

Le service de consultation pédiatrique peut changer facilement de fonctionnement et d'identité en quelques mois. La création d'une signalétique dans l'espace va pouvoir renforcer sa nouvelle image.



L'ESPACE & LE PERSONNEL

1 Le service est divisé en trois étapes à suivre : l'accueil, les soignants et les consultations. Chaque partie définit un espace et une typologie de personnel.

3 Un document papier est mis à disposition à l'accueil indiquant le nouveau marquage au sol et précisant les définitions de professions médicales. Un QR code renvoie ensuite au site des HUS pour plus d'explications.



COMMENT ÇA MARCHE ?

SUIVRE LES NUMEROS AU SOL
SUIVRE LES COULEURS

ACCUEIL
Je me présente, je donne ma carte vitale, ma mutuelle puis je vais voir le personnel soignant.

SOIGNANTS
Je me présente aux infirmières. Elles peuvent me peser et me mesurer puis je vais en salle d'attente.

MÉDECINS
Une fois appelée, je vais en consultation. À la fin de la consultation, je reviens voir les infirmières et l'accueil.



QUI M'ACCOMPAGNE ?

ACCUEIL
Les secrétaires sont là pour me recevoir, m'accompagner, occuper de mon assurance maladie et du paiement. Mais elles sont aussi là pour prendre certains rendez-vous, répondre au téléphone et taper la dictee du médecin.

SOIGNANTS
Les infirmières puéricultrices sont des infirmières ayant une spécialisation pour soigner les enfants. Leur rôle d'infirmière pédiatre du fait qu'elle est là pour accompagner le soignant et le médecin, au fait qu'elle passe avec les premiers soins (pansement...).

MÉDECINS
Le chirurgien est un médecin qui est spécialisé dans les opérations. Il est capable d'obtenir mes radios et autres analyses et de m'opérer par la suite.

3 POUR EN SAVOIR PLUS :

2 Les murs sont repeints en blancs afin de redonner de la luminosité à l'espace. Certains murs bien visibles sont peints de la même couleur des chiffres au sol : jaune, bleu, puis rose.



« Quand je suis arrivée au service pour la toute première fois, je me suis complètement perdue... Je suis rentrée dans le couloir « chirurgie » pour attendre ma consultation. Au bout d'un certain temps d'attente, une infirmière m'a gentiment rappelé que j'avais oublié de m'inscrire à l'accueil... »

À QUOI ÇA SERT ?

Un marquage au sol indique trois étapes de parcours à suivre. La numérotation permet de rapidement s'orienter et ainsi de ne pas perdre de temps à chercher où est l'accueil ou de tout simplement ne pas rater une étape.

Les chiffres sont de la même couleur que les murs. Les chiffres s'inscrivent dans un nuage de mots issus des activités et des définitions générales de la typologie du personnel (secrétariat, soignants, médecins). Il devient alors facile pour le personnel d'orienter les gens selon les couleurs des espaces.