

LES OUTILS

"Bonjour!"

QU'EST CE QUE C'EST ?

"Bonjour!" est un questionnaire ouvert visant à recueillir des informations pratiques et sensorielles sur le parcours du patient dans le CECA.

PROTOCOLE D'UTILISATION?

C'est un outil disposé par le personnel lors de la prise du petit déjeuner après la salle de réveil entre 8h et 12h.

Le patient le remplit grâce à un crayon qu'on lui aura placé sur le plateau s'il en a envie, incité par le personnel à le remplir en lui expliquant rapidement qu'il s'agit d'un travail d'étudiant.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Nous essayons de recueillir le maximum d'informations sur le parcours patient (et de l'accompagnant), en fonction de ses ressentis sensoriels, temporels et physiques ainsi que de la perception de son expérience post et pré-ambulatoire.



LES OUTILS

"Cartes sur table"

QU'EST CE QUE C'EST ?

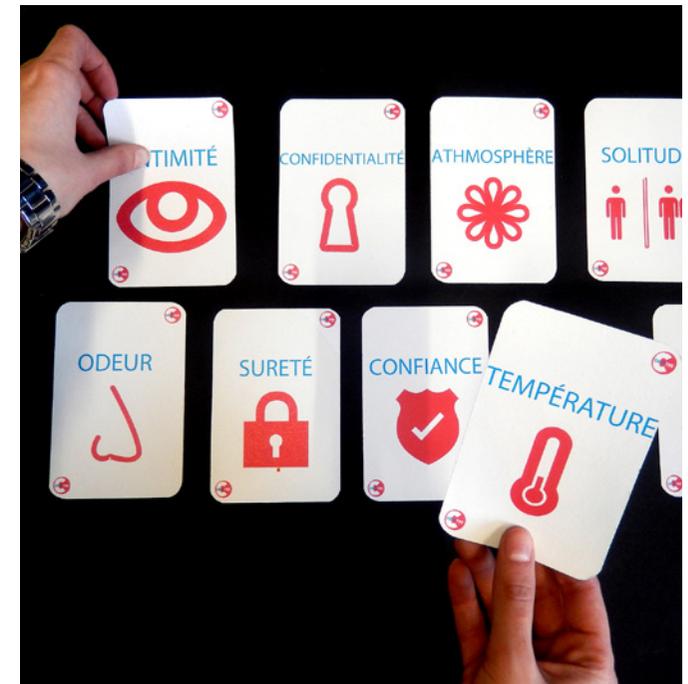
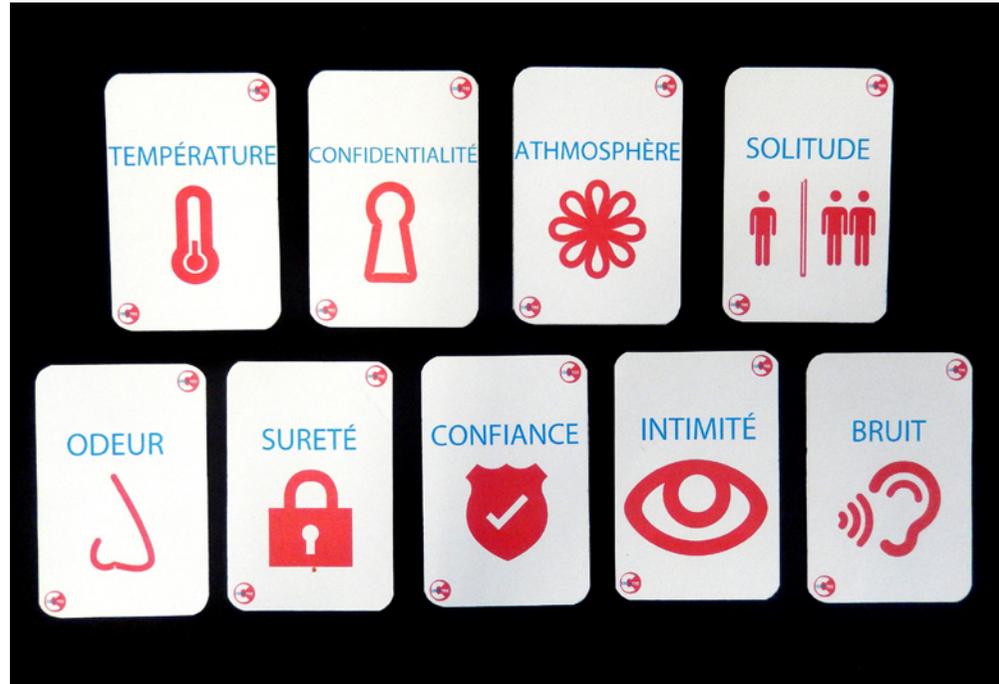
Cartes sur table est un jeu de cartes qui permet un premier contact avec les patients.

PROTOCOLE D'UTILISATION?

C'est l'un des outils qui a le mieux fonctionné, grâce à son aspect ludique et simple. Les patients devaient sélectionner plusieurs cartes ou s'exprimer sur différents sentiments ou sensations en relation avec les pictogrammes des cartes.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Permettre de libérer la parole du patient. Les dimensions et la mise en page des cartes a évolué avec l'observation de l'utilisation des cartes. Comment les cartes sont-elles manipulées ? Trouver des éléments qui peuvent gêner les patients pendant leur séjour au CECATRE.



LES OUTILS

“L’humeur de la roue”

QU’EST CE QUE C’EST ?

Cet outil est un dispositif semblable à une horloge qui permet au patient de pointer l’aiguille sur un adjectif qui correspond à son état d’esprit à plusieurs étapes du parcours.

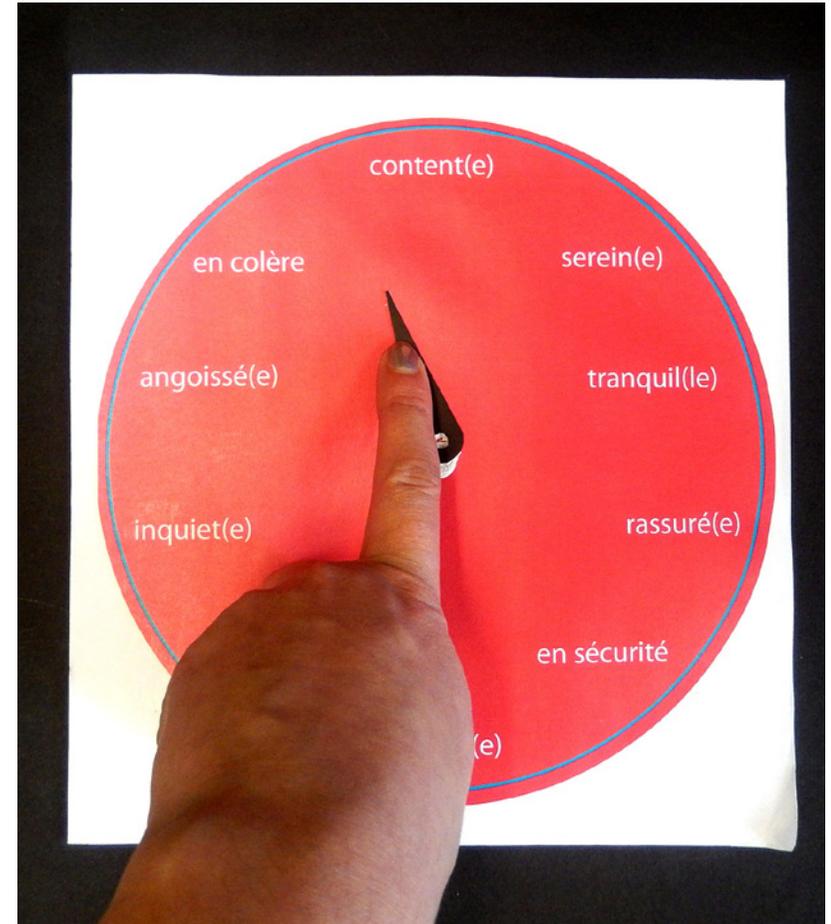
PROTOCOLE D’UTILISATION ?

Pour l’instant, cet outil n’a pas encore été testé sur le terrain, il ne s’agit que d’hypothèses d’utilisation.

Nous l’utiliserons sur place, en demandant directement au patient de placer l’aiguille sur le mot qui lui convient, nous prendrons une photo de l’outil utilisé, puis nous réitérerons le protocole plusieurs fois sur la même personne pendant son parcours.

OBJECTIF DE L’OUTIL :

Nous essayons de comprendre l’état d’esprit du patient à différentes étapes de son parcours pour cibler quelques moments ou endroits qui lui sont désagréables afin élaborer des solutions adaptées à son ressenti.



LES OUTILS

"Content ou pas content?"

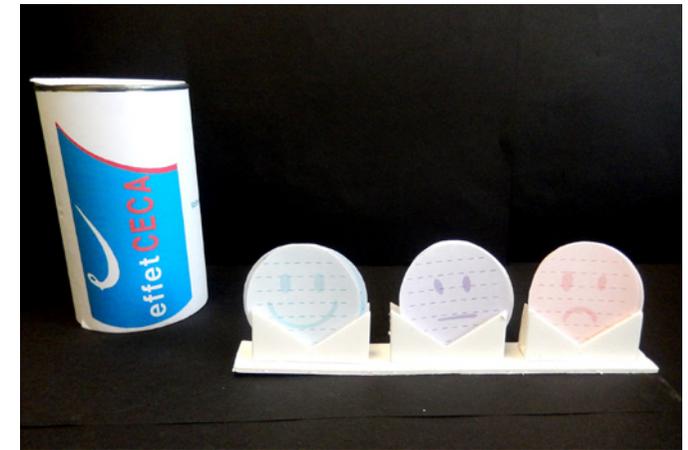
QU'EST CE QUE C'EST ?

Cet outil est composé de deux éléments disparate, 3 petites fiches en forme de smileys représentant 3 humeurs (Content, Neutre et Pas Content) dans son présentoir et une boîte avec une fente accompagné d'un crayon accroché à l'aide d'un fil permettant de récolter ces fiches complétées.

PROTOCOLE D'UTILISATION?

Nous le laisserons sur place à la sortie (qui est également l'entrée) du CECA, les patients le rempliront dès qu'ils sortiront.

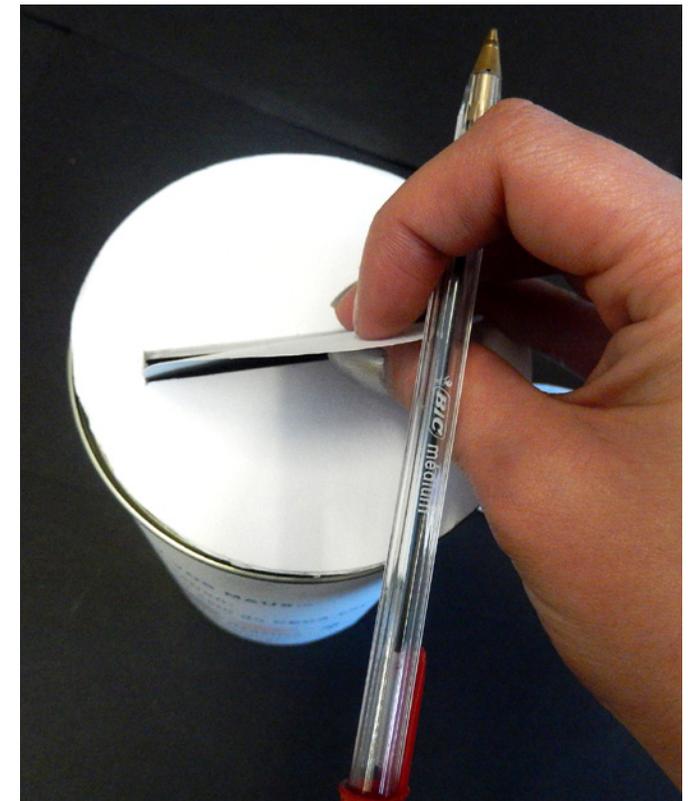
Le personnel sensibilisera les patients à prendre une minute pour raconter succinctement ce qui les a marqué en choisissant une humeur qui correspond à leur satisfaction et jugement vis-à-vis du service concerné.



OBJECTIF DE L'OUTIL :

Nous essayons de comparer les différentes expériences entre les patients au sein du CECA, d'avoir des témoignages associés à un sentiment de satisfaction vis-à-vis du service.

Nous espérons comprendre en fonction du smiley choisi, ce qui leur a plu et fortement déplu et en fonction de la récurrence de certaines anecdotes.



LES OUTILS

“Diagramme circulaire”

QU'EST CE QUE C'EST ?

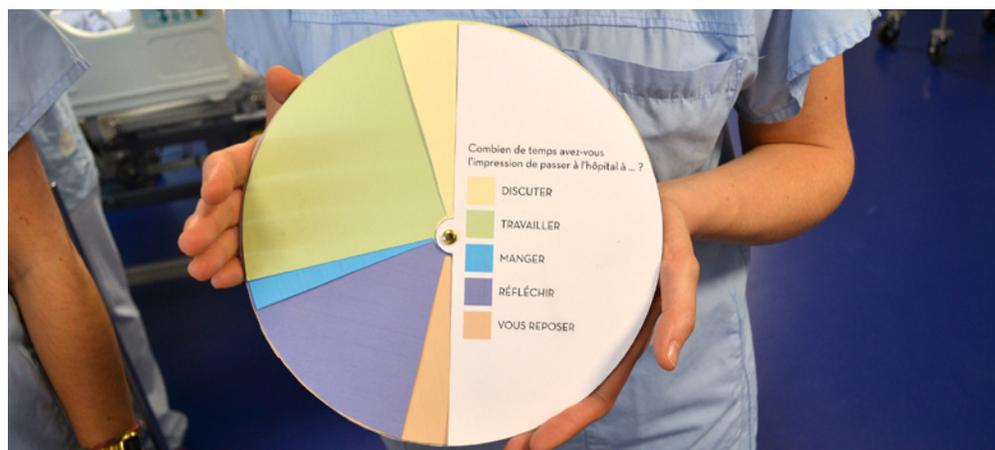
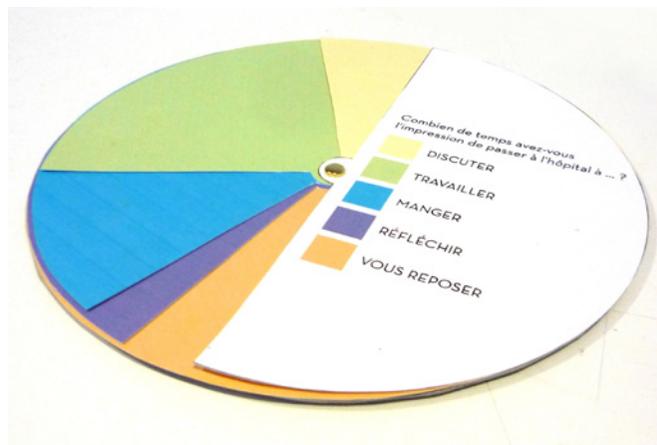
Un petit diagramme rond dont les couleurs correspondent à une légende qui présente les différentes activités dans une journée.

PROTOCOLE D'UTILISATION ?

Il faut laisser apparaître la couleur d'une activité proportionnellement au temps qu'elle me prend par jour.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Nous essayons de voir, selon les professions, le temps que consacre chaque personne à des tâches soignantes, administratives, et les temps de repos qu'elles ont la possibilité d'avoir.



LES OUTILS

"Questionnaire ludique"

QU'EST CE QUE C'EST ?

Un questionnaire sous une forme plus ludique pour éviter de rebuter le personnel.

PROTOCOLE D'UTILISATION ?

Pour répondre aux questions, il faut mettre les pions dans les trous, ce qui permet également de mettre des estimations plus larges en mettant plusieurs pions dans une réponse.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Nous essayons de savoir ce que le personnel pense du CECA actuel, de son ambiance, et de l'importance qu'ils s'accordent par exemple.



Combien de patients suivez vous par jour en moyenne ?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
Pion à la position 10

Pour vous le service est :
Désagréable Très agréable
Pion à la position 4

Vous occupez vous parfois de plusieurs patients à la fois ?
Oui Non
Pion à la position Oui

Quels jours êtes vous présent(e) ?
Lun Mar Mer Jeu Ven Sam Dim
Pions à la position Lun, Mer, Ven, Sam

Combien de temps en moyenne passez vous avec un patient ? (minutes)
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100
Pion à la position 25

Estimez votre importance au sein de l'hôpital
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pion à la position 4

Combien de patients suivez vous par jour en moyenne ?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
Pion à la position 10

Pour vous le service est :
Désagréable Très agréable
Pion à la position 4

Vous occupez vous parfois de plusieurs patients à la fois ?
Oui Non
Pion à la position Oui

Quels jours êtes vous présent(e) ?
Lun Mar Mer Jeu Ven Sam Dim
Pions à la position Lun, Mer, Ven, Sam

Combien de temps en moyenne passez vous avec un patient ? (minutes)
0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60 65 70 75 80 85 90 95 100
Pion à la position 25

Estimez votre importance au sein de l'hôpital
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pion à la position 4

LES OUTILS

"Parcours journalier"

QU'EST CE QUE C'EST ?

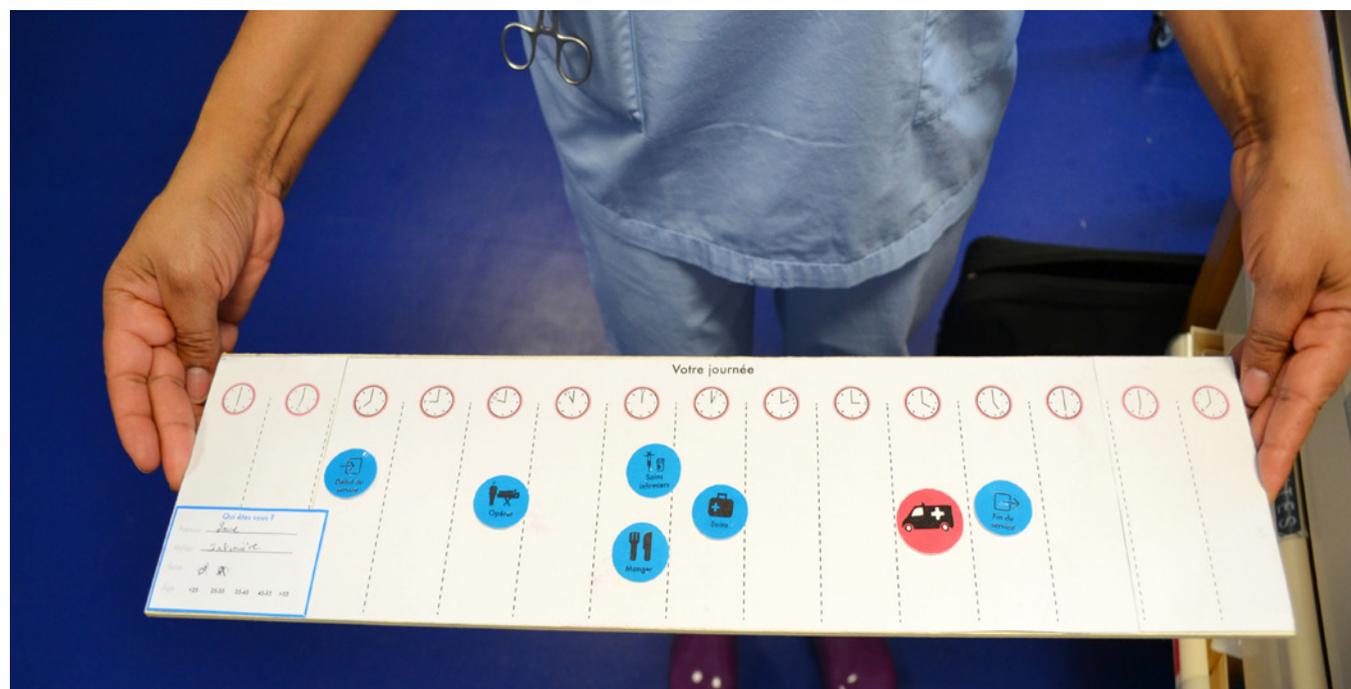
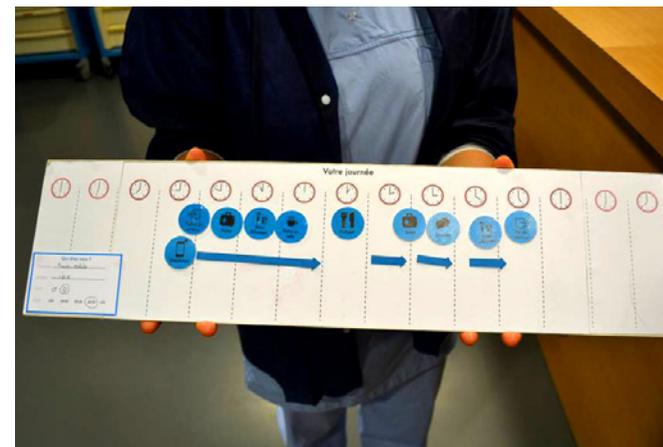
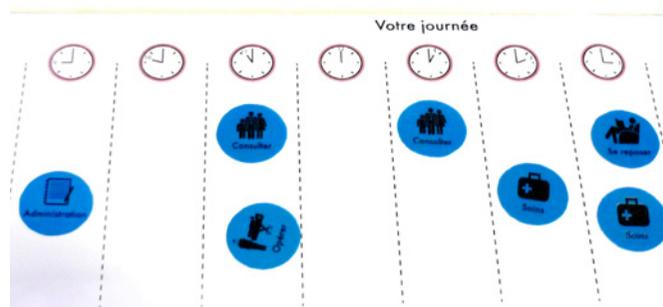
Une timeline, un emploi du temps vide que le personnel doit remplir.

PROTOCOLE D'UTILISATION ?

Il faut placer des pions correspondant à des activités sur les heures où elles sont exécutées.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Savoir quel temps chaque personne du personnel passe au CECA, quelles activités cette personne exerce et combien de temps.



LES OUTILS

“Je raconte l'équipe du CECA”



QU'EST CE QUE C'EST ?

Un plateau de jeu accompagné d'un podium.

PROTOCOLE D'UTILISATION ?

Il faut choisir 5 mots et 3 pictogrammes qui sont les plus représentatifs du CECA (selon le membre du personnel qui joue).

Puis, le but est de classer ces mots et pictogrammes selon leur ordre d'importance sur le podium.

OBJECTIF DE L'OUTIL :

Cet outil permet d'ouvrir la conversation et de laisser une interprétation libre du personnel quant à ce que signifient les mots pour eux et surtout comment ils comprennent les pictogrammes selon leur profession.

