

PROGRAMME 2021-2022

FORMER ET ACCOMPAGNER LES
INSTITUTIONS DE SANTÉ MENTALE DANS
LEUR DÉMARCHE DE GESTION DE LA
SÉCURITÉ PAR UNE MÉTHODE D'INNOVATION
CRÉATIVE (« DESIGN THINKING »)

Le « Design Thinking »

De quoi s'agit-il ?

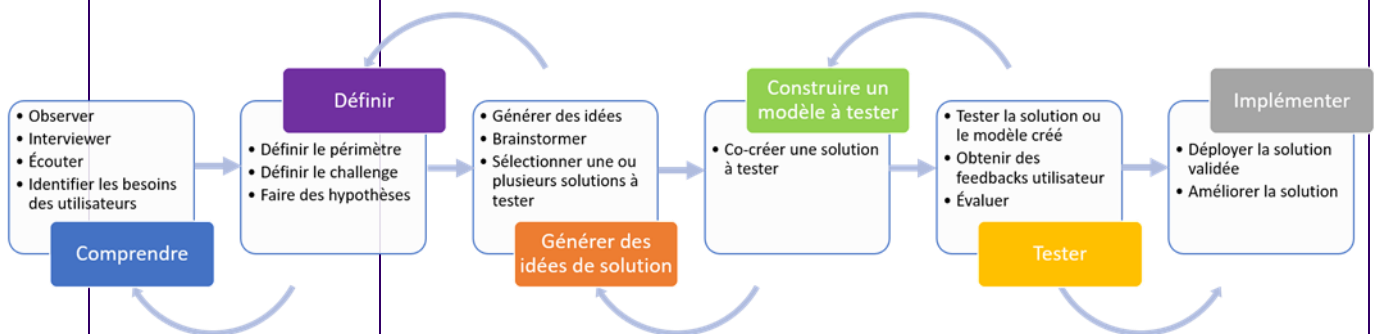
Initiée dans les années 1980 à l'université Stanford aux États-Unis et développée dans les années 1990 par l'agence de design IDEO, le design thinking est un processus d'innovation centré sur l'humain qui comprend une méthodologie et des outils spécifiques.

Le design thinking est « une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique. » (Tim Brown, 2019)

Il s'agit d'une approche pédagogique, participative, ludique et interactive intégrant à la fois la pensée analytique et la pensée intuitive.

Elle adopte les étapes suivantes :

- ◆ Comprendre ses clients
- ◆ Définir le problème
- ◆ Générer des idées de solution
- ◆ Construire un modèle à tester
- ◆ Tester sa solution
- ◆ Implémenter la solution




Cette méthode a la particularité de rendre dynamiques et motivantes la formation et les réunions de travail car elle implique la participation active des acteurs dans un cadre de créativité et de bienveillance.

Elle induit un véritable projet collaboratif dans l'organisation qui favorise le travail d'équipe et améliore le management de projet.

<p>L'intérêt du thème dans le cadre du 3^{ème} plan pluriannuel QS et le programme P4P</p>	<p>Dans le cadre de la gestion de la sécurité du plan pluriannuel 2018-2022, les <u>thèmes génériques</u> retenus dans cette formation sont la transmission de l'information et la participation des patients et aidants-proches en intégrant les <u>thèmes spécifiques</u> que les hôpitaux souhaitent aborder, entre autres: l'accueil, les soins médicamenteux, les soins somatiques, la privation de liberté, l'auto-agression (suicide/automutilation), l'agression, le comportement de fuite, les incidents de chute, le soutien des aidants-proches.</p> <p>La méthode proposée permet d'intégrer les exigences du programme pluriannuel et les législations applicables. Le design thinking permet de répondre également aux référentiels d'accréditation (par exemple pour l'accréditation ACI, la norme 1.1 du référentiel « Excellence des services », les normes 10.5 (formation leadership) et 16.6 (système qualité et amélioration continue) pour le référentiel « Leadership »).</p>
<p>Objectifs : Les participants seront capables de</p>	<p>Sur base des thématiques choisies par institutions ou services :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ permettre de transformer les idées et les projets en actions réelles et en résultats tangibles ◆ travailler dans une logique de co-création, en dialogue constant avec des personnes n'ayant pas les mêmes expertises (dont les patients), les mêmes habitudes de travail ni les mêmes manières de travailler pour un objectif commun ◆ favoriser l'intelligence collective et permettre d'avancer ensemble, de façon très concrète ◆ sensibiliser et former des volontaires à cette méthode pour d'autres projets
<p>Méthode pédagogique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Des apports théoriques et pratiques ◆ Des ateliers en groupe pluridisciplinaire incluant un patient ou aidant proche si la thématique le demande ◆ Une mise en situation sur base d'une thématique sécurité des soins ◆ Une évaluation systématique en fin de journée de formation ou réunion ◆ Un bilan des missions réalisées entre les journées de formation/ d'accompagnement
<p>Stratégie pour mesurer l'impact sur le terrain</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Taux de satisfaction des bénéficiaires et des patients / aidants proches par rapport aux solutions mises en place ◆ Taux de satisfaction du personnel et de l'équipe participante au projet
<p>Intervenants</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ZANDECKI Nathalie, collaboratrice scientifique ULB, ESP, CREGISI, Groupe de Recherche Interdisciplinaire (GRI) QUASAR ◆ JACQUERYE Agnès, Professeur honoraire, CREGISI, GRI QUASAR



Groupe(s) professionnel(s) cible(s)	Gestionnaires, coordinateurs Qualité, médecins, pharmaciens, infirmiers, paramédicaux, personnels administratifs, personnels logistiques des hôpitaux psychiatriques, différents partenaires de soins au sein d'un réseau de soins de santé mentale.
Types d'hôpitaux	Hôpitaux psychiatriques, services psychiatriques ou ceux-ci dans le cadre d'une collaboration avec le réseau en santé mentale
Appel aux hôpitaux	Introduction au « <i>design thinking</i> », partage d'expériences et informations relatives aux candidatures des hôpitaux psychiatriques : se référer au J1 ci-dessous.
Formation et accompagnement	<p>En fonction de la situation sanitaire du moment, la formation et l'accompagnement sont réalisés soit en présentiel, soit en distanciel. Les dates proposées sont adaptées en fonction des contraintes sanitaires au sein des établissements.</p> <p>2021 <u>Demi-journée découverte en distanciel</u> Cette étape permet de décider stop ou encore. Et si c'est encore, de voir comment envisager une co-construction autour la thématique choisie.</p> <p>2022 : programme similaire et adapté en fonction de l'expérience des cohortes précédentes.</p>
Autres informations	Décembre, organisation d'une journée d'échanges d'expériences (date à définir)
Programme	Programme : à déterminer ensemble (2 à 3 journées) + accompagnement à distance pour préparer les journées sur site et à la demande.
Candidatures pour la demi-journée	Répondre à partir du 1 mai au 30 septembre 2021 au plus tard
Contact	<p>dt.ulb.spf@gmail.com</p> <p>Professeuse Agnès Jacquerye : 0498 112456 Nathalie Zandecki : 0496 531494</p> <p>Site web : https://sites.google.com/view/dt-ulb-spf/accueil</p> 



Références

- ◆ Brener, W., Uebernichel, F., & Abrell, T. (2016). Design thinking as mindset, process, and toolbox - Experiences from research and teaching at yje university ofSt Gallen. Dans S. I. Publishing (Éd.), Design thinking for innovation - Reasearch and practice (pp. 3-21). Switzerland: Brener, Walter; Uebernichel, Falck;. doi:10.1007/978-3-319-26100-3_1
- ◆ Brown, T. (2019). L'esprit design : Comment le design thinking transforme l'entreprise et inspire l'innovation. Pearson France.
- ◆ Gamba, T. (2017). D'où vient la "pensée" design"? Information, données & documents (I2D), 54(1), p. 30 à 32. doi:https://doi.org/10.3917/i2d.171.0030
- ◆ Gartshore, A. S. (2018). Testing experience based co design: Understanding patient and staff experience of experience based co design on an accute mental health ward to promote patient centred service improvement: A multiple methods study. Thesis. Consulté le 12 12, 2020 , sur [https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/en/theses/testing-experience-based-co-designunderstanding-patient-and-staff-experience-of-experience-based-co-design-on-anaccute-mental-health-ward-to-promote-patient-centred-service-improvement\(2348ed0e-a787-4104-8113-8ff](https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/en/theses/testing-experience-based-co-designunderstanding-patient-and-staff-experience-of-experience-based-co-design-on-anaccute-mental-health-ward-to-promote-patient-centred-service-improvement(2348ed0e-a787-4104-8113-8ff)
- ◆ Jenkins, M., & Cox, M. (2015, 05). Design thinking in healthcare. Récupéré sur https://www.researchgate.net/publication/281408556_Design_Thinking_in_Healthcare
- ◆ Robert, G., Donetto, S., & Williams, O. (2020). Co-designing Healthcare Services with Patients. Dans E. Loeffler, & T. Bovaird, The Palgrave Handbook of Co-Production of Public Services and Outcomes (p. 21). Palgrave Macmillan. Consulté le 12 12, 2020 , sur https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-53705-0_16
- ◆ Roberts, J., & Elango, S. (2019). Design thinking for healthcare leadership and innovation. Dans B. Melnyk, & T. Raderstorf , Evidence-based leadership, innovation, and entrepreneurship in nursing and healthcare - a practical guide to success. Springer Publishing Company. doi:10.1891/9780826196255.0015

