

<https://ressources.anap.fr/consultation-secretariat/publication/2036-definir-et-formaliser-des-parcours-patient-coherents-et-optimaux>

Méthode ♦ Kit de productions

Définir et formaliser des parcours patient cohérents et optimaux

L'organisation des consultations externes d'un établissement pose la question du parcours patient correspondant. En effet, organiser ses consultations demande d'avoir défini précisément les étapes par lesquelles doivent passer les patients venant en consultation, leur ordre et lieu d'enchaînement. Pour cela, nous aborderons dans cette fiche les questions suivantes :

- Quelles sont les étapes du parcours patient et comment les optimiser ?
- Qui est responsable de chacune des étapes ?
- Faut-il distinguer l'accueil médical et l'accueil administratif ?



Cible

- Directeur de l'établissement
- Cadre et médecin Responsable des consultations
- Responsable des admissions



Enjeux

- Optimiser le temps de présence du patient dans l'établissement, tout en assurant une qualité et sécurité optimale de sa prise en charge
- Eviter le gaspillage des ressources non nécessaires (humaines, matérielles, locaux et fonction support) et ne pas créer de doublons
- Mettre en œuvre de meilleures conditions de fonctionnement pour les professionnels

Intérêt de l'action



Difficulté de mise en œuvre



Délais d'obtention des 1^{ers} résultats



Indicateurs de suivi

- Délai moyen de chacune des étapes du parcours patient
- Taux de satisfaction du patient sur son parcours



Kit Outil / REX

- Outil - Tableau générique pour aider à la construction du parcours
- REX - Circuit patient
- REX - Accueil médico-administratif au CHU de Nantes
- REX - Détail des étapes du circuit patient

- REX - Scénarii de parcours patient



Pré-requis

- Avoir réalisé un état des lieux sur les différentes étapes de la prise en charge
- Identifier les acteurs y participant pour les intégrer à la réflexion



Clés de la réussite

- Utiliser une méthode d'analyse des causes des dysfonctionnements du parcours patients (ex : Ishikawa) à éprouver avec un groupe de travail pluridisciplinaire incluant un ou deux patients
- Diffuser toute l'information pertinente en temps utile aux acteurs concernés
- Informer le patient des étapes de sa consultation pour qu'il participe à sa prise en charge
- Recueillir la satisfaction du patient relative à son parcours



Thèmes et fiches associés

- Organisation et planification des consultations externes ? Organiser le circuit de rendez-vous
- Organisation et planification des consultations externes ? Organiser les ressources humaines autour des consultations externes
- Organisation interne du secrétariat médical ? Organiser l'accueil physique des patients

Sommaire

1. Identifier les étapes du parcours

1.1. Liste des étapes

1.2. Détail des tâches à réaliser à chaque étape

1.3. Identification des patients concernés

2. Construire un parcours optimisé

2.1. Prise de recul pour chacune des étapes

2.2. Formalisation du/des parcours

3. Organiser le parcours dans l'espace

3.1. Evaluer l'espace disponible

3.2. Positionner chaque étape physiquement

Actions pour la mise en oeuvre

1. Identifier les étapes du parcours

1.1. Liste des étapes

Dans un premier temps, il est nécessaire de lister l'ensemble des étapes constituant le parcours patient dans votre établissement. Vous pouvez vous inspirer de la liste ci-dessous :

- Accueil administratif ;
- Accueil médical ;
- Attente ;
- Consultation ;
- Remise du compte-rendu (si l'objectif de l'établissement est que le patient reparte avec son compte-rendu) ;
- Reprise de rendez-vous ou programmation d'examens (si nécessaire) ;
- Pré-admission (si une hospitalisation est prévue) ;
- Paiement ;
- Envoi du compte-rendu (s'il n'y a pas d'objectif de compte-rendu remis le jour même).

Pour chaque étape, il est indispensable de renseigner le lieu géographique, le personnel en charge de cette étape, les outils disponibles et les moyens d'information des patients.

1.2. Détail des tâches à réaliser à chaque étape

Une fois la liste des étapes clairement définie, il vous faut détailler à chaque étape l'ensemble des tâches à réaliser. Vous trouverez ci-dessous une trame de détail des tâches pour la liste d'étapes proposée précédemment. Cette trame n'est pas exhaustive, elle doit être adaptée aux spécificités de votre établissement.

Etapes	Tâches à réaliser
Accueil administratif	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement dans la base administrative - Vérification de la situation administrative du patient - Numérisation de documents - Impression des étiquettes
Accueil médical	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation du dossier médical du patient : création d'un nouveau dossier ou dossier préexistant récupéré - Récupération de résultats d'examens / consultations / hospitalisations le cas échéant - Numérisation de documents - Indication sur le lieu d'attente
Attente	<ul style="list-style-type: none"> - Zone d'attente dédiée - Affichage des informations à destination des patients
Consultation	<ul style="list-style-type: none"> - Présence pendant la consultation ou à proximité directe - Réalisation de pansements ou autres petits gestes - Enregistrement du compte-rendu (sur cassette ou numérique)
Remise du compte-rendu	<ul style="list-style-type: none"> - Frappe du compte-rendu - Relecture et signature - Remise ou envoi au patient - Archivage dans le dossier patient
Reprise de rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> - Planification d'un nouveau rendez-vous
Pré-admission	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de rendez-vous complémentaires (consultation d'anesthésie, etc...) - Programmation de l'hospitalisation
Paiement	<ul style="list-style-type: none"> - Facturation du patient - Encaissement

1.3. Identification des patients concernés

Afin de finaliser la formalisation du parcours patient existant, il convient de définir à chaque étape quels sont les patients concernés. Pour certaines étapes en effet, seulement certains patients peuvent avoir à y passer en fonction de leur situation. Il sera donc pertinent de s'intéresser aux différents types de patients : primo consultant, patient chronique, prise en charge urgente... En effet, le parcours peut être tout à fait différent pour certains patients car leurs besoins et ceux de l'établissement à leur égard ne sont pas les mêmes. Le primo consultant doit avoir un accueil administratif et médical détaillé, alors que le patient chronique peut ne pas repasser par toutes les étapes à chacune de ses venues, ou uniquement par des étapes allégées. Du coup, ne pas définir ces typologies peut faire perdre du temps à la fois aux patients

mais également aux acteurs de terrain.

Un *exemple d'outil* permettant de synthétiser toutes les informations devant être recueillies, citées dans cette première partie, est disponible dans le Kit Outil pour vous aider à construire le parcours du patient dans votre établissement.

Un retour d'expérience sur le parcours patient et les différentes étapes le constituant est également disponible dans le Kit Outil : *REX - Détail des étapes du circuit patient*.

2. Construire un parcours optimisé

2.1. Prise de recul pour chacune des étapes

L'optimisation du parcours patient passe par l'optimisation de chacune des étapes. Ainsi est-il indispensable de se demander pour chaque étape recensée précédemment :

- S'agit-il d'une étape indispensable ?
- Pour quels patients l'étape est-elle indispensable ?
- A quel(s) moment(s) du parcours doit-elle être réalisée (doit-elle s'inscrire avant ou après une étape particulière) ?
- L'étape est-elle mutualisable avec une autre ? Ou en partie mutualisable ? (envisager notamment la possibilité de mutualiser les accueils médicaux et administratifs)
- L'étape peut-elle être remplacée ou allégée grâce à la mise en place d'un outil ? (envisager la plus-value de certains outils pour simplifier le parcours : bornes d'enregistrement, admission/enregistrement en ligne depuis le domicile...)
- Qui doit réaliser cette étape ?

Plus d'informations sont disponibles à ce sujet dans la fiche *Outils et innovations technologiques ? Connaître les solutions existantes et en évaluer l'intérêt et la pertinence*.

2.2. Formalisation du/des parcours

Après avoir répondu à l'ensemble des questions abordées ci-dessus, il vous faut formaliser le ou les parcours patients ainsi obtenus en fonction de la typologie des patients, avec les étapes finales retenues et la liste des tâches à y réaliser.

Un *exemple de parcours formalisé* est disponible dans le Kit Outil.

Ce travail de formalisation peut demander de prendre des décisions stratégiques à l'échelle de l'établissement. Un des points essentiels concerne le choix de distinguer ou de mutualiser les accueils médicaux et administratifs. En effet, certaines tâches peuvent être redondantes dans ces deux étapes et la distinction des deux accueils complexifie le parcours patient. Ce choix de mutualiser ou de distinguer les deux accueils doit entre autres s'appuyer sur les éléments suivants :

- Simplification du parcours patient ;
- Possibilité de faire faire des tâches d'accueil médical par le personnel de l'accueil administratif ?
- Possibilité de faire faire des tâches administratives par des AMA ?

Un retour d'expérience sur un accueil médico-administratif est disponible dans le Kit Outil : *REX - Accueil médico-administratif au CHU de Nantes*.

3. Organiser le parcours dans l'espace

3.1. Evaluer l'espace disponible

Pour organiser le déroulement du parcours dans l'espace de l'établissement, il s'agit tout d'abord de définir les locaux existants disponibles pour le parcours consultation. Il faudra également identifier, s'ils existent, les projets de construction ou les projets de déménagement, afin de prendre en compte les locaux futurs dans l'étude.

L'évaluation des besoins en locaux nécessaires au bon déroulé du parcours patient suppose d'évaluer la pertinence des localisations des étapes dans l'établissement ainsi que la pertinence de la taille des locaux disponibles.

3.2. Positionner chaque étape physiquement

La question du choix de la localisation de chaque étape du parcours doit se faire dans une logique de fluidification par rapport aux tâches principales à réaliser à chaque étape et à l'enchaînement dans le parcours du patient. En effet, la géographie des étapes peut également contribuer à la cohérence du parcours patient. Il est notamment important de s'interroger sur la pertinence de la centralisation de certaines étapes, ou au contraire de leur décentralisation. Pour cela, on organisera la localisation du parcours patient au regard des tâches principales pressenties.

Un *exemple de réflexion mené par un Centre Hospitalier* et disponible dans le Kit Outil permet d'illustrer le travail de définition du contenu de chaque étape du parcours, ainsi que la localisation de chaque étape en fonction des différentes contraintes.

Glossaire

AMA
.....
REX
.....

Télécharger la production