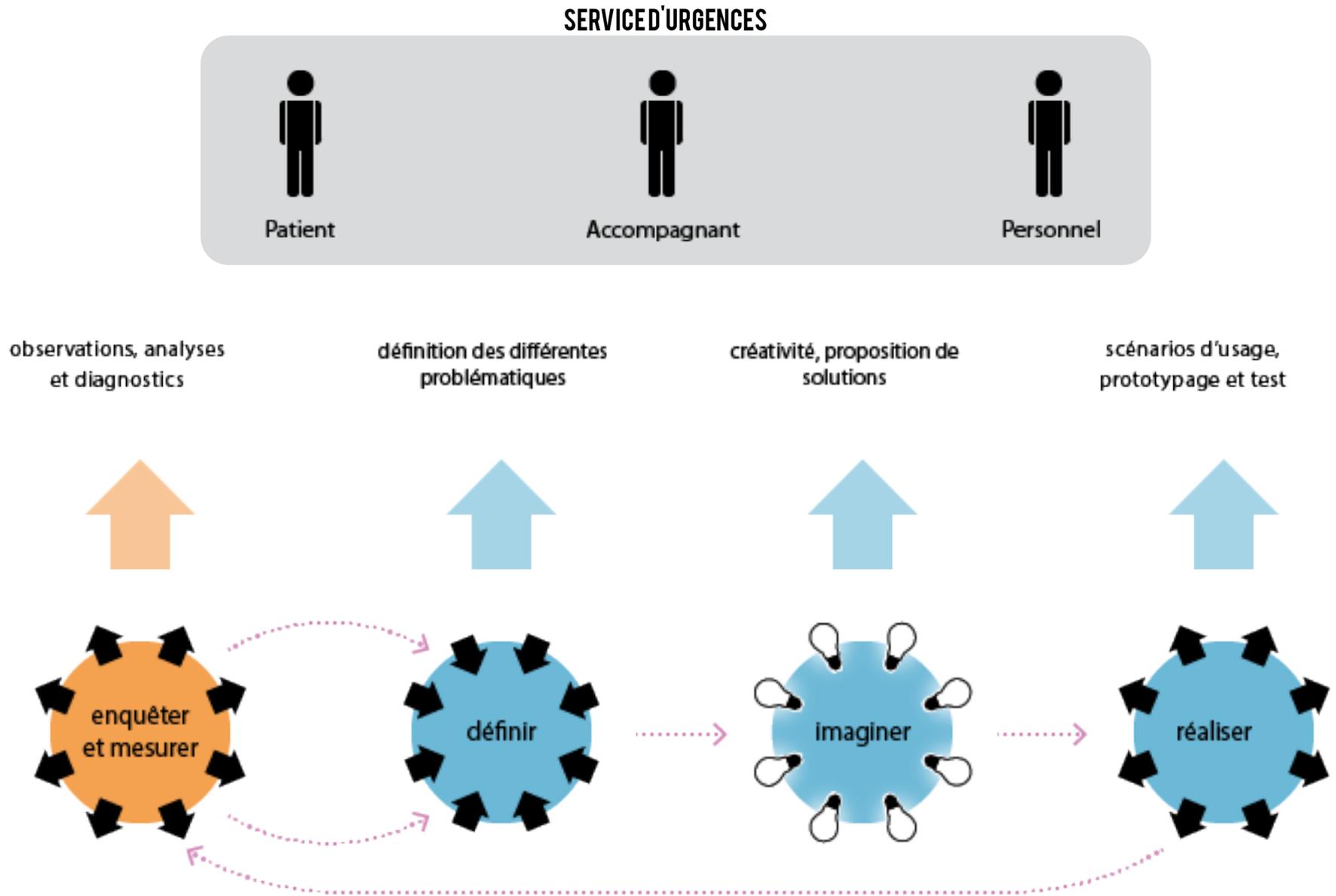


# Le design est une approche d'innovation centrée sur l'humain



# Le design est une approche d'innovation créative centrée sur l'humain

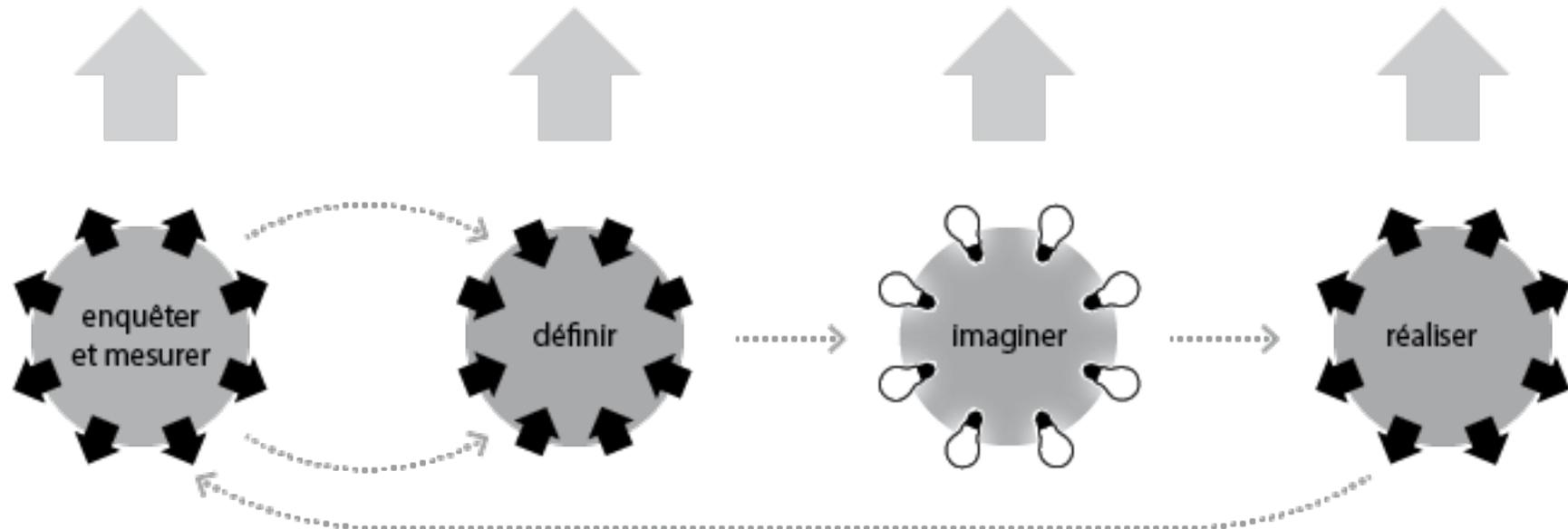


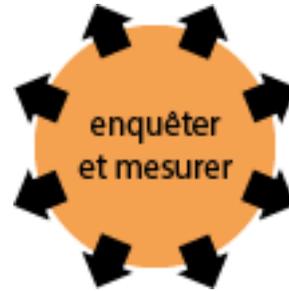
observations, analyses  
et diagnostics

définition des différentes  
problématiques

créativité, proposition de  
solutions

scénarios d'usage,  
prototypage et test





# BILAN DES QUESTIONNAIRES

---

Questionnaires mis en place dans le service d'urgences  
d'HautePierre de décembre 2012 à janvier 2013.  
Statistiques basés sur un ensemble de 37 réponses.

# 1 LES CONSTATS

---

## LE MANQUE D'INFORMATIONS

1/2

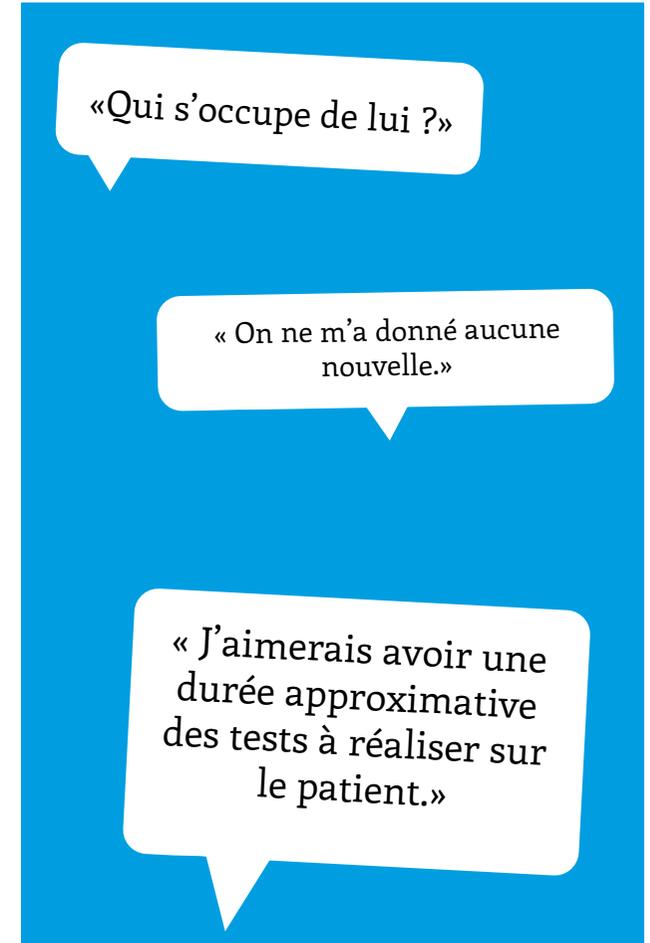
des accompagnants se dit être en état d'**incompréhension**

- « Pourquoi est-ce que ça dure si longtemps ? »
- « Pourquoi je ne peux pas voir mon proche ? »
- « Pourquoi on ne reçoit aucune infos ? »

63%



des accompagnants ne pensaient pas **attendre** autant de temps aux urgences.



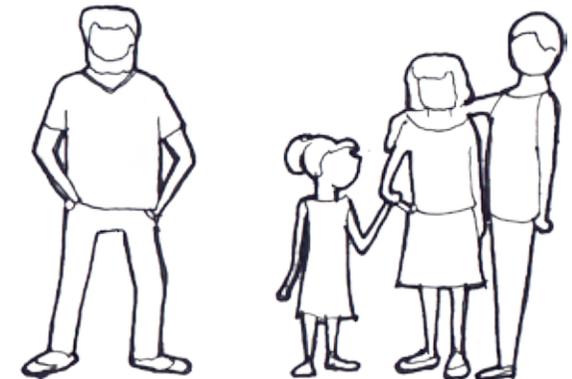
# 2 LES CONSTATS

---

## ● UN ROLE A DEFINIR

Plus de **3/4** des accompagnants disent se sentir **inutiles**.

Parmi eux, **66%** aimeraient pouvoir se rendre utile.

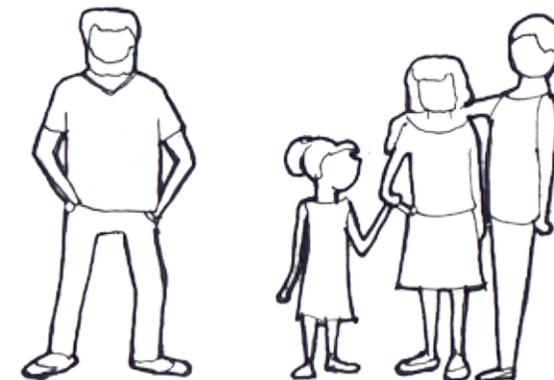


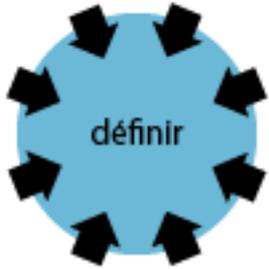
# 3 LES CONSTATS

---

## ● QUELLE PLACE POUR LA FAMILLE ?

Plus de **3/4** des accompagnants déclarent **ne pas avoir été à l'aise à l'intérieur du service.**





### > **INFORMATIONS :**

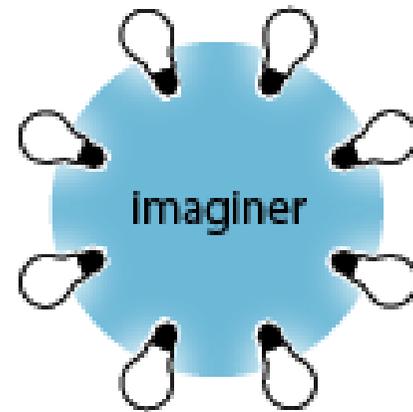
En lui expliquant les règles de la prise en charge, le déroulement des étapes, les motifs de l'attente, la gestion des arrivées et les ordres de passage..en s'inscrivant dans une démarche davantage pédagogique.

### > **IDENTIFICATION :**

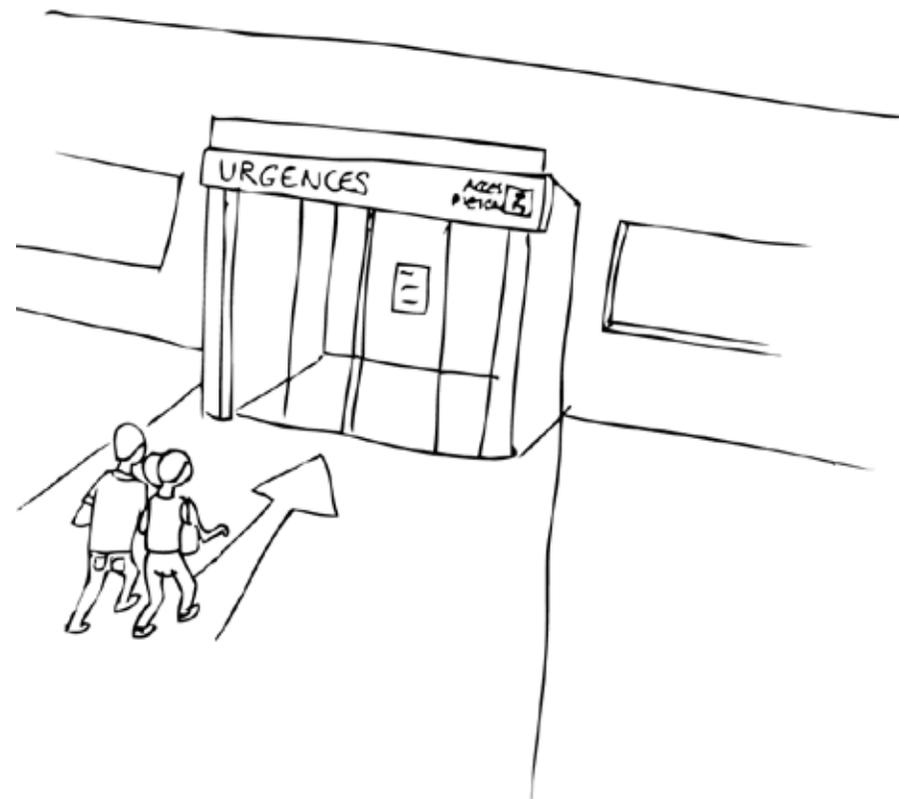
En lui donnant une reconnaissance de part l'acceptation de son rôle, et de son statut et ceci dès le moment d'accueil.

### > **PLACE :**

En lui octroyant une place physique, spatiale dans le service ( ne pas avoir l'impression de gêner) et en lui donnant les codes de compréhension de la charte de bonne conduite. Le compréhension du fonctionnement d'un service d'urgences n'est pas innée et le comportement à adopter dans une telle structure non plus.



Samedi après midi, alors que nous étions à la maison avec ma fille, nous avons reçu un appel des urgences pour nous prévenir que ma femme avait été admise au service d'urgences d'haute-pierre suite à une chute dans les escaliers. On décide de se rendre tous les deux aux urgences pour lui rendre visite.





# L'ACCUEIL



Dès notre arrivée, un vrai accueil humain nous attend : trois bureaux sans vitre offrent un contact direct avec le personnel.



## > UN ACCUEIL OUVERT

retirer la vitre permet de poser les bases d'une relation de confiance.



On comprend tout de suite que l'on a affaire à un accueil administratif notamment grâce à la tenue de l'agent.

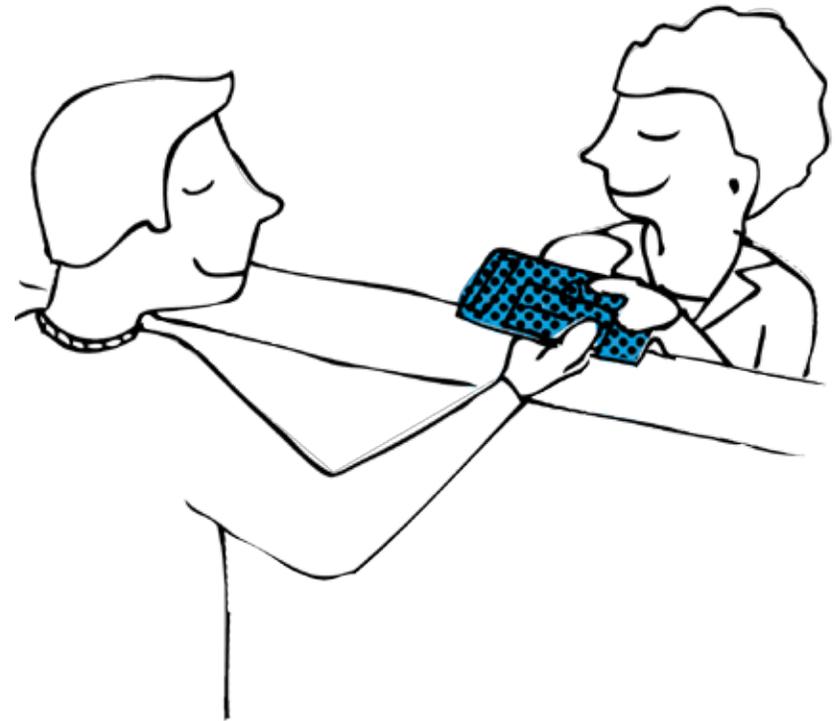


## > UNE TENUE SPECIFIQUE AUX AGENTS ADMINISTRATIFS

facilite l'identification de la fonction d'accueil administratif.



L'hôtesse qui nous reçoit nous donne alors un «pack» comportant un badge et un dépliant.

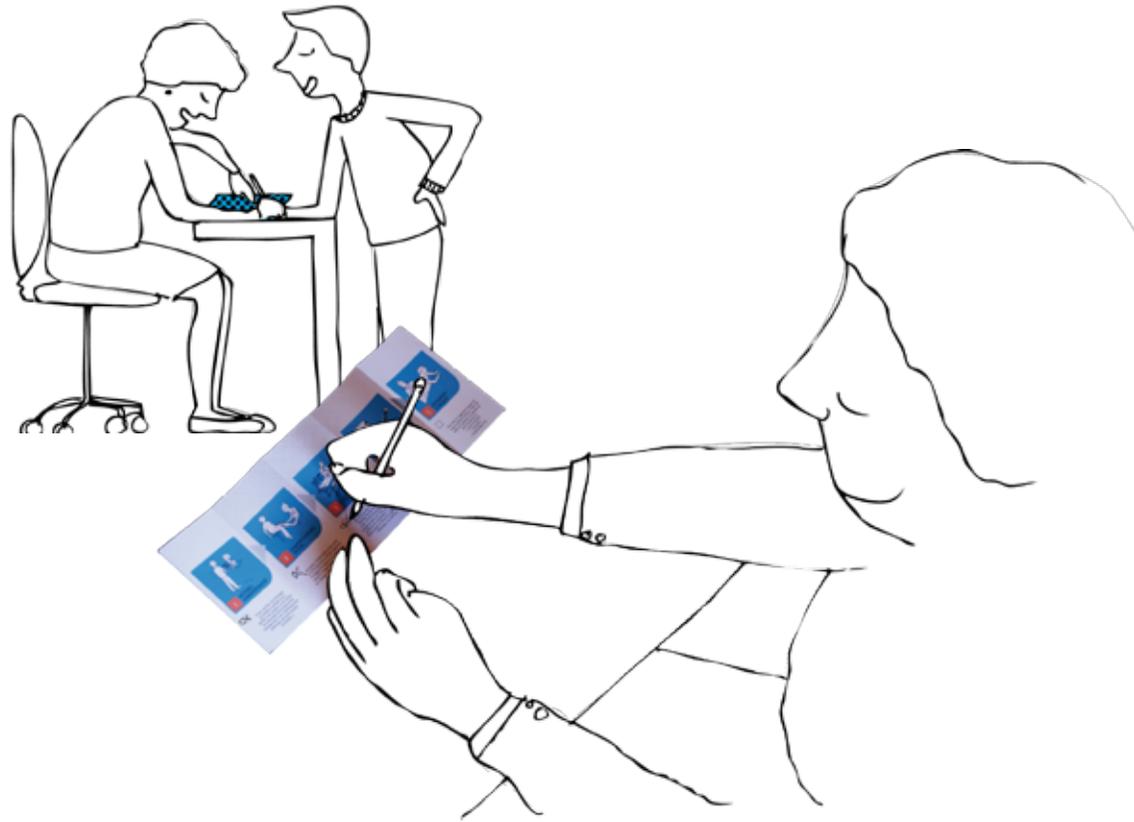


## > UN "WELCOME PACK"

répond au besoin d'informations et de reconnaissance de l'accompagnant.



Avec le dépliant comme support, l'agent nous explique à quelle étape de la prise en charge se situe ma compagne. Elle vient d'être vue par l'IOA, et nous devons attendre une heure avant de pouvoir la voir.



## > UN SUPPORT D'EXPLICATIONS

Le dépliant facilite la compréhension du fonctionnement du service et offre une information personnalisée grâce à l'intervention de l'hôtesse.

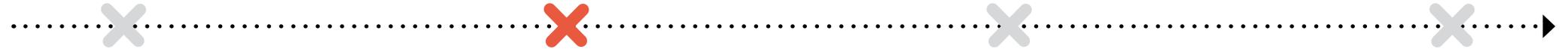


L'agent nous donne un seul badge que l'on devra se partager avec ma fille pour pouvoir entrer dans le service, quand le moment sera venu.

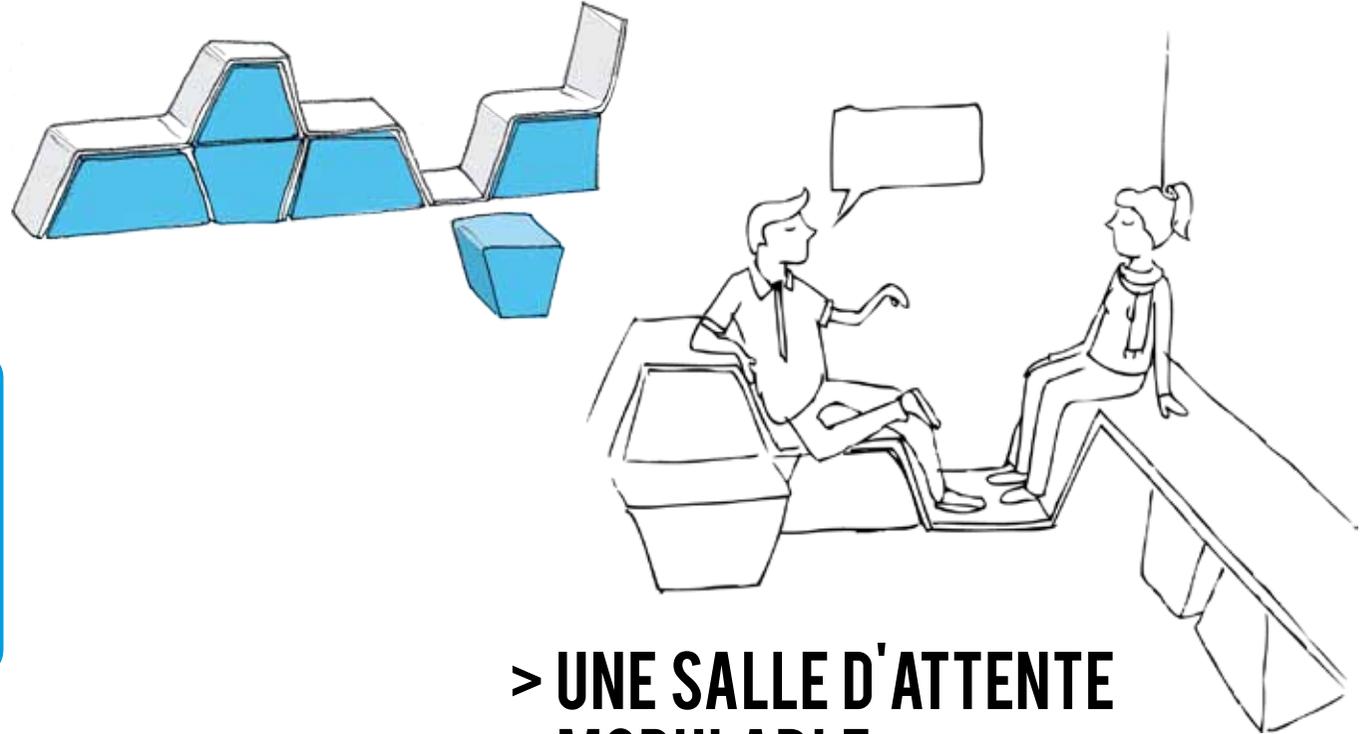


## > UN BADGE

Le badge est un signe de reconnaissance de l'accompagnant. Il permet également au personnel de mieux maîtriser les entrées et sorties des familles à l'intérieur du service.



# L'ATTENTE



Nous nous installons donc dans la salle d'attente. Les assises mobiles nous permettent de nous asseoir en face à face pour discuter.



## > UNE SALLE D'ATTENTE MODULABLE

Le mobilier modulable s'adapte à l'occupation du service.  
Les assises mobiles permettent de multiplier les possibilités d'assise.  
Elles laissent plus de liberté à l'utilisateur qui attend.

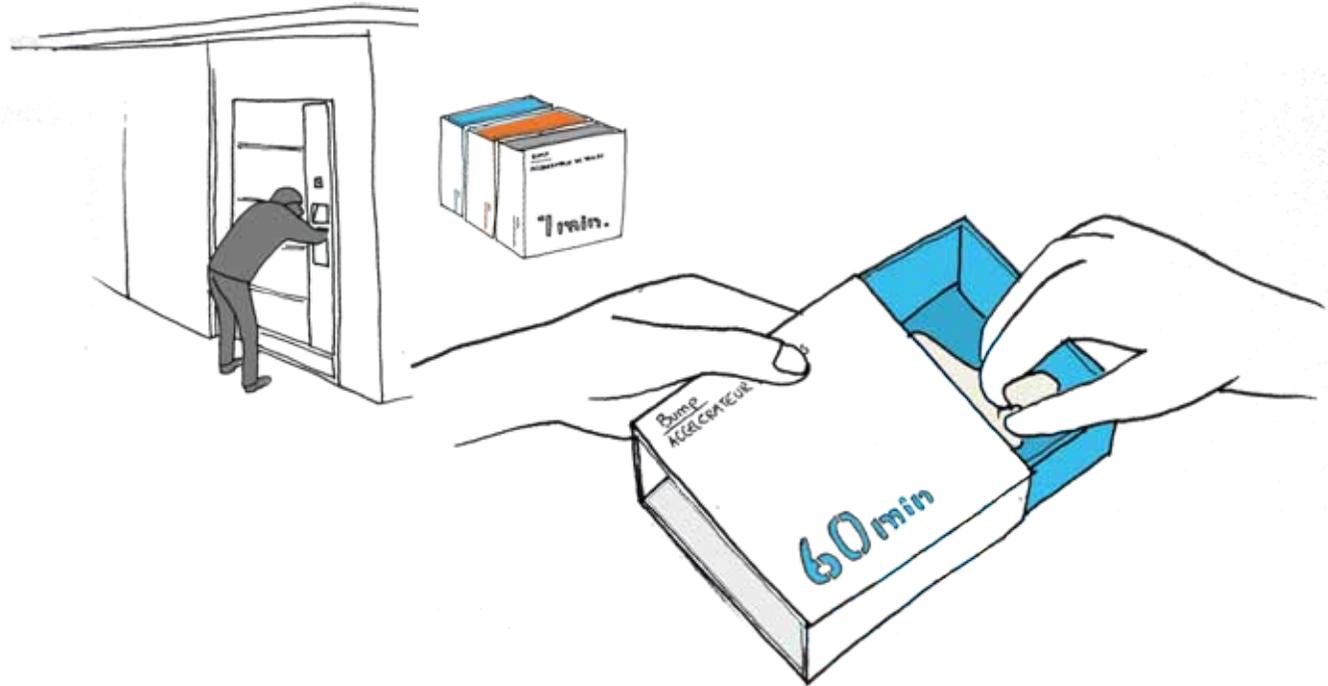


Dans la salle d'attente, il y a des distributeurs à boissons. J'ai donc pris deux cafés pour ma fille et moi et j'ai bien failli acheter une canette de coca pour ma femme. Oups !



## > DES PICTOGRAMMES BIEN SITUÉS

Une démarche plus pédagogique qui permet d'améliorer la compréhension des codes de bonne conduite par l'utilisateur.



Dans le distributeur, il y avait de droles de boîtes nommées «accélérateur de temps» vendus quelques euros. Patientant depuis maintenant 40 minutes, je m'en suis procuré une.



## > SOIGNER AUSSI L'ACCOMPAGNANT

Ces kits donnent un moyen d'occupation à l'utilisateur.

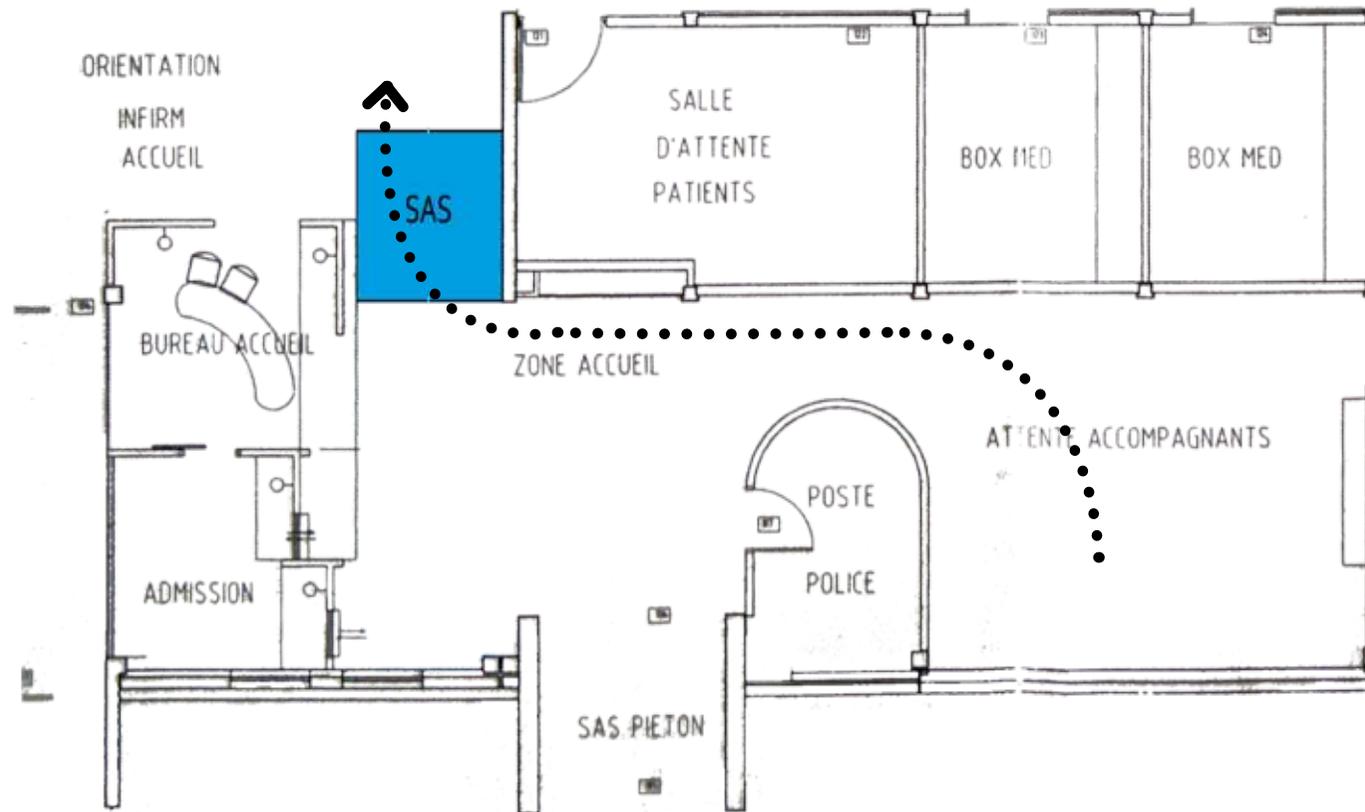
Proposer des objets défouloirs permet au service de canaliser la nervosité des usagers en évitant qu'elle n'impacte trop sur l'organisation (membres de personnel, matériel...etc.).



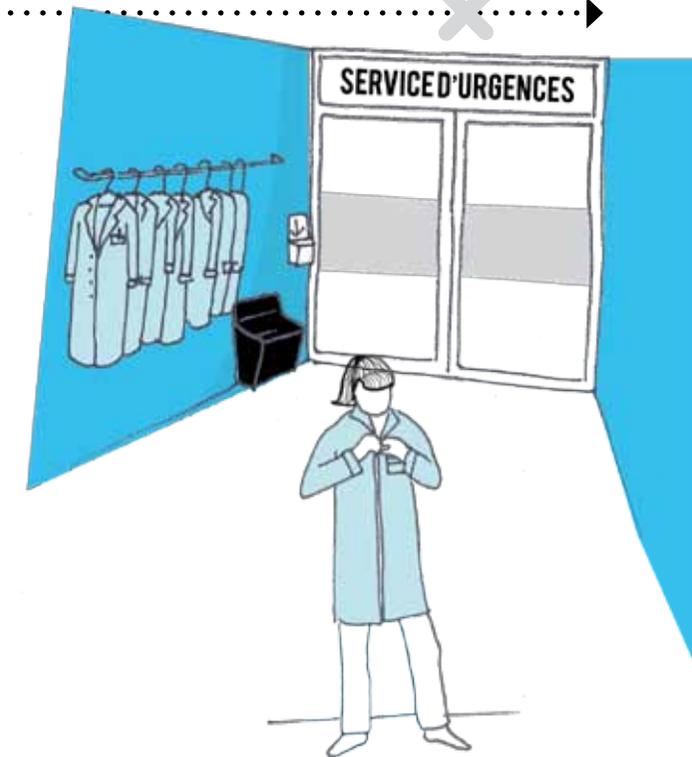
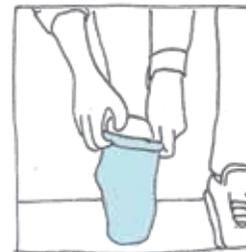
Au bout d'une heure nous retournons à l'accueil pour demander à voir ma compagne. Ne disposant que d'un seul badge, je propose à ma fille d'entrer en première pour voir sa mère.



# L'ENTREE DANS LE SERVICE



Pour entrer dans le service, je passe par un sas dans lequel on me demande de vêtir une blouse, des sur-chaussures et de me laver les mains par mesure d'hygiène.



## > LA PRESENCE D'UN SAS

Cette transition prépare l'accompagnant au changement de lieu, et donc au changement de codes, et de règles à adopter.

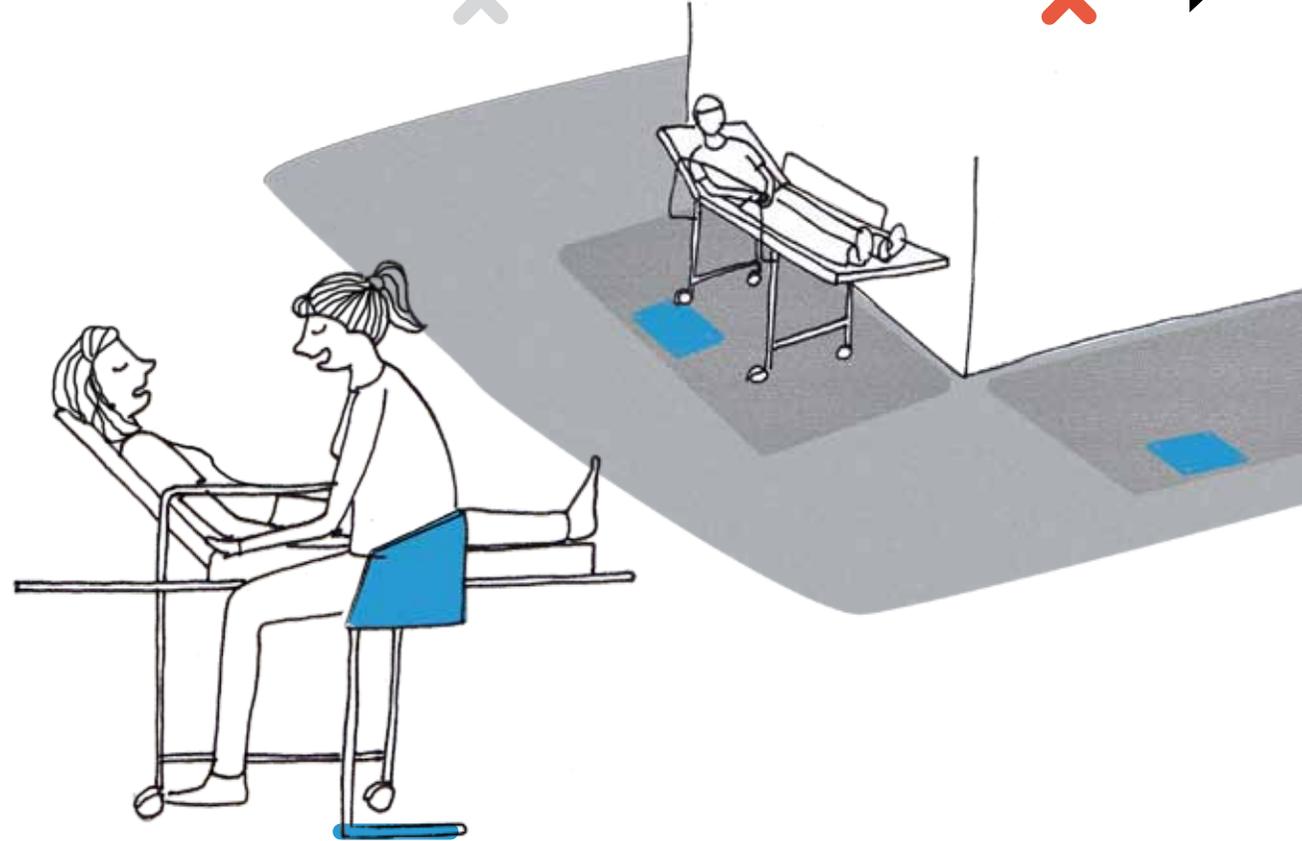
L'accompagnant se prépare physiquement mais aussi psychologiquement à entrer à l'intérieur du service.



# AL'INTERIEUR



A l'intérieur du service, une infirmière me propose une chaise pour m'installer à côté de ma mère. Ma place étant désignée, je n'ai pas l'impression de gêner.

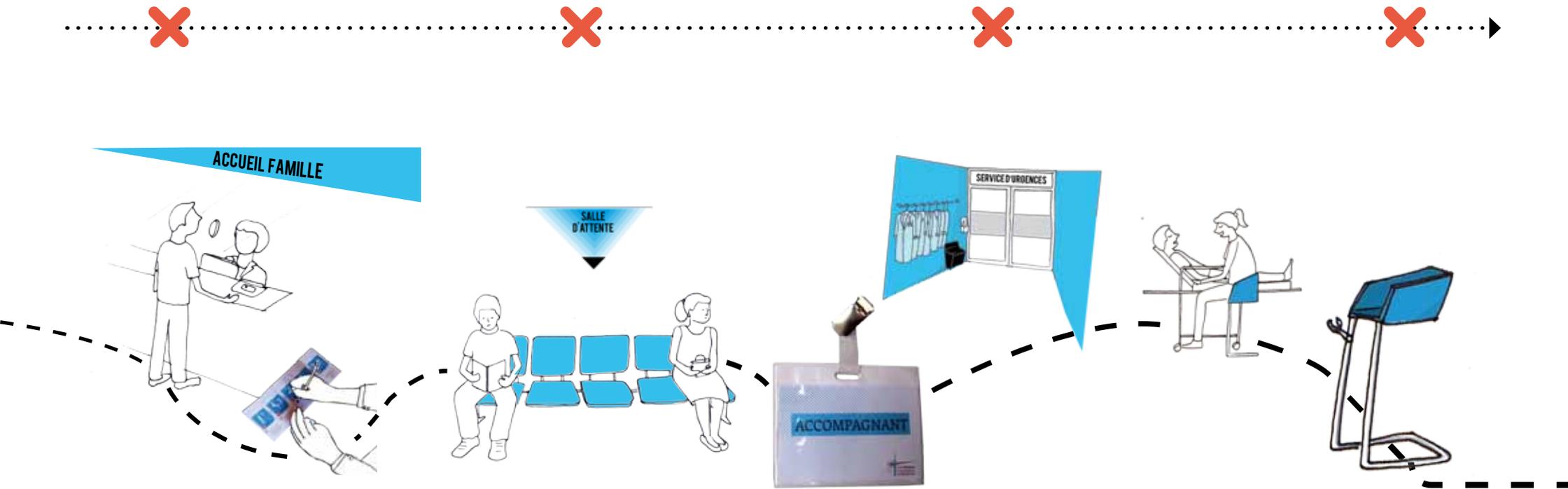


## > UNE PLACE PHYSIQUE

L'accompagnant est implicitement guidé par le marquage bleu, lui indiquant à quel endroit il peut se placer sans gêner.



# LE PARCOURS



Tout au long de notre parcours aux urgences, la couleur nous a aidé à comprendre quelle était notre place et quelles informations nous étaient destinées.

## > UNE CHARTE GRAPHIQUE

En développant une charte graphique pour l'accompagnant, on rend possible une compréhension intuitive de la charte de bonne conduite.

