

Conception et Evaluation des IHM

Assistance aux veilleuses de nuit en EHPAD

Interface de visualisation des signaux d'alerte en situation de mobilité

Etudiants :

- ALFONSI Martin - SI5 IHM
- SOULIER Anthony - SI5 IHM
- VAHAPATA Sylvain - Socio-Ergonomie
- VICARD Axel - SI5 IHM

Encadrant :

- GIBOIN Alain

Sommaire

I.	Compréhension du sujet (rédigé par ALFONSI Martin)	2
II.	Analyse de l'existant (rédigé par ALFONSI Martin)	3
III.	Modèle de l'utilisateur (rédigé par VICARD Axel)	6
IV.	Préparation de l'entretien (rédigé par VICARD Axel)	8
	1. Questions à poser.....	8
	2. Mise au point de la procédure d'entretien.....	9
V.	Modèle de tâches (rédigé par Anthony Soulier)	10
	1. Préparation d'une veille.....	10
	2. Assurer le bien-être.....	11
VI.	Maquette (rédigé par Anthony Soulier)	12
VII.	Personas et scénarios finaux (rédigé par Sylvain Vahapata)	16
	1. Profils utilisateurs.....	16
	2. Personas	16

I. Compréhension du sujet *(rédigé par ALFONSI Martin)*

Ce projet consiste à assister des veilleuses de nuit en EHPAD, dans leur travail de surveillance. Le travail de ces veilleuses consiste à s'assurer que les résidents passent une nuit calme. Pour cela elles effectuent plusieurs rondes dans l'établissement, tout en étant à l'affut d'un bruit anormal. Lorsqu'un problème survient elles doivent intervenir rapidement afin de calmer la situation.

Il y a plusieurs types de problèmes :

- Un patient ne dort pas et est agité. La veilleuse doit alors aller auprès de ce patient afin de le calmer de manière à ne pas déranger les autres résidents. Elle essaye ensuite de rendormir ce patient.
- Un patient est tombé de son lit. La veilleuse doit alors s'assurer que le patient ne soit pas blessé, et l'aider à se remettre au lit.

Le principal problème est que les veilleuses ne disposent actuellement pas d'outil qui leur permettent de repérer rapidement ce genre de problème, elles sont donc obligées d'effectuer des rondes tout en étant à l'écoute, et si le problème arrive loin de leur position, elles peuvent mettre du temps à le remarquer.

Ce projet consiste donc à mettre au point un système qui permettra de détecter un problème dans une chambre, et le signaler aux veilleuses pour qu'elles s'y rendent immédiatement. De plus, les veilleuses étant souvent en mouvement, il faut prévoir un système facile à transporter, et qui ne les dérange pas dans leur travail.

Une autre partie à prendre en compte est la transmission des informations entre l'équipe de jour et les veilleuses. Cela permet aux veilleuses de savoir si un comportement d'un patient lors de la journée peut affecter son comportement durant la nuit. Par exemple il y a de fortes chances qu'un patient qui aura dormi toute la journée ne dorme pas beaucoup cette nuit. Les veilleuses devront donc faire particulièrement attention à lui.

De la même manière certaines informations importantes devront être notée et transmises à l'équipe de jour le lendemain.

II. Analyse de l'existant (rédigé par ALFONSI Martin)

Afin de nous rendre compte de ce qui est possible, nous avons cherché les différents dispositifs existants qui sont déjà mis en place dans certains autres EHPAD. Pour chacun nous noterons les différentes fonctionnalités qu'il propose, ainsi que la manière dont il les propose.

Malheureusement les informations que nous avons trouvées sont principalement orientées sur les fonctionnalités et les avantages des dispositifs, et nous n'avons pas réussi à trouver d'aperçu des interfaces qu'ils proposent. Nous avons synthétisé les résultats de nos recherches dans le tableau suivant :

Dispositif	But d'assistance	Fonctionnalités	Eléments d'IHM
Vigi'fall	<ul style="list-style-type: none">- Détection des chutes- Détection sorties nocturnes- Alerte équipe soignante- Détection de l'activité du patient- Aide au suivi du patient	<ul style="list-style-type: none">- Détecteur de mouvement- Détecteur d'ouverture- Biocapteur- Terminal- Historique des évènements- Rapports automatisés	<ul style="list-style-type: none">- Logiciel de supervision
Vivago	<ul style="list-style-type: none">- Surveiller l'activité des patients la nuit- Surveiller les cycles de sommeil- Alerte de l'évanouissement du patient	<ul style="list-style-type: none">- Alarme automatique (en fonction du sommeil paradoxale)- Appel manuel	<ul style="list-style-type: none">- Montre- Logiciel de supervision
Sonnette	<ul style="list-style-type: none">- Signaler une alerte	<ul style="list-style-type: none">- Envoyer une alerte à l'équipe soignante avec un bouton- Affiche le numéro de chambre	<ul style="list-style-type: none">- Smartphone

EDAO	<ul style="list-style-type: none"> - Signaler tout type de chutes - Signaler temps anormalement long dans les sanitaires - Signaler temps anormalement long hors de la chambre 	<ul style="list-style-type: none"> - Capteurs infrarouges enregistrant les mouvements - Boutons de présence 	<ul style="list-style-type: none"> - Bipper - Smartphone - Logiciel de supervision
------	---	---	---

Ces dispositifs fonctionnent principalement à base de capteurs. Le patient a également la possibilité d'appeler directement de l'aide, mais les alertes dû à des problèmes sont effectuées automatiquement, et transmises au personnel médical via un logiciel de supervision.

Les capteurs sont sous différentes formes :

- Vigi'fall utilise un biocapteur attaché au patient, ainsi que différents capteurs dans la pièce pour localiser le patient. Le biocapteur a été optimisé pour ne pas déranger le patient, et il peut également transmettre des informations comme le rythme cardiaque du patient.
- Vivago utilise une montre au poignet du patient. Cette dernière envoie un signal à l'équipe médicale lorsqu'elle détecte un mouvement de chute, ou une activité trop importante durant la nuit. La montre est également équipée d'un bouton d'appel si le patient veut appeler le personnel médical.
- Sonnette ne propose pas de capteur, et propose uniquement d'appeler le personnel médical via un bouton.
- EDAO utilise des capteurs infrarouges pour reconnaître les mouvements du patient et savoir s'il est tombé ou s'il n'est pas présent durant une durée trop longue.

Ces dispositifs fonctionnent de jour comme de nuit, et les principaux utilisateurs sont donc l'équipe médicale pour la journée, et les veilleuses pour la nuit.

Ces dispositifs mettent en commun les différentes informations de toutes les chambres de l'établissement dans un logiciel de supervision, et nécessite donc qu'une personne reste auprès de l'ordinateur pour pouvoir repérer les notifications. Ce problème est d'autant plus significatif que les veilleuses de nuit sont peu nombreuses lors des rondes, et en stationner une à un ordinateur n'est donc pas forcément possible. Sonnette et EDAO proposent de notifier les problèmes directement sur Smartphone pour résoudre ce problème.

A partir de ces différents dispositifs, nous avons mis en place une liste de questions que nous devons poser aux veilleuses pour savoir les fonctionnalités que notre solution devra proposer, et la manière dont nous devrions les implémenter :

- Si elles utilisent une tablette, comment la transportent-elles ? Avec une bandoulière ?
Laissée dans un tiroir du chariot dans le couloir ?
- Quelles sont les situations où elles ont besoin d'être alerté immédiatement ?
- Quelles informations ont-elles besoin d'avoir lorsqu'elles patrouillent ?
- La commande vocale est-elle envisageable dans leur contexte ?
- Comment préfèrent-elles prendre des notes ? Ecrire avec un stylet ? Ecrire avec un clavier tactile ? Sélection tactiles parmi plusieurs options pré-remplies ?

III. Modèle de l'utilisateur *(rédigé par VICARD Axel)*

Afin de déterminer des catégories d'utilisateurs, nous sommes partis de l'utilisateur type de l'application dans notre sujet, à savoir les veilleuses. Puis, à travers notre analyse de l'existant, nous en avons déduit ses buts et ses tâches que nous avons regroupés dans le tableau suivant :

Utilisateur	Buts	Tâches/activités
Veilleuse	<p>Etre alerter en cas de situation d'urgence</p> <p>Localiser rapidement la chambre où intervenir</p> <p>Identifier le type de situation</p> <p>Identifier l'aide à apporter au patient</p> <p>Prévenir les situations de risques</p> <p>Être informer et informer des comportements et/ou situations à risques</p>	<p>Repérer l'alerte</p> <p>Exploration visuelle</p> <p>Consultation et prise de note</p>

Cependant, certaines de ces informations peuvent être plus ou moins précises. Il se peut également que les veilleuses possèdent plus de tâches et de buts que décrit ci-dessus. C'est pourquoi, afin de préciser de la meilleure manière son profil, nous avons décidé d'utiliser la méthode des personas afin de décrire une veilleuse-type. Nous lui associerons ensuite un scénario afin de faire ressortir des questions pour remplir son persona le plus précisément possible.

Persona	
Identité :	Bianca
Données démographiques :	50 ans, Mme, Marié
Activités professionnelles :	Veilleuse
Buts et Tâches :	Voir tableau ci-dessus puis à compléter/modifier
Connaissances et expérience des technologies :	...
Usage des technologies :	...
Attitudes à l'égard des technologies :	...
Communication :	...
Citation :	« Veiller au bien-être des résidents »

Nous allons maintenant lui associer un scénario :

Bianca, veilleuse expérimenté de 50 ans, arrive sur son lieu de travail à 20h45. Elle s'informe alors avec l'équipe de jour afin de récupérer toutes les données qui lui sont nécessaires. Elle établit un plan de passage suite à ces informations. Enfin, elle s'équipe de son matériel de communication et de son carnet de notes qu'elle place sur son chariot.

Bianca commence la veillée à 21h00. Elle déplace son chariot jusqu'à la porte de Monsieur Dupond, premier résident sur son plan de passage, et frappe à sa porte. Ce dernier lui donne la permission d'entrer mais semble agité. Elle le rassure afin qu'il se calme pour qu'il puisse passer une bonne nuit ainsi que ses voisins.

Mais à ce même moment, elle entend des bruits de pas dans le couloir. C'est un autre patient, monsieur Haddock, qui avait envie de se dégourdir les jambes. Ne présentant alors aucun risque, elle le reconduit à sa chambre mais prend soin de noter cet évènement dans son carnet de notes.

Bianca continue alors sa tournée lorsque soudain, elle reçoit une alerte. Cela vient de la chambre de Monsieur Tournesol. Elle se dirige alors directement vers sa chambre. Ce dernier ne se sent pas bien et à l'air malade. Elle appelle l'infirmière, qui vient tout de suite voir ce qu'il se passe. Une fois le patient pris en charge par l'infirmière, Bianca note cet évènement sur son carnet de notes et continue sa route.

Il est 6h45. Bianca termine alors son service et transmet ses données à l'équipe de jour grâce aux notes qu'elle a recueillies.

IV. Préparation de l'entretien *(rédigé par VICARD Axel)*

1. Questions à poser

Lors de l'analyse de l'existant, nous avons établi une liste de questions que nous devons poser aux veilleuses afin de pouvoir concevoir la meilleure solution pour elles :

- Si elles utilisent une tablette, comment la transportent-elles ? Avec une bandoulière ? Laissent-elles dans un tiroir du chariot dans le couloir ?
- Quelles sont les situations où elles ont besoin d'être alerté immédiatement ?
- Quelles informations ont-elles besoin d'avoir lorsqu'elles patrouillent ?
- La commande vocale est-elle envisageable dans leur contexte ?
- Comment préfèrent-elles prendre des notes ? Ecrire avec un stylo ? Ecrire avec un clavier tactile ? Sélection tactiles parmi plusieurs options pré-remplies ?

Cependant, le persona et le scénario que nous avons établi ont fait ressortir de nouvelles questions :

a. Identification des profils utilisateurs :

- Quels sont les professionnels qui seront amenés à utiliser le dispositif ?
- Age ? Niveau de formation ?

b. Connaissances et expérience des technologies :

- Quelles sont vos connaissances et expériences des technologies ?

c. Usage des technologies :

- A quelle fréquence utilisez-vous le dispositif actuel ?

d. Attitudes à l'égard des technologies :

- Quel est votre ressenti vis-à-vis des technologies ?

e. Identification des buts :

- Pourquoi utilisez-vous un dispositif de surveillance ?
- Quels sont vos besoins lors des surveillances de nuit ?
- Quelles sont les fonctions logicielles nécessaires à votre activité ?

f. Identifications des tâches :

- Comment êtes-vous alerté ? (types d'alertes)
- Comment voudriez-vous être alerté ?
- Pouvez-vous nous citer l'ensemble des situations de risques nécessitant une alerte ?
- Quelles sont les situations « problématiques » les plus fréquentes ?
- Quelles sont les situations les plus urgentes ?
- Combien de patients doivent être surveillés ? Par veilleuse ?
- Combien de chambres sont sous surveillance ?

- Quelles sont les limites de l'utilisation du dispositif actuel ?
- Quelles aides apportez-vous au patient ?

g. Contexte :

- Quelle est la composition de l'équipe de surveillance ?
- Quels dispositifs technologiques possédez-vous actuellement pour la surveillance ?
- Dans quelle ambiance sonore travaillez-vous ?

h. Communication :

- Habituellement, comment communiquez-vous avec vos collègues ?
- Avec qui communiquez-vous ?
- Quels sont les motifs de vos communications avec vos collègues ?

2. Mise au point de la procédure d'entretien

Voici le plan que nous avons établi pour la procédure d'entretien :

a. Rôles et placement des participants :

Personnes interviewées :

- Professionnels de santé
- Intermédiaires

Interviewer : 1

Observateur : 1

La tâche de l'interviewer sera de mener l'entretien et de poser les questions pendant que l'observateur prendra des notes sur son ordinateur portable. L'interviewer et l'observateur pourront également poser des questions afin de demander des précisions sur une réponse de la personne interviewée.

b. Introduction à l'entretien :

Au début de l'entretien, l'interviewer se chargera de présenter le groupe. Il expliquera ensuite le but de l'entretien et demandera à l'interviewer de se présenter à son tour.

c. Entretien :

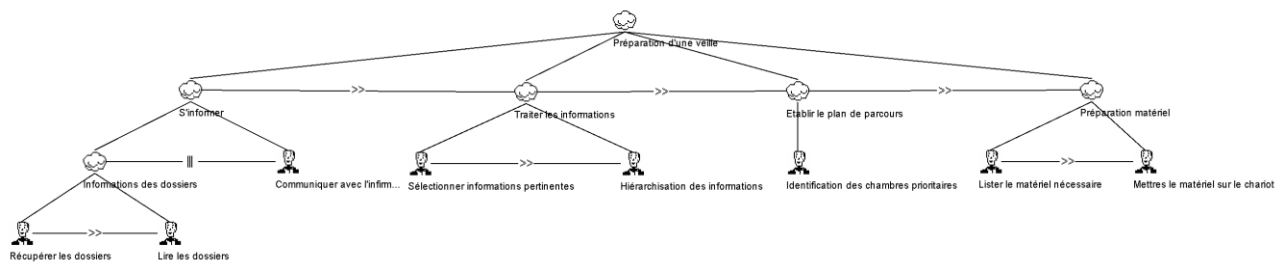
Lors de l'entretien, l'interviewer commencera par poser les questions ouvertes afin d'influencer le moins possible l'interviewer dans ses réponses. Il continuera ensuite par des questions fermées pour plus de précision.

V. Modèle de tâches (rédigé par Anthony Soulier)

Dans cette partie, nous avons souhaité mettre en comparaison les différentes tâches que doivent faire les veilleuses sans notre solution avec les tâches qu'elles auront à effectuer en utilisant notre solution.

Une veilleuse a deux buts principaux pendant son service, elle doit préparer sa veille et assurer le bien-être des résidents, chacun de ces buts va donner lieu à un modèle de tâches que nous allons décrire ci-dessous.

1. Préparation d'une veille



MODELE DE TACHE SANS NOTRE SOLUTION

a. Sans la solution

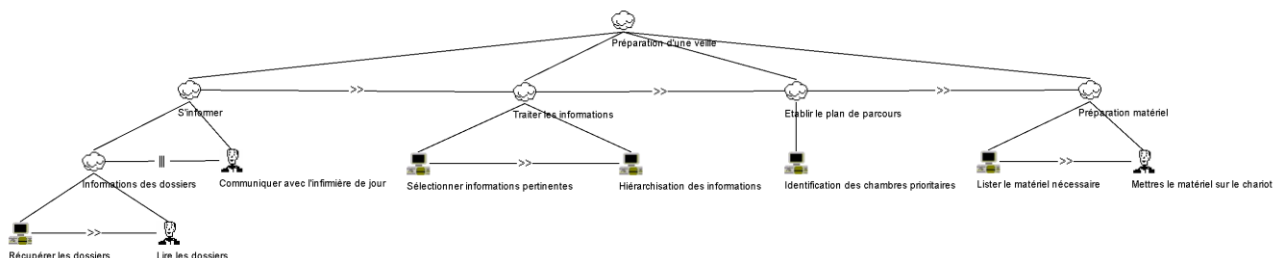
Comme le montre le modèle précédent, pour pouvoir préparer sa veille, une veilleuse a besoin de réaliser différentes actions chronologiques, pour commencer elle peut soit récupérer et lire les dossiers de la journée soit communiquer avec les infirmières de jour pour ainsi obtenir des informations concernant la journée des résidents.

Une fois que celle-ci a obtenu ces différentes informations, elle doit les traiter en sélectionnant les informations pertinentes et en les classant par priorité, lorsque les informations ont été triées elle va pouvoir établir son parcours de veille en fonction des chambres prioritaires.

Finalement elle doit préparer son chariot avec le matériel nécessaire.

b. Avec la solution

Avec notre solution, nous avons pensé à automatiser le plus de tâches possibles ainsi la veilleuse



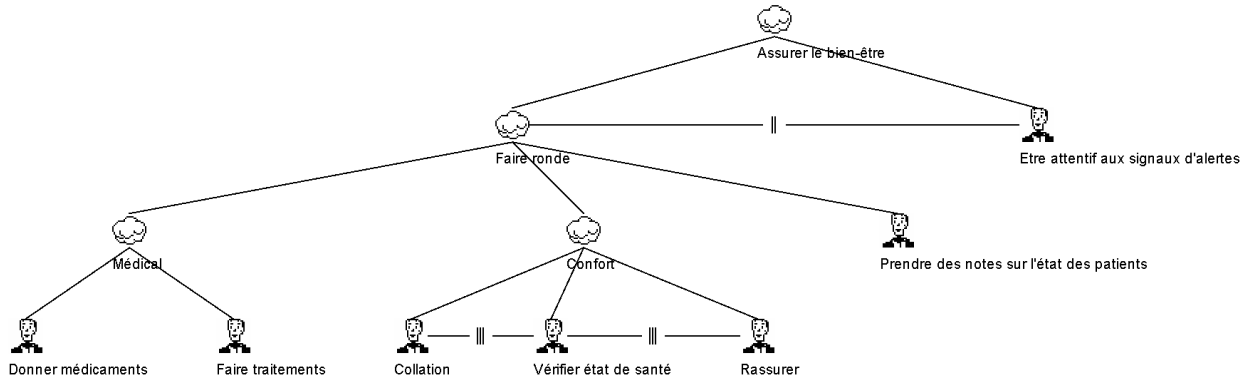
MODELE DE TACHE AVEC NOTRE SOLUTION

aura plus de temps à consacrer aux patients.

Le modèle de tâches reste donc identique, seul les acteurs de certaines tâches ont été modifiés, ainsi c'est l'application qui va se charger de récupérer les dossiers informatisés, elle va également se

charger de les hiérarchiser en fonctions des remarques laissées par les infirmières de jours. Les médicaments étant déjà saisis dans les dossiers des résidents, l'application affichera la liste que la veilleuse a besoin d'apporter lors de sa ronde.

2. Assurer le bien-être



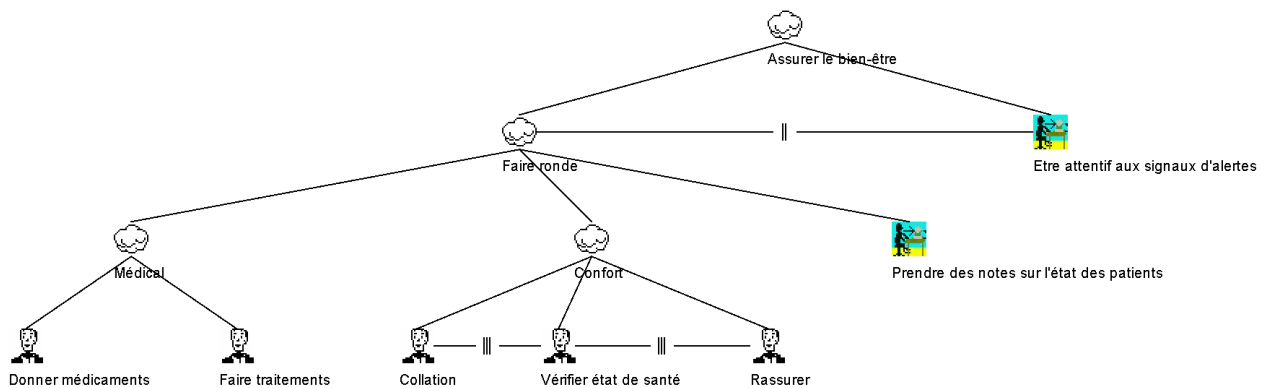
MODELE DE TACHE « BIEN-ETRE » SANS NOTRE SOLUTION

a. Sans la solution

Le deuxième but des veilleuses est d'assurer le bien-être des résidents, elles ont tout d'abord un rôle médical en s'assurant qu'ils prennent bien le traitement prescrit par le médecin mais également un rôle dit de confort, elles doivent veiller sur les résidents, les rassurer, les accompagner et effectuer un suivi.

b. Avec la solution

Ce but étant plus relationnel, l'impact de notre solution va être moindre, ici seul les signaux d'alertes



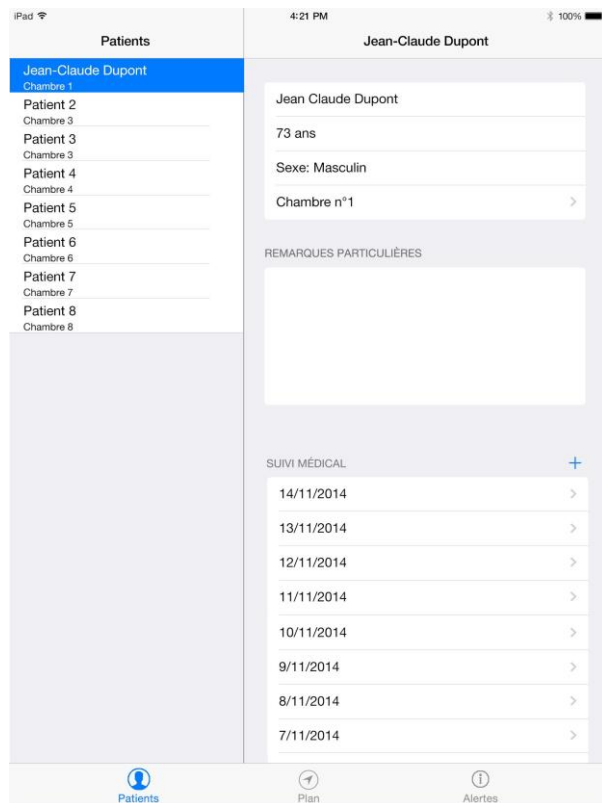
MODELE DE TACHE « BIEN-ETRE » AVEC NOTRE SOLUTION

seront plus aisés à suivre car ils apparaîtront directement sur l'application. La saisie ayant lieu sur la tablette la façon dont elle va être effectuée s'en retrouve modifiée

VI. Maquette (rédigé par Anthony Soulier)

La maquette actuelle va s'articuler sur trois onglets, un consacré aux patients, un autre comportant un plan interactif qui affichera les différentes alarmes et proposera d'accéder à la caméra de la chambre si celle-ci en est pourvue, enfin le troisième onglet affichera la liste des alertes.

Nous allons maintenant détailler les différentes vues.

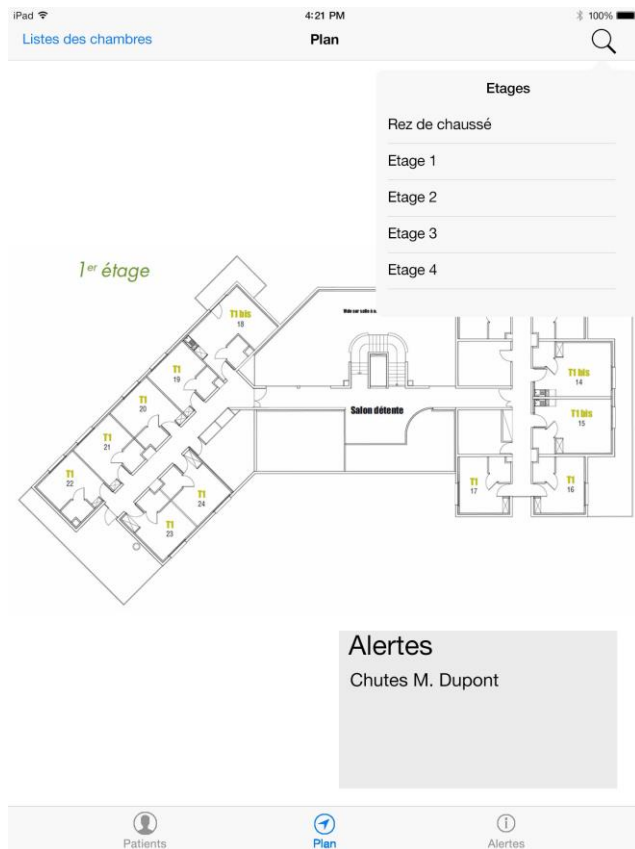


PAGE RESIDANTS

La vue patiente va permettre aux veilleuses d'examiner les différentes informations concernant les résidents.

Le bouton « + » à côté de suivi médical permet de saisir de nouvelles observations.

La barre d'onglet permet de changer de page, la page active est représentée par une surveillance du bouton qui lui est associé.



PAGE PLAN

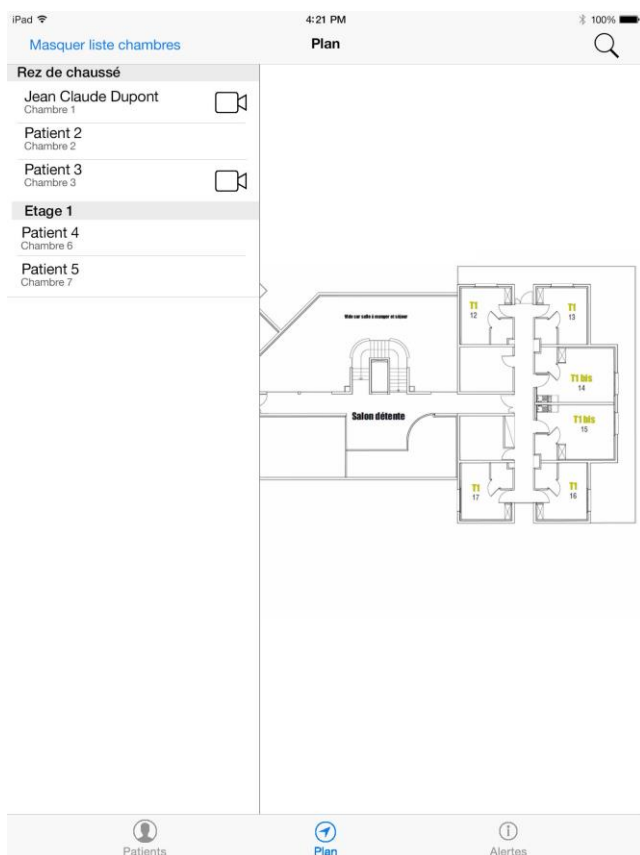
La vue plan permet d'obtenir une vue en plan de l'EHPAD (ce qui sera surtout utile pour les nouvelles arrivantes).

Le plan sera interactif, ainsi il informera les veilles sur les capteurs disponible dans les différentes chambres, la chambre clignotera en cas d'alerte.

Les alertes seront également affichées dans un encadré pour plus de visibilité.

La loupe permet de changer le d'étage.

Le bouton liste des chambres permet d'afficher la listes des différentes chambres.

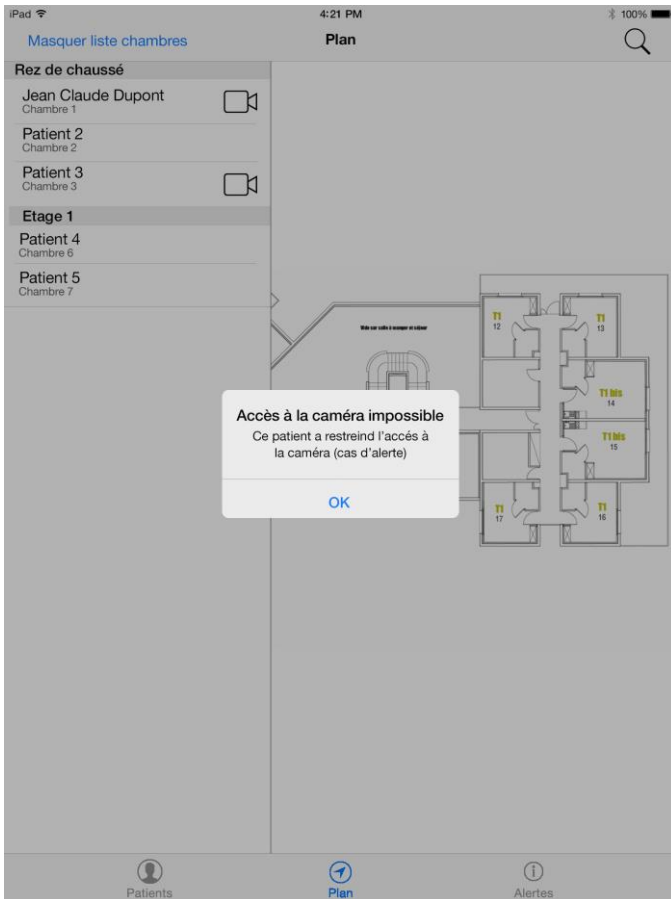


PAGE PLAN AVEC LISTE

Lorsque la liste est affichée, les chambres disposant d'un accès a la caméra sont signaler par un icône de caméra, une tape sur cette icône permet d'afficher le flux de la caméra si le résidant en a permis l'accès.

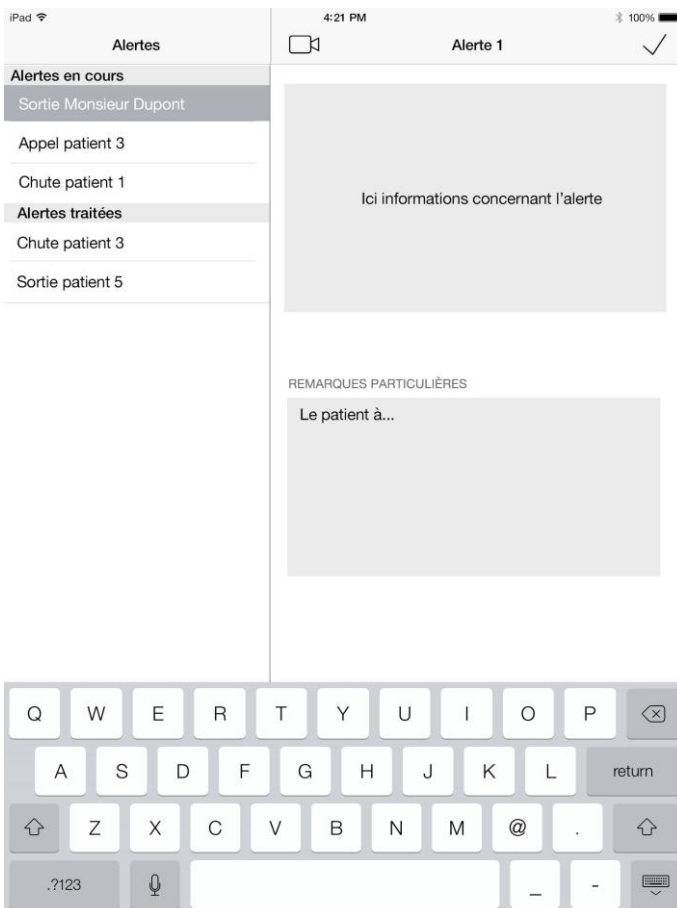
Le résidant à plusieurs possibilités concernant la caméra:

- Refuser totalement la caméra.
- Accepter la caméra uniquement pour détecter une chute.
- Accepter l'accès au flux de la caméra en cas de chute.
- Accepter un accès complet à la caméra.



PAGE PLAN DEMANDE DE CAMERA

Dans le cas d'une restriction d'accès à la caméra, une alerte sera affichée



PAGE ALERTE

La page alerte permet de gérer les différentes alertes.

C'est ici que les veilles devront écrire leurs impressions concernant l'alerte. La saisie vocale est disponible à l'aide du bouton représentant un microphone.

Une fois les informations saisies, les veilles peuvent archiver l'alerte de plusieurs façons :

- en tapant sur l'icône représenté par une flèche de validation.
- en glissant l'alerte dans la liste, un bouton apparait (voir vue suivante).

L'accès à la caméra est également possible, son fonctionnement est le même que précédemment.



Lorsque la veilleuse aura indiqué avoir traité la tâche, un message demandant de valider le traitement l'alerte sera alors affiché.

On peut également voir sur cette vue, qu'un rond rouge indiquant le nombre d'alerte est affiché au-dessus de l'icône représentant l'onglet « alerte ».

VII. Personas et scénarios finaux (rédigé par Sylvain Vahapata)

1. 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.

2. Les personas

Les pages suivantes présentent les différents personas que nous avons établis par rapport aux buts (goals) et comportements (behaviour) des différents types d'utilisateurs.



JULIE

La veilleuse expérimentée

- 50 ans
- Veilleuse de nuit (1 an de formation)
- Travaille en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) depuis 25 ans
- Exerce dans la ville de Nice

« J'ai beaucoup d'expérience, mais ma vue et mon ouïe ne sont plus aussi efficaces qu'avant. »

Description/Scénario

Julie est une 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.

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 n'utilise pas de tablette, mais utilise occasionnellement un Smartphone.

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. Par rapport à sa collègue qui a moins d'expérience, Julie sélectionne et mémorise facilement les informations.

Julie a 2 étages à surveiller et connaît parfaitement l'établissement. 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.

Elle ne peut surveiller tous les patients en même temps, d'autant plus qu'elle doit 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. Julie voudrait aussi pouvoir consulter les informations du patient et prendre des notes plus facilement.

Julie's Experience Goals

- Diminuer son sentiment d'anxiété
- Améliorer son sentiment de maîtrise et d'efficacité de la veiller
- Se sentir moins isolée de vis-à-vis de l'aide extérieure
- Ne veut pas sentir entraver par le dispositif
- **Se sentir plus liée à l'équipe de jour**

Julie's End Goals

- Ne pas rater de signaux d'alertes même en étant occupé avec un patient
- Identifier facilement le patient, localiser sa chambre et connaître son problème
- Prendre des notes facilement
- Transmettre automatiquement les notes au fichier central
- Savoir quand aller au chevet d'un mourant
- Appeler facilement de l'aide extérieure
- Effectuer une surveillance rapide dans les chambres équipé de camera
- **N'avoir comme information que le stricte nécessaire**

Environment

- Silencieux
- Seulement 2 professionnels durant la nuit
- Grand bâtiment

Feeling/attitude

- Ne se sent à l'aise à l'idée d'utiliser une tablette ou un Smartphone
- N'oublie quasiment pas d'infos en cours de ronde
- Anxieuse à l'idée de ne pas pouvoir repérer certaines situations à risque

Frustration

- Ne pas pouvoir être alerté lors de certaines situations à risque par le dispositif actuel
- Ne pas pouvoir repérer certains signaux d'alerte (claquement de porte, variation de la température corporelle, gémissement, etc.)

Communication

- La plupart du temps seulement avec la 2nd veilleuse, directement ou par téléphone
- Contact l'aide extérieur (infirmière, médecin...) par téléphone



MARIE

La jeune veilleuse

- 25 ans
- Veilleuse de nuit (1 an de formation)
- Travaille en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) depuis 1 an et demi
- Exerce dans la ville de Nice

« Je voudrais m'occuper de chaque résident tout en étant sûre de pouvoir veiller sur chacun d'eux. »

Description/Scénario

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 bipère. 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 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 du patient et prendre des notes plus facilement.

Marie's Experience Goals

- Diminuer son sentiment d'anxiété
- Améliorer son sentiment de maîtrise et d'efficacité de la veiller
- Se sentir plus efficace dans la consultation d'information et la prise de note
- Se sentir moins isolée de vis-à-vis de l'aide extérieure
- Ne veut pas sentir entraver par le dispositif
- **Améliorer sa confiance concernant la connaissance et l'état du patient**
- **Se sentir plus liée à l'équipe de jour**

Marie's End Goals

- Ne pas rater de signaux d'alertes même en étant occupé avec un patient
- Identifier facilement le patient, localiser sa chambre et connaître son problème
- Prendre des notes facilement
- Transmettre automatiquement les notes au fichier central
- Savoir quand aller au chevet d'un mourant
- Appeler facilement de l'aide extérieure
- Effectuer une surveillance rapide dans les chambres équipées de caméras
- **Consulter les transmissions pertinentes facilement avant et pendant la ronde (++)**

Environnement

- Silencieux
- Seulement 2 professionnels durant la nuit
- Grand bâtiment

Feeling/attitude

- Se sent à l'aise à l'idée d'utiliser une tablette ou un smartphone
- Oublie certaines infos en cours de ronde
- Anxieuse à l'idée de ne pas pouvoir repérer certaines situations à risque

Frustration

- Ne pas pouvoir être alerté lors de certaines situations à risque
- Ne pas pouvoir repérer certains signaux d'alerte (claquement de porte, variation de la température corporelle, gémissement, etc.)

Communication

- La plupart du temps seulement avec la 2nd veilleuse, directement ou par téléphone
- Contact l'aide extérieur (infirmière, médecin...) par téléphone



CORINE

La veilleuse remplaçante

- 24 ans
- Veilleuse de nuit (1 an de formation)
- Travaille en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) par période de quelques jours.
- Exerce dans la ville de Nice

« Le plus difficile lorsque l'on fait un remplacement, c'est de prendre connaissance des dossiers de l'ensemble des patients que l'on a jamais vu »

Description

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 avant et pendant la ronde, et prendre des notes plus facilement.

Corine's Experience Goals

- Diminuer son sentiment d'anxiété
- Améliorer son sentiment de maîtrise et d'efficacité de la veiller
- Se sentir moins isolée de vis-à-vis de l'aide extérieure
- Ne veut pas sentir entraver par le dispositif
- **Améliorer sa confiance concernant la connaissance et l'état du patient**
- **Se sentir plus efficace dans la consultation d'information et la prise de note**
- **Avoir le sentiment de n'avoir rien oublié**

Corine's End Goals

- Ne pas rater de signaux d'alertes même en étant occupé avec un patient
- Identifier facilement le patient, localiser sa chambre et connaître son problème
- Prendre des notes facilement
- Transmettre automatiquement les notes au fichier central
- Savoir quand aller au chevet d'un mourant
- Appeler facilement de l'aide extérieure
- Effectuer une surveillance rapide dans les chambres équipé de camera
- **Consulter les transmissions pertinentes facilement avant et pendant la ronde (++++)**
- **Avoir les informations générales des patients toujours sur elle**

Environnement

- Silencieux
- Seulement 2 professionnels durant la nuit
- Grand bâtiment

Frustration

- Ne pas pouvoir être alerté lors de certaines situations à risque
- Ne pas pouvoir repérer certains signaux d'alerte (claquement de porte, variation de la température corporelle, gémissement, etc.)

Feeling/attitude

- Se sent à l'aise à l'idée d'utiliser une tablette ou un smartphone
- Oublie certaines infos en cours de ronde
- Anxieuse à l'idée de ne pas pouvoir repérer certaines situations à risque

Communication

- La plupart du temps seulement avec la 2nd veilleuse, directement ou par téléphone
- Contact l'aide extérieur (infirmière, médecin...) par téléphone

