



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

S'orienter dans les méandres des hôpitaux grâce à son smartphone

Technologie
Alors que l'Hôpital Riviera-Chablais teste une application de guidage à Monthey, les autres institutions voient aussi leur façon d'aiguiller les visiteurs

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 Albiseti, 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 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 (EHN), 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 EHN. 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.»

Yseult Théraulaz

Laissez-vous guider

● Vendredi, sur son pôle montheyensan, l'Hôpital Riviera-Chablais (HRC) a présenté une application pour smartphone et tablette. «Le but est d'aider patients et visiteurs à se repérer dans les méandres - et ils sont nombreux - de l'Hôpital de Monthey. Elle vient en appui à la signalétique bien connue des établissements hospitaliers», résume Arnaud Violland, directeur de l'organisation, des systèmes d'information et de la logistique. Pilote à Monthey, la démarche sera active sur le futur HRC, qui ouvrira en 2019 à Rennaz. Développée par la société OnYourMap SA (Préverenges), Guidage HRC fonctionne plus ou moins comme le GPS d'une voiture. L'application est en service depuis fin février.

Concrètement, le patient qui a un rendez-vous reçoit un texto de confirmation avec un code et un lien menant au chargement de l'application gratuite. A l'arrivée dans le hall, il peut alors soit choisir la

destination (service ou médecin, cafétéria ou toilettes, ou encore le coin fumeurs), soit entrer le code du rendez-vous. L'application se met en marche avec une photo et une flèche d'orientation qui indique la direction demandée. «La précision est de 2 mètres. Si l'utilisateur se trompe, l'application lui indique de faire demi-tour», précise Sandy Thévenon, responsable du développement de l'application chez OnYourMap SA.

Même démarche pour le visiteur, qui, n'ayant pas de code de rendez-vous, doit se connecter à l'application via le wi-fi gratuit de l'hôpital. Les concepteurs de Guidage HRC ont prévu des parcours adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

Une centaine de personnes ont déjà téléchargé Guidage HRC, dont la mise à jour s'effectue tous les deux mois. La participation du HRC aux coûts de développement de l'application est de 115 000 francs.

Christophe Boillat