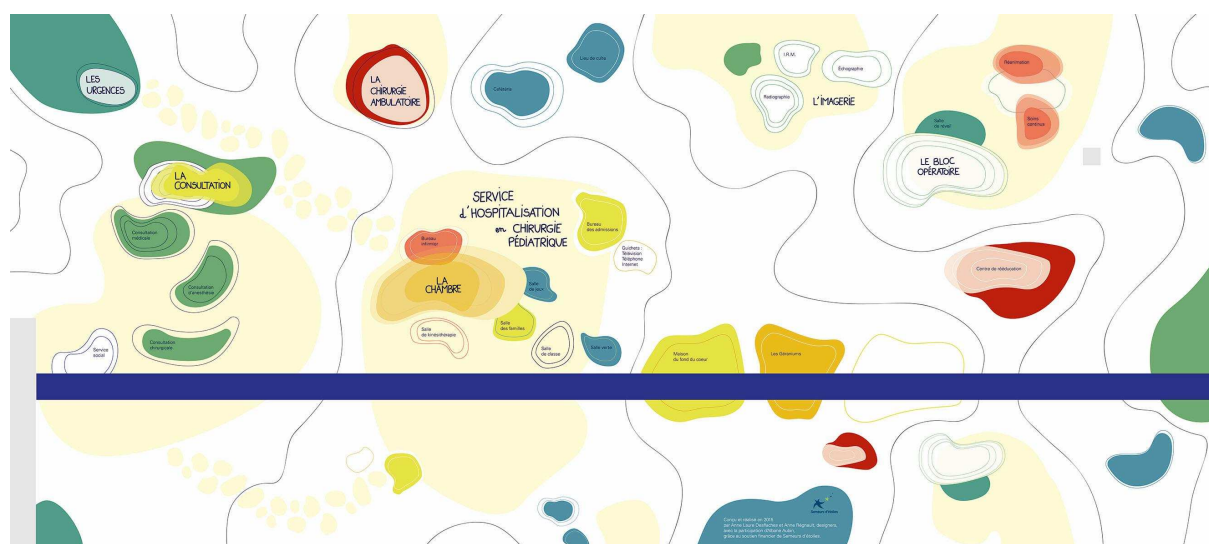


« Le lieu-dit » Unité d'hospitalisation chirurgicale pédiatrique décembre 2015



Artistes : Anne-Laure Desflaches et Anne Régnault, designers

Technique : design global

Lieu : Pôle de Pédiatrie – Hôpital de Hautepierre

Date de livraison : Décembre 2015

Commanditaire : Direction de Hautepierre et Pôle de pédiatrie dans le cadre du projet institutionnel « Amélioration de l'accueil »

Chef de projet : La Fabrique de l'hospitalité, laboratoire d'innovation des HUS.

Comité de pilotage : Direction de Hautepierre, Pôle de Pédiatrie avec le conseil de la Direction des Travaux et du service d'hygiène.

Maîtrise d'ouvrage : Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

Budget : 20 000 euros

Partenaires financiers : Semeurs d'étoiles.



Contact : Mme Bay, Mme Carrier, direction générale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg,
lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr

Contexte et commande :

Dans le cadre de la création d'une nouvelle unité d'hospitalisation de chirurgie pédiatrique intégrant les spécialités d'orthopédie et de traumatologie pédiatrique et de chirurgie viscérale pédiatrique, le pôle de pédiatrie et la Direction de l'hôpital de Hautepierre ont souhaité répondre à des problématiques larges d'amélioration de l'accueil des accompagnants, d'informations au patient et à sa famille et de décoration en faisant appel à la Fabrique de l'hospitalité, laboratoire d'innovation des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

La méthode proposée s'est déroulée en deux temps : une immersion dans la nouvelle unité afin de préciser les enjeux et les attendus puis dans la phase de conception, un dialogue permanent entre les designers et les professionnels de santé pour être au plus juste dans les réponses graphiques, espaces et objets proposés.

Immersion dans la nouvelle unité – avril- mai 2015.

Anne- Laure Desflaches, designer en résidence aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg avait pu visiter les espaces au début de l'année 2015 avant restructuration des espaces. Elle a pu ainsi accompagner la création d'une salle des familles, espace de restauration, d'attente et de convivialité pour les accompagnants des jeunes malades.

Accompagnée par Albane Aubin, étudiante en design à la Haute Ecole des arts du Rhin, Anne-Laure Desflaches a mené un travail d'immersion pour comprendre ce service, son fonctionnement et ses usagers. Il s'est agi de mené un travail sur les typologies d'usagers accueillis, sur leurs journées types, sur les parcours de soins.

Cette unité accueille des enfants de 1 à 18 ans avant et après une intervention chirurgicale. Celle-ci peut être programmée ou liée à une urgence. L'accueil du patient et de sa famille est différent selon le contexte d'admission.

A l'issue de cette immersion composée d'observations, d'interview de groupe ou en face à face, de reportages photographiques plusieurs pistes d'amélioration émergent dont notamment :

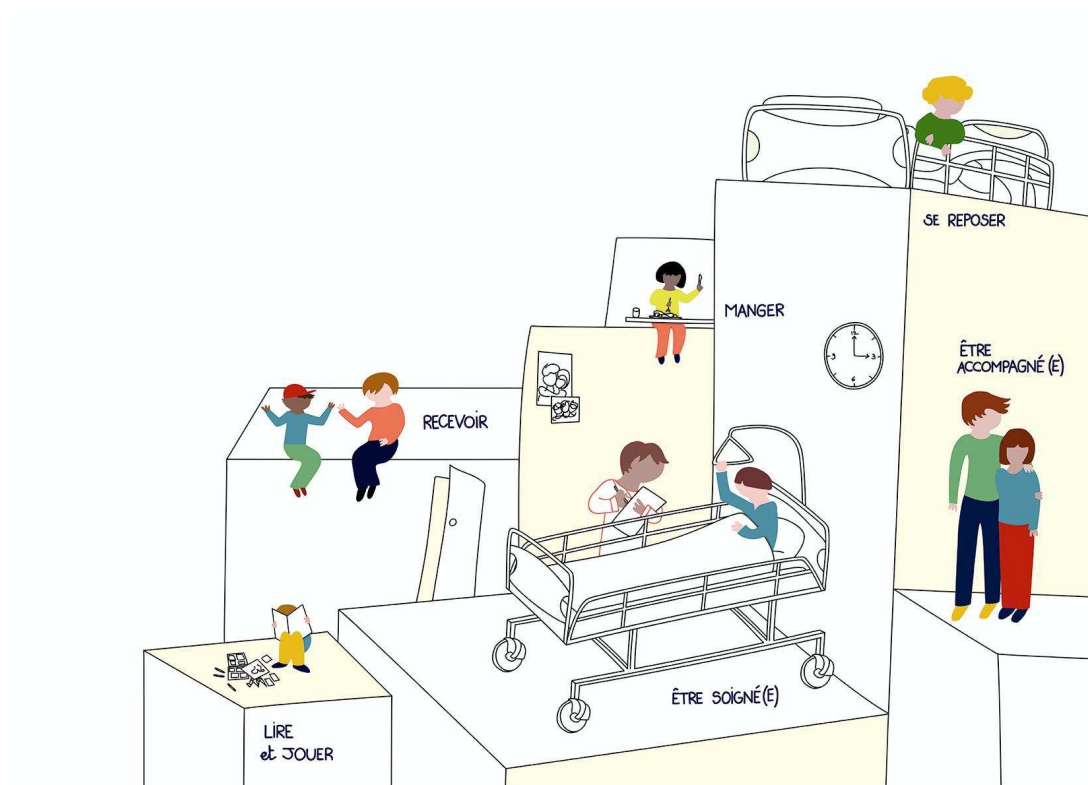
- L'explication du rôle de chacun au sein de l'équipe hospitalière et son fonctionnement,
- La formalisation du déroulé de la journée pour les patients,
- La dissociation des lieux publics des lieux privés,
- La valorisation de l'accès à la salle des familles,
- L'identification des patients,
- La préservation de l'intimité et de repos,



Contact : Mme Bay, Mme Carrier, direction générale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr

- La prévention et la prise en compte de la douleur.

Une commande est ainsi passée pour réaliser un projet de commande de design global dans l'unité d'hospitalisation.



Didactique et informative, décorative et ludique, elle doit :

- **S'adresser à tous.**

Un système communicant inclusif adapté aux différents publics (enfants, adolescents, adultes) composé de différents niveaux de lecture.

- **Soutenir et renforcer.**

Une information qui ne dit pas tout et qui encourage les échanges. Un support permettant de rappeler les informations données par les différents professionnels.

- **Identifier et valoriser**

Une identité et une esthétique pédiatrique qui valorise le travail mené par l'équipe du service et annonce les valeurs institutionnelles (prise en charge de la douleur, place de l'accompagnant ...)

Conception et réalisation Juillet – décembre 2015



Contact : Mme Bay, Mme Carrier, direction générale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr

En juin 2015 débute la conception graphique et rédactionnelle ainsi que la réflexion sur la mise en espace et la création d'objets.

Anne Régnault, designer graphique, étudiante au DSAA InSituLab rejoint l'équipe de la Fabrique de l'hospitalité.

Le projet graphique

Après un travail de présentation et d'échanges avec l'équipe hospitalière afin de préciser une ligne esthétique, il est proposé de réaliser de grands éléments graphiques intégrés dans le couloir principal de circulation de l'unité afin de distribuer l'information en lien avec l'espace.

Une grande carte formée d'îles accueille le patient à son arrivée dans le service. En son centre se trouve la chambre du patient et autour se déploie l'ensemble de l'univers hospitalier avec lequel le patient et sa famille vont être en contact.

De part et d'autre du bureau infirmier, sont présentés les différentes typologies de professionnels présents dans l'unité de façon permanente ou plus ponctuellement. Il s'agit, au-delà d'une représentation physique, de proposer une explication du rôle et des missions de chacun dans la prise en soin du jeune patient.

Un élément graphique va également présenter les usages du bureau infirmier : préparer, transcrire, transmettre, communiquer.

Pour préciser les usages et l'accessibilité de la salle de jeux et de la salle des familles, un élément se déploie entre les deux portes permettant ainsi de renforcer leur attractivité.

Un dernier élément dans le couloir valorise l'ensemble des moyens que déploient l'équipe de soin pour prévenir et soulager la douleur chez l'enfant.

Afin d'accompagner la place du parent partenaire de soin tout en garantissant une coexistence harmonieuse entre les parents et les professionnels, un élément graphique va être mis en place dans chaque chambre pour expliciter les règles de vie. Un document est aussi créé pour sensibiliser à l'importance de la douche pré-opératoire.



LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

*Avant :
se préparer*



Enlever le vernis à ongles
et se couper les ongles.



Se démaquiller.



Enlever bijoux, piercing,
élastiques et barrettes.



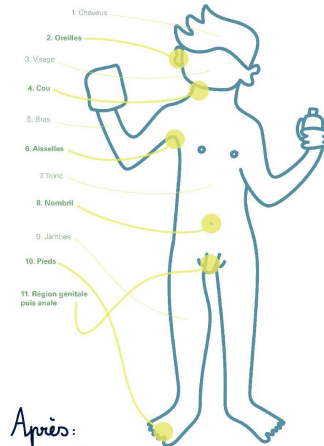
Se brosser les dents.



Enlever lunettes et lentilles.

*Pendant :
ne rien oublier*

Se lever **soigneusement** dans l'ordre indiqué en
insistant sur les zones marquées d'un point jaune.
Faire **bien mousser** avec un savon antiseptique
que l'on vous aura remis ou un savon doux neutre.



*Après :
s'habiller*

Bien se sécher avec une serviette propre
et mettre des habits propres.

Les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg

En dialogue avec ce travail graphique dans les espaces de l'unité d'hospitalisation, l'équipe de designers proposent de créer un document graphique à remettre lors de l'admission du patient ou de l'accueil de la famille si le patient est déjà au bloc opératoire suite à une urgence.

D'un format A3, en noir et blanc, il s'agit sur une face de reprendre la cartographie du parcours de soin du jeune patient et de l'autre côté, de formaliser un certain nombre d'informations pratiques dans le temps de l'hospitalisation : prendre des nouvelles, règles de vie communes, accompagner votre enfants, la douleur etc.

Qu'il s'agisse de ce document papier ou des fresques murales, tout concourt à soutenir la parole des soignants, à expliciter un parcours de soin et à améliorer la compréhension du rôle de chacun.



Contact : Mme Bay, Mme Carrier, direction générale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg,
lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr



Pour soutenir cela, des objets sont également créés : plaques de portes permettant l'inscription du nom des enfants et veilleuse dans la salle des familles.

Cette veilleuse concourt à l'attractivité de cet espace renforçant sa convivialité et en le maintenant « ouvert », c'est à dire allumée 24h/24h.

Ce projet global, soutenu financièrement par l'association Semeurs d'étoiles, procède de la volonté institutionnelle de notre établissement à d'améliorer l'accueil et la compréhension par tous de ce qu'est un parcours hospitalier parfois complexe. Il vise également à soutenir et à renforcer la parole des soignants.



Contact : Mme Bay, Mme Carrier, direction générale, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg,
lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr