

## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / CARTE COM

*service gériatrique*

### Fonctionnement

Cette carte com est en papier plié avec une partie pré-découpée. Nous voulions en distribuer aux familles accompagnant les patients ainsi que de laisser une pile en libre service dans la salle d'attente du service. Finalement, ce moyen n'était pas adapté à la gériatrie.

### Apports

Nous n'avons qu'aperçu en coup de vent les rares familles et les patients ont surtout communiqué de vive voix. Cela s'explique tant par le désintérêt pour tout ce qui se trouvait dans l'hôpital que par la difficulté à lire et écrire qu'avaient nombres de patients, mais aussi le fait que les patients sont différents chaque jour.

### Intention

Elle permet une courte présentation, et un aperçu visuel de l'équipe. Elle donne aussi la possibilité d'un retour d'informations, d'avis, via son volet détachable, mais aussi d'un partage de nos avancés sur le blog dont l'adresse y figure.



**PRÉSENTATION DES OUTILS  
DU GROUPE RUSTINE  
/ T-SHIRT**

*service gériatrique*

**Fonctionnement**

Nous avons acheté des t-shirts de couleur uni avec pour tout motif nos prénoms respectifs.

**Apports**

Contre tout attente, il s'est avéré que les t-shirts nous apparentaient aux infirmiers, ils voyaient en nous une autre forme de test. En effet les personnes âgées passent la journée à subir des examens entrecoupés de moment d'attente.

**Intention**

Nous voulions apparaître comme un groupe, nous détacher du personnel. Nous pensions que cela faciliterait la prise de contact avec les patients majoritairement peu enclin à la discussion.



# PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / QUESTIONNAIRE

service gériatrique

## Fonctionnement

Dans la pratique, nous n'avons testé qu'un seul questionnaire : celui destiné au personnel hospitalier. En effet, dès notre première visite, nous nous sommes rendus compte que les patients ne sont pas en mesure de répondre aux questions et qu'il faut trouver une manière indirecte pour récolter leur sentiments. D'autre part, nous n'avons pas vraiment eu l'occasion de parler aux familles puisque celles-ci ne font que passer dans le service et ne s'y attardent pas. Le questionnaire destiné au personnel hospitalier a, lui, été très concluant, en effet, dans le cadre d'entretiens, ils ont pu se livrer et nous donner leur sentiment personnel sur le fonctionnement et la qualité du service.

## Apports

Le questionnaire nous a permis de récolter un certain nombre d'informations de chaque représentant du service et ainsi d'établir une liste exhaustive du fonctionnement et des manques du service. Il nous a permis de créer un classement en fonction des réponses récurrentes et aussi de soulever des problématiques internes qu'ils auraient été impossible de repérer autrement.

## Intention

Nous avons d'abord réalisé trois questionnaires distincts : un destiné aux patients, un pour le personnel hospitalier et enfin un destiné aux familles. Ces questionnaires, dans le cadre d'une conversation, ont pour but de récolter un certains nombre d'informations de façon rapide et directe. Les réponses données par l'interlocuteur sont écrites directement au fil de la conversation sur le papier, par ce biais, il sent que ces paroles sont vraiment écoutées et prises en compte.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / L'ÉTOILE DES BESOINS

*service gériatrique*

### Fonctionnement

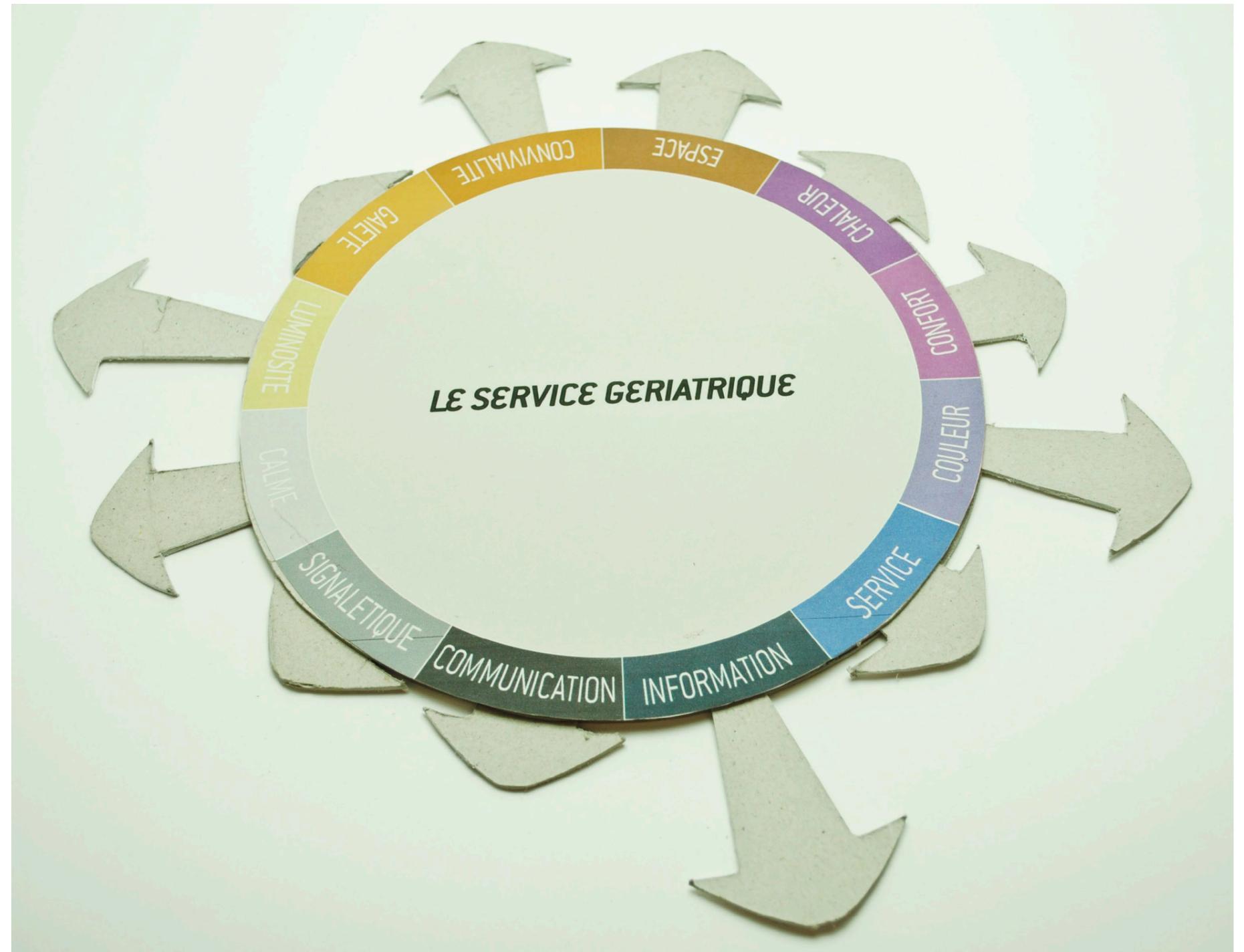
Nous avons testé cet outil sur le personnel hospitalier du service gériatrique qui a été très réceptif. Nous l'avons utilisé pendant la pause des infirmières autour d'une tasse de thé, allié à la discussion, il a permis à chacun de s'exprimer autour d'idées communes et d'établir un diagnostic du lieu en identifiant les manques. Le fait que les thèmes de réflexion soient directement proposés sur l'outil permet de pointer du doigt certaines idées auxquelles le personnel n'aurait peut-être pas pensé.

### Apport

Cet outil nous a permis d'établir un classement des données, d'identifier rapidement un certain nombre de points récurrents qui constituent un manque dans le service gériatrique comme le problème de la lumière, de la gaieté et de la communication.

### Intention

Cet outil s'intéresse aux différents manques du service gériatrique notamment dans l'espace de la grande salle. Il permet au personnel et aux patients de quantifier les besoins en tirant sur la languette correspondant à chaque thème proposé sur la roue. C'est un outil simple et facile à utiliser qui permet de hiérarchiser les manques à combler en terme de priorité.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / LA ROUE DES SENTIMENTS

*service gériatrique*

### Fonctionnement

L'outil se présente sous forme de jeu que le patient peut manipuler. Une personne anime le jeu en posant des questions précises et simples sur les sentiments du patient. Il suffit de disposer les émotions écrites sur des modules autour du lieu choisi. Il est possible ensuite de quantifier les émotions à l'aide de jetons afin d'obtenir des réponses plus précises et nuancées.

### Apports

Le jeu a très bien fonctionné, on a pu récolter des informations rapidement et orienter les réponses vers ce qui nous intéressait vraiment. Un travail d'analyse des informations recueillies est nécessaire suite à ces échanges pour pouvoir continuer la réflexion sur la gériatrie.

Il faut cependant une personne qui anime le « jeu » pour qu'il fonctionne. En le laissant sur place, il y a peu de chances que les malades comprennent le fonctionnement et se prêtent au jeu. On pourrait envisager une notice explicative pour permettre l'utilisation sans animateur. Il faudrait trouver un système pour relever les réponses des patients s'ils utilisent cet objet seul afin de recueillir les informations qui en ressortent.

### Intention

On a remarqué lors de la première journée à la gériatrie que l'on pouvait facilement discuter avec les personnes âgées. Mais il était difficile de récolter des informations utiles concernant le lieu, le service, le personnel, etc.

On a imaginé cet outil dans le but d'orienter les échanges vers un sujet précis : les émotions des patients en fonctions des différents espaces aux différents moments de la journée. Il permet de matérialiser les idées et de montrer rapidement au patient ce qu'il pense des services que propose la gériatrie. Le jeu et la manipulation des différentes pièces facilitent l'échange et permet de rebondir ou de revenir sur certains éléments. Les réponses sont marquées mais ne sont pas figées.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / SACHET DE THÉ

service gériatrique

### Fonctionnement

Les sachets de thé étaient simplement destinés à être distribués ou mis à disposition. Lors de leurs utilisations, les patients pouvaient y voir une question ou une petite phrase anodine qui devient moteur de la discussion.

### Apports

Le dialogue engagé alors était très spontané et avait tendance à divaguer. Notre interlocuteur nous a fourni des informations sur sa vie plutôt que sur son ressenti des lieux ou sur sa journée. Mais ces sachets de thé ont eu l'avantage de nouer un dialogue très rapidement et d'attiser la curiosité des patients.

### Intentions

Ayant remarqué une certaine réserve, voire une certaine réticence, à venir nous parler, nous avons imaginé un moyen simple et efficace de briser la glace avec les patients afin de nouer un dialogue chaleureux et spontané.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / RÉAGENCEMENT DES TABLES

*service gériatrique*

### Fonctionnement

Nous avons décidé de diviser cette unique longue table en différents petits îlots, plus convivial et propice à la discussion.

### Apports

Les patients ont engagé des conversations et contrairement à d'habitude, sont restés assis.

### Intention

Nous sommes intervenus sur l'espace de repas dans la salle principale. Nous avons observé un manque d'échange pendant la prise des repas, une exclusion des patients et une atmosphère lourde et peu agréable. Personnel et malades se réunissent autour d'une grande table, froide et impersonnelle, pour déjeuner ensemble. Nous avons remarqué qu'une fois le repas terminé, les patients se retiraient de la table.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / LE PLATEAU DE JEU

*service gériatrique*

### Fonctionnement

Nous avons testé ce jeu lors de la journée de la créativité et celui-ci a très bien fonctionné. Par groupe de 5 personnes nous avons proposé aux intervenants de réfléchir sur certaines problématiques du lieu observées précédemment lors de nos différentes visites. Parmi elles, celle du manque de convivialité pendant le repas, le problème de l'absence de fréquentation de la salle télé ou encore celle de la présence du portemanteau dans le couloir. Ils ont ainsi pu réfléchir à l'agencement de la pièce en déplaçant les modules ou encore en supprimant certains. Ce jeu dynamique a permis de créer une réflexion de groupe et ainsi de faire émerger des hypothèses de solutions diverses.

### Apports

Cet outils a fonctionné de façon très intéressante, il nous a permis d'apporter un regard neuf sur l'espace de la grande salle et de faire émerger de multiples réponses, parfois incongrues mais parfois viables et plausibles. En effet, certaines réponses proposées sont des solutions simples qui pourraient être viables dans ce service. Cet outil va certainement nous resservir par la suite car il permet de bien visualiser l'espace et des possibilités d'aménagement.

### Intention

Ce plateau de jeu représente l'espace de la grande salle et du couloir. Des modules peints en rouge et bleu permettent de recréer l'espace et son aménagement : les modules rouges représentent les objets qui sont obligatoirement présent dans la grande salle ( les fauteuils roulants, les lits de la kinésithérapeute ) mais qui peuvent changer de place et les modules bleus symbolisent les éléments de mobilier ( chaise, table, espace télé ) qui sont à la fois mobiles et supprimables.

C'est un jeu didactique pour les novices du service gériatrique : il donne une idée de l'espace de la grande salle, ses dimensions et son aménagement pour mieux se projeter dans le lieu. De plus, les modules bleus et rouges permettent de réfléchir à un agencement différent de la pièce.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / AFFICHE DESSIN

service gériatrique

### Fonctionnement

Elles possèdent toutes un croquis réalisé par l'un de nous. Les croquis sont un moyen de contourner le droit à l'image. Chaque dessin est accompagné d'une phrase entendue lors de nos journées d'immersion.

### Apports

Les visiteurs ont été surpris par certains propos recueillis. Ils ont pu mieux saisir l'atmosphère très particulière, de façon claire et rapide.

### Intention

Ces affiches avaient pour but de montrer à travers quelques citations de patients quelle est l'ambiance de la gériatrie, le ressenti des patients. Ces affiches servaient à donner rapidement le ton de ce lieu lors de la présentation du jeudi 24 novembre.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / INDIQUER POUR RASSURER

### service gériatrique

#### Fonctionnement

On a imaginé des affiches sur lesquelles sont écrites les réponses aux questions les plus souvent posées afin de rassurer les patients, de les informer tout au long de la journée et de soulager le personnel. Les phrases sont courtes et s'adressent directement aux patients : « votre veste est dans le couloir ». Connaissant l'histoire de l'Alsace, on sait que beaucoup de personnes âgées alsaciennes parlent mieux l'allemand que le français. Par conséquent, nous avons écrit ces informations en français et en allemand afin d'être sûr qu'elles soient comprises de tous. Ces affiches sont à éparpiller dans la grande salle principale (la salle d'attente) afin d'être vu à tout moment.

#### Apports

Pour le moment nous manquons de recul pour affirmer que cette intervention fonctionne vraiment. Le personnel nous a proposé de laisser une affiche sur place. Nous attendons un retour sur l'impact qu'elle a pu avoir sur les patients.

#### Intention

Les patients sont souvent très angoissés pendant cette journée à la gériatrie. Ils ne comprennent pas toujours où ils se trouvent, pourquoi ils sont là, qui les a amené ici et quand ils vont rentrer chez eux. Le personnel répond à leurs questions tout au long de la journée, mais beaucoup de malades oublient peu de temps après et reposent les mêmes questions.



# PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / JOURNAL D'ATTENTE

service gériatrique

## Fonctionnement

Le journal est composé d'une partie informative sur le service et ses objectifs, le personnel et les différentes actualités de l'hôpital de jour. La deuxième partie du journal est composée de jeux simples à remplir. Tout au long de ce journal se trouve des points d'impact visuel où sont écrits des réponses aux questionnements des patients comme : «vos vestes sont dans le couloir, les médecins viennent vous chercher dans la grande salle, vous partez à 16h» toutes les informations sont traduites en allemand pour faciliter la compréhension des personnes âgées.

## Apports

Ce document prend la forme d'un journal, permettant d'être emporté par les patients, mais aussi de retrouver un objet du quotidien dans l'hôpital. Il fait le lien entre la maison et l'hôpital. Il rassure par les informations qu'il contient tout en occupant les patients, ce qui réduit leur attente, leur fatigue et ainsi leurs troubles du comportements. Ce simple objet permet donc aussi de faciliter le travail des infirmières.

## Intention

Le but était de rassurer le patient tout en l'occupant durant les longues périodes d'attente.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / FRISE

service gériatrique

### Fonctionnement

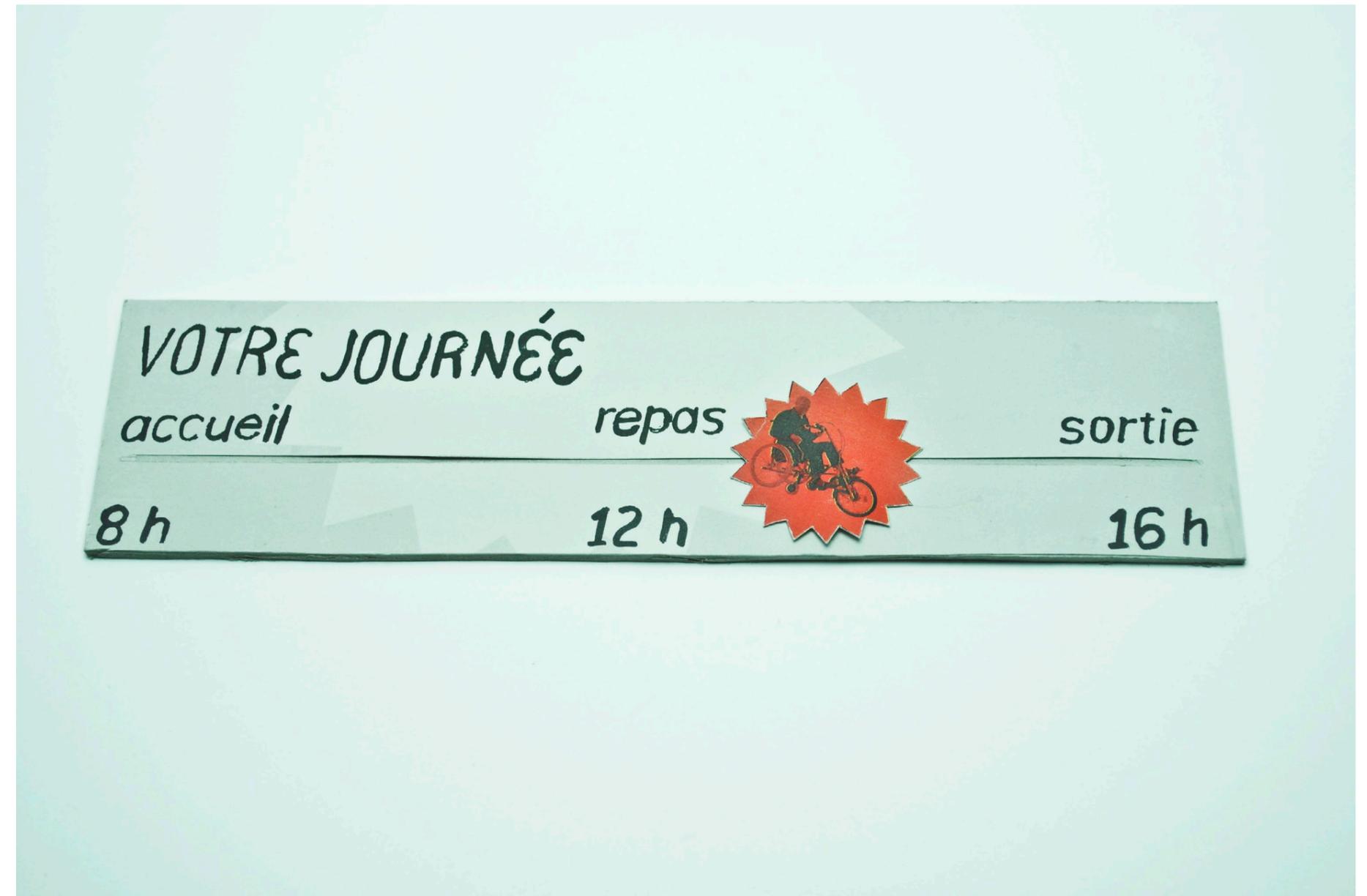
Sur un panneau (de bois ou en matière plastique) était dessiné une frise chronologique avec les grands évènements de la journée (prise en charge du patient – repas – sortie). Sur cette frise, les infirmières venaient manipuler un petit personnage symbolisant les patients qu'elle situerait en fonction de l'heure de la journée par rapport aux repères de la frise.

### Apports

Cette solution était censée apporter du réconfort et des repères aux usagers, mais nous n'avons pas eu l'occasion de le mettre en situation.

### Intentions

Nous nous sommes rendus compte d'un très lourd problème de communication dû aux pathologies des patients, notamment à cause de leur problème de mémoire, qu'il fallait essayer de rassurer les usagers le mieux possible en leur donnant des repères. La frise permettait aux patients qui la consultaient de savoir où ils en étaient dans le déroulement sa journée.



## PRÉSENTATION DES OUTILS DU GROUPE RUSTINE / JOURNAL DE BORD

service gériatrique

### Fonctionnement

Donné au patient à son arrivé, il est personnalisé. Il lui indique quels examens il lui reste à faire et le renseigne sur ceux qu'il a déjà passé avec un système de languettes détachables. Il indique aussi l'heure de sortie et la personne qui raccompagnera le patient chez lui. Pour les infirmières, il est un moyen discret d'indiquer certaines pathologies (diabète, surdités) grâce à un code couleur.

### Apports

Nous n'avons pas eu l'occasion de le tester, mais le personnel soignant avait l'air très enthousiaste et pensait que cet outil pourrait être efficace pour les patients aux pathologies légères. De plus il est facile à réaliser et rapide à mettre en place.

### Intentions

Afin de rassurer de manière plus efficace le patient et d'alléger un peu la charge de travail des infirmières, nous avons imaginé un journal de bord, distribué au patient dès son arrivé sur le site. Il a pour but de le renseigner sur sa journée mais aussi de fournir subtilement des informations aux infirmières.

