

Comment j'optimise l'expérience patient au SOS Mains du Mans

How I optimise the patient experience at SOS Mains in Le Mans

Prune ALLIGAND-PERRIN

Résumé

Dans un centre « SOS main » de province situé au cœur d'un désert médical, l'afflux des patients en très grand nombre peut parfois sembler antinomique avec la notion de « patient unique ».

Cependant, à l'échelle du praticien, comme de l'équipe, une réflexion a été conduite pour tenter de donner à chaque patient le sentiment d'être pris en charge dans son ensemble et son individualité, aux consultations comme au bloc opératoire que ce soit dans le cadre des urgences ou en chirurgie programmée.

La notion de « patient unique » peut aussi être étendue avant et après la présence du patient au sein de l'établissement de soin, avec une réflexion sur les possibilités d'interaction non présentielles permises par les différentes technologies (mode de prise de rdv, type de secrétariat, boîte mail...)

Lors de la prise en soin, le temps passé avec chaque patient est bien sûr un facteur important. Mais en urgence, ce temps peut parfois sembler manquer. Malgré cela, des moyens techniques (musique choisie par le patient, vidéos...), technologiques (courriers types détaillés, puis personnalisés et complétés à la dictée vocale, choix du type d'anesthésie...) et surtout humains (importance donnée aux détails de la vie du patient, vocabulaire utilisé, humour, échanges, écoute, compréhension...) peuvent parfois aider à se recentrer sur le patient dans sa globalité. L'interaction avec le patient ne se limite alors pas au geste technique, mais devient une histoire unique.

Mots clés

- Compréhension mutuelle
- adaptation
- détail

Abstract

In an SOS Main center located in the provinces, in the heart of a medical desert, the high influx of patients can sometimes seem at odds with the concept of individualized patient care.

However, at both the practitioner and team levels, we strive to ensure that each patient feels cared for as a whole person, both during consultations and in the operating room, whether for emergency or scheduled surgery.

The notion of individualized care extends beyond the patient's physical presence in the healthcare facility. Various technologies can facilitate remote interactions, such as appointment scheduling systems, adapted secretarial services, or dedicated communication channels (email, messaging platforms, etc.).

During treatment, the time spent with each patient is, of course, an important factor. In an emergency setting, however, this time may be limited. Despite this, technical resources (such as music chosen by the patient or videos), technological tools (detailed standard letters personalized via voice dictation, options for different types of anesthesia, etc.), and, most importantly, human factors (attention to personal details, choice of vocabulary, humor, meaningful exchanges, active listening, and empathy) all help to refocus care on the patient as an individual.

In this way, the interaction with the patient goes beyond the technical act itself and becomes an integral part of the healing process.

Keywords

- mutual understanding
- adaptation
- détail