



LES OUTILS: VOTRE SENTIMENT



OBJECTIF :

Connaitre le ressenti de l'enfant sur son attente et son entrée au service de pédiatrie.

COMMENT ÇA MARCHE ?

L'utilisateur doit donc choisir entre plusieurs expressions, celle qui le représente le mieux lorsqu'il est à l'hôpital.





LES OUTILS: CUBES DES RESSENTIS



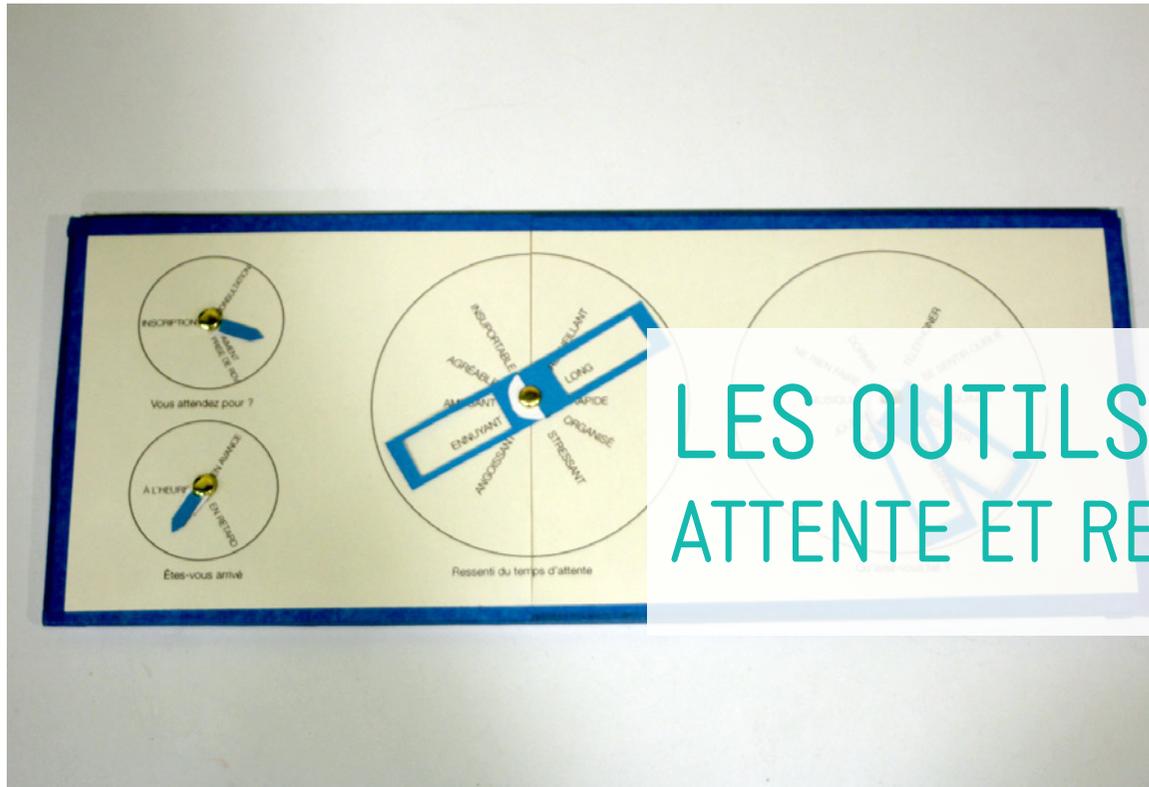
OBJECTIF :

Recueillir les impressions des patients (plutôt les enfants) sur leur ressenti durant leur attente.

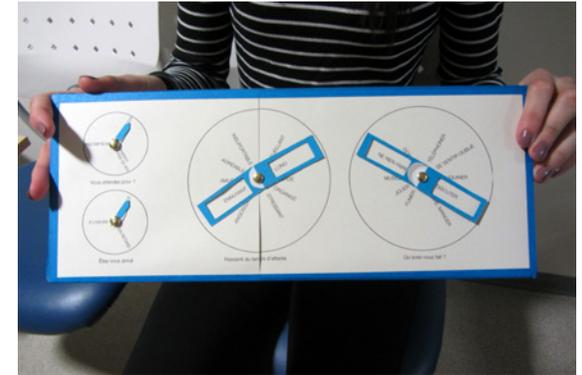


COMMENT ÇA MARCHE ?

Indiquer à l'aide des cubes (en choisissant une face), différents types de ressentis, mon humeur, la couleur que j'associe à l'hôpital, l'odeur que je sens, les bruits qui m'entourent et l'ambiance. Ensuite une photo des faces choisies est prise pour garder une trace du ressenti du patient.

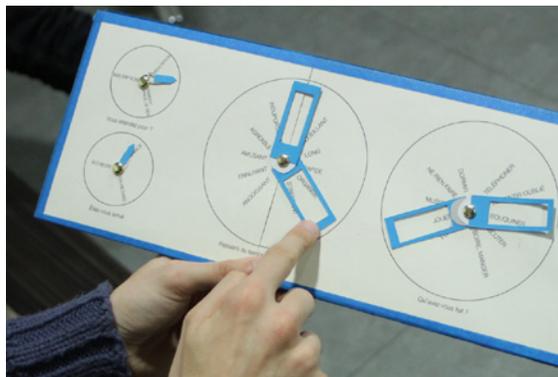


LES OUTILS: ATTENTE ET RESSENTI



OBJECTIF :

Recueillir les impressions des patients sur le temps d'attente en consultation.

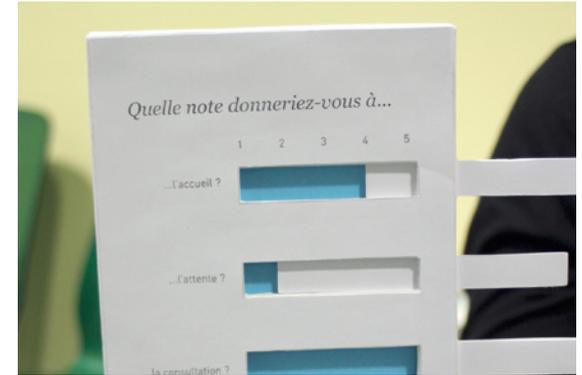


COMMENT ÇA MARCHE ?

Indiquer à l'aide de curseurs tournants, les temps d'attente ressentis, l'heure d'arrivée par rapport à la consultation, les impressions sur le temps d'attente et ce que l'utilisateur a fait pour s'occuper. Ensuite une photo de l'outil dans les mains de l'utilisateur est prise pour garder une trace.

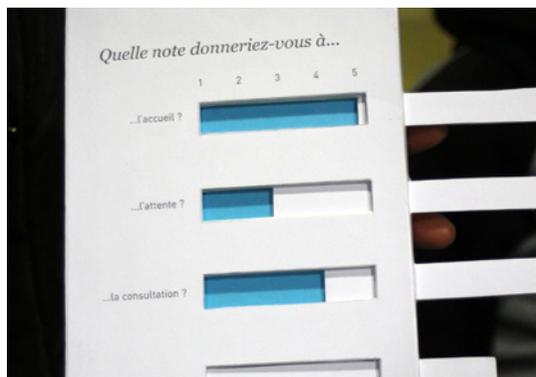


LES OUTILS: NOTEZ VOTRE PARCOURS



OBJECTIF :

Cette jauge permet de connaître quelle note sur 5 en moyenne les usagers mettent à l'accueil, à l'attente, à la consultation et à la sortie en service de consultation pédiatrique.



COMMENT ÇA MARCHE ?

L'utilisateur doit tirer chaque languette afin de montrer la note qu'il souhaite (de 1 à 5) donner à chaque catégorie. Nous prenons une photo pour chaque personne questionnée.



LES OUTILS: MON HÔPITAL IDÉAL



OBJECTIF :

Recueillir les souhaits des patients afin d'analyser ce qu'ils attendent réellement de l'hôpital.

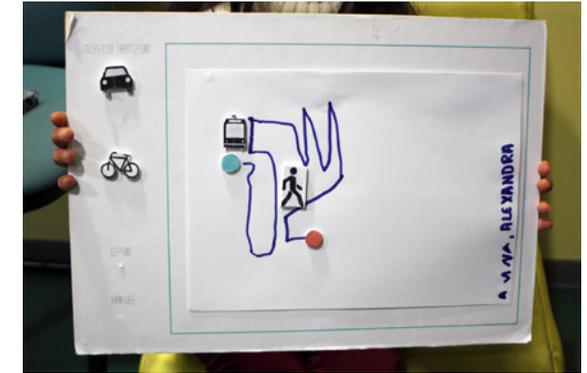
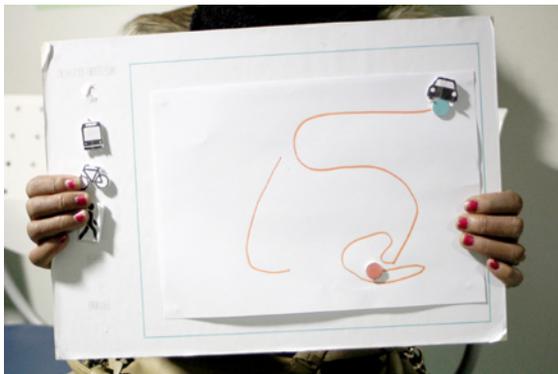


COMMENT ÇA MARCHE ?

Le patient peut déplacer le papier sur lequel sont inscrites les réponses pour en choisir une, mais il peut aussi en rajouter lui-même grâce à l'espace libre qu'il reste.



LES OUTILS: MON TRAJET JUSQU'ICI

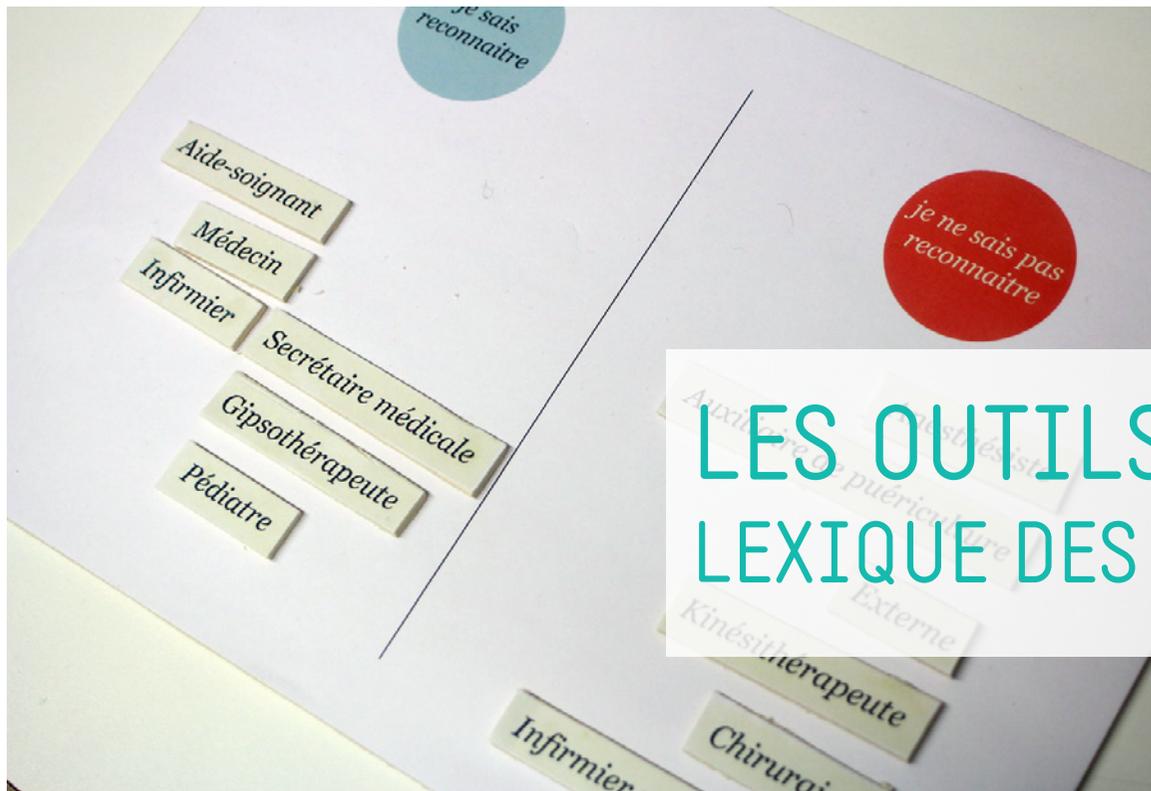


OBJECTIF :

Il s'agit de mettre en avant le parcours effectué par les usagers de leur moyen de locomotion à leur arrivée au service de consultation pédiatrique.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Grâce aux vignettes proposées, l'utilisateur peut nous indiquer par quel moyen il est venu à l'hôpital et peut par la suite dessiner son parcours. Nous pourrions ainsi nous rendre compte si l'accès au service est facilement effectué ou si au contraire, il présente des difficultés aux patients. Chaque parcours dessiné est pris en photo dans le but de les confronter.



OBJECTIF :

Le but de cet outil est de nous permettre de savoir si les utilisateurs arrivent à distinguer les membres de l'équipe soignante.



COMMENT ÇA MARCHE ?

Piocher quatre mots dans l'enveloppe et les placer sur l'une des catégories :

« je sais reconnaître »,

« je ne sais pas reconnaître ».

Chaque tableau est pris en photo afin de garder une trace de sa réponse.



LES OUTILS: LA COMMUNICATION

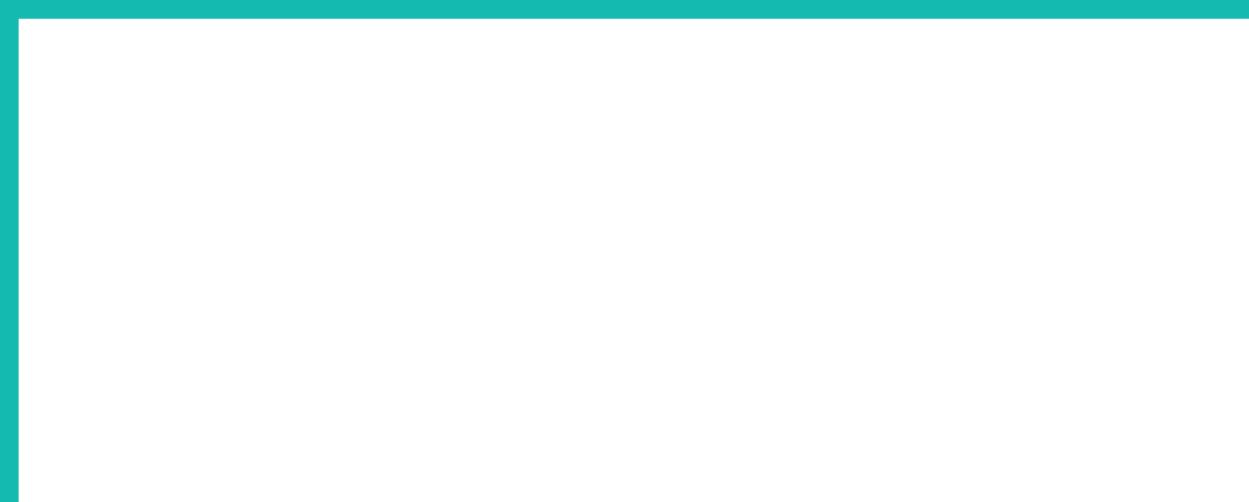


OBJECTIFS:

Il s'agissait de savoir comment les soignants communiquent entre eux ? Quels sont les moyens les plus utilisés ? Pourquoi ?

À QUOI ÇA SERT ?

Sur la roue sont disposés les moyens de communication. L'utilisateur se place au centre du plateau, il choisit ses moyens de communication de prédilection et ajoute autour de la roue les personnes avec qui il les utilise et pourquoi.



LES OUTILS: VOTRE JOURNÉE



OBJECTIFS:

Cet outil à destination des soignants nous a permis de nous demander à quoi peut ressembler la journée d'un usager du service de consultation pédiatrique.

À QUOI ÇA SERT?

L'utilisateur dispose d'un panel de cartes, qui une fois disposées dans l'ordre lui permettent de décrire sa journée.



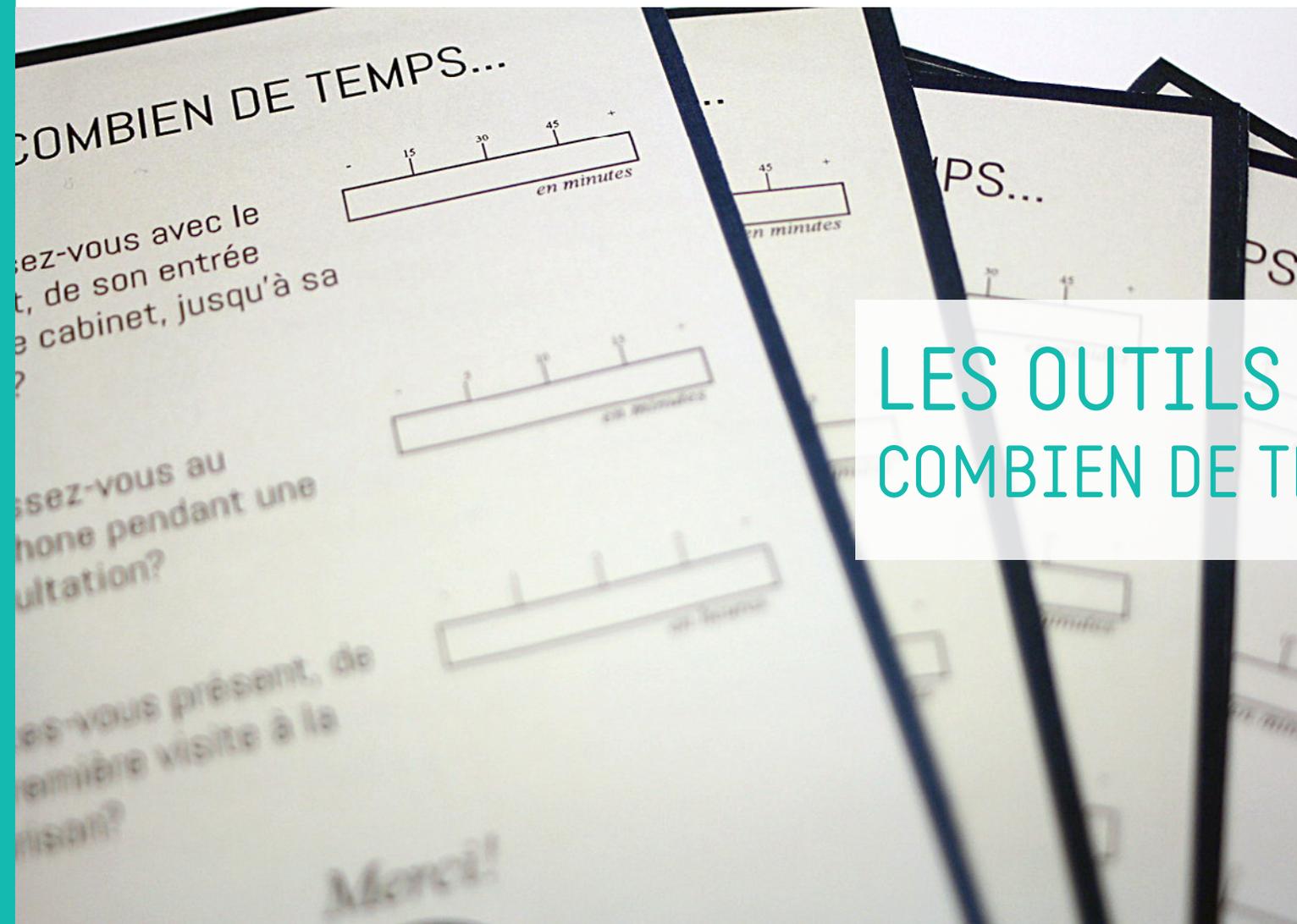
LES OUTILS: MOTS TABOUS

OBJECTIFS:

Cet outil nous a permis de demander aux acteurs du service s'ils pouvaient expliquer leur métier, sans utiliser certains mots, qui peuvent s'avérer difficiles à comprendre par les patients.

À QUOI ÇA SERT ?

Chaque personne choisit la carte qui lui correspond et tente d'expliquer son métier sans utiliser les mots sur celle-ci.



OBJECTIFS:

Le but ici était de savoir combien de temps passe, en moyenne, le médecin/chirurgien avec son patient et comment s'organise la consultation.

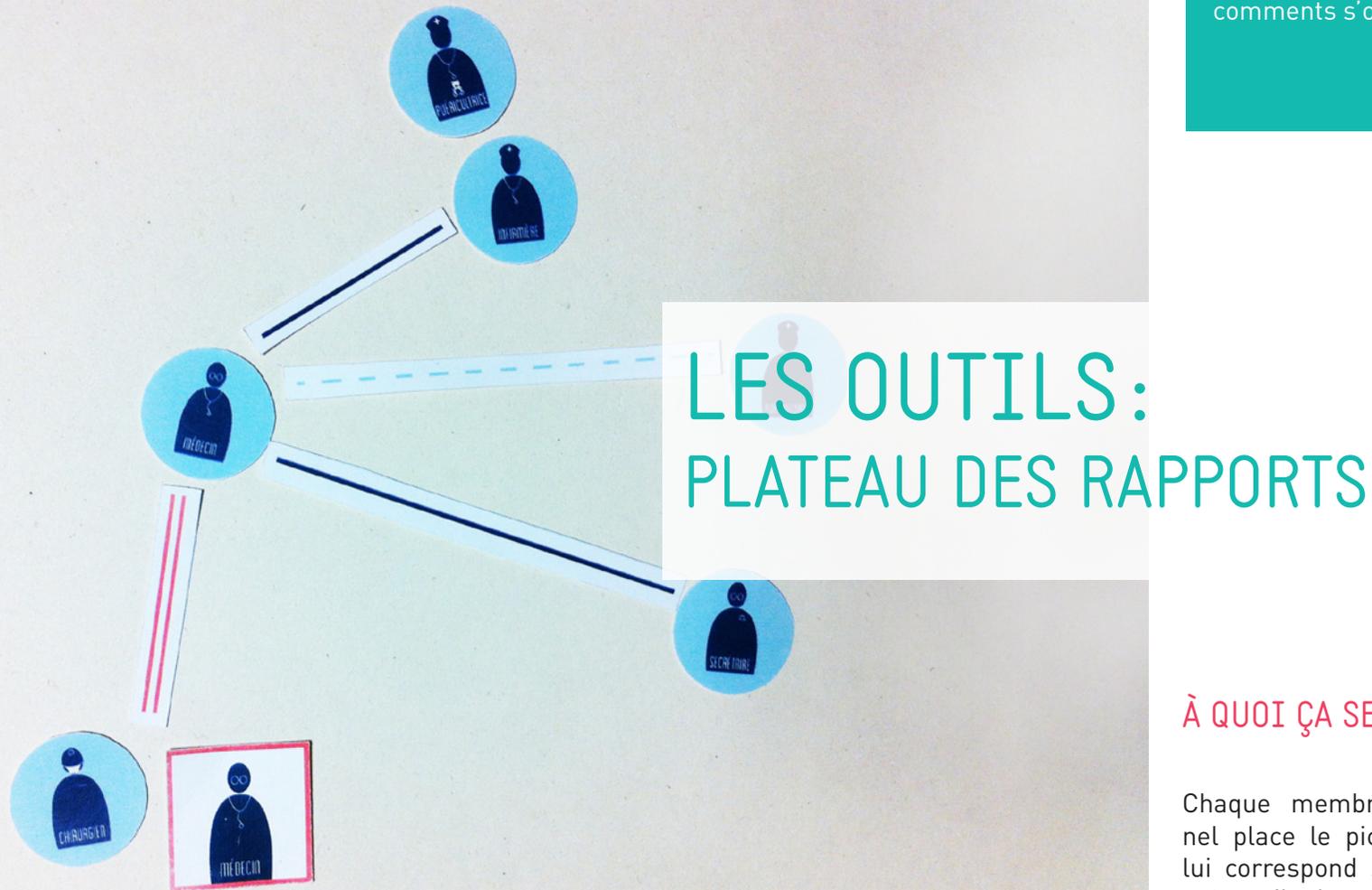
LES OUTILS: COMBIEN DE TEMPS?

À QUOI ÇA SERT?

À chaque question une jauge doit être remplie.

OBJECTIFS:

Savoir qui est en contact avec qui et
comment s'organisent ces rapports.



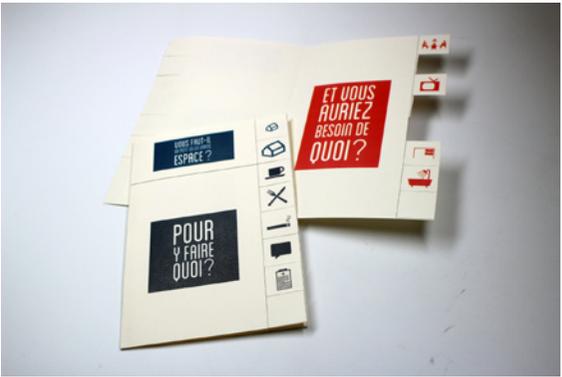
À QUOI ÇA SERT ?

Chaque membre du personnel place le pictogramme qui lui correspond sur le plateau, autour il place les personnes avec qui il est en contact. Il place ensuite l'image correspondant à leur type de rapports.



OBJECTIFS:

Ces outils devaient nous servir à tester nos hypothèses de travail. Celles-ci étant la création de lieux de pauses et la création d'un outil de suivi du patient.

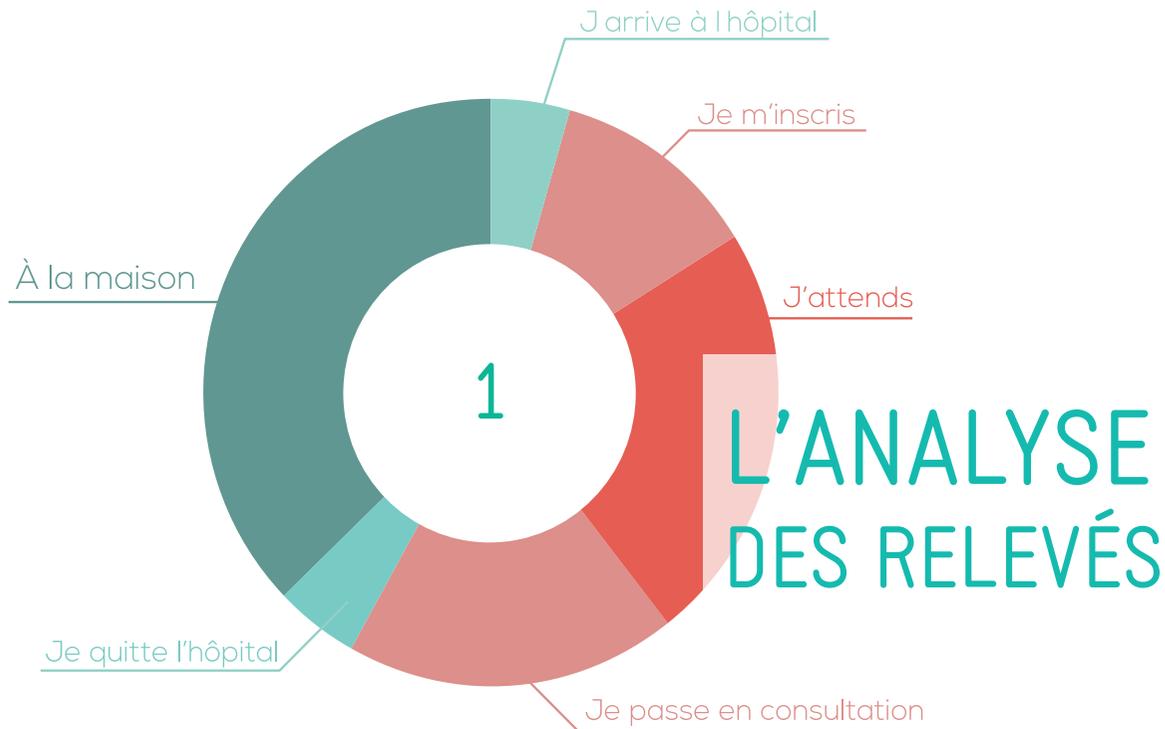


COMMENT ÇA MARCHE?

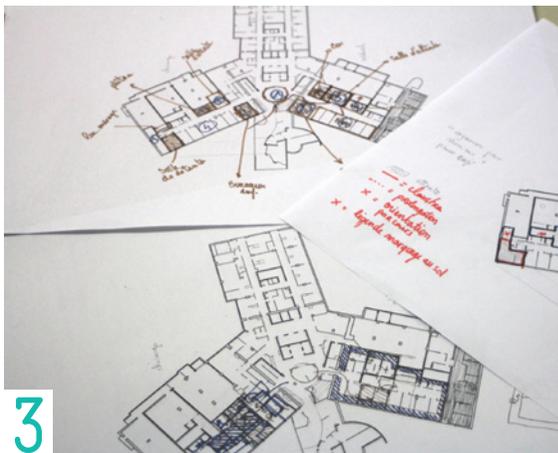
À l'issue de notre investigation, nous avons eu vent de l'existence d'un espace de pause pour le personnel. Cependant ce dernier se veut plutôt étroit, sombre et non-optimisé. À l'aide de cet outil, nous voulions sonder le personnel afin de connaître leurs besoins par

rapport au mobilier, à l'espace et aux équipements. Grâce à un système de languettes amovibles, les soignants peuvent garder celles qu'ils jugent indispensables et détacher les autres.

Il nous est apparu que lors de leur parcours dans le service, les patients passent tous par les mêmes étapes



1 Les patients suivent tous les mêmes étapes lors de leur venue au service de consultation pédiatrique. Leur parcours est parfois long et complexe.



3 Le service se divise en deux ailes: médicale et chirurgicale, et il possède également deux entrées. Malheureusement la signalétique est inexistante, ce qui a pour effet de créer une confusion chez les patients.

3

2 Dans chaque couloir se trouve des espaces d'attente installés dans le couloir des consultations. Entre les deux ailes (à côté de l'accueil) se trouve une salle d'attente dédiée, qui pose néanmoins des problèmes de visibilité pour les patients.



PARCOURS PATIENT

Dans un premier temps, les patients s'inscrivent à l'accueil, parfois après avoir déjà attendu, puis sont dirigés vers l'une des deux ailes du service (médicale, ou chirurgicale). Ils attendent pour une première phase de soin (pesée de l'enfant et mesure), puis patientent de nouveau avant de passer enfin en consultation. Après avoir vu le médecin, les patients retournent à

l'accueil, afin de régler leur consultation, ou de prendre un autre rendez-vous. Ainsi nous nous sommes intéressés aux besoins de repères dans l'espace et dans le temps, qui déstabilisent les parents et au travers d'eux, l'enfant. Beaucoup d'enfants atteints de maladies chroniques sont amenés à revenir régulièrement dans le service, c'est pourquoi il nous semblait essentiel de travailler sur le lien immatériel entre la maison et l'hôpital.