

Revue générale

Borne d'accueil digitale interactive : quel impact sur le parcours et le niveau de satisfaction du patient ?

RÉSUMÉ : L'optimisation de la gestion de l'accueil est essentielle pour donner une première impression positive au patient dès son arrivée en consultation. Les outils digitaux constituent une aide utile pour y parvenir. La mise en place d'une borne d'accueil interactive avec lecteur de carte Vitale intégré interfacée au logiciel patient, détaillée dans cet article, a permis de renforcer la satisfaction de nos patients et de l'équipe de notre centre.



P.-L. CORNUT
Centre Pôle Vision, Clinique du Val d'Ouest,
ECULLY.

La diffusion des pratiques digitales et les exigences de sécurité sanitaire accélèrent le développement de tous les usages numériques pour les patients et les professionnels de santé. Cette révolution digitale confère une place centrale aux objets connectés munis d'écrans tactiles à usage individuel ou collectif. Accessibles au plus grand nombre, largement diffusés et acceptés, ces objets connectés redessinent les relations en dématérialisant certaines étapes des procédures d'accueil des usagers des transports en commun, des services administratifs, des consommateurs des enseignes de restauration rapide...

Leurs fonctionnalités sont variées selon les usages : à la fois automates et relais d'échanges et de communication. Certaines de ces fonctions peuvent être mises à profit dans le cadre des activités médicales en permettant de standardiser et d'automatiser certaines actions répétitives comme la lecture et la mise à jour de la carte Vitale, l'orientation d'un patient vers une file d'attente virtuelle avant d'être reçu physiquement, la prise de rendez-vous ou la clôture administrative et la facturation des actes.

C'est à la suite d'un projet collaboratif intitulé "La clinique du futur", initié par les laboratoires Bayer, que nous avons testé l'apport d'une borne d'accueil au sein du centre Pôle Vision Val d'Ouest, qui accueille en moyenne 200 patients quotidiennement.

Principe de fonctionnement de la borne

La borne a été positionnée à l'entrée du centre, en amont de la zone d'accueil. Une signalétique adaptée a été mise en place dans le couloir d'accès au centre au niveau de la borne (**fig. 1**).

Le logiciel Diffmed, pilotant le système fourni par la société Axe E-Santé, a été interfacé avec le logiciel de consultation du centre (OPHTIX NG), dont l'agenda est déjà synchronisé avec le logiciel de prise de rendez-vous en ligne (Doctolib). Le développement informatique de cette interopérabilité effectué sur quelques semaines a permis le pilotage du système directement à partir du logiciel métier, réduisant ainsi les manipulations informatiques nécessaires à l'usage du système (**fig. 2**).

I Revues générales



Fig. 1: Installation de la borne d'accueil et de la signalétique indiquant sa présence à l'entrée du centre Pôle Vision.

L'accueil dématérialisé du patient est initié par un message sur l'écran tactile affichant l'interface web, qui l'invite pour débiter à introduire sa carte Vitale dans le lecteur de l'automate (ou à défaut à saisir son numéro de téléphone s'il ne dispose pas de sa carte Vitale). Le système établit alors une correspondance entre les coordonnées du patient et l'agenda afin de vérifier l'horaire du rendez-vous et de positionner le patient dans la liste des tâches de la secrétaire.

Une fois la correspondance établie, la borne imprime un ticket sur lequel figure le numéro d'appel, la secrétaire est alors immédiatement informée de la présence nominative du patient et de son horaire de rendez-vous.

Le patient est orienté par la borne vers la salle de pré-attente, au niveau de laquelle un écran diffuse des informations pratiques sur les consultations et les affections prises en charge au centre

Pôle Vision. Si le patient est accompagné, un message délivré par la borne invite les accompagnant à patienter dans la salle d'attente qui leur est dédiée (sauf en cas de nécessité d'assistance auprès du patient).

Ce même écran permet à la secrétaire, lorsqu'elle est disponible, d'appeler les patients via l'affichage de leur numéro d'appel doublé d'un signal sonore (fig. 3). Un écran situé au-dessus de



Fig. 3: Écran situé en salle de pré-attente affichant les numéros d'appel des patients.



Fig. 2: Description schématique du fonctionnement des interconnexions entre les différentes interfaces du système d'accueil interactif.



Fig. 4: Écran d'appel situé au niveau des guichets d'accueil.

chaque poste d'accueil affiche également le numéro attendu afin de permettre au patient de s'adresser au bon guichet d'accueil (fig. 4).

■ Objectifs

Les objectifs poursuivis lors de la mise place du système en mai 2020 étaient d'obtenir une attente confortablement assise plutôt que debout en file indienne, une attente sereine sans le stress d'être "doublé" par quelqu'un dans la file ou de ne pas se présenter à l'heure du rendez-vous en cas d'attente de plusieurs patients et une attente utile en diffusant des informations pratiques sur les modalités de prise en charge via l'écran de la salle d'attente. Un objectif supplémentaire imprévu s'est ajouté à cette liste du fait du contexte sanitaire apparu à la même période : une attente distanciée.

Du côté du secrétariat, ce transfert de tâches automatisables avait pour finalité de dégager du temps pour effectuer des tâches à valeur humaine ajoutée, de déléguer certains actes répétitifs et de limiter le stress en lien avec le "face-à-face" de la file d'attente.

■ Résultats

Nous avons pu quantifier l'apport de la mise en place de ce système via la

réalisation de questionnaires de satisfaction effectués auprès des patients et de l'équipe du centre Pôle Vision. Les retours étaient extrêmement positifs de part et d'autre, tant en ce qui concerne la facilité d'utilisation de l'interface (y compris auprès de personnes très âgées) que du gain en termes de qualité d'accueil. Les avis indiquaient de façon unanime qu'il s'agissait d'un outil devenu incontournable à l'accueil. L'ensemble des résultats de ces questionnaires est disponible sur le site internet du centre Pôle Vision à l'adresse www.polevision.fr, onglet "Contact RDV", rubrique "Enquêtes de satisfaction".

1. Enquête de satisfaction réalisée auprès des patients du centre Pôle Vision

Le questionnaire patient a été réalisé en avril 2021 en face-à-face auprès d'un échantillon représentatif de 39 patients âgés de 26 à 90 ans qui consultaient pour un simple bilan de vision, une maladie ophtalmologique, ou la programmation ou le suivi d'une intervention chirurgicale. 70 % des patients interrogés déclaraient utiliser tous les jours des

POINTS FORTS

- Le développement des solutions numériques et le contexte sanitaire actuel accélèrent la diffusion des outils de communication digitaux.
- La mise en place d'une borne d'accueil interactive permet au patient de s'identifier à son arrivée à l'aide de sa carte Vitale, d'un QR code ou de son numéro de téléphone puis de s'orienter vers une salle d'attente.
- L'utilisation de cette solution a été très facilement acceptée par nos patients et a contribué à augmenter leur niveau de satisfaction lors des enquêtes que nous avons pu mener.
- Le développement de l'aide apportée par les outils digitaux est également attendu au niveau d'autres étapes du parcours patient : éducation thérapeutique, espace personnel en ligne, facturation...
- Le lien entre les partenaires industriels et les utilisateurs est indispensable au développement de ces nouveaux outils.

outils numériques type smartphone, tablette ou ordinateur. Dans 20 % des cas, cet usage n'était pas quotidien mais ponctuel et près de 10 % des patients n'y avaient jamais recours. Le niveau d'acuité visuelle de 83 % des patients interrogés leur permettait de lire facilement un texte affiché sur un écran et, dans 17 % des cas, cela était possible à condition que les caractères soient suffisamment grands.

Tous les patients ou leur accompagnant avaient facilement repéré la borne à l'arrivée. Il s'agissait de la première utilisation de la borne pour 36 % des patients, 30 % des patients l'avaient déjà utilisée moins de 5 fois auparavant, 22 % l'avaient déjà utilisée plus de 5 fois et 12 % des patients interrogés ne l'avaient pas utilisée personnellement (un accompagnant avait alors réalisé à la démarche à leur place). Un quart des personnes interrogées déclarait avoir eu peur de ne pas réussir à s'en servir lors de la première utilisation. Les patients qui avaient utilisé personnellement la borne avaient trouvé l'interface très facile à manipuler dans 30 % des cas, facile à utiliser dans 36 % des cas, ni facile ni difficile à utiliser dans

I Revues générales

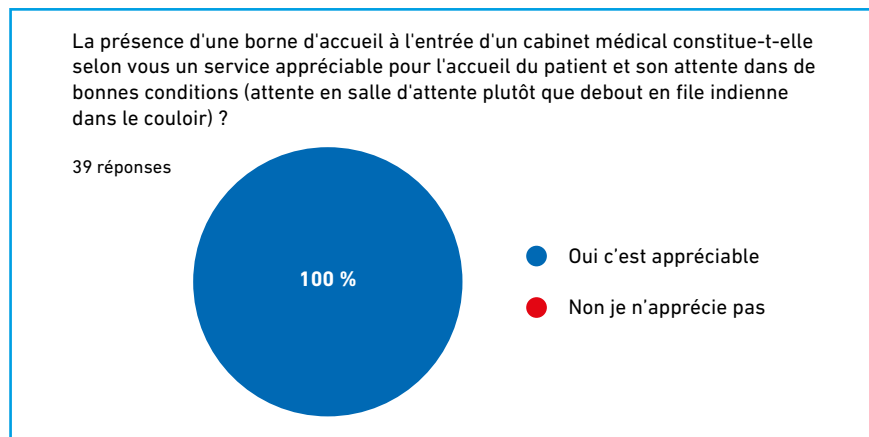


Fig. 5 : Extrait des résultats de l'enquête de satisfaction effectuée auprès des patients.

16 % des cas et 16 % des personnes interrogées n'étaient pas parvenues à franchir personnellement toutes les étapes de l'utilisation de l'interface.

68 % des utilisateurs n'ont pas eu besoin d'aide lors de l'utilisation de la borne, 16 % ont dû solliciter la personne qui les accompagnait, 10 % ont dû faire appel à un membre de l'équipe d'accueil du centre et 6 % ont sollicité un autre patient. Parmi les 6 patients qui n'avaient pas pu utiliser la borne jusqu'au bout de la procédure, la moitié indiquait ne pas avoir essayé faute de savoir se servir des outils numériques et l'autre moitié s'est reposée sur la présence d'un accompagnant ayant effectué la démarche à leur place.

La lisibilité du message d'appel affiché par l'écran présent en salle d'attente était très satisfaisante pour 70 % des personnes interrogées et satisfaisante pour les 30 % restants, et ne constituait donc pas un écueil fréquent.

Parmi les patients qui étaient déjà venus au centre Pôle Vision avant la mise en place de la borne d'accueil, la moitié trouvait ce nouveau service très satisfaisant, l'autre moitié le trouvait satisfaisant et seulement une personne avait trouvé ce nouvel outil ni satisfaisant ni insatisfaisant. S'agissant de l'impression globale d'utilisation pratique de la borne et de son apport dans l'organisation de la consulta-

tion, la moitié des personnes interrogées avait une impression très satisfaisante, 33 % satisfaisante, 14 % ni satisfaisante ni insatisfaisante et seulement une personne (3 %) en était assez insatisfaite.

Lorsque l'on demandait aux patients si la présence d'une borne d'accueil à l'entrée

d'un cabinet médical constituait selon eux un service appréciable pour l'accueil du patient et son attente dans de bonnes conditions (attente en salle d'attente plutôt que debout en fil indienne dans le couloir), la totalité des personnes interrogées indiquait que ce service était appréciable (fig. 5).

2. Enquête de satisfaction réalisée auprès des membres de l'équipe du centre Pôle Vision

Le questionnaire interne a été réalisé en avril 2021 auprès du personnel du centre Pôle Vision. 17 personnes ont été interrogées. Il s'agissait des secrétaires, des orthoptistes, de la directrice administrative et des médecins du centre. 70 % des personnes interrogées avaient connu le fonctionnement du centre avant la mise en place de la borne d'accueil. 94 % des membres de l'équipe avaient déjà vu fonctionner ou utilisé la borne personnellement, et avaient trouvé son inter-

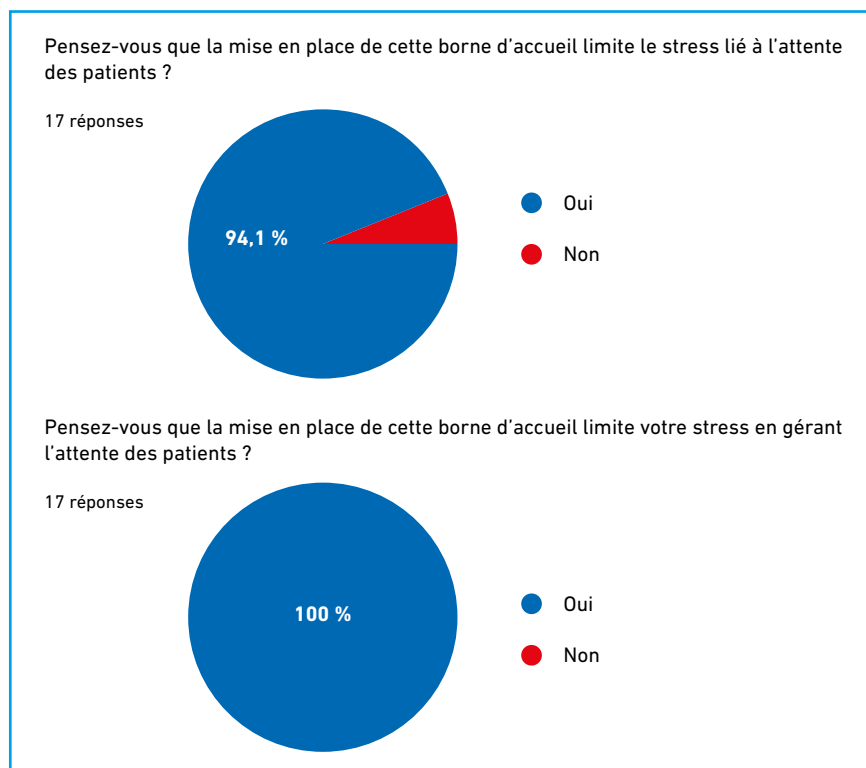


Fig. 6 : Extrait des résultats de l'enquête de satisfaction effectuée auprès des membres de l'équipe du centre Pôle Vision.

face très facile à utiliser dans la moitié des cas et assez facile à utiliser dans l'autre moitié.

Les membres de l'équipe déclaraient être exceptionnellement sollicités pour aider un patient à se servir de la borne dans 41 % des cas (une fois par mois environ), dans 23 % des cas ils l'étaient de temps en temps (une fois par semaine environ), dans 18 % des cas souvent (une fois par jour) et dans 17 % des cas très souvent (plusieurs fois par jour, s'agissant là principalement de réponses émanant de l'équipe du secrétariat).

L'interface d'appel du patient était très facile à utiliser pour 80 % des personnes interrogées, assez facile à utiliser dans 6 % des cas et ni facile ou difficile à utiliser pour 14 %.

La mise en place de la borne d'accueil était globalement très satisfaisante pour 88 % des personnes interrogées et assez satisfaisante pour les 12 % restants.

La borne d'accueil a contribué à limiter le stress de l'équipe du centre en lien

avec la gestion de l'attente des patients pour 100 % des membres de l'équipe et a également contribué à limiter le stress des patients selon 94 % des membres de l'équipe (**fig. 6**).

■ Perspectives

Le système offre actuellement d'autres fonctionnalités comme la réalisation de statistiques sur la durée d'attente des patients, l'affichage d'éventuels retards pris dans le déroulement des consultations...

De nouvelles fonctionnalités sont attendues à brève échéance, comme la réalisation de la facturation des actes, la borne étant munie d'un terminal de carte bancaire qui permettra, lorsque cela sera permis par l'Assurance Maladie, de réaliser la facturation directement au niveau de la borne. Le logiciel permet également la mise en place d'un lien vers un espace patient dématérialisé *via* les fonctionnalités MDL ("Mon dossier en ligne"), les fonctionnalités de la borne étant alors directement implémentées au sein du

smartphone du patient *via* une application mobile.

■ Conclusion

Bien que l'on pût *a priori* craindre que la mise en place d'une borne d'accueil interactive sur le chemin du patient à son arrivée puisse être mal accueillie ou s'avérer d'usage non aisé auprès d'une population constituée de patients âgés atteints pour certains de malvoyance, cette décision s'avère être en pratique une réussite totale, à la fois pour le patient et pour l'équipe soignante. Cet outil est très rapidement devenu incontournable et s'avère désormais indispensable au fonctionnement du centre Pôle Vision.

L'auteur a déclaré ne pas avoir de conflits d'intérêts concernant les données publiées dans cet article.