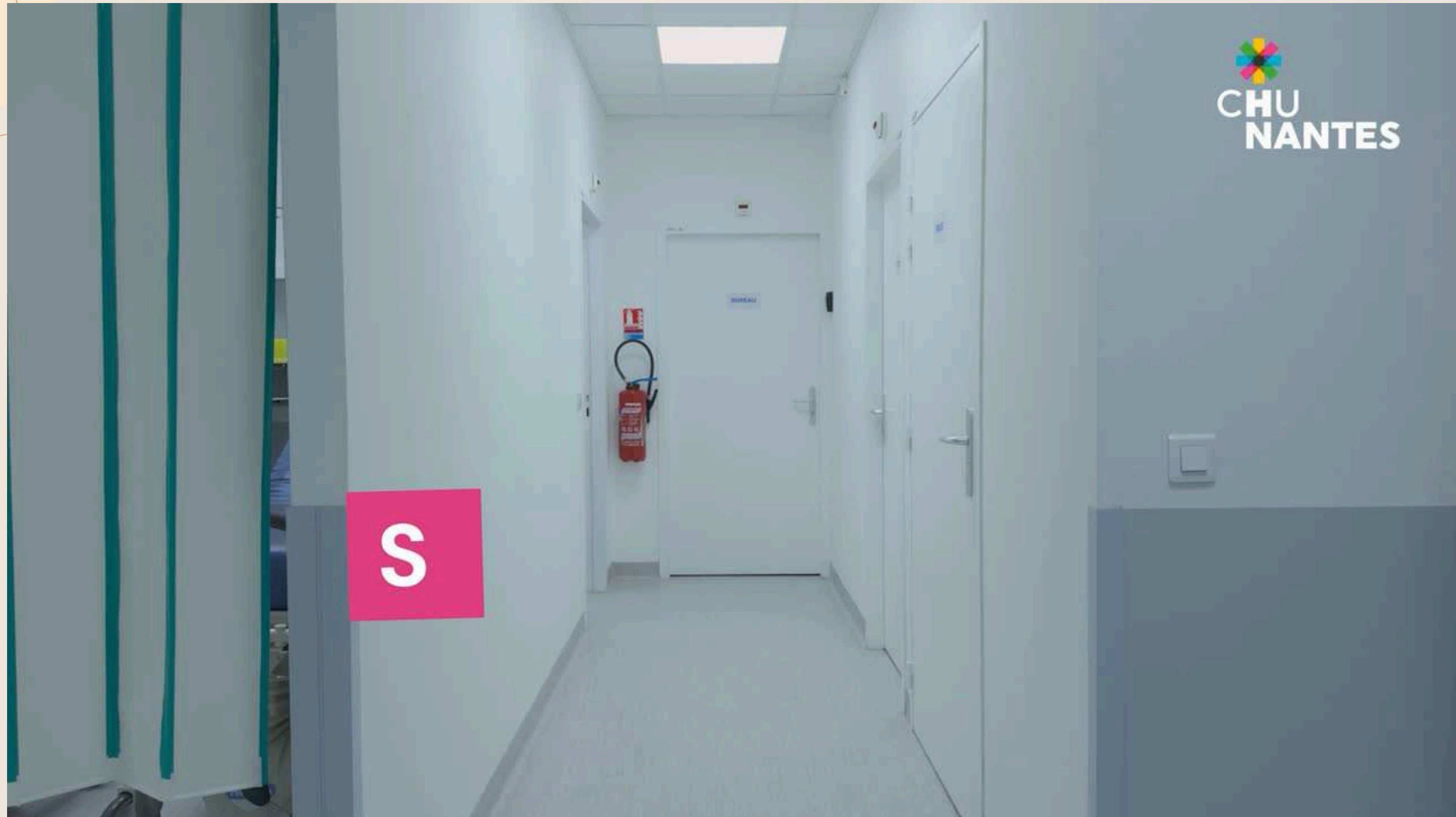
AMÉLIORER LA COMMUNICATION

- Se projeter dans l'examen à travers un portail patient en retraçant le parcours patient et en centralisant les informations



Création en cours : Inspiration portail Imaprep

COMPRÉHENSION DU SOIN



Vidéo explicative d'un examen en imagerie

COMPRÉHENSION DU SOIN

AMÉLIORER LA COMMUNICATION

- Outiller les pros avec un Kit de communication physique pour faciliter les échanges



COMMENT BLOQUER LA RESPIRATION POUR L'EXAMEN D'IMAGERIE

Pour aider votre enfant à bloquer sa respiration, suivez ces étapes :

- 1. SOUFFLE FORT SUR LE MOULIN!**
Souffle fort, Souffle fort!
- 2. ARRÊTE ET DIS "BLOQUE!"**
Dis "Bloque!"
BLOQUE!
- 3. INSPIRE ET TIENS TA RESPIRATION!**
Inspire...
- 4. GARDE TA RESPIRATION BLOQUÉE!**
Ne respire plus, tiens bon!
Bravo! Ne bouge plus!

Ton enfant inspire et bloque sa respiration. Garde la respiration bloquée sans bouger!

On bloque...
...Et c'est fini!
Bravo!

An illustration of a young boy giving a thumbs up next to an MRI machine. The text 'On bloque... ...Et c'est fini! Bravo!' is written in a speech bubble.