Design et hospitalité des lieux de soins

PASS

Faculté de médecine Lyon 1

Carine Delanoë-Vieux, docteure en design, chercheuse associée au laboratoire Projekt, Nîmes Université

Pourquoi l'hospitalité

- L'hospitalité est une relation spatialisée (Anne Gotman)
- Elle est au fondement de l'hôpital, elle en est sa matrice (même étymologie)
- Elle est une dialectique entre hospitalité inconditionnelle et hospitalité conditionnelle (Derrida)
- Elle est au fondement de la relation de soin et sa valeur partagée
- Elle est une exigence morale dans un monde devenu faillible, voire immoral
- Elle peut être un nouveau récit fédérateur pour l'hôpital public.

Les conditions de l'hospitalité sont multiscalaires de l'urbanisme à l'architecture, de l'architecture au design.

Le design

- Le mot design vient du latin *designare*, qui signifie marquer, tracer, représenter, dessiner, indiquer, montrer, désigner, signifier, disposer, ordonnancer, régler, produire quelque chose d'inhabituel.

- En français, le terme "design" se rapproche de "dessiner" et "désigner" : il est à la fois lié au dessin et au dessein, c'est-à-dire à la forme et à la finalité. Le design met la forme au service du sens, de l'intention du projet.

- C'est un métier de conception, à mi-chemin entre les secteurs de la culture (création) et de l'industrie (respect des contraintes, reproductibilité). Mais ces dernières années, il se positionne dans le champ du social.

- Le design est « naturellement » centré sur le destinataire de son travail (l'usager, le patient, le citoyen, etc.)

Quelques applications courantes



Design de produits



Design d’espace



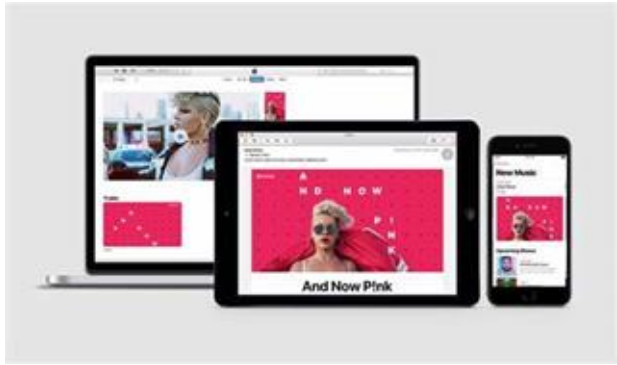
Design graphique



Design de services



Design sonore



Design d’interfaces

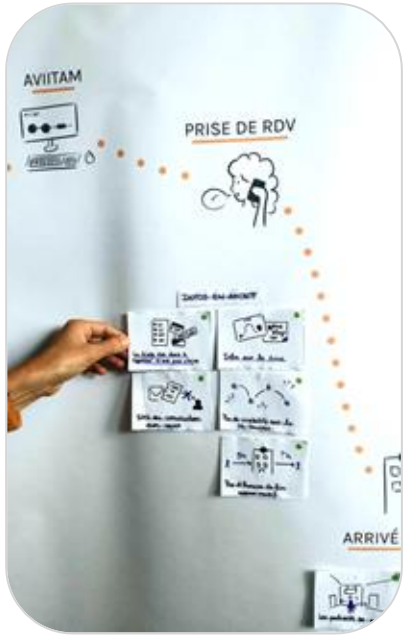
Le design hospitalier

Le **design hospitalier** est une démarche qui s'appuie sur la créativité des designers pour explorer des problématiques et développer des projets en milieu hospitalier. Il vise à :

- améliorer les parcours des patientes et des patients,
- créer des espaces et des situations de relations et de réflexion
- matérialiser une culture de l'hospitalité à l'hôpital,
- concevoir de nouvelles modalités de prise en charge pour soutenir le soin,
- résoudre les irritants du quotidien
- penser les sujets de prospective hospitalière



Les champs d’action



PARCOURS PATIENT - DESIGN DE SERVICES

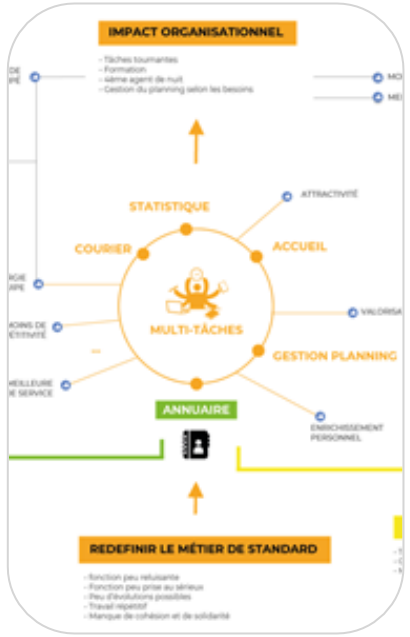


ESPACE ET ASSISTANCE À MAÎTRISE D’USAGE



DESIGN DE RELATIONS/

DISPOSITIFS DE SOIN ET D'HOSPITALITÉ



STRATÉGIE / ORGANISATION



UX DESIGN & NUMÉRIQUE

•Le design d'hospitalité : passer du pâtir (souffrir) à l'agir

Le philosophe Paul Ricœur identifie une typologie du souffrir qui s'accorde avec celle de l'agir selon quatre entrée :

La parole : l'impuissance à dire. Entre le vouloir dire et l'impuissance à dire s'élève la plainte, comme un appel à l'aide.

La narration : l'atteinte portée à l'interconnexion avec la narration des autres : les repères dans le temps, dans l'espace, dans les mythologies.

Le récit : les atteintes portées au récit de sa vie alors qu'une vie c'est l'histoire de cette vie. La souffrance enferme dans l'instant, arraché au présent, coupé de la dialectique entre mémoire et futur.

Le faire : l'impuissance à faire. Souffrir signifie endurer : être livré à l'autre, même dans la relation de soin.

Illustr**ations de projets de design en correspondance avec cette typologie.**



1/ Retrouver la parole (impuissance à dire)

constat :
- être étranger à autrui quand on est malade
- être étranger à l'hôpital quand on est exclut de son système de signes
- être étranger à l'hôpital quand on doit se soumettre à l'espace institutionnel rigide
- Ne pas pouvoir s'exprimer, ne pas être écouté

Retrouver la parole c'est :
- partager le sensible, s'exprimer, être entendu
- se situer, se repérer, avoir accès au système de signes de l'hôpital.
- s'approprier et interpréter le cadre de l'hôpital,



Le café mobile – lab-ah – GHU Paris psychiatrie & neurosciences







Un air de famille – CFMI AIX Marseille – AP-HM









2/ Se situer dans l'espace, le temps et l'histoire collectifs (atteinte à la narration)

constat :
- Une matérialité sensorielle standardisée à l'encontre de la singulière sensibilité et du besoin de réconfort des malades
- Une misère symbolique des milieux hospitaliers a l'encontre du besoin de donner sens à ses expériences.

Se situer dans l'espace et le temps c'est :
- répondre aux besoins de repères et de plaisirs sensoriels des patients
- incarner les intentions soignantes,
- intégrer du sens dans les aménagements
- être en résonance avec la dimension existentiel de l'expérience de la maladie
- s'orienter



A la croisée – Cabanon verticale – AP-HM

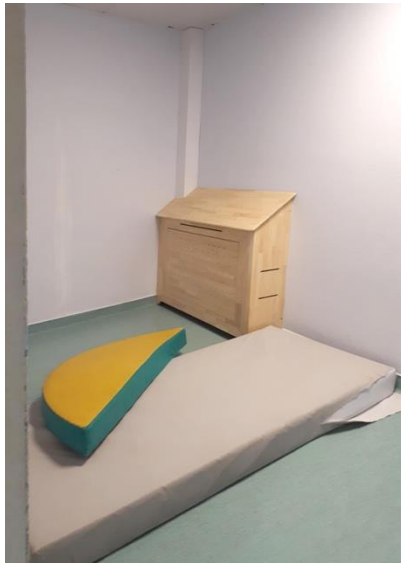






La salle de retour au calme – lab-ah – GHU Paris psychiatrie & neurosciences







3/ Renouer le fil des récits (atteinte au récit) - cheminer

constat
- Une organisation en silo, cloisonnée, contrôlée.
- Une mobilité restreinte, encadrée par des interdits
- Un imaginaire aride des aménagements

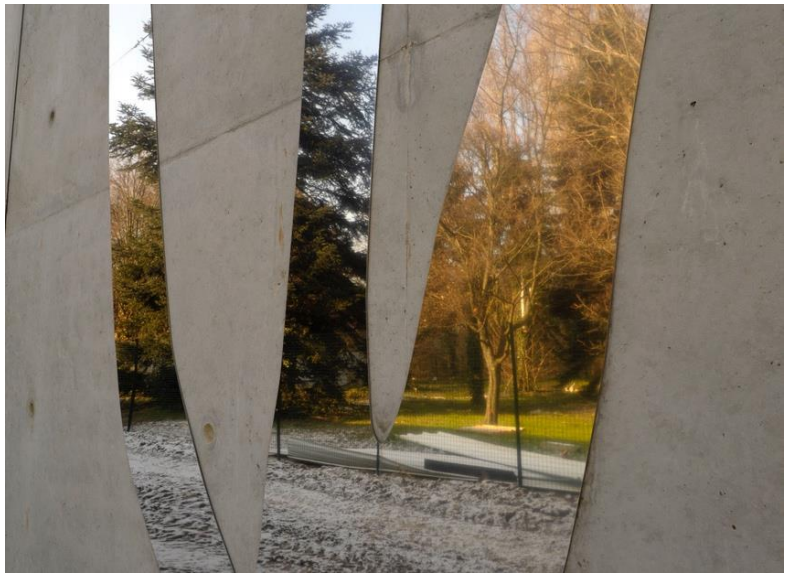
Renouer le fil des récits c'est :
- tracer son chemin, on fait toujours le récit d'un voyage (Tim Ingold)
- traverser les frontières,
- explorer les jardins,
- avoir accès à la ville,
- donner de la porosité aux limites,



UHSA – La Ferme – CH Le Vinatier







La pépinière – lab-ah – GHU Paris psychiatrie & neurosciences



4/ Le Faire (l'impuissance à faire)

constat :
- Une organisation verticale et d'expertise pour produire le milieu hospitalier
- Une absence de supports de médiation entre ingénieurs/concepteurs et utilisateurs
- des cahiers des charges orientés par les normes de sécurité, d'hygiène et d'économie et non par le souci des usagers et l'hospitalité.

Faire c'est aussi faire avec :
- Capitaliser sur l'expérience des agents
- Redonner du pouvoir d'agir aux usagers
- Favoriser des communautés de pratique pour concrétiser les projets.
- Écouter, collecter les récits d'expérience
- Privilégier le vécu dans la conception.



Bienvenue chez Eugène – lab-ah – GHU Paris psychiatrie & neurosciences










3 Notre thème
Pourquoi ce thème ?
Quelles sont nos attentes, nos besoins ?
Quelle question se pose-t-on ?
Vers la Maison des usagers de demain


Vers la maison des usagers de demain
Un évènement créatif et collaboratif ouvert à tous
Dans une ambiance conviviale, venez imaginer le nouveau dispositif de la Maison des usagers du GHU Paris psychiatrie & neurosciences.
évènement en continu les 5 et 6 avril, de 10h à 17h
participation libre et gratuite, inscription avant le 11 mars
forum d'échanges final ouvert, le 6 avril de 14h à 17h
sur le site de Sainte-Anne, 1 rue Cabanis, 75014 Paris
Pour plus d'informations ou pour s'inscrire, contactez Nicolas Laadj :
01 45 65 72 04
n.laadj@ghu-paris.fr
Vous êtes : usager, proche, bénévole à la MDU, pair aidant professionnel, professionnel du GHU, partenaire de la MDU, venez participer !
GHU PARIS

1
Les offres de la Maison des usagers
La Maison des usagers, un dispositif itinérant
Corinne
nos besoins ?

La forme au service de l’éthique



« Le cabas lune »

Raoul Marek/Hôpital Annemasse Bonneville/
Villa du Parc
2004

Traduire l’expérience vécue de la maladie par la narration en design d’hospitalité

Une recherche-projet de recueil expérientiel avec des concepteurs/créateurs concernés par la maladie et un parcours hospitalier

« Les mots qui vont surgir savent de nous des choses que nous ignorons d’eux. » - René Char

Recherche narrative 2023-2025 avec la chaire Archidessa



Merci de votre attention !

Des questions, des commentaires ?

