

## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2018

### FICHE DETAILLEE

(3 pages maximum)

#### Etablissement :

Nom de l'établissement : centre hospitalier Simone Veil

Service : \_\_\_\_\_

Adresse : 1 RUE JEAN MOULIN

Code postal : 95160

Ville : MONTRORENCY

Personne référente : PASCALE HOANG

Fonction : Directrice - adjointe

Tél. : 01 34 06 6043

E-mail : pascal.hoang@ch-simoneveil.fr

#### Domaine(s) (cochez 1 ou plusieurs domaines) :

- Communication interne
- Conditions de travail et santé au travail
- Coopérations entre établissements
- Coopération entre professionnels
- Dialogue social
- Formation et développement des compétences
- Gestion RH / Contrôle de gestion
- GPEC
- Management
- Organisation du travail
- Politique sociale
- Qualité de vie au travail
- Autre (préciser) .....

#### Personnel concerné :

PM

PNM

Ensemble du personnel



## Titre

Une expérience de Design Thinking : la créativité des professionnels et des partenaires au service des usagers

## Contexte et objectifs

Favoriser les processus d'Intelligence Collective, en cohérence avec le projet managérial en cours, pour répondre aux enjeux de l'établissement, en l'occurrence l'amélioration de l'accueil des usagers.

Objectifs :

Redonner du sens à chacun sur un sujet qui nous concerne tous, créer les conditions pour que chacun soit acteur de l'évolution de son hôpital et faire émerger des projets innovants sur la thématique

## Description du projet, actions réalisées et calendrier

Organisation de 3 ateliers de Design Thinking animés par la société Klap (cf affiche jointe, accès à la vidéo)  
« Atelier de créativité : Ré-inventer l'accueil de l'utilisateur » ouverts à tous : 22 mai, 5 juin et 19 juin 2018

Les projets lauréats seront ensuite soumis à un vote pour déterminer ceux qui seront réalisés.

## Méthode adoptée : association des différents acteurs, instances...

Méthode : atelier de Design Thinking pour favoriser la créativité de tous avec une animation extérieure

Ouverts à tous les professionnels, les patients, les représentants des usagers, les collègues des autres établissements et partenaires du territoire (établissements médico-sociaux, équipe du centre des arts...)

## Résultats obtenus et modalités d'évaluation : organisationnel, financier, impact pour les agents et les patients

- 9 projets pour améliorer l'accueil
- Un nombre croissant d'inscrits aux 3 ateliers
- Une satisfaction des participants : être acteur, créatif, avec des professionnels de tous horizons au service des patients (voir ajout de verbatim)

## Date et signature du Chef d'établissement

28.08.2018



## PRIX DE L'INNOVATION RH : Dossier de candidature 2018

### FICHE SYNTHETIQUE

(publiée sur internet)

#### Etablissement :

Nom de l'établissement : HOPITAL SIMONE VEIL  
Service : \_\_\_\_\_  
Adresse : 1 Rue Jean Moulin  
Code postal : 95160  
Ville : MONTMORENCY

#### Domaine(s)

Management

#### Titre

Une expérience de Design Thinking : la créativité des professionnels et des partenaires au service des usagers

#### Résumé (maximum 10 lignes) :

Dans le cadre du projet managérial de l'Hôpital Simone Veil qui vise à donner du sens à l'action de chacun, à créer les conditions pour que chaque professionnel ait envie de donner le meilleur au service des patients, une expérience d'ateliers de Design Thinking a été mise en place.

Trois ateliers ont été organisés sur le thème « Ré-inventer l'accueil de l'utilisateur ». Ont participé plus de 80 personnes, professionnels de l'établissement, usagers, représentants des usagers, collègues des autres hôpitaux et EMS, partenaires du territoire.

9 projets ont été présentés, trois sélectionnés qui feront l'objet d'un vote interne pour choisir celui qui sera réalisé en priorité.

Les retours des participants et la qualité des projets montrent que les objectifs ont été atteints :

- Créer une dynamique où chacun est acteur et force de proposition au service du patient
- Décloisonner les fonctionnements par l'ouverture à tous de ces espaces
- Tester des processus d'intelligence collective dans la logique du projet managérial global
- Faire émerger des projets pour l'amélioration de l'accueil des usagers

J'autorise la publication de cette fiche sur le site internet de la FHF et dans d'autres supports de communication.





**HÔPITAL  
SIMONE VEIL**

GROUPEMENT HOSPITALIER  
EAUBONNE-MONTMORENCY



**Ouvert à tous !**

(petits veinards)

**Ateliers de créativité  
Hôpital Simone Veil**

**Ré-inventer l'accueil  
des usagers**

# Ateliers de créativité Hôpital Simone Veil

## Ré-inventer l'accueil des usagers

### C'est pour qui ?

Les ateliers sont **gratuits** et **ouverts à tous(tes)**, infirmiers, aides-soignants, agents logistiques, administratifs... et aussi les usagers. Vous pensez ne pas avoir d'idées ? Venez, **vous allez découvrir la créativité qui est en vous !**

### C'est quoi ?

Les intervenants de Klap, spécialistes en design thinking, animeront les ateliers. Ils feront émerger votre créativité et **une idée pérenne sur l'accueil des usagers** prendra vie, **grâce à vous.**

### C'est quand et où ?

À la date de votre choix à l'Institut en soins infirmiers (salle A2-A3)

Mardi 22 mai - 13h à 17h

Mardi 5 juin - 13h à 17h

Mardi 19 juin - 13h à 17h

### Comment on s'inscrit ?

1. Envoyez-nous un mail : [sec.drecc@ch-simoneveil.fr](mailto:sec.drecc@ch-simoneveil.fr)
2. Indiquez le jour de votre choix
3. Informez votre cadre pour adapter au mieux le planning du service.
4. Vous êtes inscrit(e). Vous recevrez, ainsi que votre cadre, une confirmation d'inscription.