

P

É

D

CONSTAT

Suite à nos enquêtes sur le terrain et à nos discussions avec l'équipe soignante, nous avons remarqué qu'une grosse proportion de soins courants occupait les urgences. Venir aux urgences en première intention est souvent plus motivée par l'ignorance des premiers gestes à faire que par une véritable volonté. Certains patients pourraient en effet effectuer à la maison quelques petits gestes qui soulagent en attendant de voir leur médecin traitant ou avant de se rendre à l'hôpital.

Nous avons retenu un manque d'informations sur ce qui pourrait être fait en amont.

OBJECTIFS

- RÉDUIRE LA VENUE DES SOINS COURANTS AUX URGENCES
- ATTRIBUER AUX URGENCES UNE MISSION PÉDAGOGIQUE ET PRÉVENTIVE
- AIDER ET AMÉLIORER LA TRANSMISSION DE CETTE PRÉVENTION

- LES FICHES
CONSEILS

- L'APPLICATION

- LES ATELIERS
PÉDAGOGIQUES

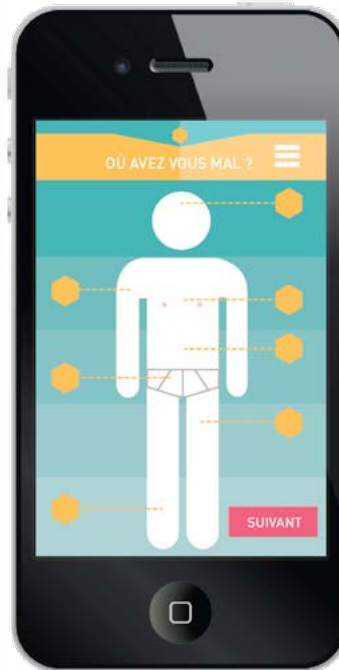
I

E



- LES FICHES CONSEILS

Ce carnet de fiches conseils explique au patient et à l'accompagnant les premiers gestes à faire en cas de mal-être. Chaque fiche se divise en 4 occurrences qui peuvent ainsi être placées en différents endroits (sur le frigo, dans son portefeuille, donné à la baby-sitter...). Ces fiches sont données par le corps médical et revêtent ainsi un aspect d'importance qui peut inciter le patient à le prendre réellement en compte.



- L'APPLICATION

Mise en relation avec les fiches conseils, l'application reprend leur contenu sous un format numérique. Elle permet la diffusion à plus grande échelle et touche un plus large public, améliorant ainsi le rôle pédagogique et préventif des urgences.



U.P.H

LES ATELIERS PÉDAGOGIQUES

COMPRENDRE LES URGENCES
APPRENDRE LES PREMIERS GESTES

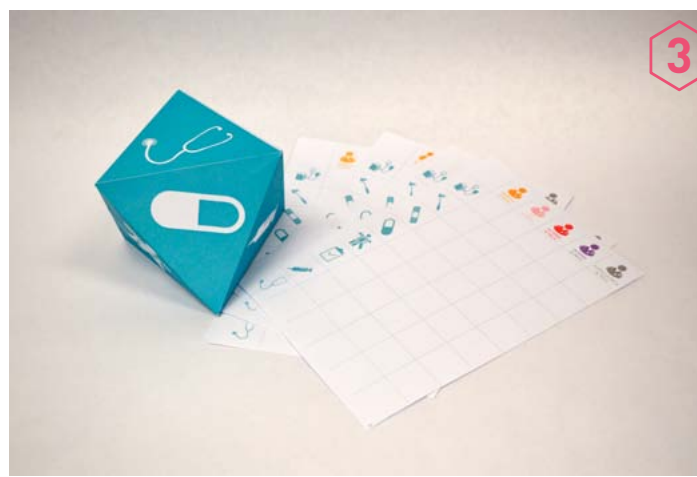
1

LES PREMIERS MERCREDIS DU MOIS,
À L'ÉCOLE STE MARIE
4 AVENUE JEAN JAURÈS
67000 STRASBOURG

Les ateliers pédagogiques vous apprendront les premiers gestes à faire en cas de mal-être et vous renseigneront sur l'univers de l'hôpital au moyen d'outils de médiations ludiques permettant l'échange et la convivialité.



2



3



4

1. Communication des ateliers grâce à une campagne d'affichage.

2. Outil de médiation visant à renseigner sur l'organisation des urgences : ce n'est pas parcequ'on est arrivé le premier, que l'on passe le premier.

3. Outil de médiation visant à renseigner sur les rôles de chaque praticiens.

4. Outil de médiation visant à renseigner sur les premiers gestes à faire en cas de mal être.

- LES ATELIERS PÉDAGOGIQUES

Nous abordons également la question de la diffusion et de la transmission de la prévention au travers d'ateliers pédagogiques. Bien qu'à définir avec l'équipe soignante, nous imaginons ces ateliers itinérants aient lieu une fois tous les 2 mois par exemple dans chaque quartier. Nous proposons des outils de médiations pour optimiser les échanges entre soignants et usagers, leur enseignant les premiers gestes ou encore l'organisation au sein de l'hôpital, dans l'optique de désangoisser le patient et l'accompagnant lors d'un potentiel prochain mal-être.

Ces ateliers pourraient également être organisés avec les médecins généralistes, revalorisant ainsi leur place auprès de l'utilisateur par rapport aux urgences.

S I G

CONSTAT L'É

Dans une position de patient/accompagnant ignorant de l'univers de l'hôpital, il est parfois difficile de comprendre son organisation. Aucune information visuelle ne permet de renseigner l'usager sur les rôles des différents membres de l'équipe soignante. Ainsi l'incompréhension et parfois même l'énerverment des patients et accompagnants face à la vision des soignants en train de discuter et non en train de les prendre en charge pourrait être apaisée par une indication expliquant qu'il ne s'agit là que d'externes qui ne sont pas en mesure de pratiquer.

OBJECTIFS

- MIEUX SE REPÉRER DANS L'ESPACE
- REVALORISER LE SOIGNANT, LUI RÉATTRIBUANT SON VRAI RÔLE
- RENSEIGNER SUR L'ORGANISATION AU SEIN DE L'HÔPITAL

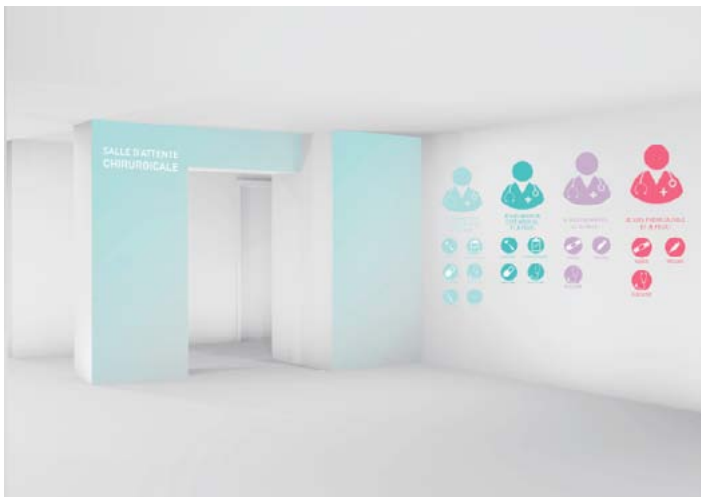
- SIGNALÉTIQUE
- «EXPLIQUER»
- SIGNALÉTIQUE
- «IDENTIFIER»

PLUS VOUS ATTENDEZ
MOINS GRAVE C'EST



- SIGNALÉTIQUE «EXPLIQUER»

Nous proposons tout d'abord une signalétique se voulant générale concernant le rôle des soignants et l'organisation de l'hôpital. Ainsi, de simples phrases renseignent voire rassure les patients/accompagnants. On explique donc qu'il s'agit d'un hôpital universitaire et que tous les soignants présents ne sont pas tous en mesure de s'occuper des patients par exemple.



- SIGNALÉTIQUE «IDENTIFIER»

Nous proposons également un code couleur apposé sur le mur de la salle d'attente, attribuant une couleur à un soignant. La signalétique est donc ici plus explicite et plus précise. A cela s'ajoute des pictogrammes renseignant sur les rôles de chacun. Les couleurs et les pictogrammes se retrouvent sur les blouses des soignants, ils peuvent ainsi être identifiés plus facilement.

CONFIDENCE

- L'ESPACE
- LE MOBILIER

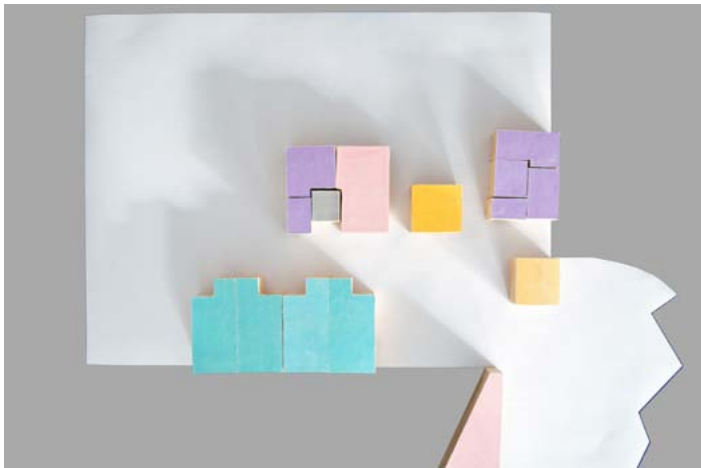
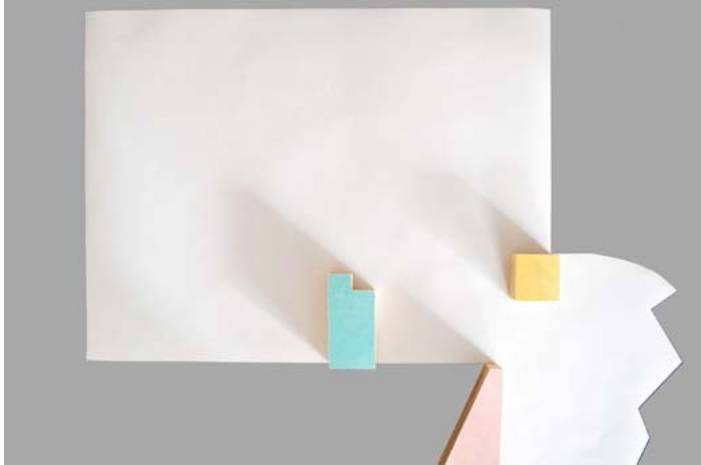
CONSTAT

Des échanges avec les patients/accompagnants nous ont appris que certaines étapes de leur parcours n'étaient pas ressenties comme intimes ou confidentielles. Le passage au box I.O.A ou lors de l'explication du diagnostic sont par exemple des étapes clés à «re-confidentialiser». De plus, nos entretiens avec les patients ont fait émerger un problème auquel nous n'avions pas pensé : l'envie d'avoir une certaine intimité et ne pas rendre le stress et l'angoisse communicatifs.

OBJECTIFS

- RÉATTRIBUER L'INTIMITÉ DUE AUX ESPACES RELATIFS AU SECRET MÉDICAL
- PROPOSER DES ESPACES PLUS INTIMES POUR LES USAGERS
- INSTAURATION D'UNE RELATION DE CONFIANCE, D'ÉGAL À ÉGAL ENTRE SOIGNANT ET PATIENT

INTIMITÉ



- L'ESPACE

Nous souhaitons proposer différentes restructurations de l'espace en vue d'améliorer l'intimité de tous et l'accompagnement du patient.

Un box de diagnostic et de consultation légère sont donc créés (l'un pour la confidentialité, l'autre pour un gain de temps et d'espace, car ces consultations légères n'occuperont plus les box médicaux ou chirurgicaux).



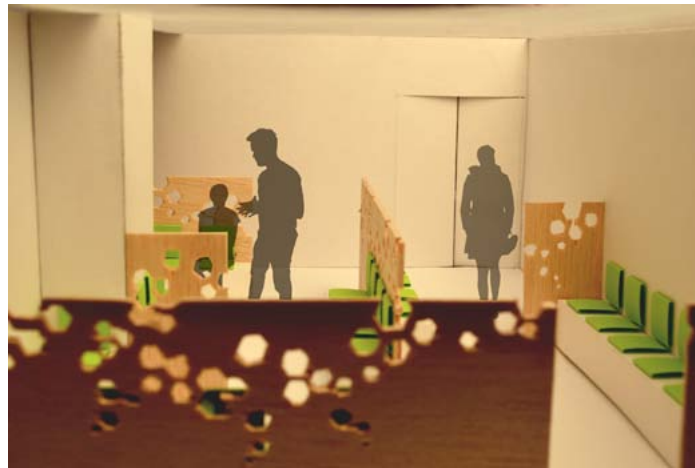
Box diagnostique



Box I.O.A

PROPOSITION 1

L'agencement de l'IOA propose deux espaces: un temps de discussion et un second temps de soin. La salle d'attente est constituée d'assises fixes et définies par des coussins individuels. Les parois ont été travaillées de manière à pouvoir s'isoler sans être mis à l'écart. Le motif hexagonal évoque les alvéoles des abeilles, propice à l'imagination des enfants et à une atmosphère contemporaine. Par ailleurs, le box diagnostic est réalisé de manière à ce que les soignants et les patients soient côte à côte. Ici, le soignant devient l'accompagnant du patient, notion que l'on traduit par une assisse commune.



Salle d'attente

- LE MOBILIER

Nous avons également travaillé le mobilier : Les box IOA et diagnostic ont été conçu de façon à ce que le dialogue entre soignant et patient soit facilité. Nous avons souhaité mettre au même niveau les deux usagers pour instaurer une relation de confiance et de confiance entre eux.



Box diagnostique



PROPOSITION 2

L'aménagement de l'IOA place le patient au coeur de la relation soignant/accompagnant, grâce à un module monolithe et multi-fonction. Dans la salle d'attente, les enfants peuvent s'approprier le mobilier. Ils peuvent ainsi s'asseoir à différentes hauteurs, pour être à la même taille que leur parents ou encore pour s'allonger. Le motif hexagonal exprime la solidité et le rassemblement. C'est aussi une forme organique et moléculaire, qui lie ainsi la nature et la médecine. Le box diagnostic propose au soignant et aux patients la même assise pour faciliter l'échange et enlever tout sentiment de supériorité/infériorité.

- LE MOBILIER

Nous avons également travaillé le mobilier : Les box IOA et diagnostic ont été conçu de façon à ce que le dialogue entre soignant et patient soit facilité. Nous avons souhaité mettre au même niveau les deux usagers pour instaurer une relation de confiance et de confiance entre eux.



Box I.O.A



Salle d'attente

PROPOSITION 3



Box diagnostique

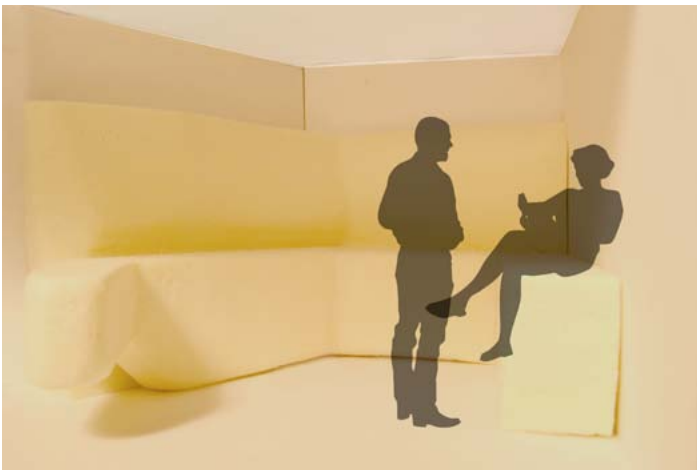


L'aménagement de l'IOA est créé à partir d'une structure organique en lamelle de bois qui fait office de parois et d'assises. Les formes courbes ainsi que le matériau participent à l'aspect chaleureux du mobilier.

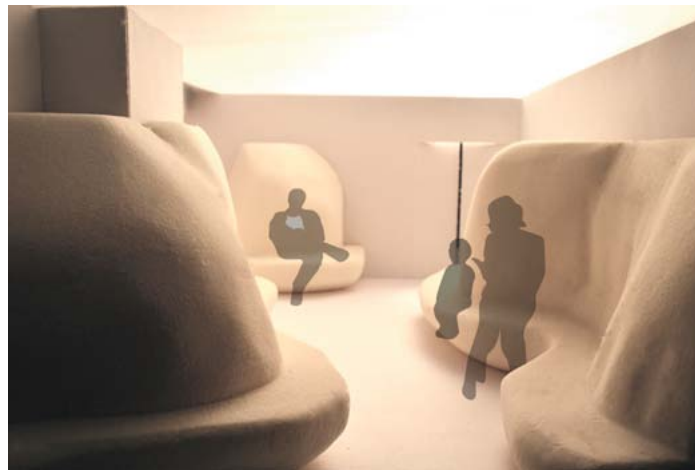
Le principe d'aménagement de la salle d'attente est identique à celui des deux autres salles, des lamelles de bois constituent le mobilier et l'espace.

La conjugaison entre l'assise et la paroi permet d'allier esthétique et fonctionnalité, ainsi le style décalé du mobilier par rapport à celui utilisé communément dans les hôpitaux permet de créer une identité propre au lieu.

Pour le box diagnostic la structure propose un lieu confiné et chaleureux, où soignant et patient se retrouvent pour discuter. L'espace est pensé pour créer une ambiance d'accompagnement et non de confrontation.



Box I.O.A



Salle d'attente

- LE MOBILIER

Nous avons également travaillé le mobilier : Les box IOA et diagnostic ont été conçus de façon à ce que le dialogue entre soignant et patient soit facilité. Nous avons souhaité mettre au même niveau les deux usagers pour instaurer une relation de confiance et de confiance entre eux.

A C C O M

- LE CARNET
DE SUIVI

CONSTAT

Lorsqu'un patient se rend aux urgences, il arrive très souvent qu'il subisse son parcours au sein du service. Il va là où on lui dit, retourne attendre, parfois en ne sachant pas quoi, etc... Le patient se retrouve donc souvent perdu dans cet environnement inconnu.

De plus, au cours des différentes étapes de son parcours, le patient doit répéter son histoire.

OBJECTIFS

- ACCOMPAGNER LE PATIENT
TOUT AU LONG DE SON PAR-
COURS

- APPRENDRE AU PATIENT À
MIEUX APPRÉHENDER CET EN-
VIRONNEMENT

P A G N E R



- LE CARNET DE SUIVI

Ce livret s'intègre au carnet de santé (parfois pas) et permet d'établir un premier contact soignant/patient. Le patient indique les étapes réalisées en amont de sa venue aux urgences, renseignant ainsi le personnel soignant sur les actions effectuées. Ce carnet établit le contact, renseigne les différents soignants sur le patient et informe l'utilisateur sur son parcours, le rendant ainsi plus conscient de son trajet au sein de l'hôpital.

TRANSMISSION D'INFORMATION MATRIÈRE

- L'APPLICATION
MULTI-SUPPORT

- LE TABLEAU

- L'OBJET DE

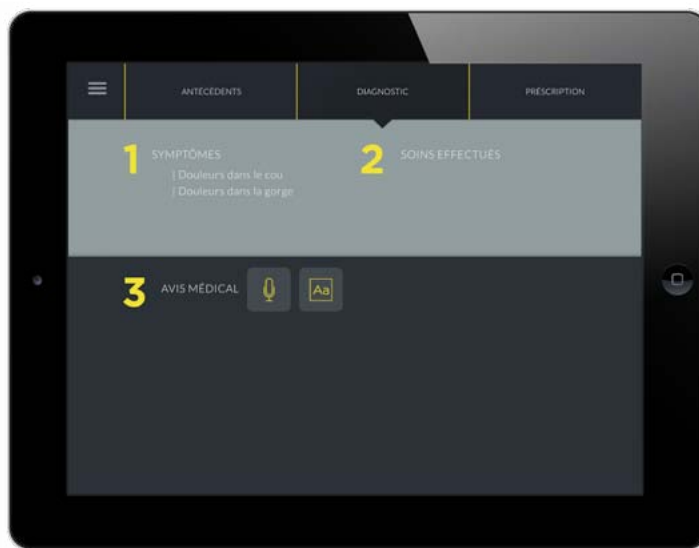
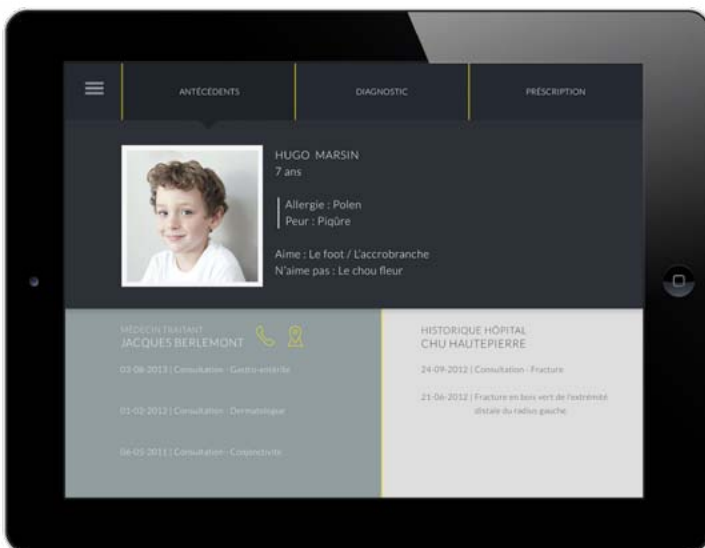
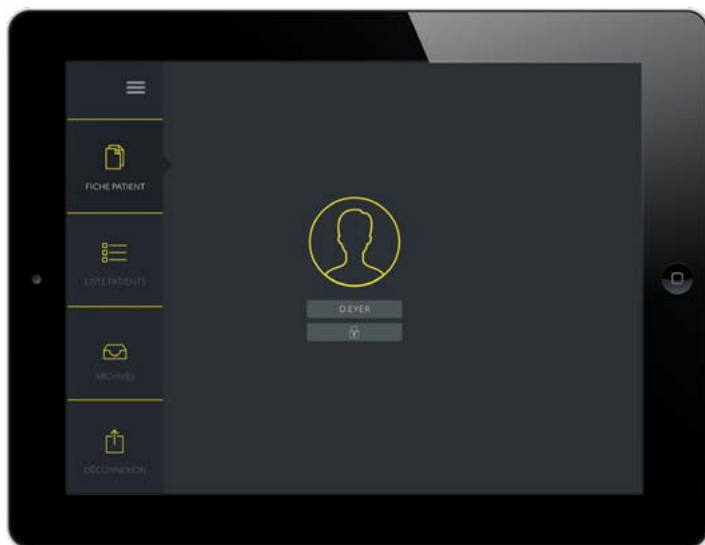
TRANSMISSION

CONSTAT

Les soignants échangent énormément sur les cas des patients utilisant majoritairement le moyen de l'oralité. Cependant des «solutions» sont instaurées par les soignant pour pouvoir communiquer à distance : transmission des radios d'un patient par smartphone, apprentissage des externes via internet... Avec l'informatisation qui arrive dans le service, nous avons voulu réfléchir à un moyen de simplifier les transmissions entre soignants, tout en sauvegardant l'oralité qui leur permet la mémorisation des informations.

OBJECTIFS

- FLUIDIFIER LA TRANSMISSION DES INFORMATIONS
- OFFRIR UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ AUX DONNÉES
- ABORDER L'OUTIL INFORMATIQUE D'UNE NOUVELLE MANIÈRE



- L'APPLICATION MULTI-SUPPORT

L'application multi-support permet de mieux visualiser certaines données : les dossiers patients, la liste des patients en attente...

Elle rend visible les antécédents du patient et des informations relatives à son médecin traitant, ses allergies et informations plus personnelles pour mieux connaître l'enfant.

Ce support offre aussi la possibilité d'enregistrer un rapport oral ou bien de noter directement le diagnostic.

En complément de la prescription, une aide à la posologie peut être rapidement consultable par le médecin. L'application peut également servir à des fins pédagogiques pour les externes, qui peuvent revoir des cas précis en recherchant certains mots clés.



- LE TABLEAU

Le tableau dans la salle des médecins sert également à visualiser les patients en attentes, consulter leur dossier ou encore voir la dernière radiographie du patient, également consultable sur le support mobile. Il peut aussi servir de support à la transmission d'une équipe à l'autre, en montrant un historique des patients accueillis dans une certaine tranche horaire.



- L'OBJET DE TRANSMISSION

Cet objet de transmission est donné au patient par l'I.O.A, dès son arrivée aux urgences. Les données du patient sont synchronisées dans l'objet mais également avec le «totem» du soignant. Lorsque ce dernier se trouve dans la salle des soignants il pose son totem sur la table tactile, ce qui lui permet de voir les différents dossiers des patients, et peut ainsi l'agrandir et échanger avec ses collègues.

Pendant ce temps, le patient qui se trouve dans la salle d'attente voit son objet clignoter : ce qui signifie que l'on parle de son cas.

Il est ainsi rassuré de voir que l'on s'occupe de lui, même s'il n'est pas en consultation.

Enfin, lors des transmissions des gardes de nuit aux gardes de jour (et inversement), cet objet peut leur servir de support à la communication.