



à6

Racontez nous

DU DESIGN DE SERVICE À L'HÔPITAL !

Six étudiants en design collaborant avec le personnel et les patients pour restructurer et humaniser l'attente au sein du parcours pré-post opératoire

Améliorer les parcours pré et post opératoire

- Où ?
 - Haute-pierre
 - Nouvel Hopital Civil
- Pourquoi ?
 - Humaniser / Changer
- Pour qui ?
 - Personnel
 - Patients

Comment ?



un collectif



un dispositif

création d'outils pour connaître le lieu

rencontre avec le personnel



visites



visites

création des outils brise glace



BUT ?

perfectionnement des nouveaux outils

- OBSERVER
- CONSTATER
- ANALYSER
- DÉCRYPTER

DÉGAGER DES PROBLÉMATIQUES



NOS OUTILS DE PRÉSENTATION

NOS OUTILS DE PRÉSENTATION

BOÎTE À IDÉES

Pour récolter les avis du personnel



BRASSARDS

Pour remplacer par les badges, à cause des soucis d'hygiène nous n'avons pas pu nous en servir in situ



BADGES

Pour être facilement identifiable lors de nos déambulations dans les hôpitaux



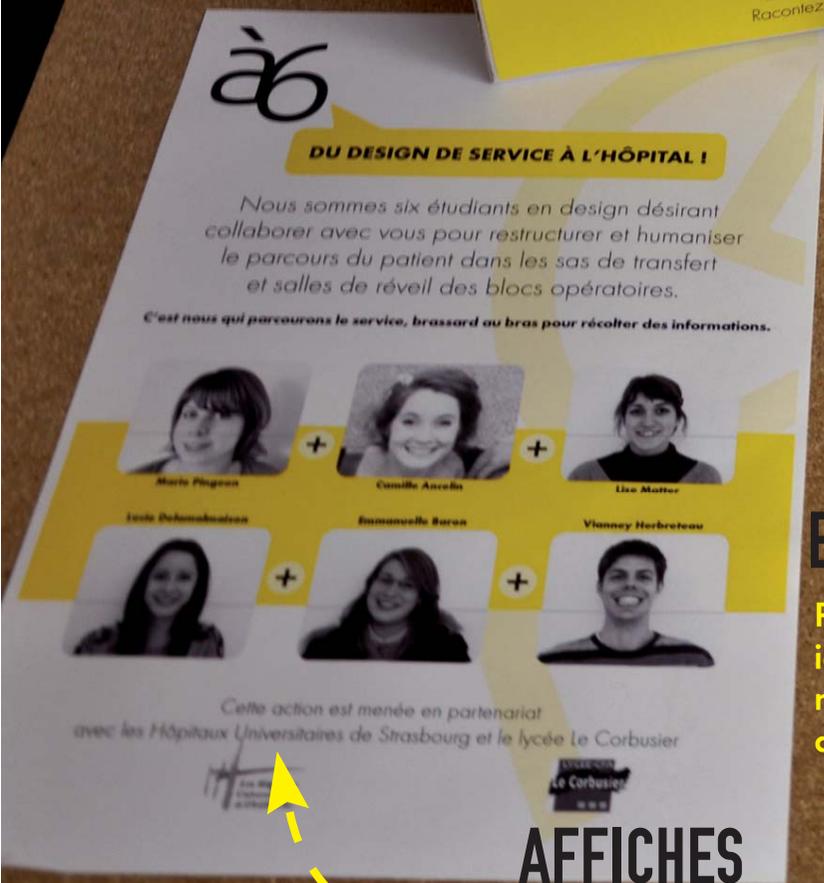
CARTES DE VISITE

Permettent de laisser une trace de notre venue et un moyen de nous contacter



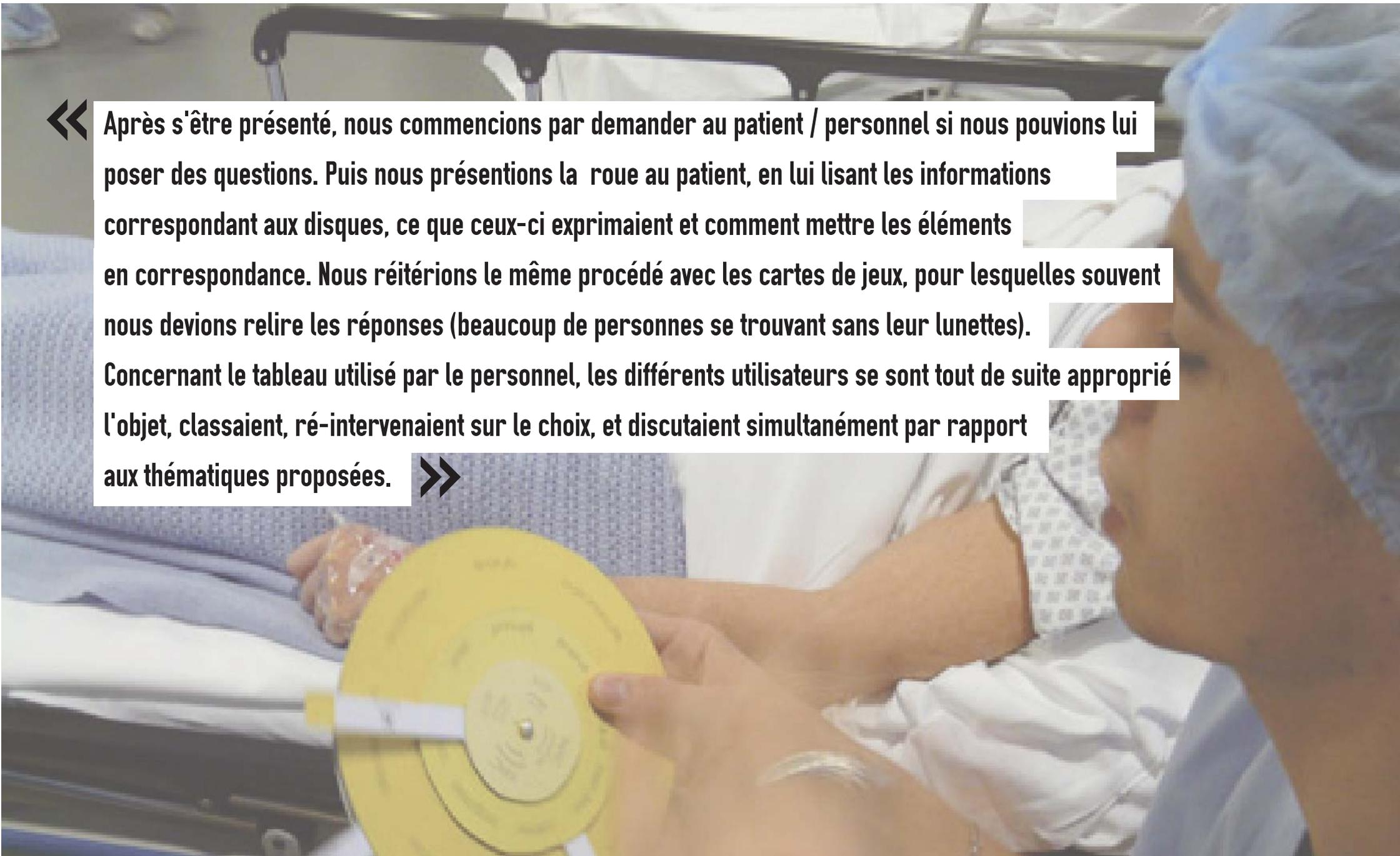
AFFICHES

Présentation brève du nom de notre collectif, de notre intervention et de nos portraits respectifs



MISE EN OEUVRE DES OUTILS

« Après s'être présenté, nous commençons par demander au patient / personnel si nous pouvions lui poser des questions. Puis nous présentons la roue au patient, en lui lisant les informations correspondant aux disques, ce que ceux-ci exprimaient et comment mettre les éléments en correspondance. Nous réitérons le même procédé avec les cartes de jeux, pour lesquelles souvent nous devons relire les réponses (beaucoup de personnes se trouvant sans leur lunettes). Concernant le tableau utilisé par le personnel, les différents utilisateurs se sont tout de suite approprié l'objet, classaient, ré-intervenaient sur le choix, et discutaient simultanément par rapport aux thématiques proposées. »





LA ROUE DES RESENTIS

/// PUBLIC VISÉ : PATIENT ///

Un objet, qui induisait 3 notions :

- 1 le lieu de l'opération (ce qui nous donnait un renseignement sur leur pathologie sans toutefois leur demander)
- 2 le ressenti dans la pièce où ils se trouvaient
- 3 les causes de ce ressenti



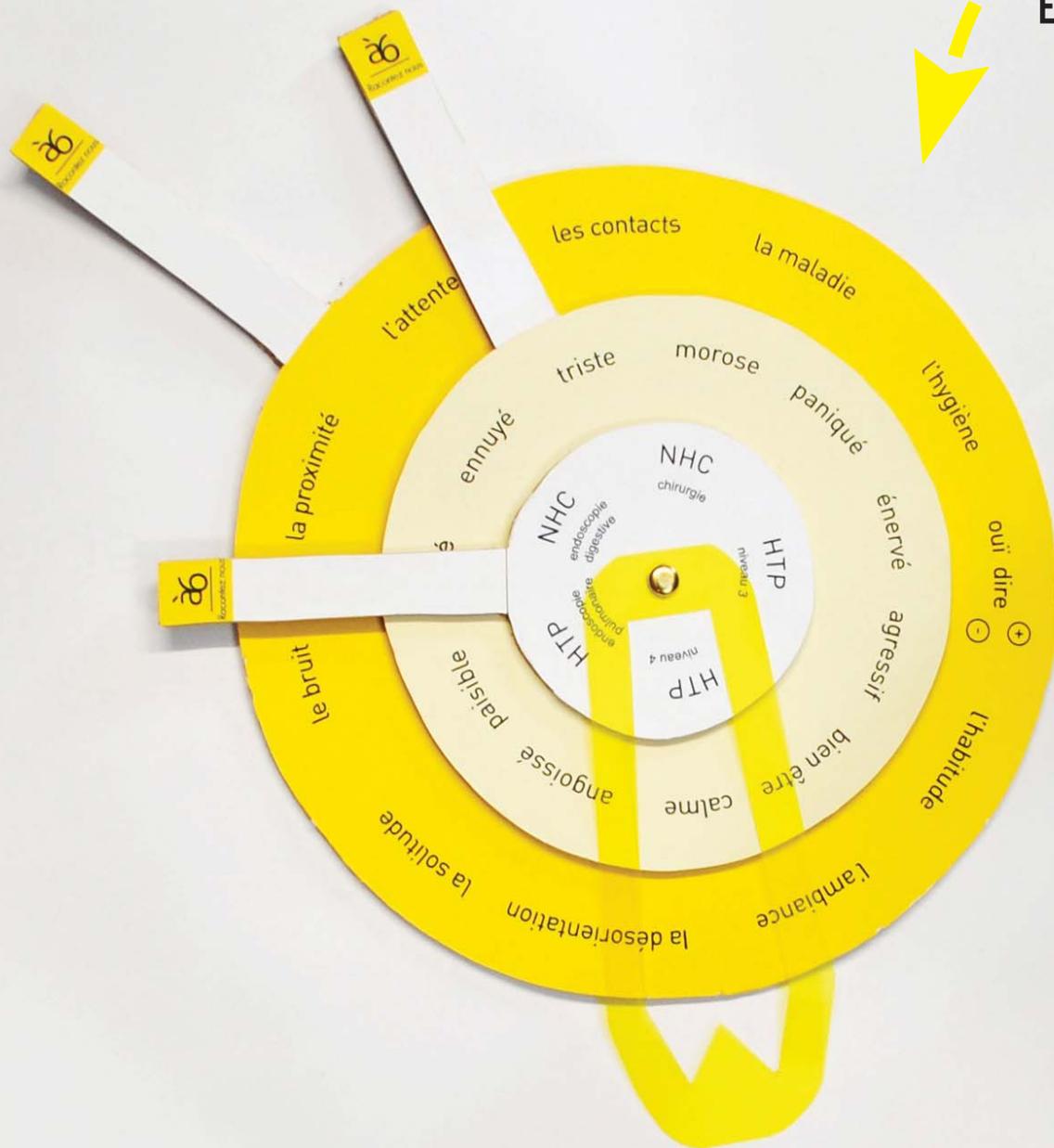
- TRÈS APPRÉCIÉ AUPRÈS DES PATIENTS
- ENGAGE LE DIALOGUE
- INTÉRÊT LEURS RESENTIS



- MOTS INSUFFISANTS POUR DÉFINIR LES RESENTIS DES PATIENTS

NOS OUTILS BRISE GLACE

NOS OUTILS BRISE GLACE ACTIF



ÉVOLUTION DE L'OUTIL



- RAJOUT DE MOTS POUR MIEUX DÉFINIR LES RESENTIS LES PATIENTS

UTILITÉ DE L'OUTIL

INTERROGER LES PATIENTS SUR LEURS RESENTIS ET LES CAUSES PROBABLES DE CEUX-CI

MOYENS DÉTOURNÉS POUR CONNAÎTRE LES PATHOLOGIES DES PATIENTS

ÉVALUER SI LES RESENTIS SONT PROPORTIONNELS AUX PATHOLOGIES DES PATIENTS



LE TABLEAU DES PRIORITÉS

/// PUBLIC VISÉ : PERSONNEL ///

Donner l'ordre de priorité d'intervention des designers. Classification des besoins «de l'intervention la plus urgente à la moins urgente» grâce à 7 thématiques fortes : accueil, attente, ambiance sonore, atmosphère...



- ÉLABORATION D'UNE CLASSIFICATION



- DIFFICILE À MANIPULER À CAUSE DE LA TAILLE ET DU CARTON RIGIDE
- AUCUNE VISIBILITÉ DE L'ENSEMBLE DES RÉPONSES

NOS OUTILS BRISE GLACE

NOS OUTILS BRISE GLACE ACTIF

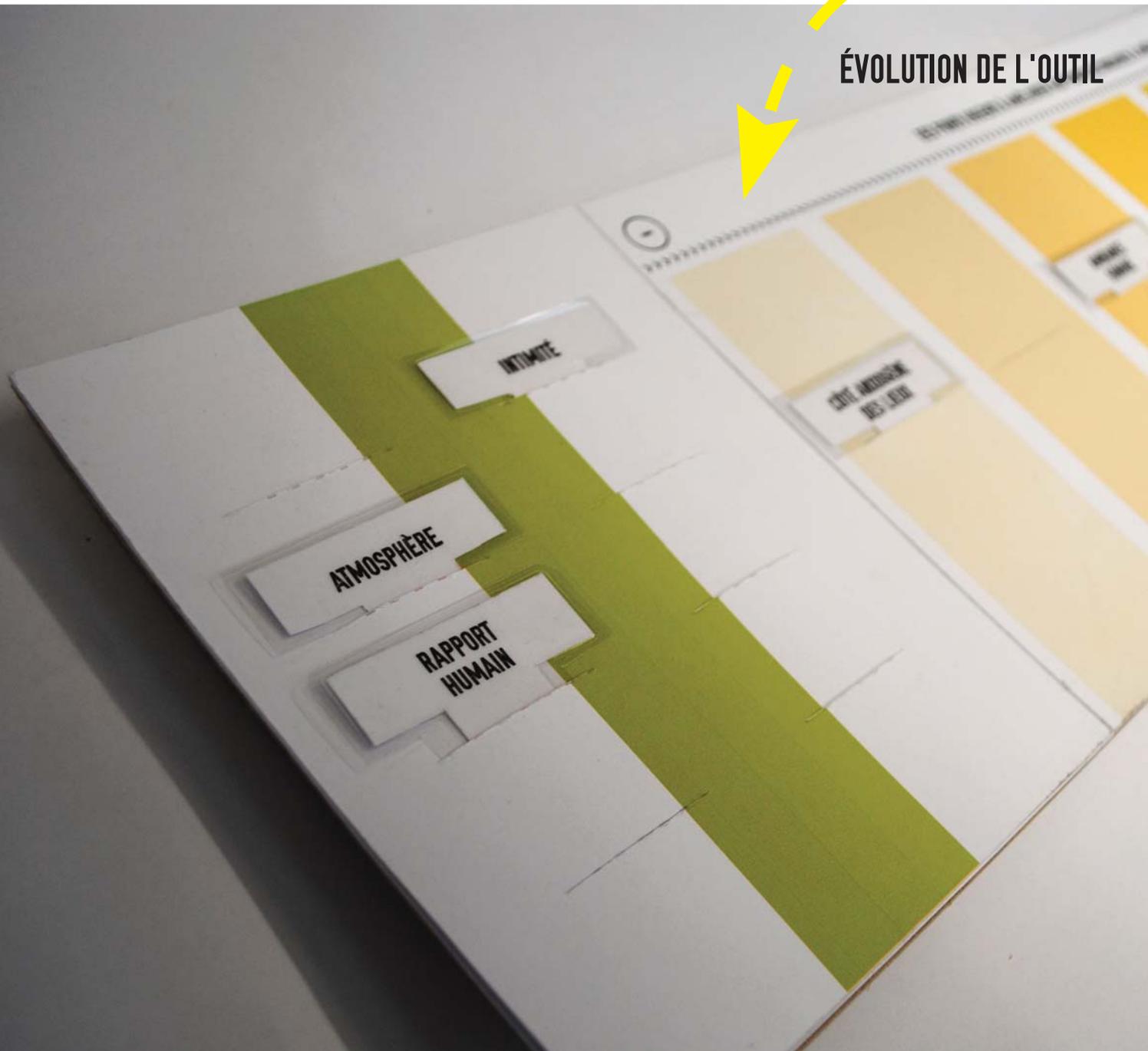
ÉVOLUTION DE L'OUTIL

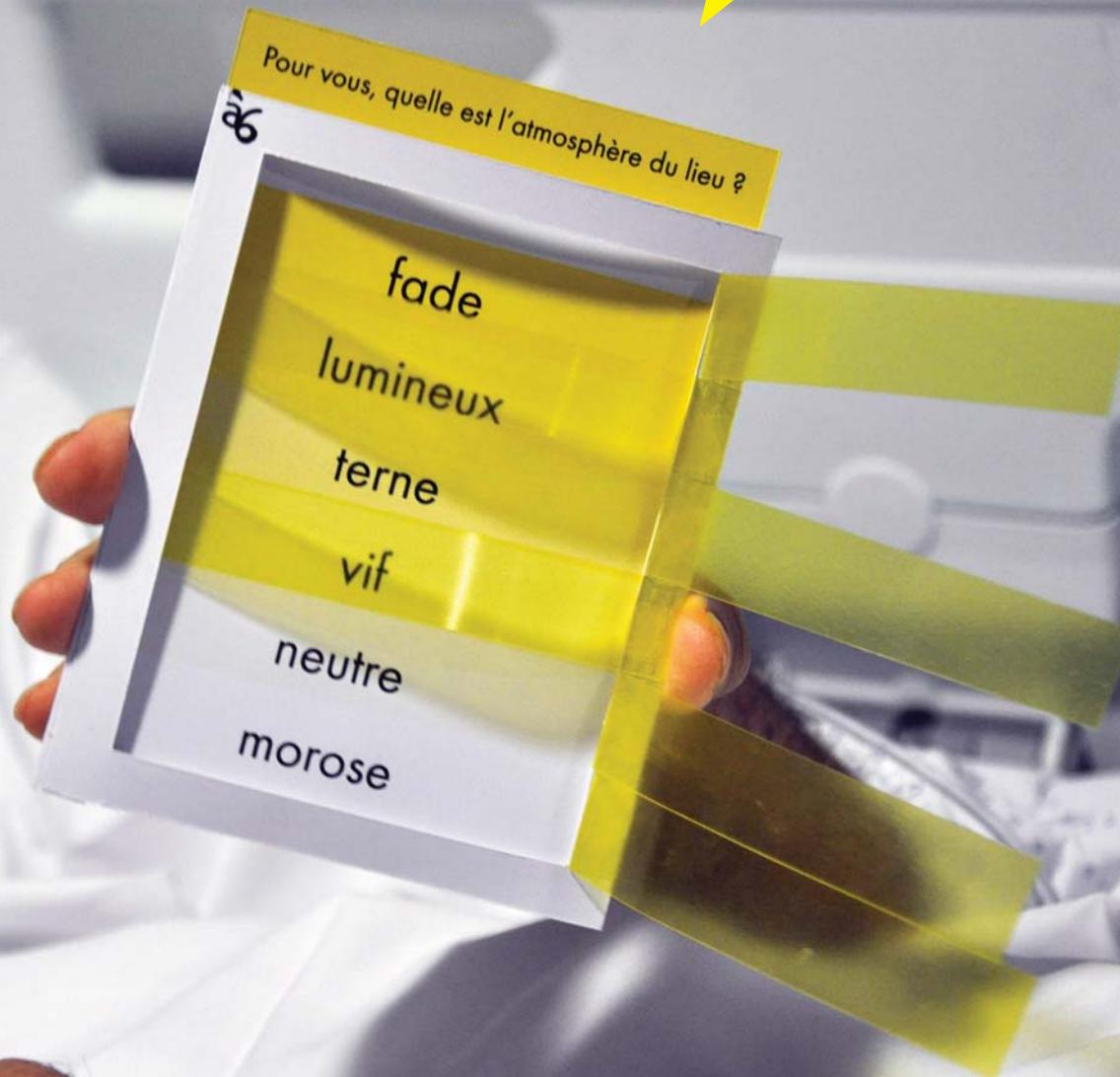


- DISPOSITIF DE LANGUETTES PLASTIFIÉES QUI PERMETTAIENT UNE MEILLEURE MANIABILITÉ, ET UN CLASSEMENT PLUS AISÉE CAR LES 7 THÈMES ABORDÉS ÉTAIENT VISIBLES

UTILITÉ DE L'OUTIL

SE RENDRE COMPTE QUE CERTAINS ÉLÉMENTS AVAIENT DÉJÀ ÉTÉ MIS EN PLACE SANS APPORTER DE RÉELLES SOLUTIONS





LES CARTES D'AMBIANCE

/// PUBLIC VISÉ :

PATIENTS ET PERSONNELS///

Proposer un surlignage physique sur des mots clés induits par une question. Le but étant d'obtenir une banque de données pour savoir quelles pistes d'interventions privilégier.



- QUALIFIER LES LIEUX PAR DES ADJECTIFS
- RAPIDITÉ DE LECTURE



- MANIPULATION DES LANGUETTES À AMÉLIORER

NOS OUTILS BRISE GLACE

NOS OUTILS BRISE GLACE ACTIF



ÉVOLUTION DE L'OUTIL



- AMÉLIORATION DES LANGUETTES
ET DES CARTES

UTILITÉ DE L'OUTIL

QUALIFIE L'ATMOSPHÈRE
ENVIRONNANT
DU PATIENT/PERSONNEL

DONNE LA THÉMATIQUE
EN PERMETTANT AUX PATIENTS
DE NOUS PARLER D'EXEMPLES
CONCRETS

LE SURLIGNAGE REMPLACE LA
PRISE DE NOTE ET LAISSE UNE PLUS
GRANDE PLACE AU DIALOGUE

NOS OUTILS BRISE GLACE

NOS OUTILS BRISE GLACE PASSIF



LA BOÎTE À IDÉES

/// PUBLIC VISÉ : PERSONNEL ///

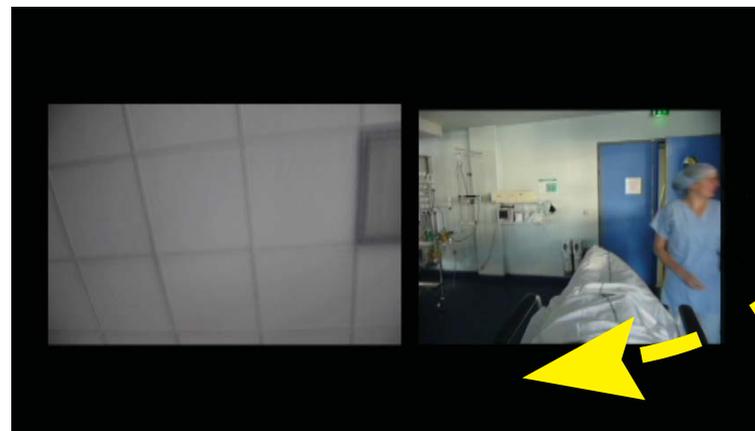
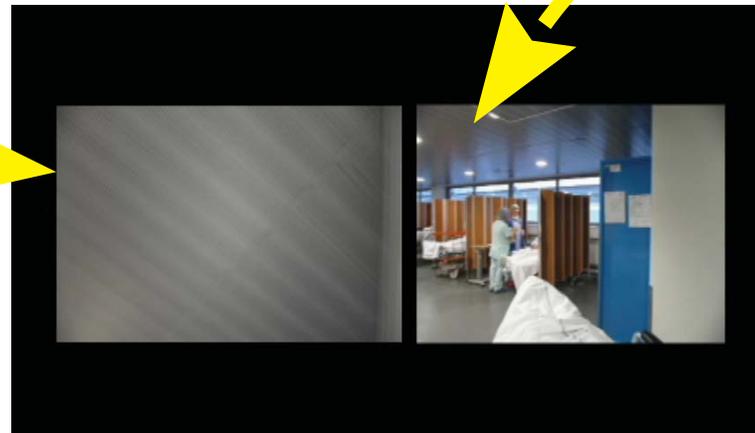
- 1 Mise en place de coupons à placer dans la boîte à idées afin de récolter des informations sur leurs impressions sur le service
- 2 Pouvoir s'exprimer en toute liberté
- 3 Faire connaître notre démarche



- SEULEMENT 7 RÉPONSES SUR LES DEUX HOPITAUX

LE PEU DE RÉPONSES COLLECTÉES NOUS A CONFORTÉ DANS NOS AXES DE RÉFLEXIONS PUISQUE CERTAINES ATTENTES DES PATIENTS ET DU PERSONNEL S'ENTRECROUPEAIENT

NOS OUTILS BRISE GLACE NOS OUTILS BRISE GLACE ACTIF



1 POUR NOTRE GROUPE
Se mettre dans la peau du patient et du soignant afin de comprendre sa situation pour définir précisément les problèmes récurrents

DANS LA PEAU DE...

/// PUBLIC VISÉ : PERSONNES
EXTERNES AU PROJET ///

Vidéos qui retrace le parcours pré et post opératoire du point de vue patient et personnel



2

JOURNÉE DE LA CRÉATIVITÉ
Immerger les personnes extérieures au projet dans les sas pré et post opératoire. Obtenir de nouvelles pistes à l'aide un jeu de POST IT

Jeu de rôle patients/soignants (bracelets/badges) qui a permis de réfléchir sur des situations auxquelles nous n'avions pas pensé

POURQUOI CES FORMES ET CES MÉCANISMES



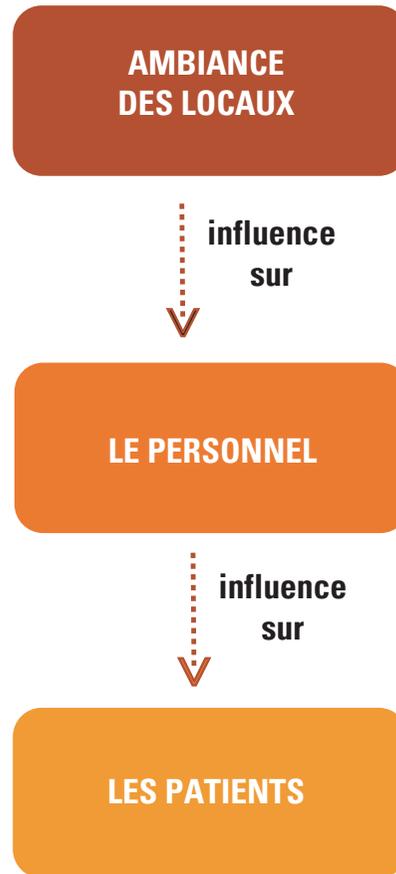
- > **RAPIDITÉ** (outils à manipulation courte, systèmes de glissières, de pivot et d'encoches.)
- > **SIMPLICITÉ** (penser au fait que les patients n'ont pas de lunettes)
- > **EFFICACITÉ** (on obtient tout de suite des mots, des idées sans digressions)

BASE DE DONNÉES

- > **BANQUE DE DONNÉES** avec le jeu d'une carte d'ambiances par exemple, constituée d'après une population réduite et qui demanderait à être étoffée.
- > **RÉPONSES CONCRÈTES** venant des usagers (patients et personnels), donc **AU PLUS PRÈS DES RÉALITÉS** .
- > **PROBLÉMATIQUES RÉCURRENTES** sur la circulation, l'ambiance colorée, les plafonds, la lumière, l'ambiance sonore...
- > **CONTACT** et un **RESSENTI PERSONNEL** avec le lieu et les usagers.

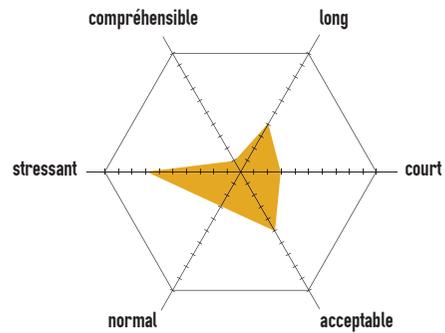
ANALYSES DES OUTILS

> Grâce aux jeux, schématisation des **ATTENTES** et **INFLUENCES** de chacun.

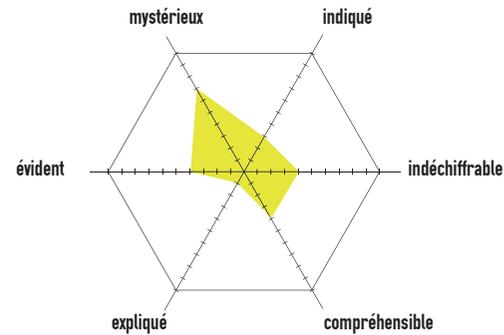


PATIENTS DU NOUVEL HÔPITAL CIVIL

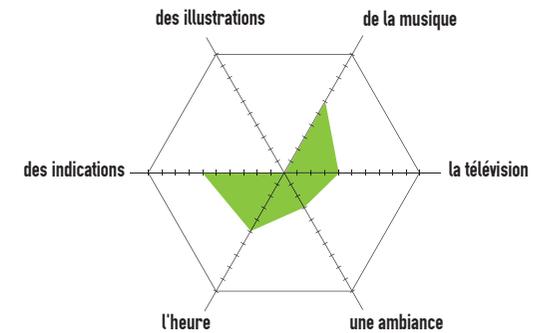
VOTRE TEMPS D'ATTENTE EST :



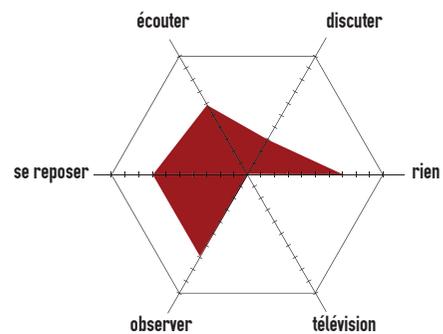
VOTRE PARCOURS EST :



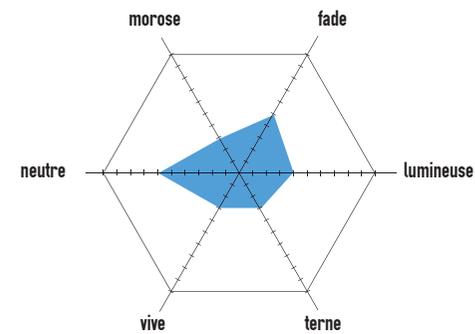
QU'AIMERIEZ VOUS AVOIR ?



QUELLES SONT LES OCCUPATIONS?

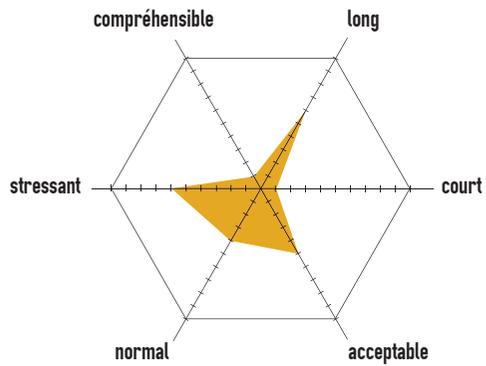


PAR VOUS, QUELLE EST L'ATMOSPHÈRE DU LIEU?

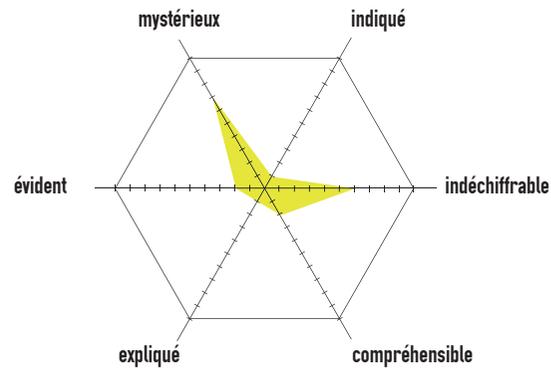


PATIENTS DE L' HÔPITAL DE HAUTEPIERRE

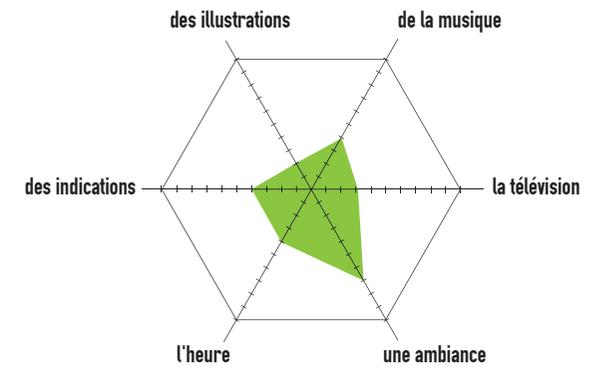
VOTRE TEMPS D'ATTENTE EST :



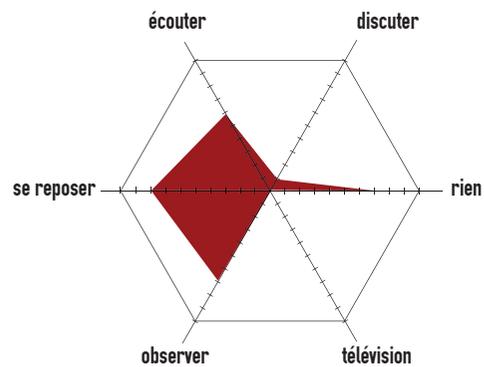
VOTRE PARCOURS EST :



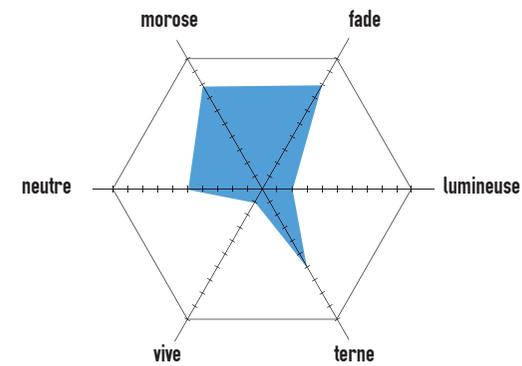
QU'AIMERIEZ VOUS AVOIR ?



QUELLES SONT LES OCCUPATIONS ?



PAR VOUS, QUELLE EST L'ATMOSPHÈRE DU LIEU ?



ATTENTES

- > **ambiances colorées** à mettre en place
- > **lumières / luminosité** à travailler
(intégrer plus de lumière naturelle)
- > **les plafonds**
- > la **localisation** du patient,
de son **orientation**
- > notions de **temporalité** à intégrer
- > L'**effet de l'espace sur le personnel**,
qui déteint ensuite sur le patient.
(un lieu sain pour un personnel épanoui)
- > **musique**
- > **visuels**

À ÉVITER

- > Les bulles comme au NHC
(phrases incomprises ou déplacées)
- > Les **couleurs vertes et jaunes**
(teintes accentuant l'aspect maladif d'un patient)
- > **Cacophonie** / trop de bruits
(la musique doit être traitée avec légèreté)

Aux vues de nos observations, de notre travail et suite aux journées de la créativité nous avons pu définir une problématique principale :

« COMMENT HUMANISER LES ESPACES DU PARCOURS PRÉ-POST OPÉRATOIRE ? ».

Pour y répondre nous avons, dans un premier temps, mis en place des scénarii prospectifs adaptables à la fois aux deux hopitaux de Strasbourg mais également à toutes autres structures hospitalières.

À court terme, un des scénarii s'axe sur la localisation du patient dans l'espace et sur des systèmes d'amélioration autour du lit du patient; à plus long terme le second scénario concerne une projection holographique ayant pour objectif de guider le patient et de lui proposer un suivi personnel et constant.

Dans un deuxième temps nous avons l'intention d'imaginer des améliorations concrètes réalisable dans un futur plus ou moins proche.

Ces améliorations concerneront aussi bien l'espace hospitalier à proprement parler (notamment réintroduire la «boucle propre-sale» au sein du CHU de Hautepierre) mais également la modification des systèmes d'intimité et des supports d'information entre patient et personnel médical.

MARIE PINGEON & EMMANUELLE BARON

- étudiantes en design graphique -

CAMILLE ANCELIN & LISE MATTER

- étudiantes en design produit -



LUCIE DELAMALMAISON & VIANNEY HERBRETEAU

- étudiants en design d'espace -



Racontez nous