

## - INAUGURATION ACCUEIL CLINIQUE PASTEUR -

### Le patient, au cœur de Pasteur

A la clinique Pasteur, le patient est placé au cœur du fonctionnement. Et pour proposer une expérience patient la meilleure possible, il faut accompagner sa prise en charge de façon globale, tout au long de son parcours, médical et non médical et prendre en compte le retour d'expérience pour améliorer nos pratiques.

Pour concrétiser cette démarche, la clinique a créé en 2021 une direction dédiée à la relation et à l'expérience patient, qui regroupe l'ensemble du process de prise en charge non médicale des patients : Accueil, information, préparation du séjour, services pendant le séjour, relation avec les représentants d'usagers, recueil d'expérience...

**Le nouvel accueil de la clinique Pasteur est le chantier symbolique de la démarche du patient au cœur de Pasteur. Pensé avec les équipes et les usagers, ce lieu a été conçu par le cabinet d'architectes A B C architectes et reflète la volonté de placer le patient au centre, de l'accompagner tout en le laissant libre de circuler.**



©Guillaume OLIVER

---

### Contact presse

Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

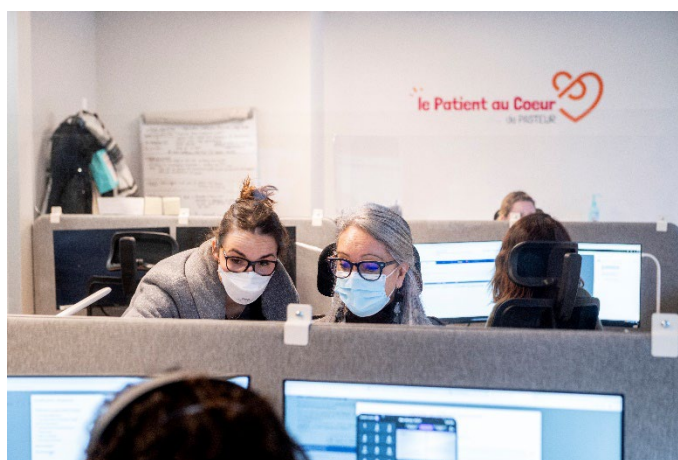
Tél : 05 62 21 31 37

Mail : [grenaud@clinique-pasteur.com](mailto:grenaud@clinique-pasteur.com)

## Une expérience avant tout humaine

La direction de la relation et de l'expérience patient a été créée au printemps 2021, regroupant les équipes d'accueil, de coordination des parcours et de prise en charge non médicale du patient. Des équipes dont la mission est d'aider le plus possible les patients dans leur parcours, fluidifier les démarches et coordonner les étapes.

Pilotée par Dr Céline Orhond, cette direction a très vite concrétisé un projet phare en cours : la création d'un **centre de contacts** pour les patients. La mission de cette nouvelle équipe : appeler les patients pour les **accompagner** dans la préparation de leur séjour, vérifier avec eux leur parcours, les documents administratifs et médicaux à fournir, **faciliter** leur venue et éviter les complications de dernière minute. Les patients peuvent ainsi poser toutes leurs questions, exprimer leurs inquiétudes, mentionner un potentiel handicap, certaines difficultés personnelles et venir ainsi le plus sereinement possible en hospitalisation. L'équipe maintient le contact jusqu'après l'hospitalisation en gérant les appels post-opératoires au retour à domicile pour s'assurer de l'état de santé des patients opérés.



Deuxième projet majeur et emblématique : la **restructuration de l'accueil** de la clinique. Si ces dernières années la clinique s'est beaucoup étendue, avec la création des bâtiments Atrium et Passerelle, modernisée avec la réfection des chambres et des services de soin, il lui restait un lieu central : l'accueil principal. Créant la première impression en venant à la clinique Pasteur, ce lieu était à l'image de la clinique dans les années 80 et dénotait avec le reste de l'établissement. Ce chantier d'envergure a été imaginé et réfléchi pendant plusieurs années avec le cabinet d'architectes A B C architectes et s'est concrétisé en quelques mois. Un **espace ouvert, lumineux et épuré, invitant à déambuler** comme dans une « rue » et proposant différents services au patient, pour agrémenter l'attente et le séjour.

Depuis cet été, l'équipe d'accueil a pris place sur une grande banque centrale. Des **guichets dédiés** à l'ambulatoire permettent une prise en charge rapide et fluide pour diminuer l'attente de ces hospitalisations courtes.

Revêtus d'une tenue reconnaissable identifiée clinique Pasteur, les **agents d'accueil** sont formés pour orienter, informer et accompagner le patient de son arrivée à sa sortie. Une **équipe d'accompagnants** a été créée pour emmener les patients dans le service afin de leur éviter de se perdre et s'inquiéter. Ce contact humain qui a été largement renforcé permet de **diminuer le stress des patients** en hospitalisation, facilite les échanges et le recueil du ressenti de chacun. Cette équipe polyvalente gère également les services en chambres de la Conciergerie, et chaque patient peut ainsi commander et se faire livrer presse, produits, en chambre.

---

### Contact presse

Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

Tél : 05 62 21 31 37

Mail : [grenaud@clinique-pasteur.com](mailto:grenaud@clinique-pasteur.com)

Ce nouvel accueil conçu comme un **lieu de vie**, chaleureux et sobre, permet de **centraliser les services aux patients** : une nouvelle cafétéria a pris place et des espaces de restauration sont positionnés à différents endroits. Patients, visiteurs et professionnels peuvent ainsi se retrouver au rez-de-chaussée pour partager une boisson, une salade. La boutique permet d'acheter des produits de première nécessité ou une attention pour un patient hospitalisé.



Différents espaces d'attente sont proposés aux usagers : banquettes, fauteuils relaxants dans un espace vitré isolé du bruit, fauteuils et tables basses. Un distributeur d'histoires courtes permet des lectures pour occuper l'attente, un piano est également mis à disposition des musiciens.

Améliorer l'expérience patient passe par une meilleure coordination des acteurs, en particulier à l'entrée et en sortie d'hospitalisation qui sont des moments d'anxiété pour les patients. Ces moments de transition sont accompagnés par l'ensemble des équipes de la clinique.



Un espace est réservé à la gestion des sorties. L'équipe paramédicale du **salon de sortie** a été créée pour faciliter la gestion des sorties patients et alléger le travail des infirmiers dans les services pour se consacrer aux soins des patients. Accompagnement du patient jusqu'au salon de sortie du rez-de-chaussée, récupération du dossier médical, explication au patient de ses ordonnances et suites opératoires, préparation des documents administratifs, appel du véhicule sanitaire ou de l'accompagnant, cette équipe fait tout pour faciliter et fluidifier la sortie de chaque patient.

---

### Contact presse

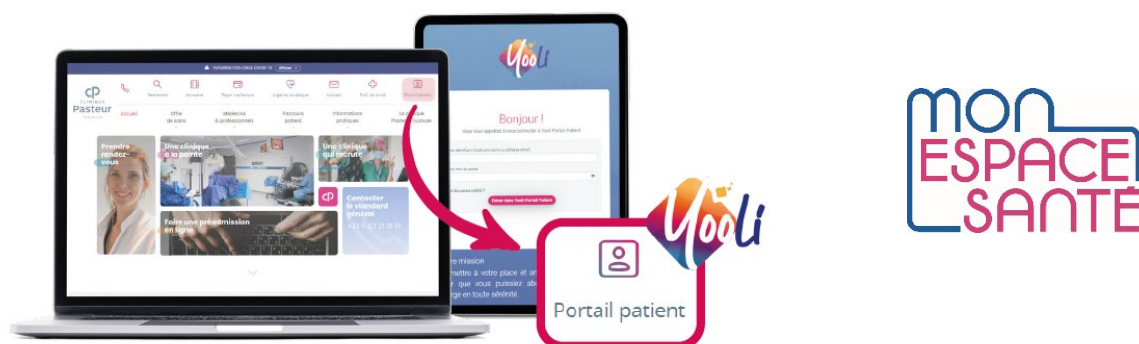
Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

Tél : 05 62 21 31 37

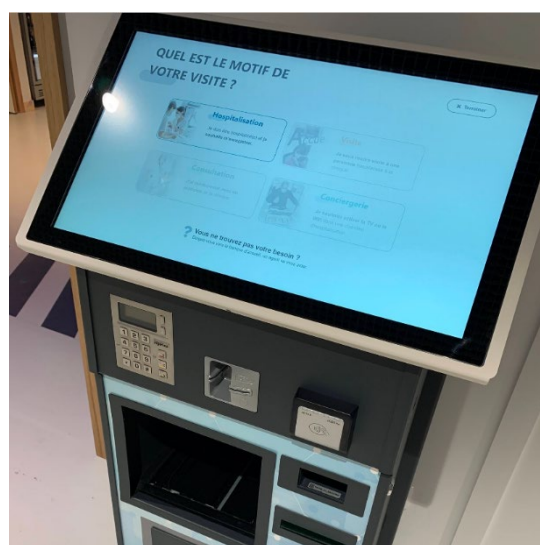
Mail : [grenaud@clinique-pasteur.com](mailto:grenaud@clinique-pasteur.com)

## Une expérience numérique facilitatrice

La clinique Pasteur innove depuis de nombreuses années dans le numérique et a notamment créé un **portail patient numérique**. La crise sanitaire a accéléré certains usages et le numérique a permis de faciliter la préparation et la coordination des parcours de soin des patients. Le portail patient Yooli s'est naturellement déployé à grande vitesse dans cette période, permettant de tracer les tests PCR et mieux préparer les hospitalisations en **impliquant le patient**. Chaque intervention est un parcours de soin, comprenant différentes étapes, dont certaines à réaliser par le patient en amont de son hospitalisation. L'équipe du centre de contacts a le rôle d'attribuer les parcours numériques à chaque patient et d'accompagner tous ceux qui le souhaitent dans le remplissage de leur espace personnel Yooli : vérification du dossier, aide pour compléter, rappel des tâches à réaliser, réponse aux questions, identification d'un handicap ou difficulté personnelle.



L'espace d'accueil est bien sûr une continuité et propose des **bornes numériques** permettant à tout patient de se diriger en autonomie. A partir d'un code qui lui a été fourni avant sa venue, il se connecte à la borne pour trouver son dossier et confirmer sa complétude. Il est ensuite dirigé vers le service où il est attendu. Pour les patients autonomes c'est la possibilité de gagner du temps. L'équipe d'accueil est à disposition pour aider les usagers à utiliser ces bornes.



Pour libérer le temps d'attente, l'équipe d'accueil propose aux patients un **petit boîtier bipeur** tenant dans la poche, les prévenant par vibration pour les faire se présenter au bon moment à la banque d'accueil. Pas d'attente inutile, une fois leur dossier prêt, leur VSL présent... ils sont prévenus et peuvent ainsi aller **patienter sereinement** à la cafétéria ou dans un salon d'attente.

Pour permettre l'accessibilité à tous les usagers, l'accueil dispose également d'une **tablette de traduction** pour les personnes atteintes de **troubles auditifs**. Conçue par la start up AVA, cette application mobile de synthèse vocale, permet de sous-titrer en temps réel les échanges verbaux. Ce qui nous aide à toujours mieux accompagner tous nos patients.

---

### Contact presse

Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

Tél : 05 62 21 31 37

Mail : grenaud@clinique-pasteur.com

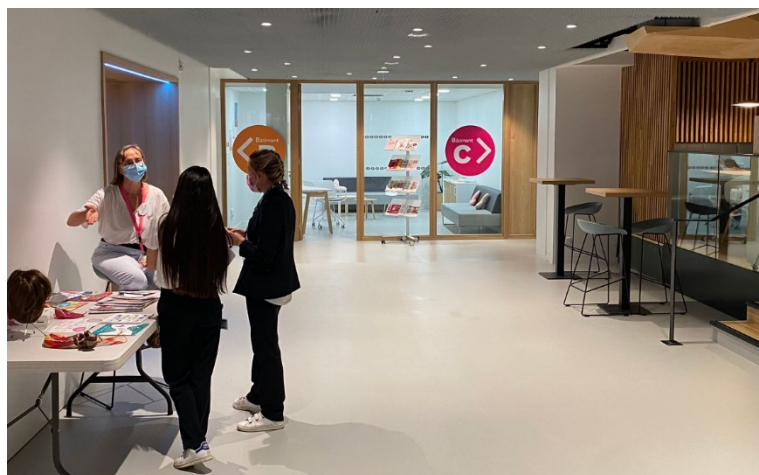
## Une expérience patient immersive et participative

La direction de la relation et de l'expérience patient a également permis d'impliquer les représentants d'usagers. Pendant un an les usagers et associations se sont réunis avec les professionnels pour créer le **projet des usagers** de la clinique. Faire participer les usagers aux réflexions, écouter leurs attentes et leurs besoins est la meilleure façon de leur donner satisfaction.

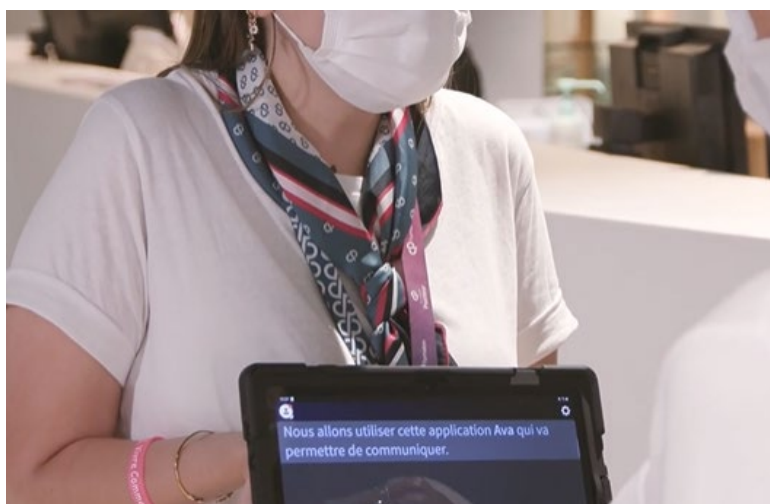
Une nouvelle dynamique collaborative est en marche qui a donné naissance à la **Maison des usagers**, baptisée par le collectif : **Ressources & Vous**. Ce lieu se situe dans l'espace d'accueil, en face de l'entrée principale. Il a vocation à accueillir les associations de patients en organisant des permanences au sein de l'établissement pour créer du lien avec les patients et leurs aidants et les guider dans leur parcours de soin. Ainsi les associations et les représentants d'usagers ont un lieu de rencontre pour favoriser les échanges, y compris avec les professionnels de la clinique.

Jouxtant la maison des usagers, une salle est dédiée aux **activités pour les patients**, telles que soins de support, séances bien-être...

La Maison des usagers accueille tous les mois le **conseil des patients et familles**, qui constitue un moment d'échange libre avec des patients hospitalisés et leurs accompagnants souhaitant exprimer leur ressenti sur leur séjour et partager des idées pour toujours améliorer la qualité de prise en charge globale. Ces conseils sont une autre façon de recueillir l'expérience de nos patients pour ajuster nos pratiques.



Un travail a également été initié avec les associations de patients **porteurs de handicaps** et la mairie de



Toulouse pour améliorer l'accessibilité de nos lieux et de nos services à tous. Des projets sont ainsi menés avec nos professionnels, soignants et non soignants pour améliorer la qualité de notre accueil pour tous. Des groupes de travail ont démarré avec l'association des chiens guides d'aveugles pour l'accueil des patients déficients visuels, et des formations de sensibilisation sont proposées au personnel pour l'accueil des publics en situation de handicap.

---

### Contact presse

Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

Tél : 05 62 21 31 37

Mail : [grenaud@clinique-pasteur.com](mailto:grenaud@clinique-pasteur.com)

Pour permettre de toujours améliorer la prise en charge des patients, nous expérimentons un **recueil du ressenti** pendant l'hospitalisation. Le boîtier Moodoow est comme un petit doudou, que l'on tient dans la



main pendant son parcours d'hospitalisation et sur lequel on peut indiquer son ressenti, positif ou négatif, à chaque moment de la journée. Ainsi, l'établissement analyse les courbes pour identifier les étapes du parcours créant du stress et les étapes amenant plus de confort et de bien-être. Ceci permet d'améliorer les services au patient pour diminuer ce stress, par de l'accompagnement humain par exemple, ou des accessoires tels que **masque de réalité virtuelle** pour s'évader, ou le **casque de musique relaxante** de la start up Music Care, pour diminuer l'anxiété et soulager la douleur.

### **La clinique a mis au cœur de son projet d'établissement l'amélioration de l'expérience.**

La création d'une direction dédiée marque cette volonté en dédiant des ressources à cet enjeu et les objectifs sont ambitieux ! Mais la clinique s'entoure de partenaires, des collaborations se sont mises en place avec les associations, telles France Assos Santé, mais aussi l'institut français de l'expérience patient, pour y travailler concrètement. Les usagers s'impliquent de plus en plus et pour faire entendre la voix du patient et relever ensemble, le défi d'améliorer le vécu de nos patients, avant, pendant et après leur séjour d'hospitalisation.



---

### **Contact presse**

Gaëlle Renaud - Clinique Pasteur

Tél : 05 62 21 31 37

Mail : [grenaud@clinique-pasteur.com](mailto:grenaud@clinique-pasteur.com)