

Tirage: 68464

Poids: Article sur pages régionales, moyen - à petit



25. mars 2017

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

VAUD ET RÉGIONS PAGE 12

S'orienter à l'hôpital grâce son smartphone

Signalétique Alors que l'Hôpital Riviera Chablais teste une application de guidage à Monthey, les autres institutions revoient aussi leur façon d'orienter les visiteurs, parfois rien qu'en simplifiant les panneaux.

Qui n'a pas perdu patience dans les couloirs d'un hôpital en quête d'un étage, d'un service ou d'une chambre? Si les hôpitaux sont devenus de vrais labyrinthes, c'est principalement à cause des annexes qui se construisent au fil des décennies et des services qui ne se cessent de se diversifier. Pour répondre au désarroi du visiteur perdu, l'Hôpital Riviera-Chablais a mis en place un service de guidage par une application à télécharger sur son smartphone (lire ci-dessous). Véritable GPS interne à l'hôpital, il mène le patient à bon port. Une première qui risque bien de faire des émules ailleurs dans le canton.

Francis Bécaud, directeur logistique de l'Hôpital intercantonal de la Broye, explique: «Nous allons revoir notre signalétique, une étude sera conduite prochainement en ce sens. Les localisations des secteurs d'activité ont fortement évolué ces dernières décennies. Les concepts mis en place par le passé ne sont plus respectés, les panneaux sont obsolètes. Des bornes interactives peuvent être une alternative intéressante.»

Au CHUV, de telles bornes sont sur le point d'être testées. «En avril, nous allons en installer six au septième étage, explique Linda Henry, cheffe du projet signalétique. Elles permettront au visiteur d'entrer sa destination et de visualiser sur l'écran le chemin à emprunter. Dans un deuxième temps, ces parcours pourront être téléchargés directement sur son smartphone grâce à des QR code.»

Un septième étage particulièrement emblématique car il regroupe pas moins de 23 services. «Il y a dix-huit mois, nous avons d'ailleurs totalement changé sa signalétique en introduisant une notion de quartier facilement repérable. Ainsi, le visiteur qui arrive ne doit plus chercher un service ou un bureau, mais tout d'abord un quartier, puis un numéro de porte et enfin le nom d'un service.» Cristal, bois, eau, papier sont les quatre quartiers facilement repérables grâce à de jolis panneaux thématiques.

Trouver son chemin du premier coup dans un hôpital ne fait pas uniquement gagner du temps. «A l'angoisse liée à la maladie s'ajoute celle de se perdre en arrivant à l'hôpital, explique Linda Henry. Il ne faut pas oublier que notre signalétique s'adresse souvent à des personnes fragilisées et qu'il convient de les accueillir de la manière la plus efficace et bienveillante possible.»

«Pas un acte anodin»

Un avis partagé par Patricia Albisetti, secrétaire générale de la Fédération des hôpitaux vaudois: «Arriver dans un hôpital n'est pas un acte anodin, et tout ce qui peut être fait pour rassurer le patient est bon à prendre. L'application testée à Monthey est une excellente initiative, mais la population qui se rend à l'hôpital n'est pas composée uniquement de personnes munies d'un smartphone, la technologie ne doit pas être l'unique source d'innovation.»

Outre les outils connectés, la plupart des établissements ont simplifié leurs affichages au fur et à mesure que la structure des bâtiments se complexifiait. «De manière générale, lorsque nous sommes amenés à changer des panneaux ou à en envisager de nouveaux, nous essayons de faire des affichages les plus

simples et les plus clairs possibles, explique Laurence Di Florio, cheffe de projet pour la signalétique de l'Hôpital Riviera-Chablais (HRC). Il s'agit d'indiquer une seule information au début du cheminement, puis une autre et ainsi de suite jusqu'au service recherché. Un patient qui arrive à l'hôpital est bien souvent stressé et il ne va pas s'attarder à lire des panneaux compliqués.»

Le CHUV table sur des panneaux 3D à hauteur d'yeux (et non plus au plafond, évitant ainsi qu'on se torde la nuque en cherchant son chemin), le HRC utilise le balisage au sol, l'Ensemble hospitalier de La Côte travaille sur une meilleure lisibilité des panneaux et sur des codes couleurs permettant d'identifier facilement les services, entre autres.

Aux Etablissements hospitaliers du Nord vaudois (EHNV), le projet de renouvellement de la signalétique s'inscrit dans une réflexion plus globale. «Il ne s'agit pas uniquement de guider le patient dans nos couloirs, mais de l'accompagner dès sa prise de rendez-vous, explique José Gil, responsable du système d'information aux EHNV.

Nous allons mettre en place un système de notifications par SMS qui rappellera au patient l'heure de son rendez-vous ou de son opération, et qui s'étendra par la suite à d'autres informations, via smartphone ou tablette, telles que le rappel des précautions à prendre en fonction de l'intervention prévue, comme être à jeun ou prendre un médicament.»



A Monthey, le visiteur peut trouver son chemin grâce à une sorte de GPS interne. CHANTAL DERVEY

© **24 Heures**