



## HUMANISER LES MILIEUX DE SOINS REPENSER NOS RELATIONS AVEC L'ENVIRONNEMENT

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'usager doit être considéré comme une personne à part entière ayant des besoins physiques, psychologiques, spirituels et sociaux. L'exercice de ce droit est favorisé par une humanisation des milieux de soins qui mise sur une bonne congruence personne-environnement, c'est-à-dire une adéquation entre l'ensemble de ces besoins et les ressources environnementales et sociales en présence. La psychologie de l'environnement s'intéresse aux transactions entre les personnes et l'environnement physique : comment les personnes sont influencées par l'environnement et comment elles le transforment.

Dans notre laboratoire de recherche, nous travaillons à mettre au point une grille d'analyse de la congruence entre la personne et son environnement qui repose sur six fonctions<sup>1</sup> (voir l'encadré). L'application de cette grille suppose des observations systématiques, sur un ensemble de caractéristiques qu'il serait trop long d'énumérer ici ; mais déjà le lecteur pourra réfléchir aux cadres de vie qu'il fréquente en s'interrogeant sur la façon dont ils remplissent les six fonctions clés.

L'analyse de la relation entre les personnes et un milieu de soins peut se faire au moment de sa planification ou en cours d'utilisation. Elle n'est pas la chasse gardée des experts de l'aménagement ou de la psychologie ; bien au contraire, les patients, le personnel soignant, les visiteurs, le personnel de soutien ou administratif, tous les usagers participent aux transactions personne-environnement et chacun peut développer ou exercer sa compétence environnementale et la mettre au profit du mieux-être de tous.

Prendre le temps de s'arrêter et prendre conscience de ses besoins et objectifs dans un milieu pour le modifier apportent un sentiment de contrôle et d'efficacité. Lorsque des gens participent en groupe à une telle entreprise, ils peuvent contribuer de façon créatrice à optimiser les espaces en fonction



PHOTO : CLINIQUE DE L'ESPERANCE (CHC) DE LIÈGE, BELGIQUE

Commodité et interaction sociale : deux tables jointes, pouvant aisément se séparer, facilitent l'accomplissement d'activités par des groupes différents. Plaisir : les couleurs franches égaient la salle de jeu. Croissance : plateforme à l'étage, rideau pour se cacher ou pour mettre en scène, enceintes, autant d'éléments inusités en milieu hospitalier, entraînant l'enfant à la découverte.

des besoins collectifs, et même construire ou reconstruire des liens favorables entre divers groupes d'usagers.

Nos plus récents travaux sur la congruence personne-environnement ont été menés en collaboration avec des collègues belges. Nous avons notamment réalisé une brochure sur l'aménagement des salles d'attente offrant diverses suggestions pour y augmenter la congruence personne-environnement. En 2005, nous avons tenu à l'UQAM une journée d'étude sur l'humanisation des soins en milieu pédiatrique, à laquelle ont participé plus de 60 professionnels, chercheurs et administrateurs, principalement québécois<sup>2</sup>. Notre programme de recherche prévoit de nouvelles études avec des milieux hospitaliers au Québec dans le but de mieux prendre en considération les relations personne-environnement dans tout projet d'humanisation.

1. Steele, F. I. (1973). *Physical settings and organizational development*. Reading, Mass.: Addison-Wesley ; Jutras, S. (1985). Acquérir la compétence pour agir sur l'environnement physique. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 4 (1), 125-137.
2. Le compte rendu de la journée est disponible à l'adresse : « <http://www.iss.uqam.ca/pages/pdf/cr9fevrierhumanisation.pdf> ».

**Abri et sécurité** L'usager est-il protégé contre les menaces à sa santé physique ou psychologique ? (La pièce est-elle bien ventilée ?)

**Interaction sociale et intimité** Les possibilités de déplacements, l'arrangement des objets, donnent-ils à l'individu un certain contrôle sur le degré de contacts qu'il souhaite avoir ? (La disposition des sièges permet-elle à quelques usagers de se tenir un peu à l'écart ?)

**Identité symbolique** L'usager peut-il exprimer dans l'espace ses valeurs, ses intérêts ? Des éléments évoquent-ils ou appuient-ils son identité ? (Les revues mises à sa disposition sont-elles récentes ou l'usager comprend-il qu'on lui offre des parutions dont on se défait ?)

**Commodité** La dimension et la flexibilité de l'aire d'activité, les surfaces, la qualité des matériaux ou l'acoustique facilitent-elles la réalisation de diverses tâches ? (Une fontaine offre-t-elle de l'eau sans que l'usager ait à quitter la salle d'attente ?)

**Plaisir** Même si « tous les goûts sont dans la nature », le milieu est-il agréable pour une majorité ? Y retrouve-t-on certaines qualités physiques qui favorisent la récupération des énergies ? (La pièce est-elle fenestrée ? La fenêtre donne-t-elle sur des arbres ?)

**Développement personnel et croissance** Le milieu permet-il à l'usager d'apprendre de nouvelles habiletés, de devenir plus conscient de ses forces et de comprendre davantage le monde qui l'entoure ? (Offre-t-on du matériel éducatif ? Des schémas, des vidéos instructifs ?)