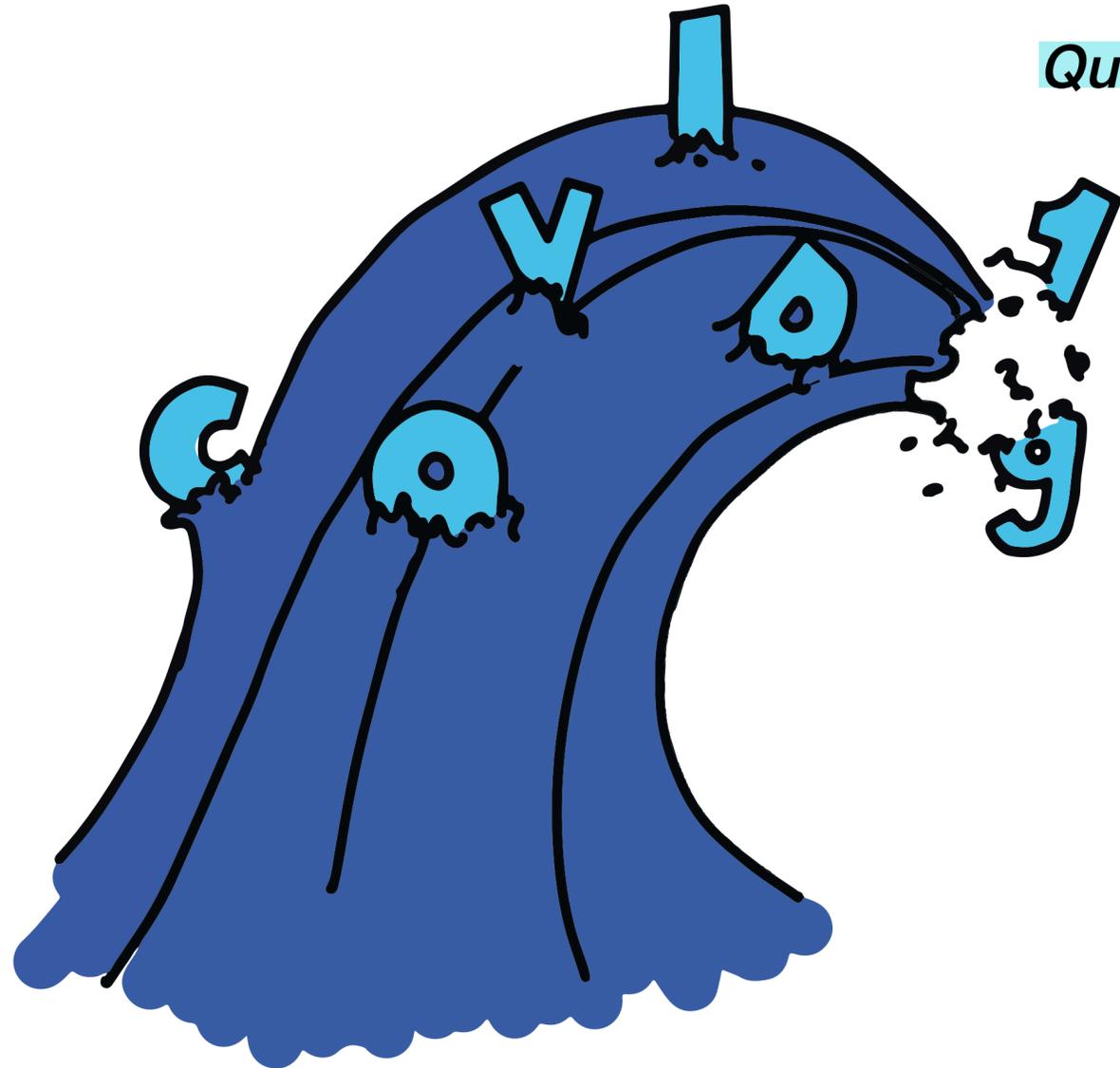


Qu'avons nous changé pour faire face à la 2ème vague du Covid-19?

Que prévoyez-vous pour anticiper la 3ème vague?

Cessons d'être **procureurs**, soyons **éclaireurs**!



●  
**Arrêtons** de nous faire **submerger**  
et mettons **vite** en oeuvre des  
**solutions expérientielles\*** ! ●

Prenons soin des soignants \_\_\_\_\_

30 solutions expérientielles (sur 9 moments de vie prioritaires) co-construites avec les soignants pour mieux gérer la crise covid et à mettre en place dans les hospitaux\*

❶ Formation et inspiration

❷ Sens et direction

❸ Cohésion de crise et conception

❹ Ressources humaines et matérielles

❺ Communication et politique

❻ Relations aux familles

❼ Respiration et émotions

❽ Continuité et liens entre les soignés

❾ Vie personnelle

# CHAIRE\* DE DESIGN D'EXPÉRIENCE SOIGNANTS

recherche — expérimentation — gouvernance

Une recherche de mécénats pour financer le programme d'expérimentation et d'étude (à venir) de la Chaire



\*Une Chaire est un trait d'union entre des hypothèses de recherche et des réalités du terrain, pour mettre en oeuvre des solutions concrètes et pérennes

# Qu'est ce que ...

## ... un 'hospital' ?

→ C'est un ehpad, hospice ou hôpital, établissement de santé étudié et touché par la pandémie

## ... une 'solution expérientielle' ?

→ C'est une solution humaniste, empathique, et créative, non principalement technologique (ex : graphique ou organisationnelle) pour répondre aux plus importantes difficultés rencontrées par les soignants

## ... la Chaire de design d'expérience soignants ?

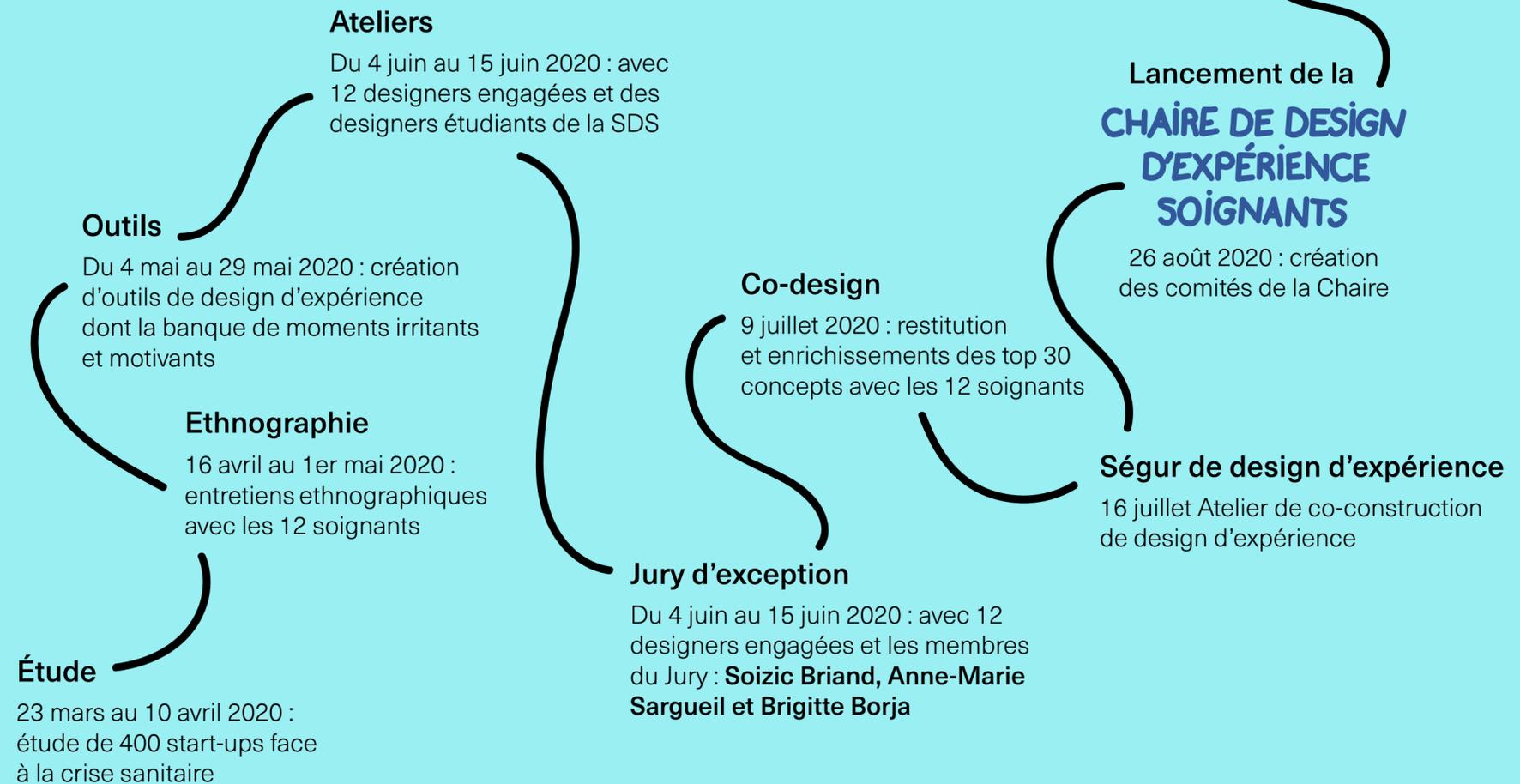
→ Première chaire dédiée au soin envers les soignants et visant l'amélioration de leur expérience de vie en lien avec les soignés et avec les autres soignants via l'expérimentation de 30 solutions expérientielles et le suivi des hypothèses de recherche

## ... Choregraphy ?

→ C'est la 1ère entreprise à mission spécialisée en innovation et transformation pour accompagner les entreprises partenaires vers leur transition. Elle a modélisé la méthode du design d'expérience avec des outils issus du management, du design et des arts vivants



## — Chronologie —



# Financer et s'engager pour les travaux de la **CHAIRE DE DESIGN D'EXPÉRIENCE SOIGNANTS**

## — Au menu —

### Vous êtes une Fondation, un mécène, un fonds ?

 **Contribuez et financez** la mise en œuvre des 30 solutions expérientielles sur nos terrains d'expérimentation (Hôpitaux, Ehpad, Hospices) prioritairement sélectionnés en lien avec vos objectifs de mécénat et vos axes d'engagements (*soin aux soignants, liens entre les soignants, entre les soignés, avec leurs familles, ...*)

 **Consultez les publications et les résultats d'expérimentation** terrain de la Chaire en avant-première, notamment le suivi des indicateurs permettant de documenter et mesurer la POV (proof of value) des innovations organisationnelles et des solutions expérientielles mises en œuvres

 **Assistez et participez au programme d'étude** de la Chaire : table-rondes, conférences, retours d'expérimentation, discutez avec nous des hypothèses et enseignements en lien avec les enjeux, besoins, défis et questionnements des "Hospitaux" pour la transformation en profondeur de notre système de soin et de sa gouvernance



## Planning d'une expérimentation

**Création et mise en oeuvre d'une solution expérientielle dans un 'hospital' partenaire = 4 semaines**

*Mobiliser* une équipe projet (3-4 personnes) par domaine d'expérimentation (Ex: RH, Réa, ...)

**Observer/étudier** le terrain (max 2h in situ ou visio) pour faciliter la conception concrète sur mesure - *2 semaines*

**Créer et tester** le concept adapté à son environnement et écosystème - *2 semaines*

*Identifier* les hypothèses et suivi d'indicateurs facilement actionnables et mobilisables pour la Chaire

# Menu des solutions expérientielles

## 01 Carnet des préventions

Pour répondre aux problèmes relationnels, de gestion humaine que rencontrent les équipes RH avec les soignants, nous avons imaginé un carnet de prévention qui permettrait de ré-humaniser la relation RH / soignants et d'avoir un aperçu global de l'état des soignants en temps réel.

## 02 Stage de crise

En situation de crise, les soignants font face à des directives très fluctuantes et beaucoup de stress, pour remédier à cette confusion généralisée nous avons pensé des ateliers annuels pour former et entraîner les administratifs hospitaliers à la gestion de crise.

## 03 Puzzle des héros

Afin de valoriser la complémentarité des soignants entre eux, qui ne se connaissent pas toujours très bien et leur permettre d'être plus efficace ensemble, nous avons envisagé des auto-évaluations et des dispositifs de combinaison des talents.

## 04 Paroles d'anciens soignants

En vue de faire des renforts efficaces en temps de crises, nous avons pensé à faire intervenir les anciens soignants via des podcasts ou en co-présence pour soutenir les soignants.

## 05 Fiches d'humanité

Les patients étant en temps de crise encore plus dépersonnalisé et éloignés de leur proches, afin de remettre l'humain au centre du soin, nous avons conceptualisé une fiche qui permettrait de recréer le lien patient-soignant en collaboration avec la famille...

## 06 Captain crisis

Pour anticiper les situations de crise et les risques pour les soignants dans ces situations, nous avons conçu un filage et simulation qui intégrerait toutes les parties prenantes de l'hôpital permettant de subvenir aux besoins d'une crise.

## 07 Reporter de crise

Les informations sur la vie de l'hôpital ont du mal à circuler entre les services et les cadres santé. En temps de crise, il faudrait donc un reporter à l'hôpital, qui favorise la transversalité et l'horizontalité de la circulation des informations, récits, qui collectés, permettrait de diffuser les bonnes pratiques, les initiatives et les innovations mises en place ainsi qu'animer une « crisis room » où les soignants pourraient venir se confier sur leurs moments irritant/motivants.

## 08 Meddesign

Créer du lien interdisciplinaire entre soignants et concepteurs/innovateurs/entreprises, pour designer et évoluer ensemble.

## 09 Designers d'hospitals

En temps de crise, les RH doivent faire face à d'énormes reportings qui ne sont pas supportés par les bases de données RH. Pour faciliter ce travail administratif et rendre les dispositifs RH plus léger nous avons créé un programme pluridisciplinaire pour pAnser les hôpitaux et les rendre plus humains.

## 10 Qui est-ce?

Les soignants en hôpital ne s'identifient pas clairement entre eux et ce phénomène est accentué par les dispositifs de protection sanitaire qui les masque. Enfin que tout le monde puisse se reconnaître nous pensons à la mise en place de différents dispositifs tels que des badges lisibles, des codes couleurs de blouse...

## 11 Téléphone bleu

Durant la crise du Covid-19, nous avons vu des chaînes de solidarité entreprises-hôpital se mettre en place et donc pour les développer et les pérenniser nous avons imaginé l'ouverture de partenariats entre hôpitaux et entreprises via un réseau téléphonique d'interconnexion entre structures de santé et DRSSSE des entreprises privées.

## 12 Fondation Croix-Coeur

Dans la même mouvance solidaire, mettre en place une fondation permettant de récolter des dons d'entreprises privées, à destination des soignants.

## 13 Les Motion Réa-cards

Afin de former efficacement et rapidement les infirmières à la réanimation en pleine pandémie, nous avons envisagé d'illustrer et animer les gestes les plus complexes à apprendre pour faire jouer les apprenantes.

## 14 Scratch des urgences

Toujours dans l'objectif de faciliter le travail administratif/RH, il faudrait mettre en place des scratchs numériques pour former les externes ou internes urgentistes et leur déléguer les tâches même en temps de pandémie, avoir une liste de toutes les missions de l'urgentiste et faire des points de 5 min pour pouvoir déléguer facilement les missions ainsi qu'avoir leur schratching mapping en direct dans le camion pour s'ajuster dans la journée.

## 15 DRSSSE et Hospital Day

Pour développer la chaîne de solidarité entreprises/hôpitaux nous avons pensé que les entreprises privées investissent un nouveau territoire de responsabilité (le SANITAIRE) pour répondre aux besoins de support et d'accompagnement du secteur de la santé. Le rôle de la Direction de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) évolue en Directeur.rice de la responsabilité sociale SANITAIRE et environnementale – Il co-organise les Hospital Day avec les organismes de santé de sa région (journées de rencontre et découverte des métiers en Hospital. *En lien avec Le Téléphone Bleu et la Fondation Croix-Cœur.*

## 16 Le chemin des victoires

Pendant la crise du Covid-19 on a vu se mettre en place spontanément une solidarité entre les soignants et une émulation au sein de l'hôpital malgré les contraintes. Pour continuer en ce sens et susciter des rituels ou projets d'équipe et de solidarité entre soignants, nous avons travaillé sur une fresque présentant tous les patients et les soignants qui sont intervenus dans son parcours de soin, en cartographiant les soignants des différents services et en mettant en place des projets communs.

# Menu des solutions expérientielles

## 17 Grande AG des Hôpitaux

Les soignants ne se sentent pas assez impliqués dans les ministères, les ARS, dans les grandes décisions, pour remédier à cela, une grande assemblée réunissant le corps administratif, le corps médical et le corps paramédical avec ministère et ARS, une fois par an afin d'échanger entre eux et pour eux.

## 18 Code pédestre

Face à la difficulté à faire respecter les distanciations sociales nous avons mis en place une signalétique de circulation compréhensible par tous (soignants et patients).

## 19 RDV à la maison

Durant cette crise sanitaire, nous avons vu l'importance du maintien des liens sociaux entre les patients et leurs proches avec des initiatives de la part des soignants, qu'il faudrait démocratiser. Nous avons conceptualisé une chambre sensorielle qui permettrait aux patients de se retrouver comme à la maison et communiquer avec leur famille.

## 20 Les au-revoirs

La crise sanitaire ayant exclu les familles des au-revoirs des centres de soins nous avons réfléchi à un lieu d'accompagnement à travers une vitre sans teint pour dire au revoir à un proche, rencontrer des familles dans la même situation, des chefs spirituels et des psychologues. Ce lieu permet d'être présent au moment de faire ses adieux à un proche, dans le lieu sécurisé (vitre intermédiaire). Des objets de substitution permettent de recréer le "toucher", la chaleur, la voix au creux de l'oreille, pour accompagner au départ physiquement. En signe de deuil et de compassion un système de bougies lumineuses.

## 21 Un an de gratitude

Pendant le premier confinement, la population a rendu hommage par différents moyens aux soignants (applaudissement, dessins...). Donc pour ritualiser et donner les moyens à la population de manifester son soutien nous avons pensé un livre d'or où faire des dessins ou des remerciements qui une fois par an sont numérisés pour être ensuite compilés et imprimés sur une blouse d'or ou un tote bag d'or.

## 22 Calendrier de l'après

La solidarité de crise mise en place avec les entreprises et l'hôpital s'est vu transformé en problématiques ou suspicions entre services amenant une défiance envers la direction. Pour aider à planifier et organiser cette solidarité localement, nous avons imaginé une plateforme qui récolte les dons et les répartit créativement et harmonieusement entre services.

## 23 Défoul'Art

En vue de favoriser des espaces de pause en connexion à soi, aux autres, à la nature / culture, nous avons pensé des lieux à disposition à tout moment de la journée pour se ressourcer.

## 24 SAS de décompression

Il est bénéfique de valoriser les moments d'évasion et ritualiser la décompression des soignants, pour cela nous pourrions mettre en place un espace de transition en sortant de l'hôpital : un SAS de décompression.

## 25 Le crieur de bonnes nouvelles

Afin de retrouver le sens de leur travail et le sentiment d'utilité, nous nous devons d'identifier matérialiser et valoriser les impacts et victoires à notre échelle (hôpital, service). Et pour cela mettre en place dispositif d'information qui permet de communiquer autrement en temps de pandémie : recevoir et émettre uniquement de bonnes nouvelles. Le crieur est installé dans les espaces de pause ou chacun peut découvrir : le nombre de vies sauvées, les messages de soutien des collègues et des patients, ...

## 26 Péripl'

Pendant cette crise nous avons vu des patients transférés à des milliers de kilomètres sans préparation, pour parer les patients à ce départ, nous avons initié l'idée de mettre en place tout un dispositif permettant de mapper les patients et informer les familles sur ce transfert et les aider à s'organiser pour les accompagner (faire la valise du patient pour son réveil ...)

## 27 La salle des câlins

La distanciation sociale et l'obligation du port du masque ont rendu le contact humain compliqué lorsqu'il s'agit de soutenir et exprimer ses sentiments envers ses proches. Pour résoudre ce problème de contact, nous pourrions mettre en place des «salles de câlins» pensées pour respecter les gestes barrières, avec des grandes baches, à travers desquelles les personnes peuvent se toucher.

## 28 Les covidialités

Pour accompagner les résidents dans le changement de mode de vie temporaire qui peut être déstabilisant notamment en EHPAD, nous proposons de créer du lien par le jeu et favoriser le réseau d'entraide entre les résidents.

## 29 Club Med'

Pour éviter l'isolement total des soignants en rentrant le soir par temps de crise, nous avons réfléchi sur la mise en place d'espaces de vie collective pour les soignants en temps de crise, avec chambres, espace détente, restauration, jeux...

## 30 Retour à la maison

De manière à endiguer la possible contagion des proches des soignants lorsqu'ils rentrent chez eux, il faut les accompagner, préparer, organiser ce retour au domicile pour limiter les risques de contagion du virus et donc penser un kit avec tous les outils désinfecter, protéger, faciliter la réintégration du domicile.





— Contact —

[geraldine@choreography.co](mailto:geraldine@choreography.co)  
[jessica@choreography.co](mailto:jessica@choreography.co)

+33 1 42 57 50 09

Story Room : 67 rue Lamarck 75018 Paris