

Les 10 recommandations

FORUM du citoyen

Restitution de la soirée-débat du 10.06.2015

1. Améliorer le cadre de vie et le confort
2. Faciliter le repérage et le déplacement
3. Optimiser les zones de stationnement
4. Renforcer le partenariat Ville-Hôpital
5. Favoriser l'information auprès des patients et des familles aux urgences
6. Favoriser les prises en charge courtes aux urgences
7. Faciliter l'accès à un secteur d'hébergement pour les patients qui le justifient
8. Améliorer le service d'hospitalisation et pos-hospitalisation
9. Valoriser la place des associations
10. Améliorer la communication externe et l'information interne de l'établissement

1^{er} Juillet
2015
19 heures



155, rue du Président Coty
B. P. 619
59208 Tourcoing cedex



THEME 1

LE CADRE DE VIE



Recommandation 1

Améliorer le cadre de vie et le confort.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur expérience :

- Les services ont un décor parfois triste voire monotone. Les services gagneraient à bénéficier d'un environnement plus coloré et plus dynamique.
- Dans certaines chambres, le mobilier est défectueux et le service de télévision n'est pas adapté.
- Peu de moyens sont mis à la disposition des visiteurs ou des accompagnateurs pour que ceux-ci puissent se détendre
- Le centre hospitalier de Tourcoing étant limitrophe de la Belgique, il est parfois difficile d'accéder au réseau téléphonique français.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Personnaliser les services, égayer les couloirs et moderniser le hall d'entrée de Chatilliez.
- Diffuser des huiles essentielles permettrait dans certains cas de masquer des odeurs dérangeantes
- Diffuser de la musique à la demande permettrait d'égayer certains services
- Améliorer le service télévision
- Améliorer le confort des patients dans les chambres.
- Améliorer le confort pour les visiteurs (coin détente, installation de distributeurs aux urgences, diffusion de vidéos).
- Rendre plus accessible l'accès à un téléphone en cas de difficultés liées à la proximité avec la Belgique



Recommandation 2

Faciliter le repérage et le déplacement.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Dans l'ensemble de l'établissement, il y a un manque de marquages au sol et sur les murs. Il est difficile de s'orienter dans l'enceinte du centre hospitalier en général mais aussi au sein des différents bâtiments.
- A la sortie des ascenseurs, il est parfois très difficile de se repérer pour trouver le service recherché.
- Il convient d'éviter l'utilisation systématique de sigles qui ne sont pas nécessairement connus de tous

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- L'indication doit être beaucoup plus claire au sein du Centre Hospitalier, pour aider les véhicules à s'orienter vers le bon endroit.
- Au sein des bâtiments, un fléchage au sol peut être envisagé pour aider les patients à se repérer.
- Au sein de chaque service, les différentes parties de celui-ci devraient être plus clairement indiquées afin de faciliter le repérage : salle de soin, chambres, accueil, locaux techniques ...
- Il faut éviter les sigles et préférer la dénomination en toutes lettres



Recommandation 3

Optimiser les zones de stationnement.

Le constat du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

Trop souvent, les patients, leurs proches et les agents du CH ne trouvent pas de place de stationnement au sein du centre hospitalier car le parking est utilisé par des personnes extérieures au CH qui laissent leur voiture stationnée toute la journée.

L'orientation au sein du parking est parfois complexe.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Nommer les allées du parking pour se repérer et améliorer la signalétique.
- Le fonctionnement du parking gagnerait à être optimisé. Rendre le parking payant est une éventualité à envisager, car elle permettrait de réduire le nombre de voitures qui y stagnent sans être en lien avec l'activité du CH.



Recommandation 4

Renforcer le partenariat Ville-Hôpital.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Le centre hospitalier de Tourcoing est en lien avec d'autres hôpitaux de la région mais ces conventions ne sont pas connues des usagers ou potentiels usagers. Pourtant, savoir que plusieurs hôpitaux sont liés peut être rassurant.
- Peu de gens savent que le centre hospitalier est en relation permanente avec différentes institutions publiques.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Faire connaître les conventions de l'hôpital via une brochure.
- Formaliser les relations entre l'établissement et la commune.
- Clarifier les interactions et les modalités d'association: par exemple dans le cadre de la rénovation urbaine du quartier de la Bourgogne.



THEME 2

LES URGENCES



Recommandation 5

Favoriser l'information auprès des patients et des familles aux urgences.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Il y a un manque d'information aux urgences ce qui rend le temps d'attente pénible. L'attente est longue pour les patients mais aussi pour les accompagnateurs qui espèrent avoir des nouvelles de leur proche.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Mettre en place un système de transparence de l'information relatif au temps d'attente aux urgences au moment de l'arrivée et quand on est en attente d'un proche qui se fait soigner. La mise en place de panneaux d'information ou d'un médiateur présent pour informer et rassurer les visiteurs est à envisager.



Recommandation 6

Favoriser les prises en charge courtes aux urgences.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Beaucoup de personnes se rendent aux urgences alors qu'ils n'en ont pas réellement besoin et cela encombre le service des urgences.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Il faudrait un accueil différencié entre les vraies urgences et la « bobologie » en mettant en place un circuit court, ou en créant un bureau de consultation médicale.



Recommandation 7

Optimiser la gestion des lits entre les Urgences et les services d'hospitalisation

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Il n'y a aucun moyen de faire un constat des flux en temps réel. La gestion des lits au sein des urgences est très bien développée mais il persiste une vision très parcellaire de la disponibilité des lits d'aval. Il faut en avoir une vision globale.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Centraliser toutes les données permettrait de savoir où en est l'hôpital en temps réel ou à T + x pour mieux gérer les flux dans l'ensemble des services et cela faciliterait l'accès à un secteur d'hébergement pour un patient venant des urgences.



THEME 3

LE SERVICE D'HOSPITALISATION



Recommandation 8

Améliorer le déroulement de l'hospitalisation et de la post-hospitalisation.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Le point de vue du patient est souvent délaissé, il n'a parfois pas le choix lors de son hospitalisation, notamment lors d'un transfert et peut se sentir « comme une balle de ping-pong » sans même connaître la raison de son transfert.
- Trop souvent, les patients ne sont pas assez accompagnés à leur sortie de l'hôpital.
- L'attente de résultats d'analyse est un moment pénible pour le patient, surtout quand il ne connaît pas le délai d'attente.
- Il est difficile de distinguer les différents professionnels qui interviennent au sein des services de l'établissement
- La qualité des repas gagnerait à être améliorée

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Il faut une meilleure coordination de la prise en charge entre les professionnels et toujours informer le patient des avancées de sa prise en charge.
- Sur la lettre de retour, il pourrait y avoir des recommandations de médecins à consulter, un numéro à joindre en cas de besoin.
- Quand un patient doit recevoir des résultats d'analyse, il faut le prévenir du délai d'attente pour lui éviter une situation de stress.
- Mettre en place un code couleur au niveau des blouses ou des badges permettant de différencier chaque profession (infirmiers, médecins, aides-soignants, internes etc).
- La qualité des produits froids pourrait être améliorée en utilisant des produits adaptés à la chaîne de froid. Pour les plats chauds, il existe des plats meilleurs réchauffés. Ces plats pourraient être intégrés au menu. Il faut être plus attentif à l'amplitude du jeûne des patients.



Recommandation 9

Valoriser la place des associations.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Il est essentiel de saluer le travail important accompli par toutes les associations qui interviennent au sein du Centre Hospitalier. Leur engagement et leur bénévolat participent de l'amélioration du déroulement des séjours.
- Certains patients sont très seuls, isolés et ont très peu de visites. Le patient a besoin d'une visite même s'il ne le réclame pas : il ne faut pas attendre qu'il demande, il faut plus de spontanéité.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Faciliter le recours à des visiteurs médicaux pour éviter l'isolement des patients.
- Faciliter l'accès des associations et les mettre en avant.



THEME 4

LA COMMUNICATION



Recommandation 10

Améliorer l'information interne et la communication externe de l'établissement.

Les constats du forum citoyen suite à leur visite du centre hospitalier ou leur propre expérience :

- Certaines affiches diffusées à l'hôpital sont très datées. Cela crée le sentiment que le temps s'est arrêté au sein du centre hospitalier.
- On ne connaît pas assez les pôles d'excellence du centre hospitalier de Tourcoing.
- Le centre hospitalier de Tourcoing manque de visibilité, il n'est pas assez connu.
- Le centre hospitalier de Tourcoing excelle dans beaucoup de domaines mais ceux-ci ne sont pas assez mis en avant.
- L'établissement manque de visibilité sur internet.
- La chirurgie ambulatoire se développe au centre hospitalier de Tourcoing mais trop peu de gens le savent et en connaissent son fonctionnement.

Les propositions d'amélioration faites par le forum citoyen :

- Renouveler la politique de gestion de l'affichage au sein de l'établissement.
- Réaliser des courtes vidéos internes pour les diffuser en interne (dans les salles d'attente, les halls d'accueil...).
- Organiser une journée portes ouvertes (en lien avec les journées du

patrimoine).

- Mettre en place une brochure simple mettant en avant les atouts de l'hôpital à distribuer chez les praticiens libéraux du territoire (avec un côté santé pratique).
- Présence de l'établissement sur les réseaux sociaux : twitter, facebook, youtube.
- Intégrer des informations sur le développement de l'ambulatoire et son fonctionnement avec un un guide à part.