

Améliorer l’expérience patient en HAD grâce à l’envoi d’un créneau horaire

Sanitaire

Date de publication : 5 février 2026

Généralités

Objectif :

L'objectif principal est d'améliorer l'expérience du patient et des ses proches durant leur prise en charge au domicile et d'améliorer leur qualité de vie.

L'objectif de notre démarche est de pouvoir apporter aux patients suivis en HAD une tranche horaire estimative de passage des soignants à leur domicile. Nous avons donc initié l'envoi de SMS sur les portables des patients (ou de leur proche) pour les informer chaque jour de ce créneau horaire.

Etapes de mise en oeuvre

1. Diagnostic initial : nous sommes partis des attentes des patients et de leurs famille qui ont été formulées dans les questionnaires de satisfaction et dans les retours d'expérience. Nous avons aussi mesuré le nombre d'appels à notre secrétariat de patients et familles inquiets de savoir si les équipes allaient passer au domicile, avec la crainte d'avoir été oubliés.
2. Évaluation des contraintes : Nous avons considéré l'ensemble des contraintes de fonctionnement du service : les horaires de passage sont approximatifs car ils peuvent être modifiés selon les urgences, les tournées sont réalisées chaque matin pour l'après midi et chaque soir pour le lendemain. Par ailleurs les réticences des soignants ont été prises en compte car elles constituaient un frein majeur : inquiétude sur le fait de donner un horaire, inquiétudes sur la possibilité du patient d'attendre de nous un passage précis, craintes des impacts sur la relation soignant/patient.
3. Ecriture du cahier des charges : A partir des étapes 1 et 2 nous avons élaboré le cahier des charges du projet : l'objectif est donc d'adresser un SMS proposant un créneau horaire de 3h de passage des soignants et dans une latitude horaire déterminée entre 6h30 et 21h30. Ce créneau doit être estimé à partir de l'horaire théorique de passage au domicile défini par le logiciel de réalisation des tournées. Le SMS doit préciser que le caractère estimatif du créneau horaire eu égard aux urgences et changements de dernière minute. Le SMS doit être envoyé automatiquement : la veille pour les tournées du matin et en début de matinée pour les tournées d'après midi. Il est nécessaire de pouvoir suspendre l'envoi en cas de besoin ou sur demande des patients.
4. paramétrage technique du système d'envoi en lien avec l'éditeur du logiciel qui réalise les tournées de soins et avec appui du service informatique de l'établissement.
5. mise en œuvre et l'accompagnement au changement de l'équipe.
6. évaluation et ajustement du projet : une évaluation a été réalisée sur la satisfaction patient 1 mois après le lancement des envois. Des ajustements ont été réalisés concernant l'horaire de début de tournée.
7. Amélioration continue : le suivi sera assuré dans le cadre de l'amélioration continue via d'une part les questionnaires de satisfaction patients et d'autre part les éventuels remontées terrain qui seront réalisées.

Essaimage

Les principaux leviers

- L'appui d'un expert en système d'information.
- L'informatisation des tournées de soins et la collaboration de l'éditeur de tournées de soins.

Les principaux freins

- L'accompagnement des équipes au changement de paradigme : d'un patient qui "attend" les soins à un patient acteur de ses soins à son domicile.

Contact

Une question ? Besoin d'informations ? Contacter l'établissement :

saragoni.amelie@ghicl.net

L'établissement

Date de mise en œuvre : 28 août 2024

Durée du projet : 13 mois

GHICL 59290

Type de structure : Sanitaire / Privé à but non lucratif

Obligation réglementaire : Non

Déclenchement
Le déclencheur a été les retours réalisés par les patients via les questionnaires d'expérience patient et de satisfaction ou par téléphone : Une grande partie des patients et de leurs famille mentionnaient l'inconfort lié à l'absence d'information sur les horaires de passage. Chaque jour de nombreux appels à notre secrétariat provenaient de patients qui souhaitaient s'assurer qu'ils étaient bien programmés ou qui s'inquiétaient que les soignants ne soient pas encore passés à leur domicile.

La mise en oeuvre

Facilité de mise en oeuvre

6/10

Remplace une pratique existante

Les ressources

Temps

Le temps est nécessaire pour le paramétrage du projet.

Peu

Personnel (équipe projet, déploiement...)

Peu

Des compétences en interne

Les ressources essentielles sont celles du service informatique pour le paramétrage technique.

A considérer

Des compétences externes (prestations externes)

L'éditeur du logiciel de tournées de soins doit être partie prenante du projet.

A considérer

Des équipements, du matériel

Logiciel de tournées de soins et plateforme d'envoi de SMS.

Beaucoup

Des financements (internes et externes)

Le cout d'envoi des SMS est à considérer.

A considérer

Parties prenantes associées

- [x] Direction
- [ ] Administration
- [ ] Services techniques
- [x] Professionnels
- [ ] Bénéficiaires
- [ ] Tutelles

Conditions de succès

Les impacts

Sur l'environnement : Pas d'impacts

Sur les professionnels : Impacts négatifs

L'annonce d'un horaire nécessite un plus grand respect des tournées proposées aux soignants avec une marge de manœuvre de modification plus faible. Cela ajoute parfois un stress sur la gestion des situations d'urgence. Pour des patients plus exigeants le SMS peut-être source de conflit avec les soignants. Néanmoins après plusieurs semaines d'usage, les craintes fortes au début ont été levées assez rapidement.

Sur les usagers : Impacts positifs

Les impacts sont extrêmement positifs : les patients sont très satisfaits du dispositif avec un taux de satisfaction de 8.5/10 sur le panel de patients interrogés. 90% des patients ont trouvé le SMS utile et 95% estiment que cela leur a permis de mieux s'organiser. Néanmoins chez certains patients cela peut créer un stress supplémentaire, d'autant plus si l'horaire impacte leur organisation.

Sur l'organisation : Impacts positifs

La mise à jour des plans de soins et des durées de soins essentiellement qui impact les plans de soins se doit d'être particulièrement à jour.

Sur le médico-économique : Impacts négatifs

L'envoi de SMS a un cout et n'engendre pas de produits direct. Le cout du SMS est dépendant du volume de SMS envoyé pour l'HAD et globalement pour l'établissement. Le cout unitaire est variable en moyenne entre 0,06 et 0,051 centimes à

Projet inscrit dans la politique de l'établissement