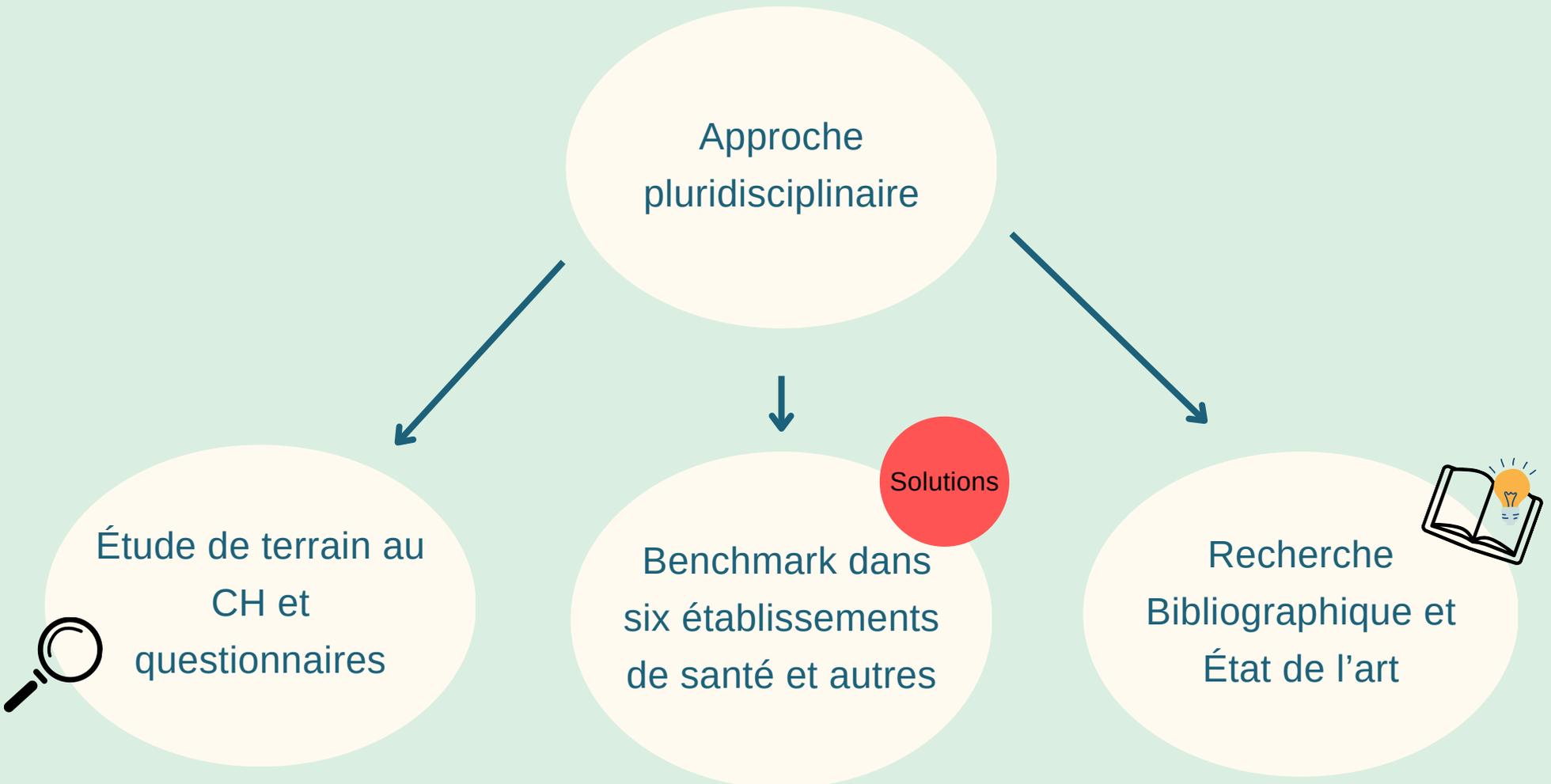




L'orientation et la signalétique au CH de Mâcon

Restitution finale 03 avril 2024

Comment faciliter et améliorer le parcours des patients et leurs accompagnants ?



LES CONSTATS

- UN MANQUE D'UNICITÉ DE LA SIGNALÉTIQUE
- DES FLUX MÉLANGÉS
- DES INFORMATIONS ABSENTES OU SURABONDANTES
- UNE FORMATION DU PERSONNEL PERFECTIBLE



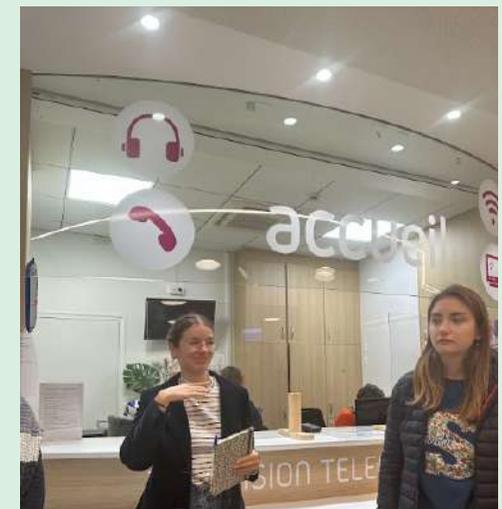
Le panneau d'accueil



Les totems extérieurs



L'accumulation de signalétique



L'accueil

Point d'étape intermédiaire du 18 janvier 2024

→ Validation pour explorer
une solution mixte

Le choix des **petits**
changements

Le **changement de**
paradigme

→ prochaine étape : travailler ces pistes via
l'intelligence collective

SÉANCE DE CRÉATIVITÉ DU 23 JANVIER 2024

→ Mobiliser la réflexion des personnels de l'hôpital autour de 3 ateliers

3 ateliers :

- L'orientation avant l'arrivée au centre
- L'orientation extérieure
- L'orientation intérieure



SOLLICITER UNE APPROCHE DE L'EXPÉRIENCE USAGER PAR LE DESIGN: COLLABORATION AVEC L'ÉCOLE DE DESIGN STRATE



Leurs compétences :

- Compétences en design d'espace (signalisation et designs muraux)
- Créativité et imagination
- Maîtrise des outils graphiques
- Compréhension de l'impact social du design

PAS À PAS

SciencesPo X Strate

Pour



LE LIVRABLE DES SOLUTIONS

3 AVRIL 2024

PAS À PAS : AMÉLIORER L'ORIENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE MÂCON

LE LIVRABLE DES SOLUTIONS



DESPLANQUES Marie, CRICORYAN Marina, GUEGUEN Anouk, MERIN Hugo,
MORENO Flora, MORIN Solène, VIDAL Ariane, VUILLIER Léonie



strate



SCIENTES
PO LYON

4 principes directeurs pour la mise en place de solutions

Séparation des flux

Charte graphique unique

Associer les personnels

Clarté de l'information

LES SOLUTIONS INDISPENSABLES

PILOTAGE MANAGÉRIAL, FORMATION DES AGENTS ET COMMUNICATION

DES SOLUTIONS INCLUSIVES POUR TOUS LES PUBLICS

SUPPRESSION DE LA SIGNALÉTIQUE SUPERFLUE

CENTRE HOSPITALIER DE MÂCON



PACK BRONZE

Le pack des essentiels à
coût modéré



PACK ARGENT

Le pack innovant et
ambitieux



PACK OR

Le pack final pour
l'unicité et la cohérence

Les indispensables

- Des solutions inclusives pour les personnes en situation de handicap
- Épuration de la signalétique actuelle
- Pilotage managérial et formation des agents

* Les Packs sont évolutifs et additionnels

PACK BRONZE

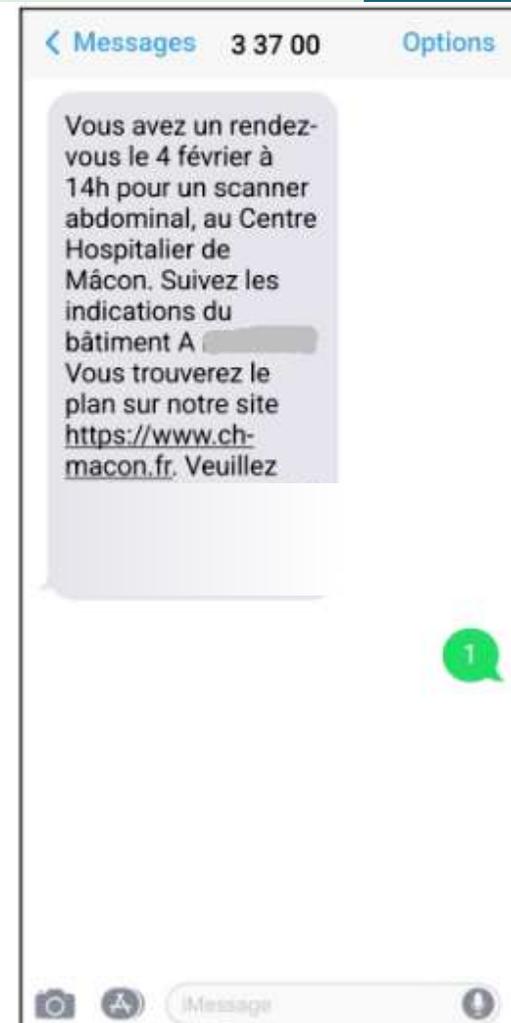
Le pack des essentiels à coût modéré



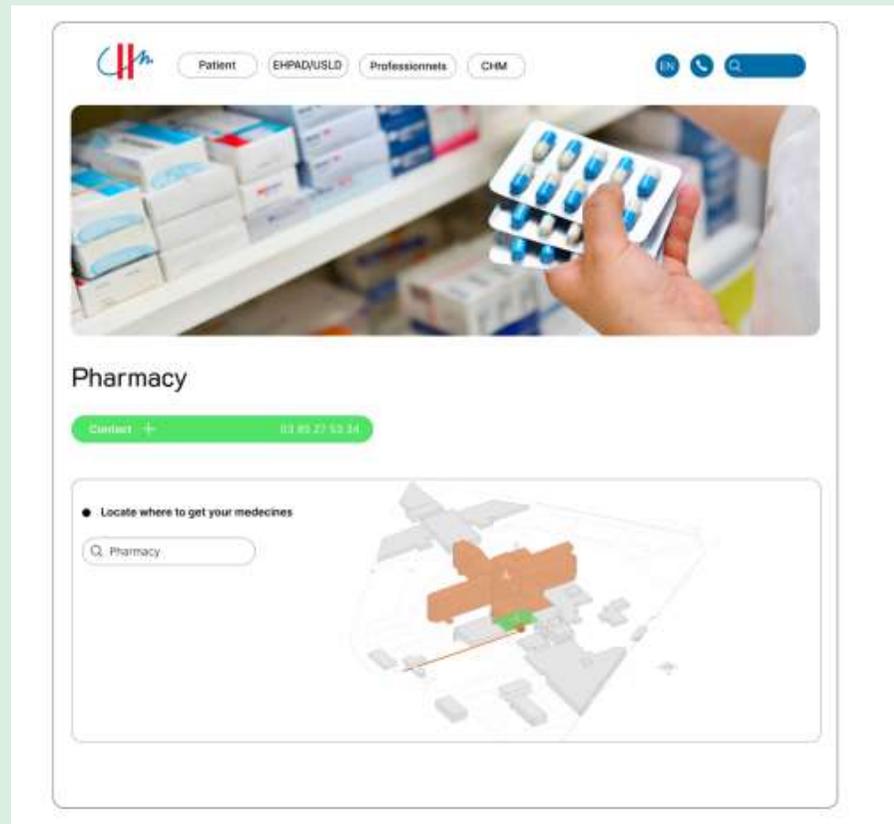


EN AMONT

Convocation et SMS: la lettre du bâtiment



Site Internet: inclure plan masse avec nouveau lettrage et parcours patient





EXTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

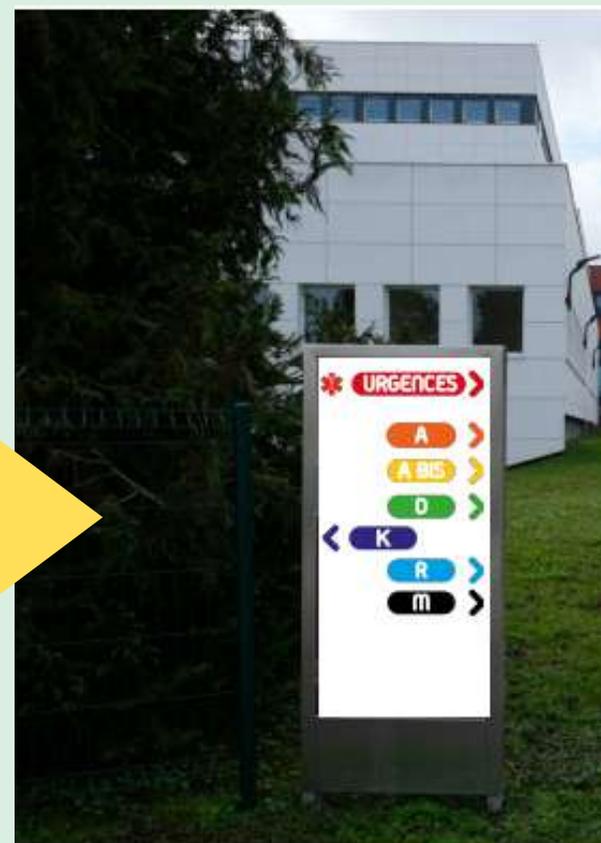
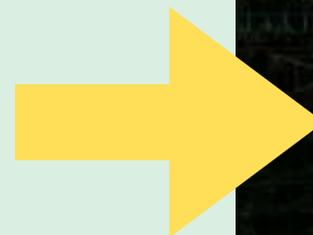
Lettrage des Bâtiments principaux: A, A bis, D et K



Modification des totems extérieurs

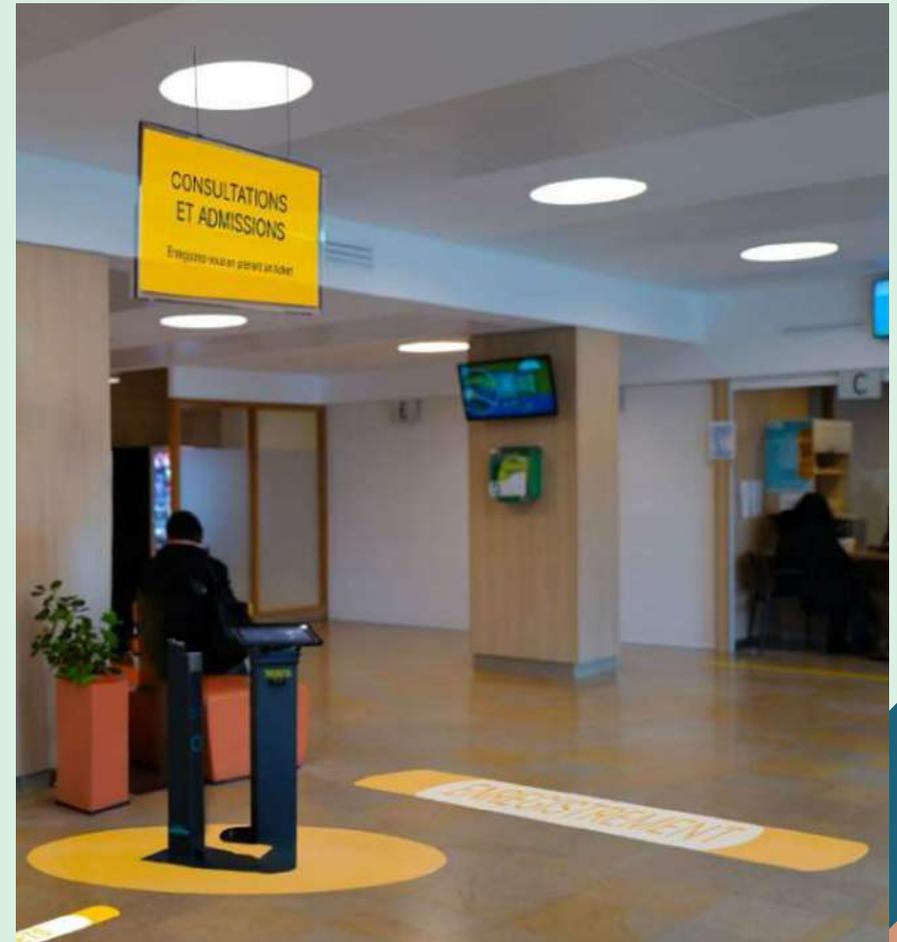
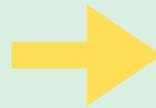


Des panneaux pas toujours visibles



INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

Valorisation de la borne "ticket" et mise à jour en différentes langues



Duplication du panneau d'accueil sur le mur du fond



Duplication des panneaux bifaces indiquant la sortie

Notamment pour dynamiser l'aile nord



Uniformisation des panneaux de numéros de chambre



PACK ARGENT

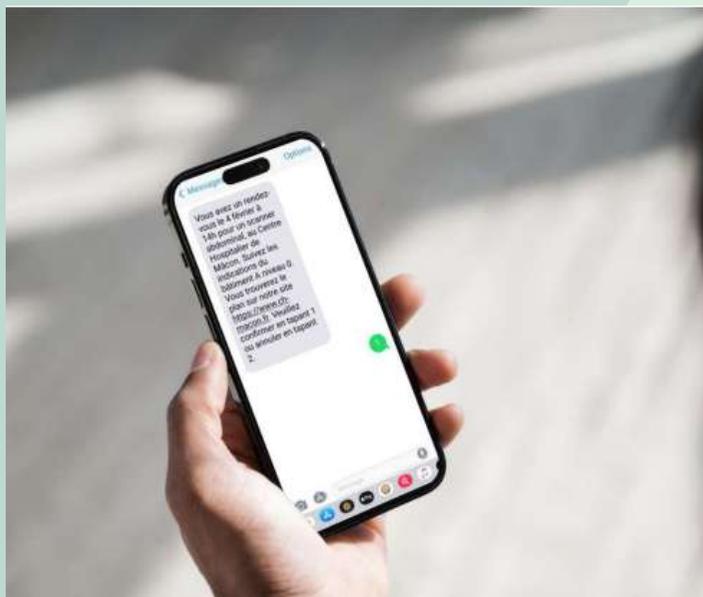
Le pack innovant et ambitieux





EN AMONT

Convocation et SMS: la lettre du bâtiment, l'étage et le service



Vous avez un rendez-vous le 4 février à 14h pour un scanner abdominal, au Centre Hospitalier de Mâcon. Suivez les indications du bâtiment A niveau 0. Vous trouverez le plan sur notre site <https://www.ch-macon.fr>. Veuillez confirmer en tapant 1 ou annuler en tapant 2.



EXTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

Création d'un système de lignes de vie extérieures et pochoirs au sol

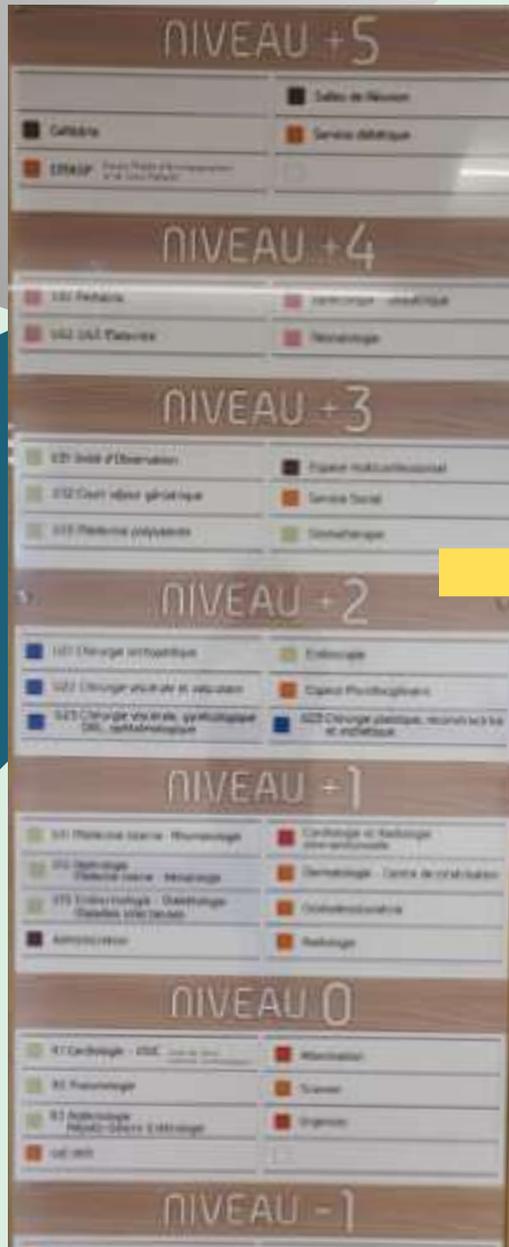


Création d'un système de lignes de vie extérieures et pochoirs au sol



INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

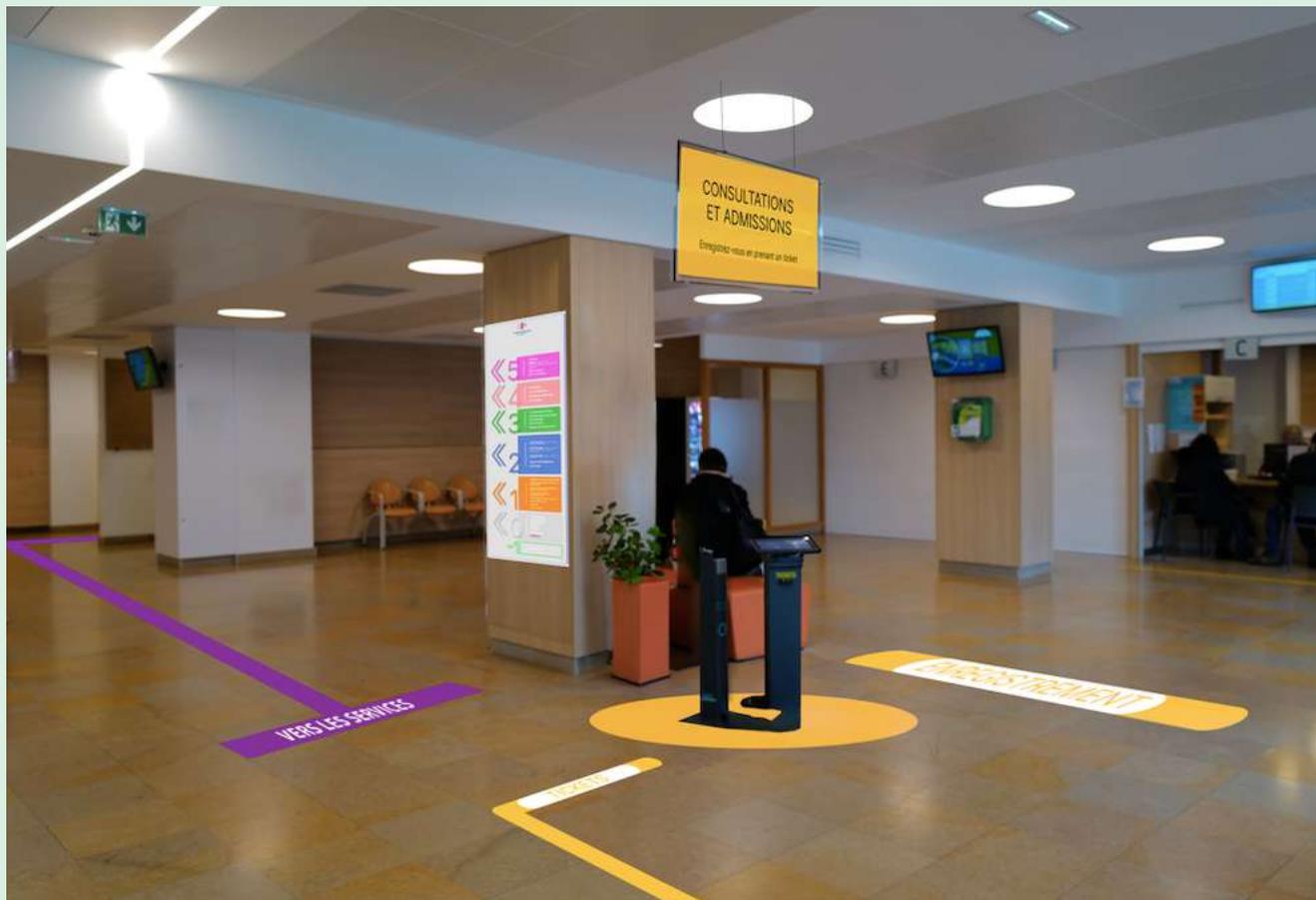
Nouveau panneau d'accueil et duplication dans les ascenseurs et escaliers

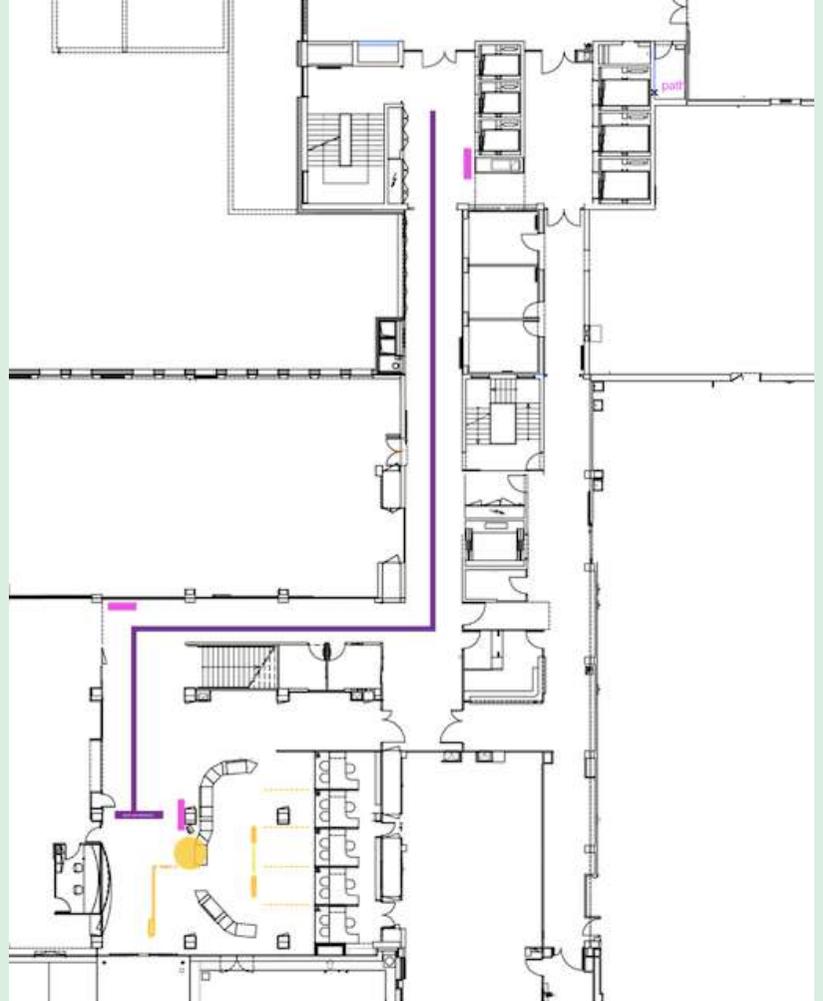
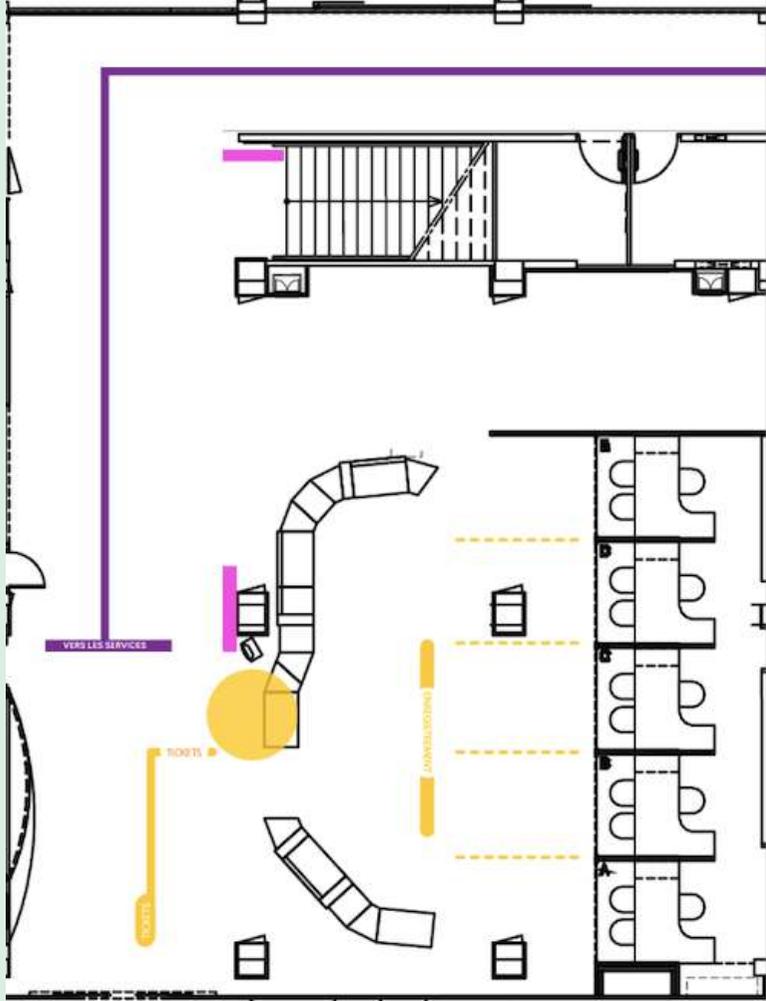


Nouveau panneau d'accueil et duplication de celui-ci dans les ascenseurs et escaliers



Ajout de lignes de vie à l'accueil afin de diviser les flux et indiquer les ascenseurs





PACK OR

Le pack final pour l'unicité et la cohérence





EN AMONT

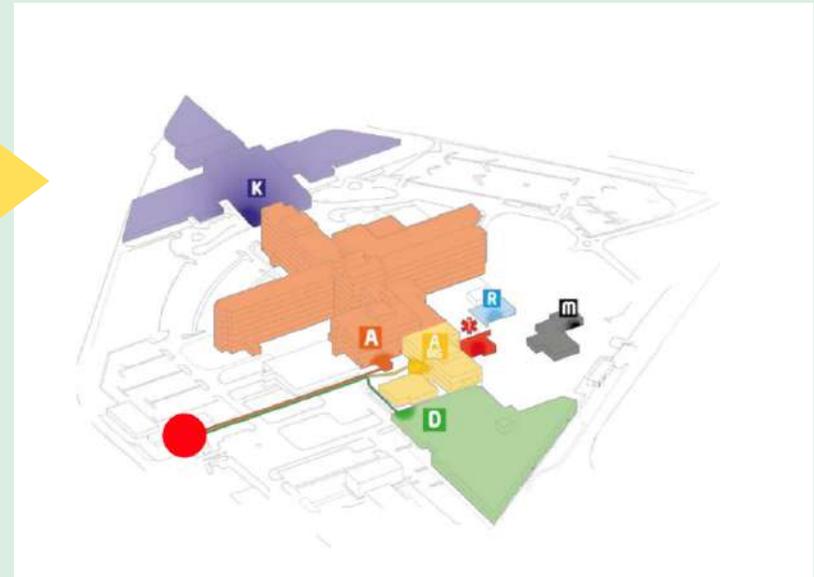
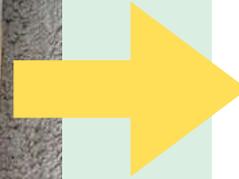
**Création d'un rappel de
RDV par message à J-10
pour confirmer ou
annuler le RDV**



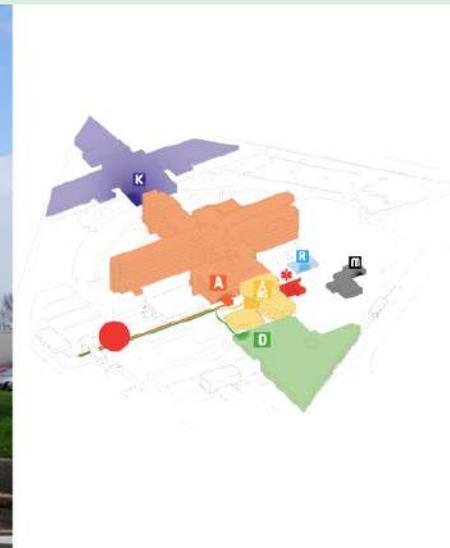
**Création d'un système permettant l'envoi
d'un lien personnalisé par SMS**

EXTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

Création d'un nouveau plan de masse



Nouvel emplacement



Panneau “URGENCES” en rouge



Modification des panneaux d'entrée au parking



ENTRÉE PRINCIPALE

< URGENCES *

< A

< A BIS

< D

< K

< R

< m



INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

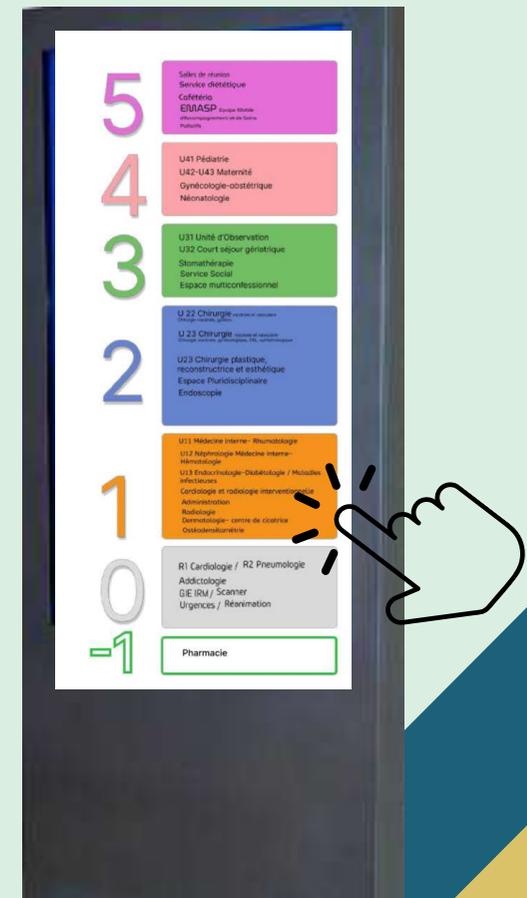
Concordance entre le code couleur du panneau d'accueil et la couleur de l'étage



5	Salles de réunion Service diététique Cafétéria EIMASP Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs
4	U41 Pédiatrie U42-U43 Maternité Gynécologie-obstétrique Néonatalogie
3	U31 Unité d'Observation U32 Court séjour gériatrique Stomathérapie Service Social Espace multiconfessionnel
2	U22 Chirurgie - orthopédie et vascular Chirurgie maxillo-faciale U23 Chirurgie - maxillo-faciale et vascular Chirurgie maxillo-faciale, ORL, otorhinolaryngologie
1	U11 Médecine interne- Rhumatologie U12 Néphrologie Médecine interne- Hématologie U13 Endocrinologie-Diabétologie / Maladies infectieuses Cardiologie et radiologie interventionnelle Administration Radiologie Dermatologie- centre de cicatrice Ostéodensitométrie
0	R1 Cardiologie / R2 Pneumologie Addictologie GIE IRM / Scanner Urgences / Réanimation
-1	Pharmacie



Le panneau d'accueil devient un panneau digital et interactif, disponible en différentes langues



CONCLUSION

Ce que nous retenons de ce projet :



L'approche design :
se mettre dans les
pas de l'utilisateur est
une plus-value

L'intérêt du
prototypage pour
donner corps aux
idées



La **mobilisation du
personnel** est
essentielle



dans la recherche
des solutions

dans leur mise
en oeuvre

CONCLUSION

Le mot de la fin :

**Le personnel de
l'hôpital comme
relais de ces
nouvelles
mesures**

**La contrainte
budgétaire
comme facteur
déterminant**



MERCI

À M. Denis Rome

À M. Cédric Sperandio

À toute l'équipe communication du CH de Mâcon

À Mme Valérie Large

À tout le personnel de l'établissement du CH

À la Public Factory et Mme Martine Huyon