

## Prendre soin des soignants : l'intimité du personnel de santé au travail



Imaginez que vous entrez dans un milieu médical. Le personnel de santé est regroupé autour du poste des infirmières dans le vacarme et une effervescence totale. Le bruit des équipements médicaux se mélange aux conversations décisives entre soignants et patients. Les informations sont échangées à la volée, dans les couloirs, près des lits ou via les appareils mobiles. Les salles de repos sont souvent éloignées des unités patients, ce qui rend difficile toute tentative d'évasion de cet environnement stressant et exigeant. Les stimulations sont constantes et l'échange d'informations peut être une question de vie ou de mort. Et pour nombre des employés actuels du secteur de la santé, il s'agit d'un environnement qui exige d'eux un dévouement de tous les instants, malgré le manque d'espaces propices à la réflexion dans le calme et le travail individuel de concentration.

En réalité, de nombreux espaces de travail dans le secteur médical ne fonctionnent pas au maximum de leurs capacités. Ils n'assurent pas le bien-être intellectuel, émotionnel et physique des soignants. Ils n'ont pas été conçus de manière à mettre l'humain au cœur du système, à répondre aux besoins des individus et à satisfaire les nouveaux modes de travail actuels. Ils n'offrent pas suffisamment de diversité en termes d'espaces et privilégient les modèles ouverts, sources de distractions et d'interruptions constantes.

En d'autres termes, les environnements de travail des établissements médicaux doivent être repensés pour offrir une palette d'espaces qui permettent au personnel de choisir les zones capables de leur offrir le niveau d'intimité qu'ils recherchent. Intégrés à un environnement médical global, les espaces privés permettent aux soignants de contrôler la quantité de stimuli auxquels ils sont exposés et les informations qu'ils choisissent de partager, lorsqu'ils doivent jongler entre leurs différentes responsabilités. Les espaces privés prennent en charge divers modes de travail, permettent de se ressourcer et de récupérer et aident les soignants à être au meilleur de leurs performances. Enfin, ces espaces favorisent le bien-être des patients ET des soignants.

En étudiant les besoins et comportements des soignants et en comprenant leur travail au quotidien, la branche santé de Steelcase offre un modèle inédit et novateur pour optimiser l'efficacité, la précision, la satisfaction et le bien-être général des soignants. Son objectif est de donner aux soignants les moyens d'agir, de les connecter aux nouvelles technologies, de les rapprocher de leurs collègues, pour qu'ils puissent, in fine, prodiguer des soins dans une plus grande proximité avec les patients. Et l'intimité a une importance capitale dans ce processus.

## PRESCRIRE DE L'INTIMITÉ AUX SOIGNANTS

La tension qui existe chez les soignants provient du fait qu'ils doivent communiquer tour à tour avec les patients, leurs familles et les collègues, tout en se concentrant sur des tâches individuelles et précises. « Les soignants nous ont confié qu'il est parfois très stressant de suivre le dossier médical d'un patient à son chevet, en présence de la famille », affirme Caroline Kelly, chercheuse chez Steelcase. « Pour certaines tâches, ils souhaitent pouvoir se rendre dans un lieu privé, loin de certaines obligations. »

Cependant, dans la majorité des environnements médicaux, il peut être difficile de trouver un lieu pour bénéficier de ces courts moments de répit ou d'un temps de concentration plus long. Étant donné qu'il n'existe pas d'espace conçu pour favoriser l'intimité, les soignants font souvent passer leur propre bien-être après celui de leurs patients, et ne parviennent pas à prendre des pauses complètes. Ils se laissent interrompre dans les rares moments de calme dont ils peuvent bénéficier. Dans une étude sur le repos des personnels réalisée avec l'organisme de santé Spectrum Health, les chercheurs de Steelcase ont découvert que les équipes prennent des « micropauses ». Au lieu de passer 15 minutes en salle de repos, ils prennent moins d'une minute, juste le temps de boire une gorgée et respirer un bon coup. « Toutes les pauses ne permettent pas de se détendre totalement », affirme C. Kelly. « Certaines durent seulement quelques instants, c'est pourquoi il faut s'assurer que les espaces prennent en charge les besoins du personnel. »

Qu'il s'agisse de mettre à jour des enregistrements médicaux au format électronique, d'effectuer des recherches sur un patient, d'échanger des informations lors d'une relève ou tout simplement de prendre un appel personnel important, les zones privées apportent un peu d'humanité à l'environnement professionnel et permettent d'accroître le sentiment de bien-être des soignants.



La plateforme dédiée au personnel de santé crée un espace dynamique et fonctionnel, qui prend en charge des modes de travail variés. Il s'agit d'un écosystème d'espaces différents adaptés à diverses activités : collaboration, tâches de concentration, enseignement, apprentissage et échanges informels rapides.

## CONCEVOIR POUR LE BIEN-ÊTRE

La branche santé de Steelcase a mis au point des applications cliniques et administratives selon trois principes de conception : « humaniser » l'environnement, donner aux soignants les moyens d'agir et relier les individus entre eux. Le besoin d'intimité est inhérent à ces trois principes, qu'il s'agisse de la recherche de solitude, de discussions calmes au sein de petits groupes ou d'espaces de répit pour le personnel. Qu'il s'agisse de zones de détente fermées idéales pour des moments de solitude ou de petits espaces de collaboration, la nouvelle conception des environnements médicaux inclut une palette d'espaces, capables de répondre aux besoins des individus, des groupes et des entreprises. « Lorsqu'un établissement fournit des espaces capables de prendre en charge le bien-être des employés, il donne au personnel les moyens de prendre soin de lui-même », explique C. Kelly. « Les infirmières peuvent ainsi s'exprimer sur l'importance de prendre soin d'elles-mêmes. Lorsqu'elles se sentent reposées et redynamisées, il leur est plus facile d'encourager leurs collègues à prendre une pause et de se proposer pour surveiller les patients à leur place. » Lorsqu'un établissement fournit un espace de travail centré sur l'humain et respectueux des besoins en intimité des individus, les changements culturels interviennent naturellement, et les individus adoptent de nouveaux comportements. Et mécaniquement, cela génère chez le personnel un bien-être accru, une meilleure satisfaction, une plus grande précision et des soins optimisés pour les patients.

## PLATEFORME DÉDIÉE AU PERSONNEL DE SANTÉ : DES SOINS CENTRALISÉS

La branche santé de Steelcase a repensé le poste de soins et a créé un espace plus fonctionnel qui permet une plus grande diversité de modes de travail. Contrairement aux postes de soins traditionnels, cette plateforme est un écosystème d'espaces diversifiés adaptés à différentes activités : collaboration, tâches de concentration, enseignement, apprentissage et échanges informels rapides.

Cette plateforme permet également aux soignants de surveiller les patients dans leurs chambres, afin de suivre leur état. Les multiples points d'entrée et de sortie fluidifient les mouvements. Point important, les nouvelles technologies sont soigneusement intégrées dans tout l'espace, étant donné leur rôle de plus en plus prépondérant dans le secteur de la santé. Comme de plus en plus de soignants travaillent avec des appareils mobiles (les tablettes, par exemple), la plateforme intègre une station de chargement électrique multiports qui assure une prise en charge sécurisée. Ainsi, les risques de chutes des équipements coûteux sont limités, les appareils peuvent être rechargés plus souvent et sont utilisés pour partager davantage de données patients. Les moniteurs réglables et les repose-pieds encouragent les postures et les modes de travail personnalisés, en assurant le confort physique des individus et en soulageant leurs jambes.



Le refuge pour les soignants à proximité de la plateforme dédiée au personnel de santé associe des espaces privés et d'échange : une kitchenette, une salle de restauration, un bar multimédia, des casiers personnels et une zone de repos individuelle séparée et fermée.

## L'ENCLAVE POUR LES INFIRMIÈRES

Pour les soignants, le sentiment d'intimité ne doit pas impliquer de la distance avec les patients. Les surveillantes et les infirmières en chef expriment souvent le besoin de se déplacer rapidement entre les espaces privés et professionnels, où ils sont exposés aux patients. Pouvoir veiller sur les patients tout en ayant la possibilité de passer directement à une autre occupation peut faire toute la différence, lorsqu'il s'agit de prodiguer des soins adaptés.

L'enclave des infirmières a été conçue pour répondre aux besoins en concentration des soignants, qui peuvent en parallèle surveiller étroitement leur unité. Grâce à une semi-intimité visuelle et acoustique, il s'agit d'un espace idéal pour la gestion des dossiers médicaux et autres tâches nécessitant de la concentration, ainsi que pour les appels téléphoniques et les visioconférences. Le personnel peut voir l'unité grâce aux parois vitrées, ce qui favorise les conversations et les questions imprévues. Cependant, l'intimité des soignants est respectée grâce à la configuration fermée des lieux.

## COLLABORATION ACCOMPAGNÉE PAR LA TECHNOLOGIE

Outre les espaces individuels, les soignants ont besoin d'un espace de collaboration au calme, où ils peuvent partager des informations par voie numérique et consulter leurs collègues, souvent par la visioconférence sur des sites éloignés. Cet espace optimisé inclut une salle de téléprésence fermée ainsi qu'un équipement de visioconférence HD, qui créent un cadre optimal pour les consultations des médecins et la collaboration. Les équipes et les spécialistes sur différents sites peuvent ainsi partager des informations vitales, au cours de sessions rapides et conviviales. Les sièges adaptés permettent un soutien pendant les longues réunions, pour favoriser la génération et l'évaluation d'idées. Une communication optimisée permet des soins plus efficaces et des résultats de meilleure qualité.



Les espaces « signatures » du secteur médical évoluent et offrent des environnements plus efficaces, plus polyvalents et davantage axés sur l'humain, avec pour objectif premier le bien-être des soignants.

## UN REFUGE POUR LES SOIGNANTS

Ironie du sort, les soignants ont tendance à reléguer leur propre santé tout en bas de leur liste des priorités. « Nous devons les aider en comprenant dans quel contexte ils travaillent et en leur donnant la possibilité de choisir les solutions qui leur conviennent, pas en leur disant de marcher pendant cinq minutes et de traverser trois couloirs différents pour atteindre la salle de repos », précise C. Kelly. « La plupart des gens vous diront qu'il leur est impossible de quitter leur unité pendant un laps de temps aussi long. » Une solution plus pratique et stratégique consisterait à placer l'espace refuge des soignants à proximité de la plateforme de soins. Cet espace de repos comprend une association de zones privées et d'échanges, avec notamment une kitchenette, un espace de restauration, un bar multimédia, des casiers personnels et une zone individuelle fermée et séparée.

## RÉPIT CLOISONNÉ

Les professionnels de santé sont les témoins privilégiés des moments les plus joyeux et les plus douloureux des individus, ce qui provoque chez eux des montagnes russes d'émotions. Parfois, il est nécessaire de se retrouver dans un espace au calme après une expérience émotionnellement éprouvante, ou simplement pour prendre un appel personnel urgent, loin du vacarme du poste de soins. À proximité de la plateforme de soins se trouve une enclave fermée qui permet aux soignants de prendre quelques instants pour se recentrer sur eux-mêmes ou pour gérer des questions personnelles. Ils peuvent ainsi se décharger de leur stress et éviter le risque d'une erreur médicale.

## LE CHANGEMENT S'IMPOSE

Dans les établissements médicaux, les vieilles méthodes de travail laissent place à des pratiques plus intelligentes et davantage centrées sur l'humain et le bien-être des soignants. Les espaces « signatures » du secteur médical évoluent également, et offrent des environnements plus efficaces, plus polyvalents et plus intimes que les postes d'infirmières d'antan. Avec la pression inédite que subit le personnel de santé dans son travail, dans le soin aux patients, dans la gestion des responsabilités administratives et dans son adaptation aux nouvelles réglementations, les établissements de soins les plus avant-gardistes commencent à entrevoir les résultats positifs d'une conception centrée sur l'humain : moins d'erreurs médicales, une fidélisation des employés et des soins de meilleure qualité.

© 1996 - 2019 Steelcase est le leader mondial, fabricant de mobilier pour l'aménagement d'espaces de travail, d'enseignement et de formation. Notre mobilier s'inspire des recherches innovantes en terme de conception d'espaces de travail.