

Rapport du 27 octobre et 3 novembre 2014

Martin Alfonsi
Anthony Soulier
Sylvain Vahapata
Axel Vicard

Les entretiens réalisés auprès d'intermédiaires nous ont permis de prendre connaissance des buts et tâches des utilisateurs et de définir des profils utilisateurs plus concrets, des personas, ainsi qu'un scénario d'activité.

Les profils utilisateurs

Nous avons trouvé utile de prendre en compte le niveau d'expertise des profils professionnel, car un niveau d'expertise permet d'allouer plus facilement des ressources attentionnelles à la surveillance et à la tâche. Nous avons également pris en compte les différences de niveau concernant l'utilisation de dispositif tactiles mobiles. En effet, l'apprentissage de l'utilisation de la tablette et du logiciel ne doit pas devenir une charge de travail (cognitive) en plus. L'expertise produit et métier affecte la perception de l'utilisabilité par les utilisateurs. Ces informations nous permettront donc de concevoir une application mobile intuitive pour les profils ayant moins de facilités.

Pour cette étude nous nous limiterons aux 3 profils que nous avons pu déceler à travers notre analyse de l'existant.

		Expertise utilisation produit		
		Utilisation mensuelle ou moins	Utilisation hebdomadaire	Utilisation quotidienne
Expertise métier dans un même établissement	< 1 mois			Remplaçante
	1 mois – 2 ans			Jeune soignante
	> 2 ans	Soignante expérimentée		

Bien sûr ces profils sont des profils réalisés à un instant « t ». La population cible évoluera sûrement, avec l'apparition de profil de plus en plus habituée aux périphériques tactiles que ce soit avec une expérience professionnelle élevée ou pas. Pour cette population cible future l'adhésion et l'appropriation de tel dispositif sera alors plus rapide et simple.

Après l'analyse des informations obtenues grâce aux entretiens, nous avons identifié 3 profils d'utilisateurs :

- Le profil jeune soignante
- Le profil soignante expérimentée
- Le profil remplaçant

La soignante expérimentée :

- Elle a plusieurs années d'expérience dans l'établissement
- Elle connaît bien la plupart des patients
- Elle peut partager son attention entre ses actes et la surveillance des patients (via l'ouïe et la vision)
- Elle n'est pas parfaitement à son aise avec les dispositifs mobiles tactiles

La jeune soignante :

- Très à l'aise avec les dispositifs mobiles comme les smartphones ou tablettes tactiles.
- Elle exerce son activité professionnelle depuis peu de temps et à parfois besoin de demander conseil à sa collègue plus expérimentée
- Elle consulte assez souvent les informations patients
- Ces actes ne sont pas encore automatisés, et elle a besoin de plus d'attention par rapport à sa collègue expérimentée

La soignante remplaçante :

- Très à l'aise avec les dispositifs mobiles comme les smartphones ou tablettes tactiles.
- Elle exerce son activité professionnelle depuis peu de temps et à parfois besoin de demander conseil à sa collègue plus expérimentée
- Elle consulte très souvent les informations patients et a besoin de données plus exhaustives
- Ces actes ne sont pas encore automatisés, et elle a besoin de plus d'attention par rapport à sa collègue expérimentée

Les personas

A partir des profils identifier et de leurs caractéristiques nous avons pu définir des modèles comportementaux de l'utilisateur final, les personas.

Personas primaire

Marie jeune veilleuse

Marie est une jeune femme de 25 ans exerçant la profession de veilleuse de nuit dans un établissement médicalisé pour personnes âgées dépendantes.

Lors de son activité professionnelle de nuit, elle doit veiller au bien être des patients et à maintenir le calme dans l'établissement.

Lors de son activité, elle garde sur elle un calepin, un téléphone et un bipeur. Le dispositif lui permet de recevoir l'alerte d'un patient et indique son numéro de chambre.

Elle est très à l'aise avec l'utilisation des tablettes et utilise plusieurs fois par jour un smartphone.

Marie ne réalise aucun acte médical.

Avant le début de son service elle s'entretient avec l'infirmière et l'équipe de jour afin de prendre connaissance de l'état des patients et des médicaments à surveiller.

Marie a 2 étages à surveiller. Lors de ses rondes, elle doit tendre l'oreille et ouvrir l'œil pour s'assurer qu'un patient ne soit pas agité ou ne se soit pas enfui de sa chambre. Marie peut également être amenée à accompagner les derniers moments de vie d'un résident.

Elle ne peut surveiller tous les patients en même temps, d'autant plus qu'elle doit réaliser distribuer des médicaments, fournir certains soins hygiéniques, surveiller la température des patients, prendre connaissance de l'état général de la personne, fournir si besoin une collation, et cela, dans chaque chambre.

Elle note les événements importants qui se sont déroulés durant la nuit.

Elle aimerait une solution qui lui permette de surveiller l'ensemble des patients, et en particulier les patients à risque. Marie voudrait aussi pouvoir consulter les informations patient et prendre des notes plus facilement.

Julie veilleuse expérimentée

Julie est femme de 50 ans exerçant la profession de veilleuse de nuit dans un établissement médicalisé pour personnes âgées dépendantes.

Lors de son activité professionnelle de nuit, elle doit veiller au bien être des patients et à maintenir le calme dans l'établissement. Pour réaliser sa veille, elle garde sur elle un calepin, un téléphone et un bipeur. Ce dispositif lui permet de recevoir l'alerte d'un patient et indique son numéro de chambre. Elle n'est pas à l'aise avec les tablettes ou smartphone mais possède une grande expérience professionnelle.

Julie ne réalise aucun acte médical. Avant le début de son service elle s'entretient avec l'infirmière et l'équipe de jour afin de prendre connaissance de l'état des patients et des médicaments à surveiller.

Julie a 2 étages à surveiller. Lors de ses rondes, elle doit tendre l'oreille et ouvrir l'œil pour s'assurer qu'un patient ne soit pas agité ou ne se soit pas enfui de sa chambre. Julie peut également être amenée à accompagner les derniers moments de vie d'un résident. Mais elle ne peut surveiller tous les patients en même temps, d'autant plus qu'elle doit réaliser distribuer des médicaments, fournir certains soins hygiéniques, surveiller la température des patients, prendre connaissance de l'état général de la personne, fournir si besoin une collation, et cela, dans chaque chambre.

A la fin de son service elle note les événements importants qui se sont déroulés durant la nuit.

Elle aimerait une solution technologique pas trop compliquée qui lui permette de surveiller l'ensemble des patients, et en particulier les patients à risque. Julie voudrait aussi pouvoir consulter les informations pertinentes concernant les patients et prendre des notes plus facilement.

Persona secondaire

Corine à 24 ans, elle est soignante remplaçante. Elle vient d'être diplômée et ne connaît pas tous les patients de l'établissement. Elle met donc plus de temps à consulter les dossiers médicaux et à besoins de beaucoup d'explications de sa collègue qui a l'habitude de travailler dans cet établissement.

Elle a peu d'expérience professionnelle, mais est très à l'aise avec les tablettes et smartphones.

Lors de son activité professionnelle de nuit, elle doit veiller au bien être des patients et à maintenir le calme dans l'établissement. Pour réaliser sa veille, elle garde sur elle un calepin, un téléphone et un bipéur. Ce dispositif lui permet de recevoir l'alerte d'un patient et indique son numéro de chambre.

Corine ne réalise aucun acte médical. Avant le début de son service elle s'entretient avec l'infirmière et l'équipe de jour afin de prendre connaissance de l'état des patients et des médicaments à surveiller.

Corine a 2 étages à surveiller. Lors de ses rondes, elle doit tendre l'oreille et ouvrir l'œil pour s'assurer qu'un patient ne soit pas agité ou ne se soit pas enfui de sa chambre. Corine peut également être amenée à accompagner les derniers moments de vie d'un résident. Mais elle ne peut surveiller tous les patients en même temps, d'autant plus qu'elle doit réaliser distribuer des médicaments, fournir certains soins hygiéniques, surveiller la température des patients, prendre connaissance de l'état général de la personne, fournir si besoin une collation, et cela, dans chaque chambre.

A la fin de son service elle note les événements importants qui se sont déroulés durant la nuit.

Elle aimerait une solution technologique pas trop compliquée qui lui permette de surveiller l'ensemble des patients, et en particulier les patients à risque. Corine voudrait surtout pouvoir consulter les informations pertinentes concernant les patients et prendre des notes plus facilement.

Les buts des personas

Buts d'expériences	<ul style="list-style-type: none">• Avoir un meilleur sentiment de contrôle de la situation de veille• Ne pas se sentir gêné par le dispositif lors de l'activité professionnelle• Avoir une diminution du sentiment d'anxiété• Se sentir plus en lien avec l'équipe de jour
Buts cibles	<ul style="list-style-type: none">• Améliorer les transmissions avec l'équipe de jour• Optimiser le temps de consultation des informations relatif aux patients• Augmenter ses capacités de surveillance• Améliorer la sécurité, les interventions durant la nuit• Améliorer la qualité de sommeil des patients

Scénario

Marie arrive au poste d'informations à 20h45 où elle s'informe de l'état des patients à partir des dossiers médicaux et des transmissions réalisés par l'équipe de jour. Elle fait le point avec les infirmières sur ce qui c'est passé durant la journée, les patients à surveiller particulièrement et les médicaments à distribuer. Elle établit ensuite son plan de parcours. Une fois le plan établi elle prépare son chariot, son téléphone et son bipper.

A 21h Marie commence la veillée. Elle a 2 étages à surveiller. Elle commence par les chambres prioritaires.

Marie pousse son chariot à travers le couloir et frappe à la porte du premier patient. Elle se présente et rentre dans la chambre. Elle discute avec le patient, lui donne ces médicaments, vérifie qu'il va bien et lui donne une collation. A ce moment elle entend une porte s'ouvrir. C'est l'autre patient prioritaire. Elle sort de la chambre pour savoir pourquoi ce patient est sorti. N'ayant aucun souci particulier le patient est reconduit dans sa chambre. Marie sort son calepin et prend note de cet événement.

Elle continue sa ronde au second étage, monsieur X au premier étage sort de sa chambre mais cette fois, Marie ne l'entend pas. Le patient s'introduit dans la chambre de monsieur Y. Seul les cris de ce dernier alertent Marie. La veilleuse intervient mais il aurait été préférable d'intervenir dès la sortie de chambre. Marie note dans son calepin cet événement.

Vers 6h45 Marie termine son service et réalise les transmissions avec l'équipe de jour via les informations qu'elle a relevé.