

AMÉLIORER L'ACCUEIL ET L'ATTENTE AUX URGENCES PÉDIATRIQUES

PRÉSENTATION

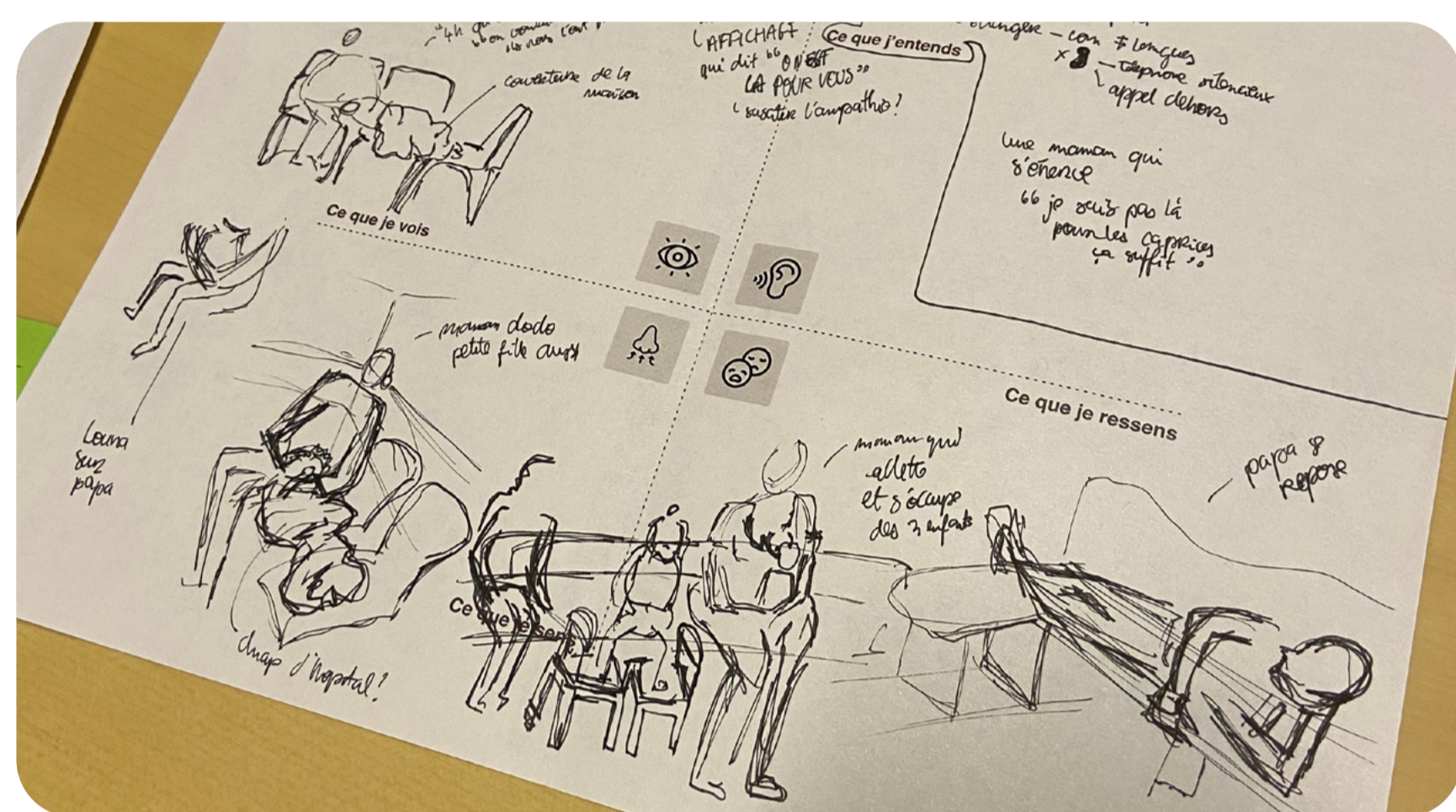
Les urgences pédiatriques entrent dans le cadre du programme de modernisation des urgences à l'horizon 2025. Dans l'intervalle, les équipes, par l'intermédiaire du chef de pôle, sollicitent un appui pour travailler sur l'amélioration des conditions d'attente dans un contexte de saturation des espaces.

La Mission IOEP (Innovation Organisationnelle Expérience Patient), sollicitée par la Direction Générale pour accompagner les équipes, propose la mobilisation d'une dotation du Fonds Guilhem qui était destinée à l'amélioration des urgences (donateur particulier).

Le travail a été conduit avec l'appui d'une designer stagiaire de la Mission IOEP et de la designer référente. Le principe retenu était de travailler avec les équipes à la définition des besoins, pour construire un cahier des charges à confier à un tiers extérieur pour le déploiement. Le chef de l'unité et les cadres de santé étaient particulièrement impliqués dans le projet.

1 EXPLORER

L'observation de terrain a mobilisé les outils classiques de l'immersion : shadowing, photo reportage, entretien, visite commentée, lien avec le parcours adulte.

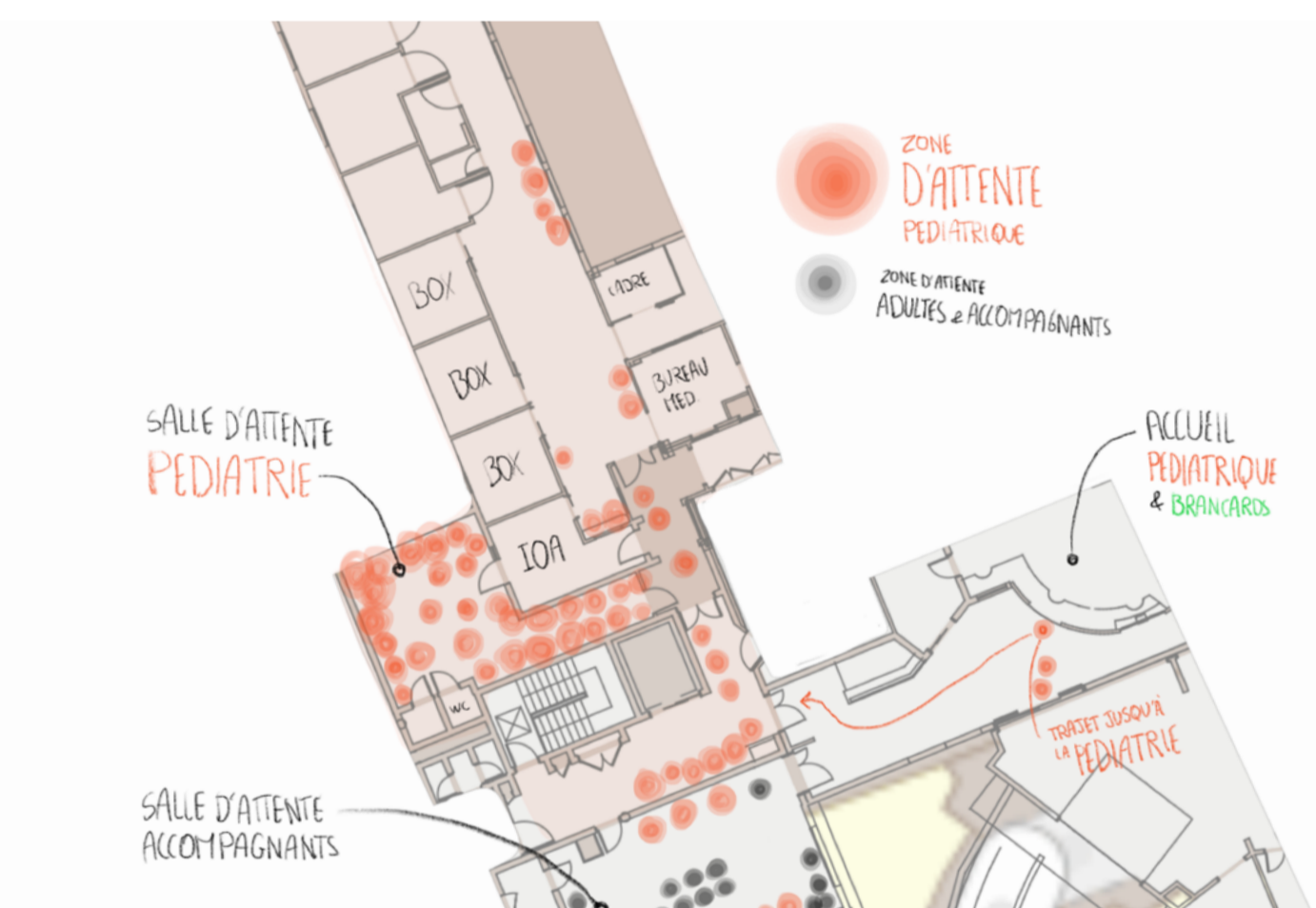
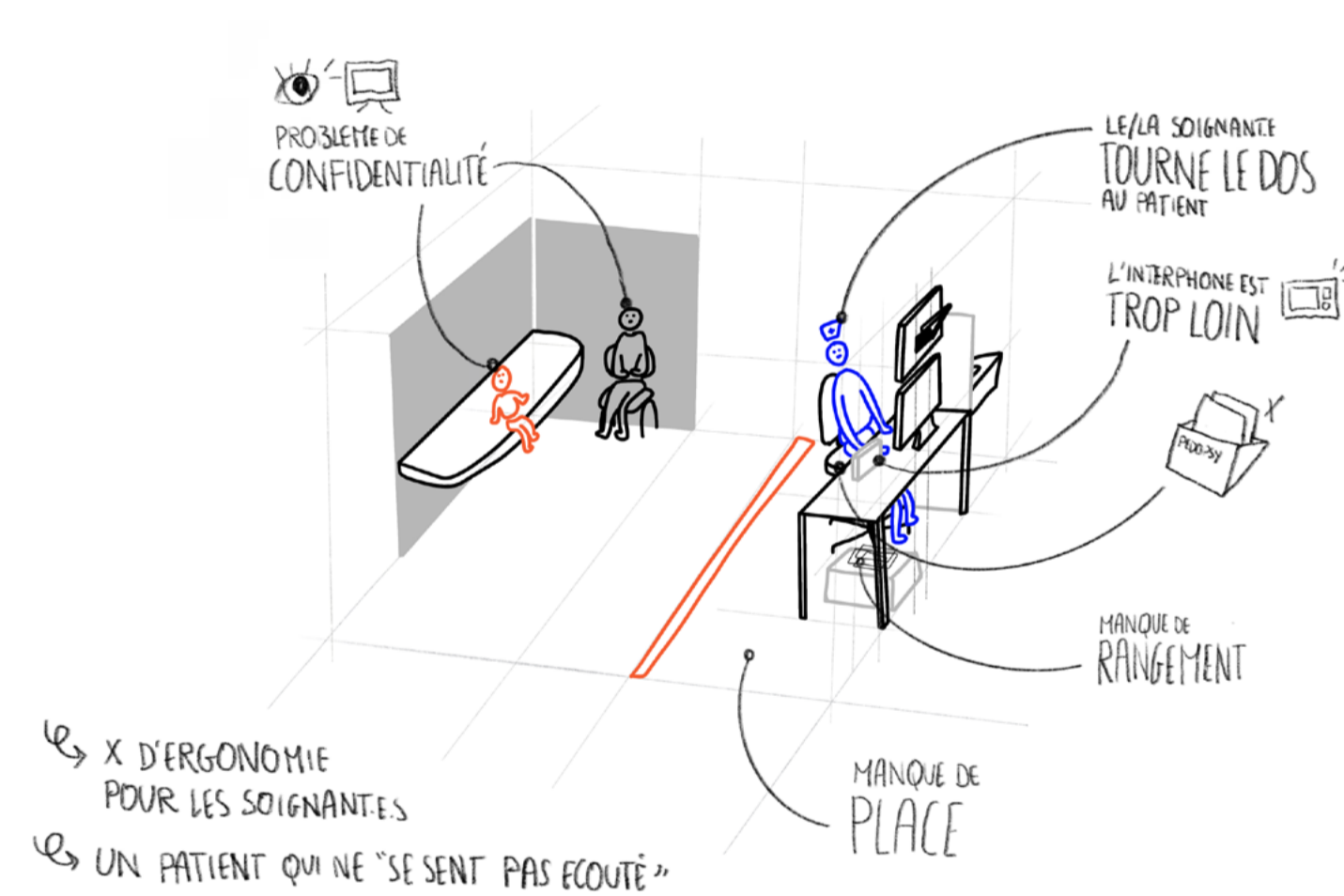


2 ANALYSER ET IMAGINER

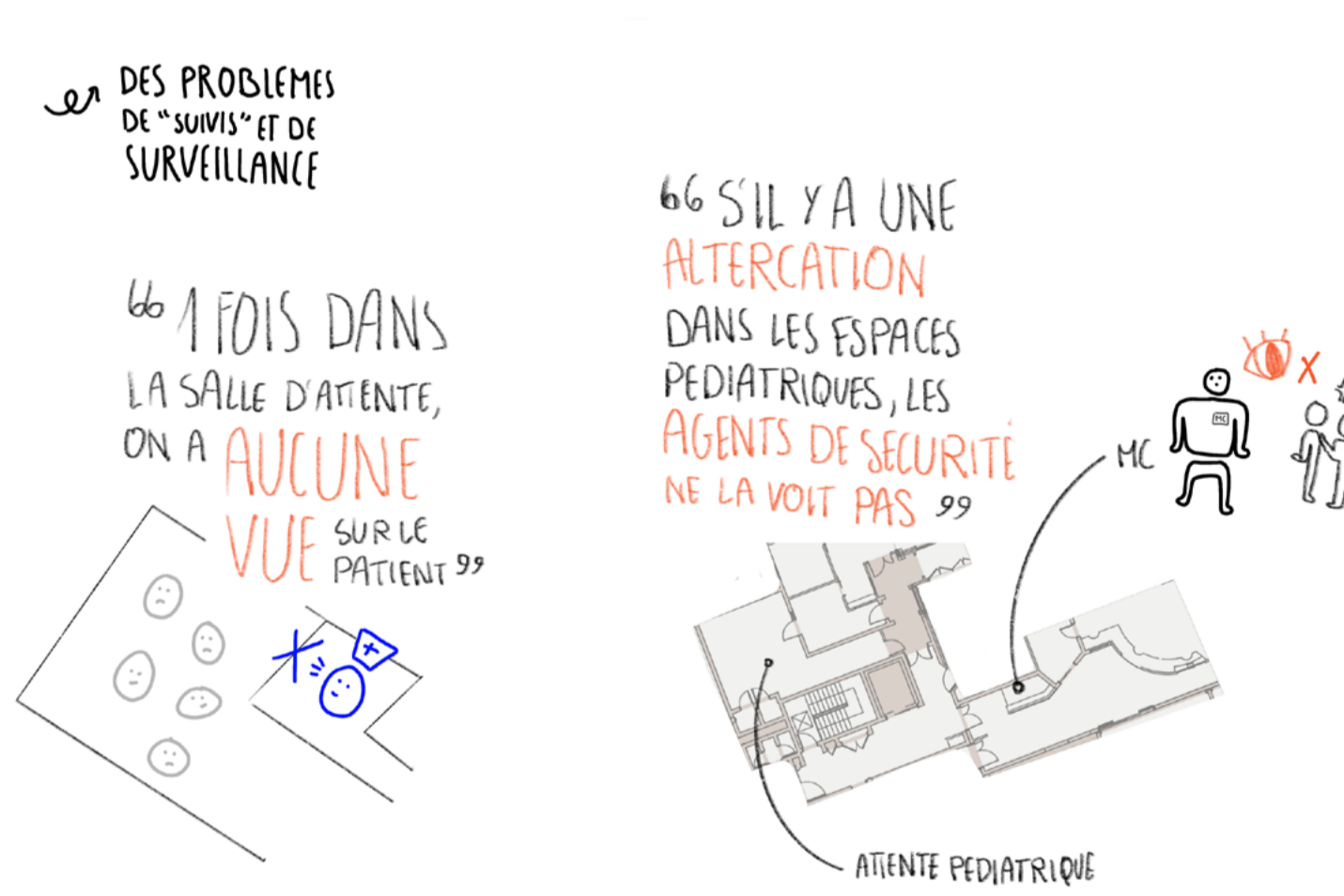
Le travail d'analyse et les premières pistes de travail ont été présentés lors d'une réunion d'équipe le 9 juin 2022 pour mettre en évidence :

- Un espace IOA non ergonomique

- Un manque d'espace pour l'attente

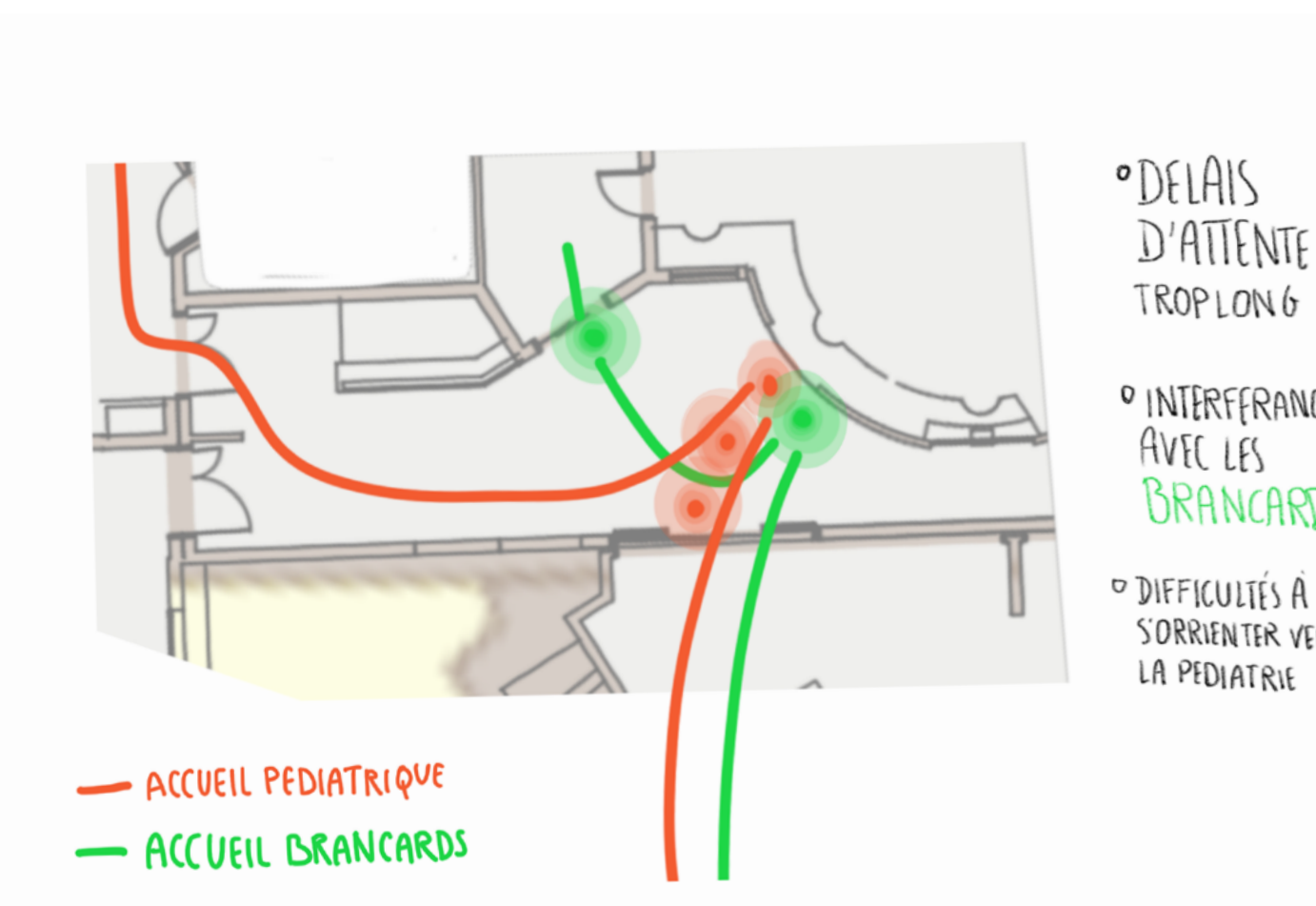
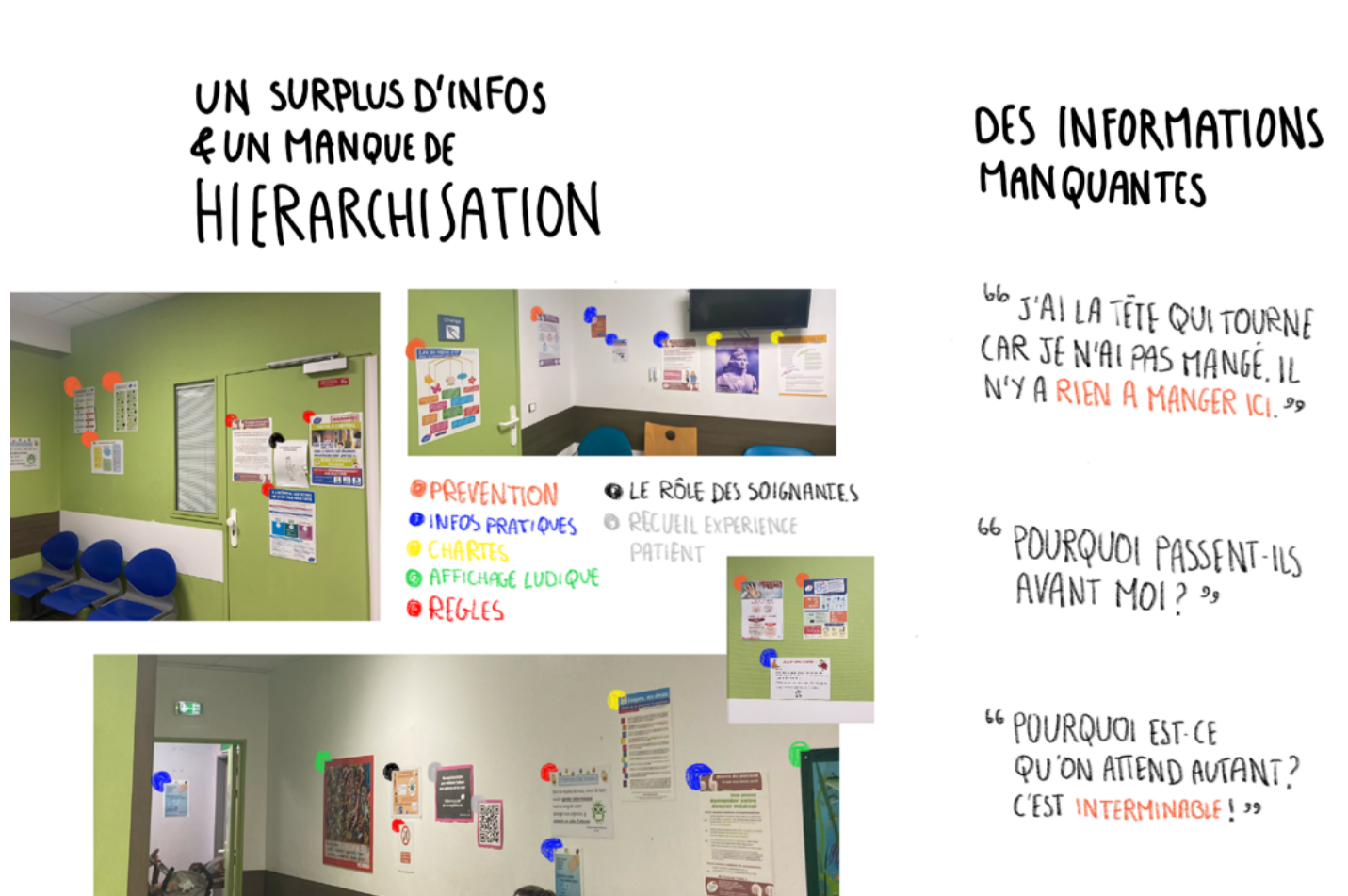


- Un espace d'attente inconfortable



- Des problèmes d'information pendant le parcours

- Des problèmes d'organisation lors de l'accueil



3 EXPÉRIMENTER

À partir de juillet, plusieurs tests ont été réalisés pour permettre l'avancement dans le projet et la recherche de solutions :

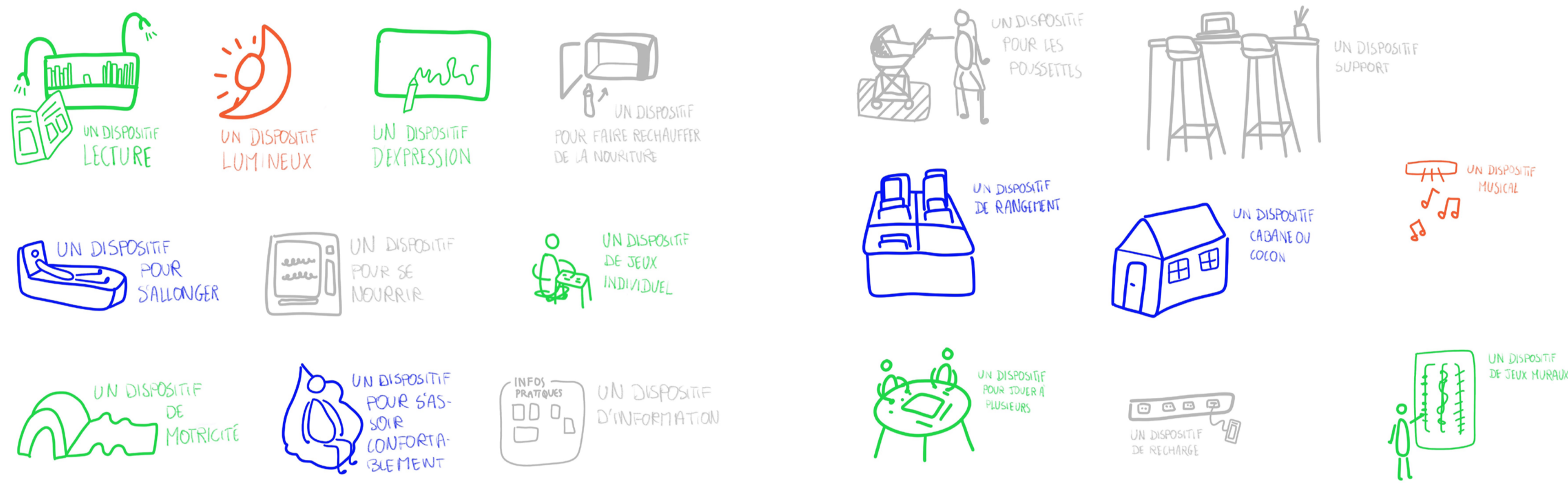
- Mise en place concluante de bipeur test



- Hiérarchisation non pérenne de l'information



Parallèlement, des ateliers spécifiques ont été menés avec les enfants et les familles pour mieux identifier le besoin d'information et de confort :



Ce travail a permis la formalisation d'un cahier des charges intégrant les différentes composantes prioritaires du projet : confort, espace (physique ou déporté), information transmis en août 2022.

4 DÉPLOIEMENT

Le prestataire retenu pour le déploiement des solutions est le studio Katra avec une réunion de lancement en équipe le 15/11 et une perspective de mise en place début 2023.

