



Centre de Référence des troubles du langage et des apprentissages (CRTLA)

Commande de design global

**Immersion, diagnostic
et tests.**

- De Juillet 2016 à Mai 2017 -

Anne Régnault, Anne Laure Desflaches, Christelle Carrier, Barbara Bay
Contact : lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr



Avec la volonté d'améliorer l'accueil au sein du CRTLA, le Docteur Anne de Saint-Martin et la direction de l'hôpital de Hautepierre sollicitent la Fabrique de l'hospitalité en décembre 2015.

Celle-ci propose d'établir un diagnostic à partir d'observations *in situ*, de rencontres collectives et de rencontres individuelles. Ces dernières sont menées au premier trimestre 2016. L'enjeu pour la Fabrique de l'hospitalité est de comprendre les attentes des professionnels et des usagers du CRTLA (patients, accompagnants) à partir de leur parcours.

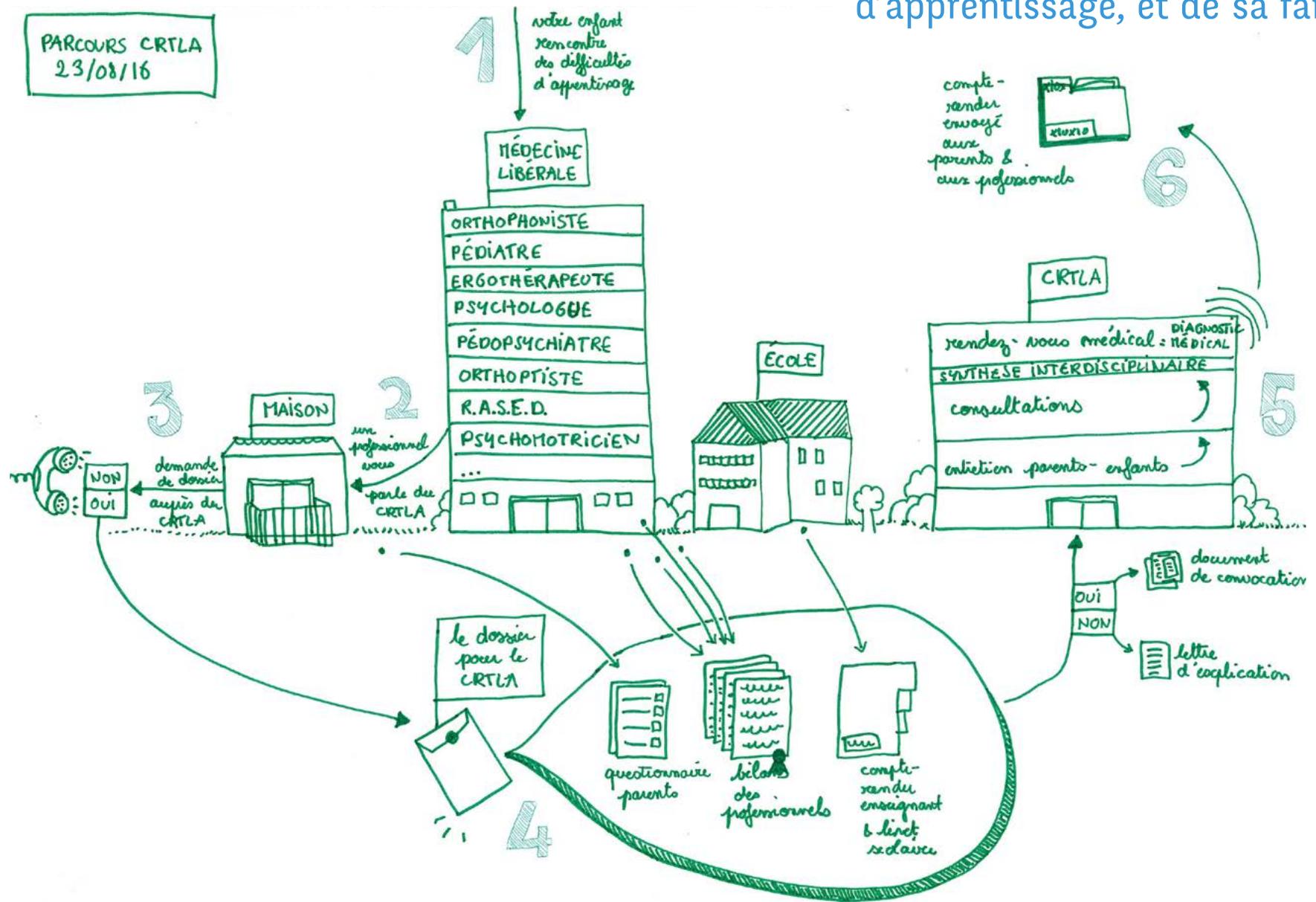


1



● **Pour analyser** finement les besoins du service, nous avons rencontré les professionnels hospitaliers et recueilli la parole des patients et des accompagnants : ● **nous mettons en forme** ensuite ces informations dans le but de faire émerger un diagnostic partagé.

Comprendre le parcours d'un enfant, confronté à des difficultés d'apprentissage, et de sa famille





Entretiens au long cours

Mme DE SAINT-MARTIN Anne - [Neuropédiatre](#)

Mme CAYEUX Céline - [Cadre de santé](#)

Mme GEHANT Florence - [Cadre de pôle](#)

Mme SIMLER Cathy - [Secrétaire](#)

Mme NOUVIER Sandra - [Secrétaire](#)

Mme PACK Véronique - [Secrétaire](#)

Entretiens individuels

Mme FUHRER-LOSSON Anne Catherine - [Orthoptiste](#) - 14/10/16

Mme THUILLIER Stéphanie - [Orthophoniste](#) - 6/10/16

Mme SCHERPEREEL Marjorie - [Psychomotricienne](#) - 26/09/2016

Mme GONTRAM Aude - [Psychologue](#) - 23/09/2016

Mme STUDTER Catherine - [Orthophoniste](#) - 06/10/2016

Mme COBZARU Adela - [Psychologue clinicienne](#) - 26/09/2016

Mme LIVERQUIN Caroline - [Neuropsychologue](#) - 27/09/2016

Mme MUSMEAUX Hélène - [Neuropsychologue](#) - 23/09/2016



Comment guider les patients vers le secrétariat ?

Parfois les patients se trompent : on peut confondre l'entrée des bureaux des secrétaires avec les bureaux de consultations.



Comment améliorer la confidentialité durant la consultation médicale ?

Bureau mal insonorisé et à côté de la photocopieuse.

Immersion dans l'unité Le couloir

Comment formaliser graphiquement la mutualisation des bureaux entre les différents professionnels ?

Les bureaux accueillent différents professionnels au fil de la journée or il existe des plaques de portes fixes, qui induisent en erreur le patient.

Comment valoriser la documentation en direction des patients ?



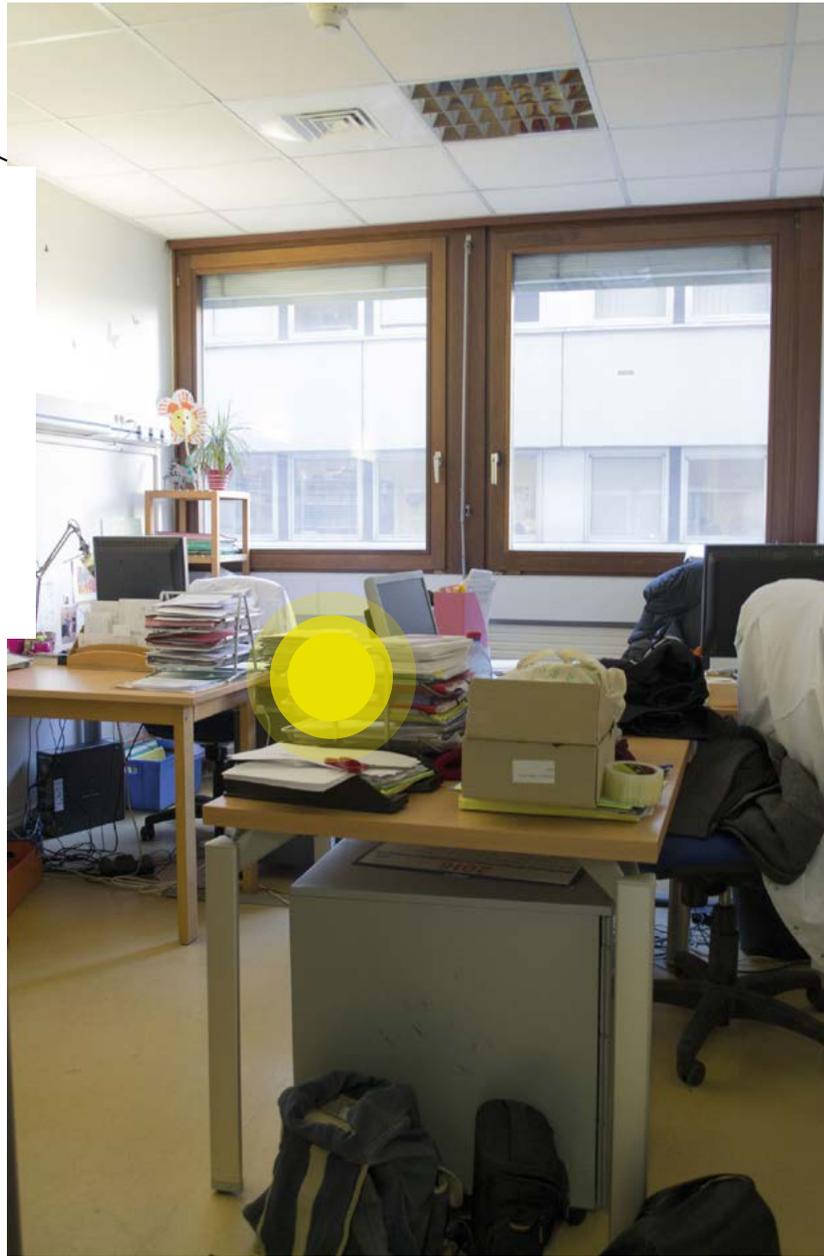
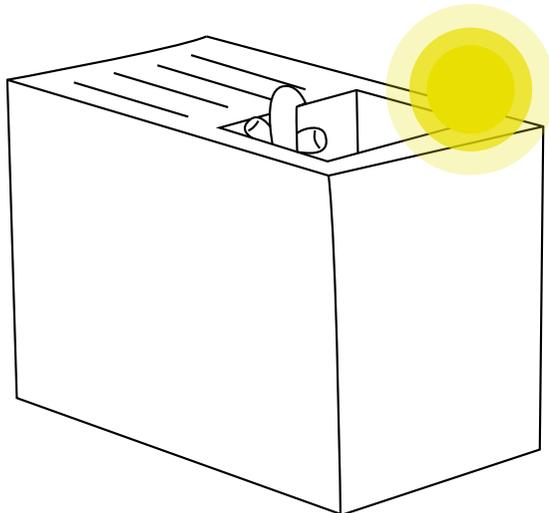


Comment améliorer la confidentialité des échanges?

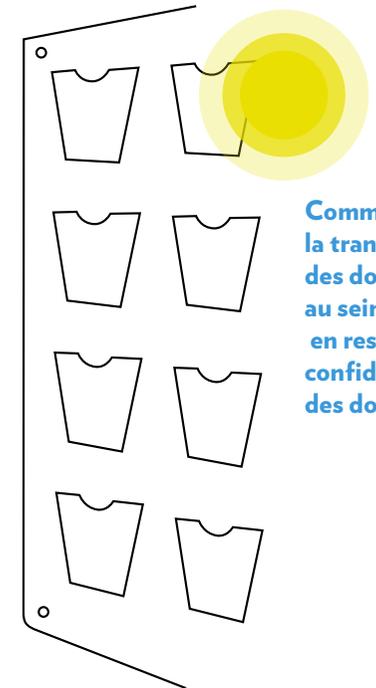
Comment améliorer la séparation entre les fonctions d'accueil et de secrétariat?

Comment pousser les murs?

Les patients sont accueillis dans le secrétariat, ils ne savent pas à qui s'adresser car trois secrétaires travaillent dans le même bureau et occupent à tour de rôle la fonction d'accueil.



Immersion dans l'unité Le secrétariat

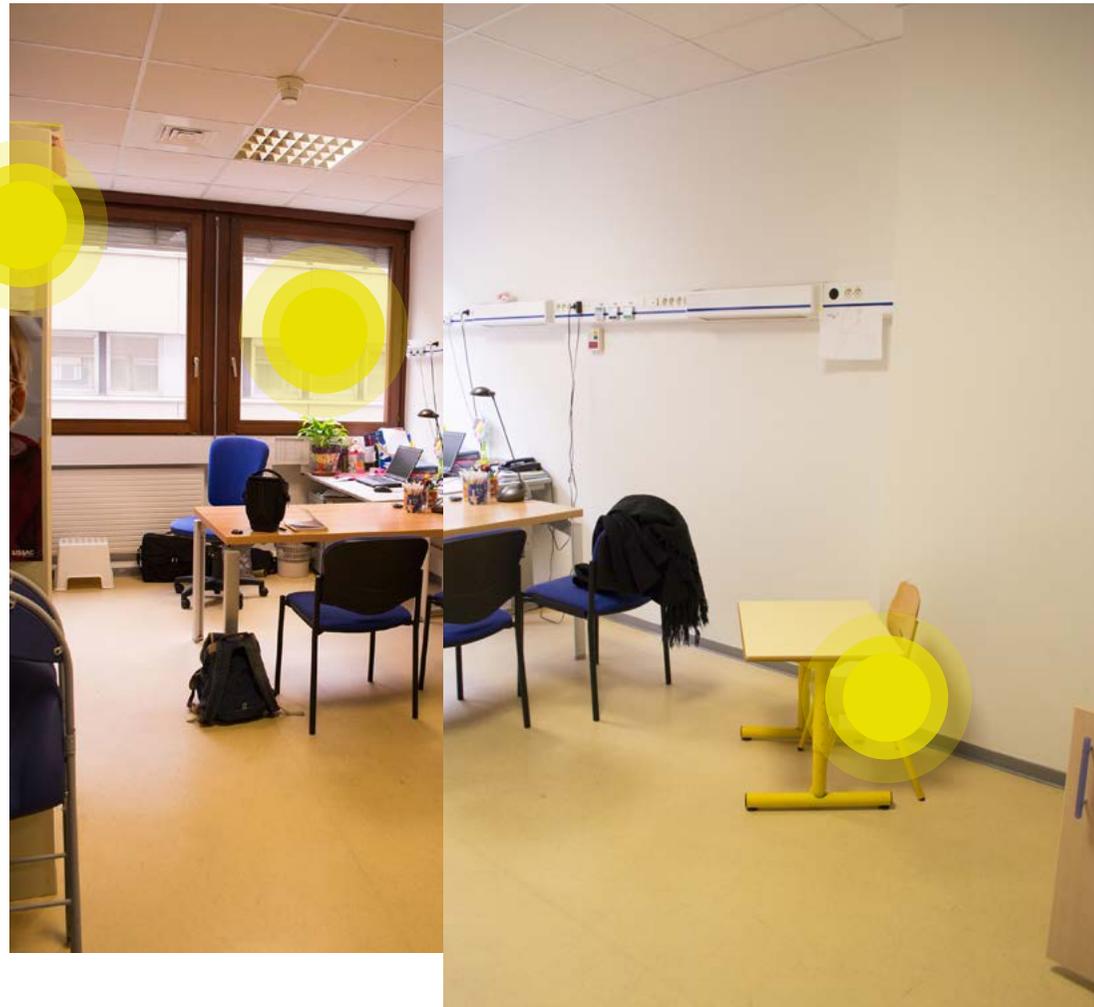


Comment améliorer la transmission des documents au sein de l'équipe, en respectant la confidentialité des dossiers?

Immersion dans l'unité

Les bureaux

Comment créer un espace où les professionnels peuvent ranger leur matériel sans avoir besoin de déranger les consultations pour les récupérer?



Comment permettre le changement de posture du professionnel entre les temps de consultation avec l'enfant et les temps d'échanges avec les parents?

Le mobilier actuel est disparate et peu adapté aux enfants.

La configuration est peu adaptée à une relation horizontale.

Comment améliorer l'accueil et l'hospitalité du bureau de consultation médicale?

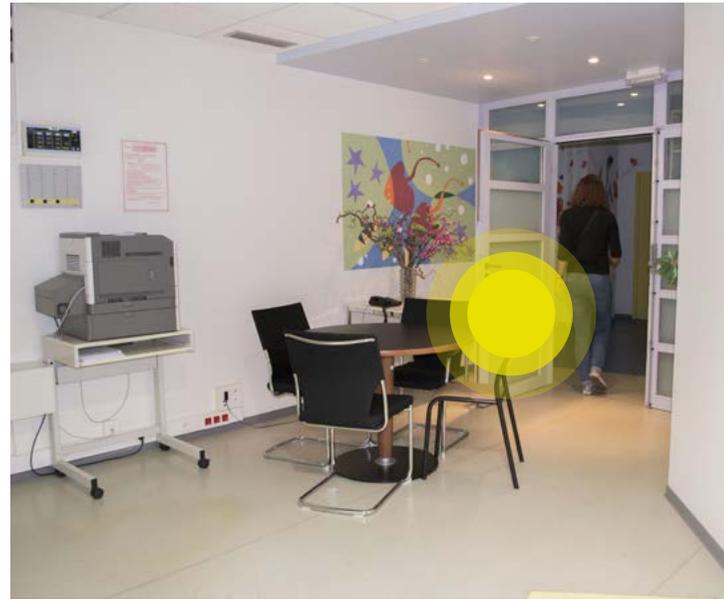
Il s'agit du seul bureau borgne du couloir, or c'est à cet endroit que ce font les annonces de diagnostic.





Immersion dans l'unité

Les salles d'attente



Comment améliorer la convivialité des salles d'attente ?

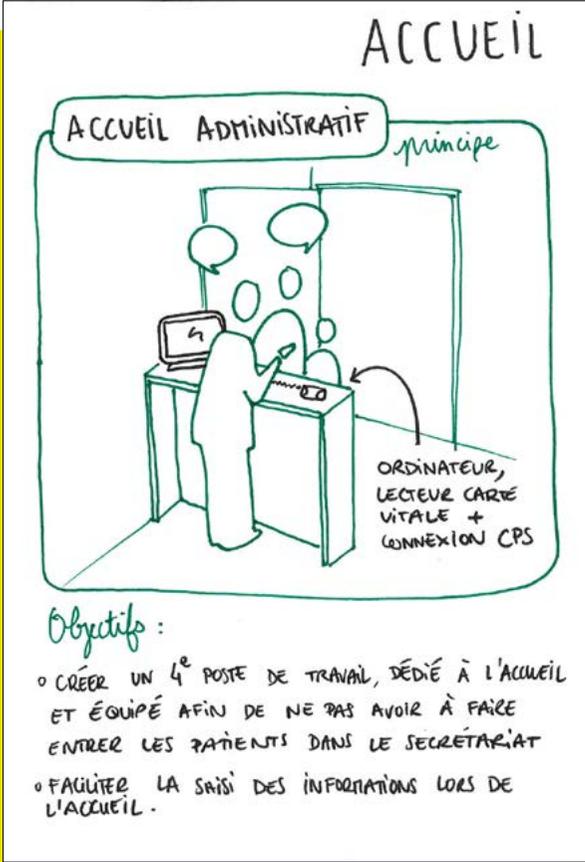
Les familles, parfois les fratries sont amenées à y rester quelques heures, entre les rendez-vous prévus avec l'enfant seul et ceux prévus avec ses parents.



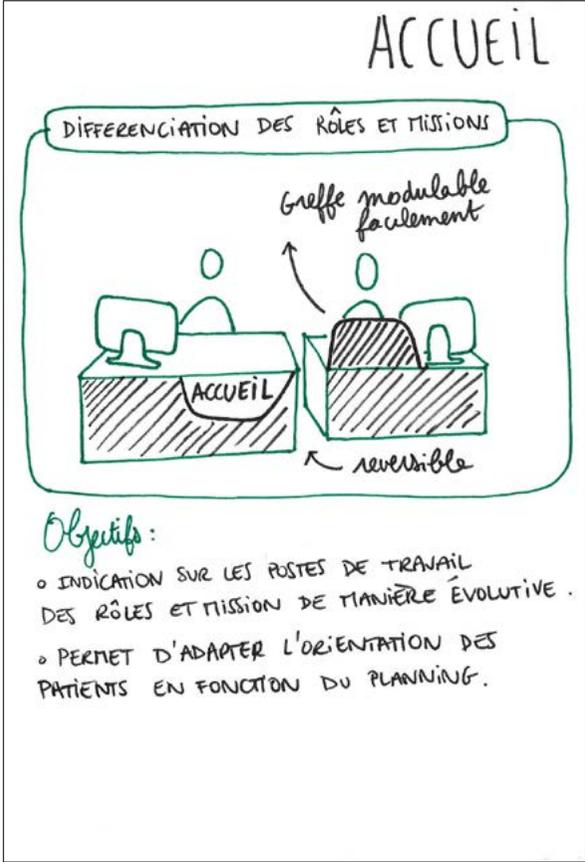
2)

Ensuite, à partir de l'ensemble de ces interrogations, ● **nous proposons** des pistes de solutions à l'équipe du CRTLA. Ce cahier d'idées permet de formaliser nos propositions. Il est un support de réactions et d'orientation du choix.

« Cette solution permettrait aux patients de ne pas se rendre dans l'espace secrétariat, ce qui est mieux pour la confidentialité et de toute façon cet espace est très étiqué. »



Proposition retenue

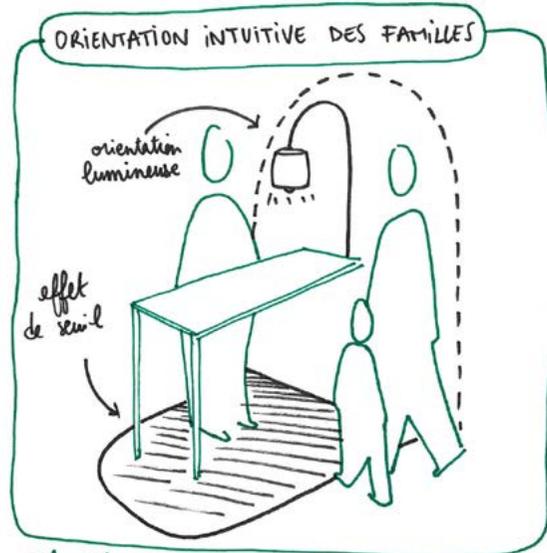


« Ce n'est pas tellement accueillant, si quelqu'un est là mais n'est pas disponible pour toi. »





ACCUEIL



Objectifs:

- ATTIRER L'ATTENTION DES FAMILLES SUR LE POINT D'ACCUEIL ET LES GUIDER INTUITIVEMENT.
- RENFORCER LA DISSOCIATION DES ESPACES D'ACCUEIL ET DE SECURARIAT.
- FAVORISER LA CONFIDENTIALITE DANS LE SECURARIAT.

Proposition retenue

ACCUEIL

VISIBILITE DE L'ACCUEIL

principe



Objectifs:

- FACILITER L'ARRIVEE DES PATIENTS
- DISSOCIER PHYSIQUEMENT LE SECURARIAT DE L'ACCUEIL.

Proposition retenue

ACCUEIL

CONFORT PHONIQUE

principe



Objectifs:

- PERMETTRE AUX SECRÉTAIRES DE NE PAS ÊTRE DÉRANGÉES PAR LES ÉCHANGES AVEC LES PATIENTS LORSQU'ELLES NE SONT PAS CHARGÉES DE L'ACCUEIL.
- AMÉLIORER LA QUALITÉ DES ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES.

Proposition retenue



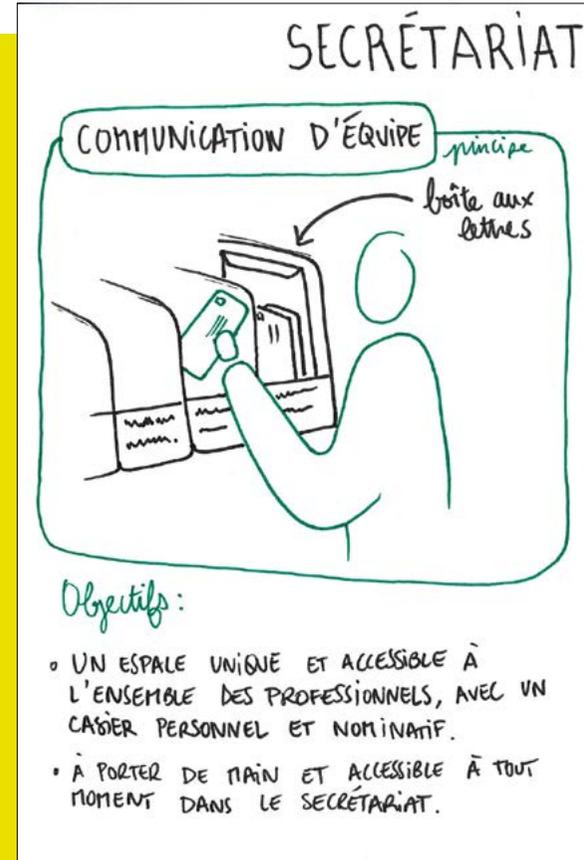


Il est important que cela reste dans le secrétariat pour que l'équipe se croise.

Les boîtes à lettres sont déjà pratiques notamment pour faire passer des documents ou des questions à des collègues. Mais tout le monde n'en n'a pas, moi par exemple, la secrétaire me donne directement les documents.



Proposition retenue



Proposition retenue

Des boîtes à lettres seront mieux que les actuelles bannettes transparentes pour la confidentialité !



C'est plus convivial de laisser la porte ouverte, et puis ce système marche très bien.

CONSULTATION

CONFORT DE TRAVAIL

un code visuel simple

Objectifs :

- PERMETTRE AUX PROFESSIONNELS DE NE PAS ÊTRE DERANGÉS, LORSQU'ILS SONT EN BILAN.
- PERMETTRE, NOTAMMENT AUX SECRÉTAIRES, DE SAVOIR LORSQU'ELLES PEUVENT ÉCHANGER AVEC LE PROFESSIONNEL.

C'est plus facile pour moi, en tant que secrétaire, de trouver quelqu'un si les noms sont indiqués sur les portes!

CONSULTATION

LOCALISATION DES PROFESSIONNELS

signalétique facilement modifiable

Objectifs :

- FACILITER L'ORIENTATION DES FAMILLES LORSQU'ELLES CHERCHENT UN PROFESSIONNEL (EXEMPLE : PARENTS EN FIN DE BILAN)
- FACILITER LA GESTION DES ESPACES DU SERVICE.

Proposition retenue

Il faut que cet élément puisse se glisser dans nos banettes!

Ce n'est pas trop contraignant d'enlever et de remettre un élément à chaque fois, surtout si cela permet d'identifier qui est dans le bureau.

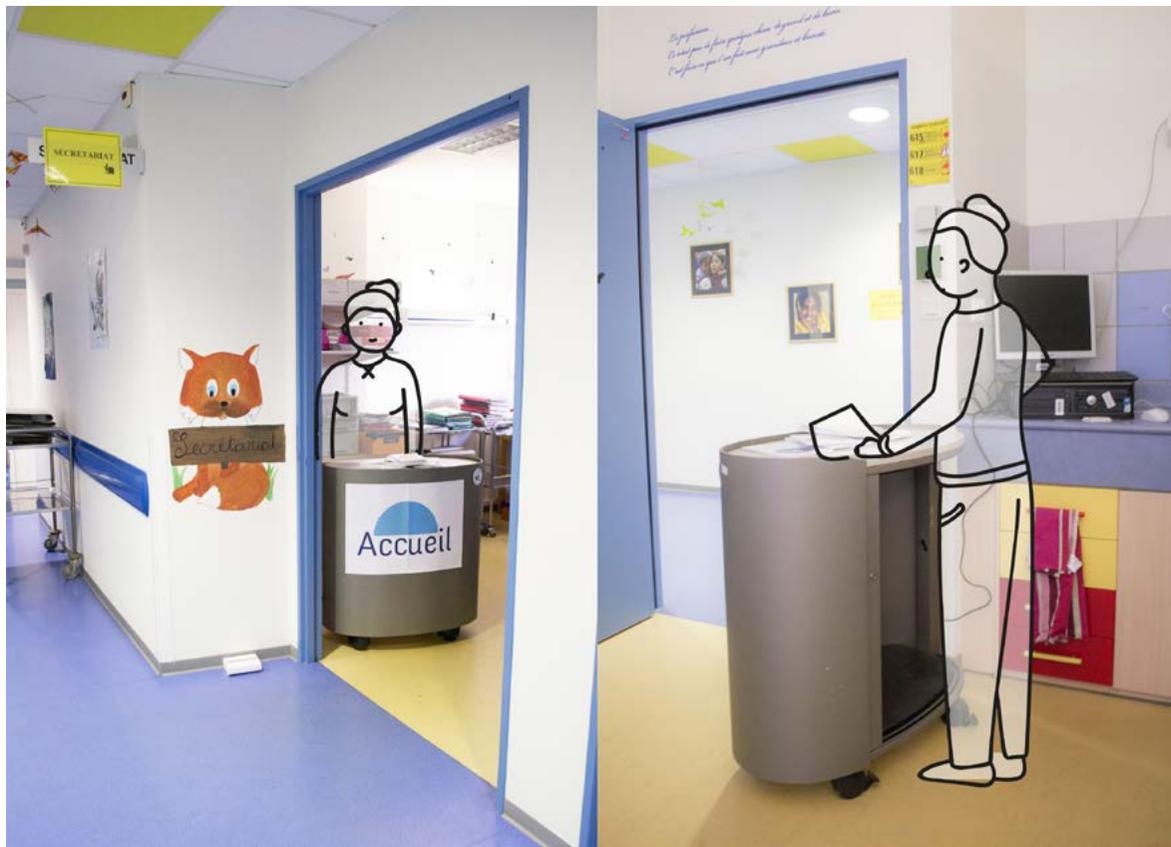




3)

À l'issue de ces échanges et aller-retours avec les professionnels, ● **nous testons** pendant un mois deux propositions : la mise en place d'un accueil avancé dans le secrétariat existant et la mise en place d'une signalétique personnalisée à chaque typologie de professionnels.

Test de l'accueil avancé



Après avoir sonné puis ouvert la porte du CRTLA, le patient arrive sur un couloir, face à un mur. En tournant la tête à gauche, il verra le poste d'accueil où il est amené à se rendre. Dans ce bureau travaille trois secrétaires qui ont une mission de secrétariat mais aussi d'accueil. La présence de ce poste debout permet de séparer les missions. Il permet aussi de gagner en visibilité et en lisibilité.

Le CRTLA est un service où différents professionnels cohabitent, ils se partagent des bureaux qui ne sont pas nominatifs. Ou plutôt, ils sont nominatifs puisque subsiste encore une signalétique correspondant à une autre organisation, où les bureaux étaient attachés à des professions. On peut donc facilement assister à une scène où un enfant, conduit par un professionnel s'étant présenté à lui comme un psychologue, pousse la porte d'un bureau où une plaque affiche le mot « orthophoniste ». De quoi perdre le fil.

Nous avons donc imaginé un système correspondant aux usages contemporains de ce service, c'est-à-dire des plaques personnelles et interchangeables. Ce système permet donc de rester en cohérence, et d'avoir des bureaux où le nom et la spécialité des professionnels sont toujours nommés.





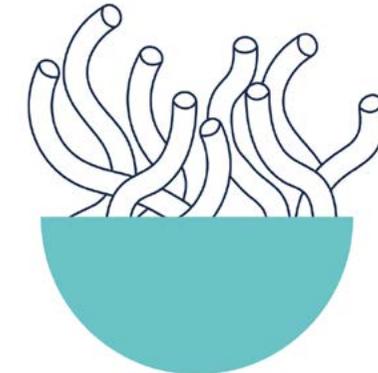
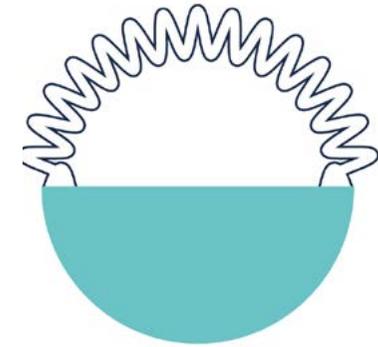
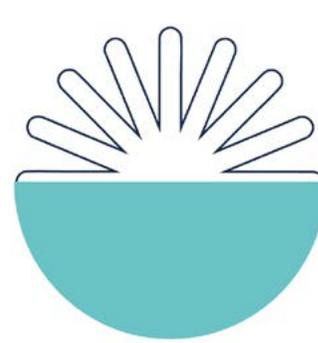
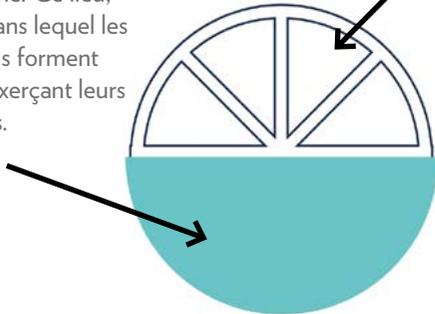
Les métiers exercés, sont d'ordre intellectuel, ils ne possèdent que peu d'outils récurrents, peu de gestes particuliers, qui permettraient de *faire signe* pour les identifier (par exemple une gouge pour un menuisier, ou une casserole pour un cuisinier).

Le système de représentation s'attache alors à représenter une façon de penser relative à l'exercice du métier.

On représente une manière de penser, une manière d'appréhender l'autre.

Cet élément est nominatif, il est singulier et s'attache à représenter le métier. Il valorise la pluralité de compétences présentes au CRLTA.

Cet élément reste toujours sur la porte, il symbolise la base commune. Ce lieu, le CRLTA, dans lequel les professionnels forment une équipe exerçant leurs compétences.

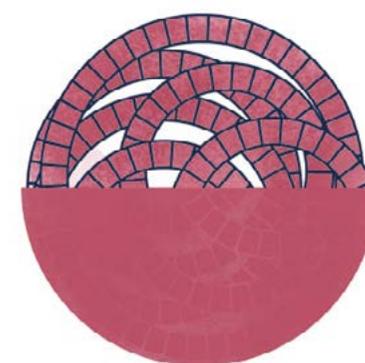




Les expertises du CRTLA touchent deux public : les enfants ou les adolescents et leur parents. Ainsi différents niveaux de lectures ont été pensés. Selon ce que l'on souhaite voir, l'image se racontera différemment : il peut être soit une porte d'entrée à l'explication des spécialités médicales, soit une porte d'entrée vers un monde connu, quotidien : les roues, la cible, le plat de nouille, le ressort, le livre, ... Chaque signe possède alors une double lecture, même une triple si l'on considère une méta-lecture, où chaque cercle est en fait une tête ouverte, que l'on viendrait étudier, explorer (mais celles des soignants, pas celle du patient).



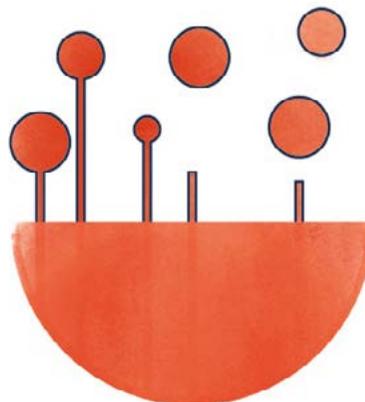
L'orthoptiste va cibler son travail avec les patients sur des exercices optiques.



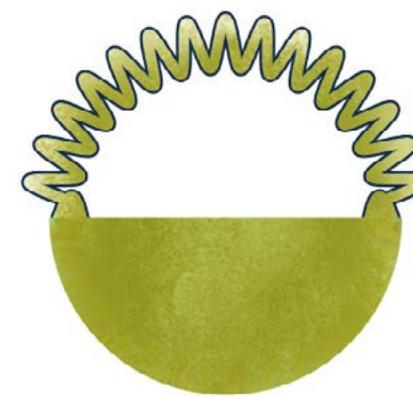
Le neuropsychologue explique les rouages qui habitent le cerveau des patients et qui lient leurs émotions à leurs comportements.



L'assistante sociale aide les familles à avancer dans la jungle administrative.

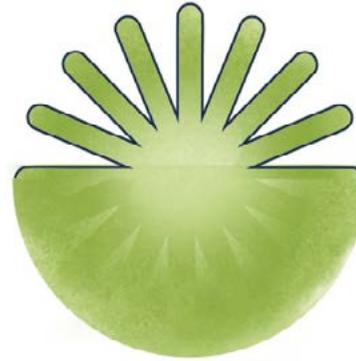


L'ergothérapeute est celui qui soutient et accompagne les enfants et les adolescents vers l'autonomie



Le psychomotricien est celui qui va faire bouger ses patients pour comprendre leur rapport à l'espace.





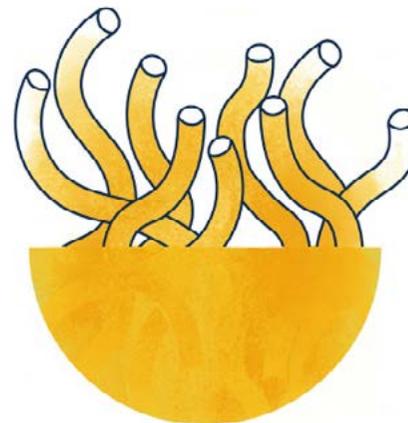
L'orthophoniste déploie un éventail d'outils pour travailler sur la lecture et l'écriture.



Le kinesithérapeute est celui qui va travailler à l'articulation et au dénouement du corps.



Le neuropédiatre est celui qui va étudier et interroger le cerveau encore mouvant et plastique des adolescents et des enfants.



Le psychologue va étudier les liens (parfois tentaculaires) entre ce qui se passe dans la tête des patients et leur environnement.

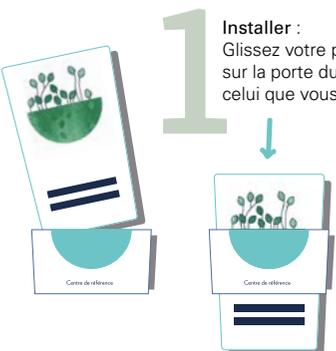


Le médecin est celui qui va piocher dans ses connaissances et s'appuyer sur les bilans de ses collègues pour construire un diagnostic individualisé.





1 Installer :
Glissez votre plaquette personnelle sur la porte du bureau, pour identifier celui que vous occupez.



2 Ranger :
Après utilisation, vous pouvez remettre cette plaquette dans votre bannette, au secrétariat.

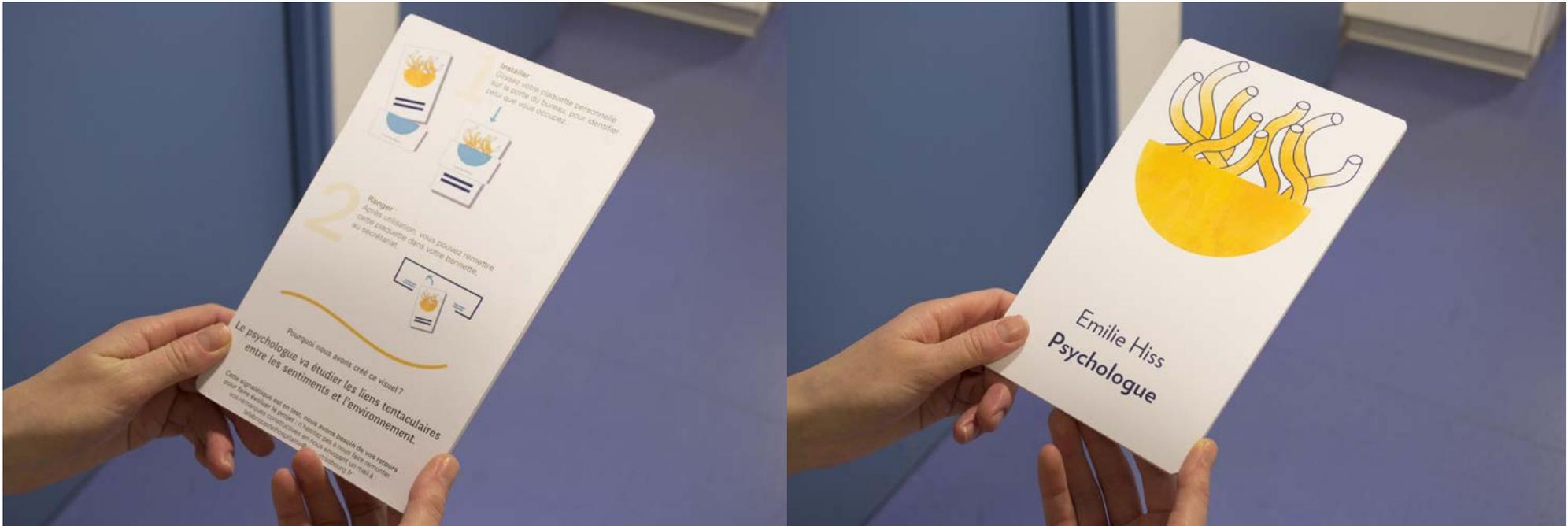


Pourquoi nous avons créé ce visuel ?
L'assistante sociale aide les familles à avancer dans la jungle administrative.

Cette signalétique est en test, nous avons besoin de vos retours pour faire évoluer le projet : n'hésitez pas à nous faire remonter vos remarques constructives en nous envoyant un mail à : lafabriquedelhospitalite@chru-strasbourg.fr



Julie Herbin
Assistante sociale











À ce jour et après la phase de test, nos préconisations sont :

De mettre en place la signalétique d'identification des bureaux avec un point de vigilance autour de la création d'une esthétique institutionnelle. Comment faire évoluer la proposition graphique pour une meilleure appropriation collective ?

De dissocier spatialement les fonctions de secrétariat et d'accueil. D'après nos constats et les retours suite au test réalisé, il faut réfléchir à un autre moyen que l'accueil avancé pour séparer les usages d'accueil et de secrétariat. Cette proposition ne fonctionne pas car les secrétaires y passent plus de temps que prévu nécessitant un poste plus confortable et plus grand.

Proposer un espace de consultation dédié aux annonces de diagnostic. Il permettrait d'accueillir l'ensemble de la famille dans une relation horizontale et de confiance favorisant l'émergence du dialogue.