

ARCHITECTURE ET PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

# L'hôpital fait peau neuve pour mieux séduire

Par Jonathan Barbier

Une interview de Denis Mélotte du cabinet Philippe Samyn and Partners, Christine Kirkpatrick de l'Hôpital Erasme, Jan Lammens de l'AZ Sint-Jan, Pierre-François Laterre et Frédéric Thys des Cliniques universitaires Saint-Luc, et Reinoud Reinders de l'UZ Leuven.

Les hôpitaux vieillissent mal, mais se soignent à grand renfort de rénovations. Depuis le milieu des années 90, le secteur hospitalier, dopé par la concurrence, dévoile une nouvelle conception de l'accueil. Un changement aux implications tant architecturales qu'au niveau de la prise en charge des patients.



© Alain Heselwood Hôpital Erasme ULB



© AZ Sint-Jan AV Brugge/VK Studio



© Clin. Univ. St-Luc / H. Depeasse



© Alain Heselwood Hôpital Erasme ULB

Les hôpitaux n'hésitent plus à afficher une certaine attractivité. Autrefois considérés comme tristes et froids, voire totalement tragiques, ils ont entamé depuis quelques années une profonde mutation qui bouleverse les manières de concevoir l'accueil du patient. Outre l'excellence médicale, les structures hospitalières misent aussi sur le confort pour se mettre aux petits soins de leur public et se garantir ainsi un taux d'occupation adéquat.

## UN CLIMAT DE COMPÉTITION

Car la concurrence est rude. «La plupart des pathologies sont aujourd'hui traitées à peu près de la même façon dans les différents établissements. Pour inciter les patients à venir dans tel ou tel hôpital, ce sont donc d'autres critères qui entrent en jeu», explique Denis Mélotte. Ingénieur architecte au cabinet Philippe Samyn and Partners, il travaille depuis quatorze ans sur le projet de réaménagement du site Horta du CHU Brugmann. Depuis le mois de septembre dernier, les nouvelles ailes Corvilain, De Page et Potvlieghe ont été progressivement investies par le personnel, les patients et le matériel médical. Un emménagement qui suit celui des ailes Vokaer et Primo, déjà opérationnelles. Datant de 1923, l'ancienne structure Horta est un véritable bijou architectural devenu toutefois obsolète en termes de fonctionnalité. Organisées autour de chambres communes, les différentes ailes spécialisées la composant se sont progressivement révélées inadaptées et trop petites. Il a fallu notamment les rebâtir et les agrandir pour rationaliser les unités de soins et la gestion des espaces. Outre un schéma de circulation désormais bien mieux adapté aux tâches du personnel, les nouveaux bâtiments n'offrent plus désormais que des chambres individuelles, ou à deux, voire quatre lits. Une stratégie qui n'est pas propre au CHU Brugmann: la taille des chambres influençant leur coût, la plupart des hôpitaux délaissent désormais les salles communes pour faire la part belle aux espaces à un ou deux lits.

## DES HÔPITAUX AUX ALLURES D'HÔTELS

«Il y a encore quelques années, les autorités sanitaires nous demandaient, en boutade, de ne pas bâtir d'hôpitaux trop confortables, pour éviter que les gens aient envie d'y rester», souligne l'architecte. «Aujourd'hui l'approche est différente et les patients sont considérés comme des clients qu'il faut traiter en tant que tels.» Résultat, au CHU Brugmann, chaque chambre individuelle possède sa salle de bain. Dans les chambres à deux lits, les malades ont droit à leur propre lavabo. Le choix des couleurs est soigné et la lumière imprègne les pièces par de grandes fenêtres qui descendent jusqu'au sol et dégagent ainsi la vue sur le vaste parc imaginé par Victor Horta. Autant d'éléments qui «favorisent l'humanisation de l'hôpital», selon Denis Mélotte, et qui traduisent aussi une volonté «de jouer sur le même tableau que les établissements du privé».

Cette concurrence, vis-à-vis des cliniques et des autres structures publiques, aboutit à un nivellement par le haut. Et les hôpitaux, tant dans l'aménagement que dans leur gestion, ressemblent de plus en plus à des hôtels haut de gamme. Peut-être encore imprégnés de la notion de charité propre au secteur hospitalier, les responsables des



**Denis Mélotte**

Ingénieur architecte au cabinet Philippe Samyn and Partners à Bruxelles

sai@samynandpartners.be



**Jan Lammens**

En charge de la coordination de la rénovation de l'AZ Sint-Jan à Brugge

jan.lammens@azbrugge.be

“ De nouveaux critères entrent en jeu pour inciter les patients à venir dans tel ou tel hôpital ”

## Les Urgences de Saint-Luc privilégient l'information

Améliorer l'accueil des usagers, c'est l'objectif du service des urgences des Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles, qui ont mis en place depuis un an une prestation d'accueil et d'information aux patients venant se faire soigner dans leur service. «Juste après leur inscription administrative, ils sont pris en charge par un infirmier d'accueil dans un local spécialement prévu», explique Frédéric Thys, chef du service des urgences. «Cela permet de rassurer les patients, et, lorsque leur état le permet, de les orienter vers une consultation de médecine générale d'urgence (CMGU) sur place.» Disponible de 9h à 23h, cette prestation contribue à désengorger les Urgences de Saint-Luc, qui accueillent plus de 57.000 personnes par an. 85% des malades auxquels est formulé le choix d'une réorientation en médecine générale, où le temps d'attente sera moins long, acceptent la proposition. «Sur les 160 à 200 personnes que nous recevons quotidiennement, une vingtaine en moyenne sont prises en charge par la consultation de médecine générale», explique Frédéric Thys. Autre avantage pour les patients: «Nous essayons de leur donner un intervalle de temps d'attente», indique le responsable. «C'est le genre d'élément qui contribue à changer l'ambiance de la salle d'attente.» Pour parfaire la qualité de son accueil, le service a mis en place, depuis octobre dernier, un système d'évaluation de la douleur des patients venant d'arriver aux urgences, afin de pouvoir y répondre de façon plus rapide.



**Frédéric Thys**

Chef du service des urgences aux Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles

frederic.thys@uclouvain.be



© Jean-Louis Wertz - HUDERF/UKZKF

structures médicales refusent généralement de valider cette comparaison, tout en admettant la réalité de la compétition.

«Il y a bien sûr une stimulation entre les hôpitaux», lance Christine Kirkpatrick, chef de clinique d'obstétrique à la maternité Erasme. «Mais le souci premier est de répondre aux besoins et aux critiques positives des patients.»

## LE CONFORT ET L'ESTHÉTIQUE COMME RÈGLES D'OR

Pour plaire aux futures mamans et les convaincre de donner la vie à Erasme, qui dénombre près de 2.200 naissances par an, le service vise notamment sur le confort. La maternité offre des chambres qui se veulent attrayantes. «Les couleurs ont été élaborées avec un coloriste, pour déterminer celles pouvant le mieux s'associer aux émotions des patients», souligne la responsable du service. Un peu partout, des photos autour du thème de l'environnement ornent les murs. Et tout le matériel éventuellement effrayant, type appareils de réanimation ou ventouses, est placé à l'abri des regards et ressorti en cas d'urgence. Pour avoir la cote auprès d'un public de plus en plus exigeant, car disposant d'un choix de plus en plus vaste, les hôpitaux ont souvent le souci de ne ressembler à aucun autre. «Il existe autour de nous de nombreux autres sites qui sont très performants. Nous essayons donc juste d'être à la hauteur», affirme ainsi Jan Lammens, en charge de la coordination pour la rénovation de l'AZ Sint-Jan de Brugge. L'établissement a entrepris de rénover étape par étape ses différentes unités. «L'hôpital a été construit en 1976. À l'époque, il était déjà très original. Trente ans plus tard, nous souhaitons faire à nouveau quelque chose de spécial.»

L'humanisation des hôpitaux, plus proches des attentes et des besoins des malades, incite aussi les chefs de service à proposer de nouveaux aménagements ayant directement une vocation thérapeutique.

## L'ART ENVAHIT L'HÔPITAL

Afin de se démarquer, deux options ont été retenues: le standing et l'artistique. Côté standing, Sint-Jan a misé sur un équipement optimal de ses chambres individuelles. Notamment au service mère-enfant, réaménagé fin 2005. Outre un espace vitré pour isoler bébé, on y trouve «une cabine de douche munie d'une pomme de massage, un coffre-fort ou encore une kitchenette avec un frigo pour le champagne, un four à micro-ondes et un lavabo pour permettre aux papas de laver leurs couverts», détaille Jan Lammens. Côté artistique, vingt-huit statues d'argile trônent dans le couloir principal de l'unité. Sur un mur, un poème signé par un auteur local souhaite la bienvenue aux nouveaux-nés. Et dans chaque chambre est imprimée une phrase extraite du même poème. Une empreinte artistique appelée à se généraliser dans l'hôpital, et que l'on retrouve déjà aussi dans les services psychiatrie et hématologie, sous la forme de tableaux, de textes ou de sculptures. «Nous faisons en sorte que les œuvres retenues correspondent à la discipline concernée», explique Jan Lammens. Avec aussi, en toile de fond, la volonté de rendre le séjour du patient plus agréable. «Cet environnement permet au malade de dédramatiser le lieu et lui offre également une forme de dépaysement.» Pour le service maternité, la facture s'est élevée à environ 1,2 million d'euros. Un investissement rapidement amorti par le taux de remplissage de l'unité, et qui apparaissait de toutes façons indispensable aux yeux des responsables de Sint-Jan. «C'est cher, mais au final c'est plus beau. Il faut oser se donner les moyens de faire la différence», juge le coordinateur des rénovations.



**Pierre-François Laterre**

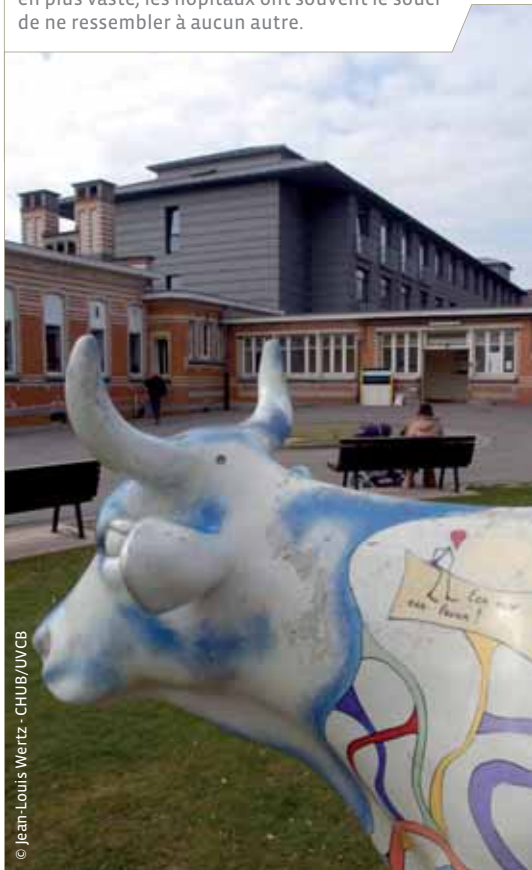
Responsable du service des soins intensifs aux Cliniques universitaires Saint-Luc à Bruxelles

pierre-francois.laterre@uclouvain.be

## DES INNOVATIONS AU SERVICE D'UN OBJECTIF CURATIF

L'humanisation des hôpitaux, plus proches des attentes et des besoins des malades, incite aussi les chefs de service à proposer de nouveaux aménagements ayant directement une vocation thérapeutique. Comme au service des soins intensifs des Cliniques universitaires Saint-Luc, qui bénéficie depuis mai 2008 d'une unité cardiovasculaire flambant neuve. Cette dernière succédait à l'inauguration en 2007 de l'unité de pédiatrie et de deux unités polyvalentes. Individuelles et spacieuses, les chambres se singularisent surtout par les innovations techniques dont elles font l'objet. Pour aider les patients en réanimation à conserver la notion du temps, un système d'éclairage progressif a été installé dans chacune d'elles. «La lumière diffusée augmente graduellement jusqu'à midi, avant d'automatiquement décliner jusqu'au soir, pour laisser place à la pénombre», explique Pierre-François Laterre, responsable du service des soins intensifs. Une manière de rassurer les patients en cours de réanimation en leur donnant des points de repère. Autre innovation destinée à calmer et lutter contre les angoisses des malades, qui sont souvent dans un état semi-conscient: le recours à la musicothérapie, par la mise à disposition de casques jetables connectés à un réseau de programmation musicale. Ni rap, hard rock ou musique gothique au programme, mais six canaux diffusant des mélodies relaxantes, composées en partie par un musicien qui a collaboré avec Saint-Luc.

Pour avoir la cote auprès d'un public de plus en plus exigeant, car disposant d'un choix de plus en plus vaste, les hôpitaux ont souvent le souci de ne ressembler à aucun autre.



© Jean-Louis Wertz - CHUB/JVCB

## “ Les patients sont considérés comme des clients qu'il faut traiter en tant que tels ”



**Reinoud Reinders**

Chef du service informatique à l'UZ Leuven à Louvain

reinoud.reynders@uz.kuleuven.ac.be

### INSCRIRE LE PATIENT DANS UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

«Nous avons réalisé une étude qui nous a révélé qu'environ 60% des patients en réanimation étaient victimes de cauchemars hallucinatoires. Ce dispositif musical permet de lutter contre ce phénomène en les tenant éveillés et en les déstressant», note le chef de service. Une initiative qui permet de freiner la consommation d'analgésiques et encourage le malade à sortir plus rapidement de son état léthargique. «Ce n'est pas parce que la technologie est omniprésente dans notre service qu'il ne faut pas mettre le malade à contribution. L'environnement que nous avons créé le place dans une démarche participative. Cela sert un objectif thérapeutique et rend aussi au patient une forme de dignité», analyse Pierre-François Laterre.

## Les enfants de l'UZ Leuven connectés à la toile

Depuis la fin du mois de juin dernier, les enfants hospitalisés en pédiatrie à l'UZ Leuven bénéficient tous d'un ordinateur portable personnel et d'une connexion Internet illimitée. Une initiative inédite par son ampleur, puisque 100 PC sont mis à disposition par l'établissement, qui propose par ailleurs depuis quatre ans déjà un accès gratuit au web pour l'ensemble de l'hôpital. «Nous avons organisé une vaste collecte de fonds auprès de partenaires privés, mais aussi de parents, pour finalement lever les 100.000 euros qui ont permis de financer les portables», explique Reinoud Reinders, chef du service informatique de l'UZ Leuven. Ce service, entièrement gratuit, permet aux jeunes patients, parfois hospitalisés pour de longues périodes, de maintenir un lien social avec le monde extérieur. «Ils sont éventuellement placés en isolation ou ne voient pas leurs proches tous les jours, qui peuvent habiter assez loin, puisque notre public vient de toute la Belgique. Les sites de discussion sur le net les aident à conserver un contact actif», estime le responsable. Les portables et la connexion Wifi permettent aussi aux enfants de jouer de longues heures aux jeux vidéo en ligne, ou encore de rester en relation avec leurs professeurs et leurs copains de classe. Un équipement qui constitue également un précieux outil pédagogique pour les patients inscrits dans le centre d'enseignement de l'hôpital, la Ziekenhuisschool Gasthuisberg.

## L'ARCHITECTE FACE AU DÉFI DES CONTRAINTES TECHNIQUES

Les aménagements ont parfois une finalité thérapeutique, c'est plus rarement le cas de l'architecture des bâtiments. À Malines, c'est pourtant le pari que veulent tenir les responsables de la construction prochaine du nouvel hôpital général AZ Sint-Maarten. La structure doit accueillir à l'horizon 2015 près de 700 lits. Les différents partenaires du projet, notamment les commanditaires - la direction du site et l'AZW Emmaüs - associés au cabinet d'architecture VK Studio, proposent un projet ambitieux: aboutir à un «paysage curatif», marqué par une forte identité que pourront s'approprier malades et personnel. L'inspiration des concepteurs, aussi originale et réfléchie soit-elle, ne devrait pourtant pas révolutionner l'architecture hospitalière. La faute aux contraintes techniques insurmontables. «Il n'existe pas trois cents façons de disposer des unités de soins», explique Denis Mélotte. «Pour la bonne raison qu'il faut respecter certains impératifs de rationalisation, comme l'évacuation des eaux usées et le passage des conduites d'air. Et pour cela, il faut des structures superposées.» Résultat: l'aspect général des bâtiments aura vraisemblablement pour un bon moment encore une allure régulière. «En architecture, la mode est en ce moment au «tordu». Mais, en matière de construction de structures médicales, nous ne sommes pas près de voir se bâtir une structure dont la forme s'inspirerait, par exemple, du musée Guggenheim de Bilbao», souligne Denis Mélotte. Le talent des architectes s'épanouit donc différemment dans ce domaine. «Le challenge est de faire en sorte que l'ensemble soit parfaitement fonctionnel tout en étant agréable à vivre.» Et contribuer ainsi à faire de l'hôpital un lieu de nature résolument optimiste. ●●

Au Moyen-âge déjà, les centres de soins en Occident, mais aussi en Orient, disposaient parfois d'un espace vert pour permettre aux malades de se régénérer à l'occasion de promenades. Désormais scientifiquement démontrée, l'influence thérapeutique des plantes a imposé le développement d'une discipline appelée «agrothérapie».



**Christine Kirkpatrick**

Chef de clinique  
d'obstétrique à la  
maternité de l'Hôpital  
Erasmus à Bruxelles

christine.kirkpatrick@  
erasme.ulb.ac.be

## Les hôpitaux se mettent au vert

Au Moyen-âge déjà, les centres de soins en Occident, mais aussi en Orient, disposaient parfois d'un espace vert pour permettre aux malades de se régénérer à l'occasion de promenades. Désormais scientifiquement démontrée, l'influence thérapeutique des plantes a imposé le développement d'une discipline appelée «agrothérapie». Fin juin 2008, le prince Laurent a inauguré le jardin du service pédiatrique du Centre Hospitalier Tubize Nivelles, géré avec le soutien de l'ASBL La Leçon Verte. Un lieu propice à la détente, aux promenades et autres activités ludiques. Sur ce site, les enfants peuvent entretenir un potager, mais aussi rencontrer leur famille dans un cadre relaxant qui change de la chambre médicalisée. L'objectif étant bien sûr de lutter contre le stress des malades. Dans le cas de troubles alimentaires, le jardin sert également de zone thérapeutique où les patients peuvent redécouvrir odeurs et saveurs. En Belgique, plusieurs établissements ont mis en place des jardins de ce type, comme celui de l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola à Bruxelles, ou encore le Centre Hospitalier Régional de la Citadelle à Liège. L'agrothérapie est aussi très répandue en milieu psychiatrique, également pour ses vertus apaisantes. D'autant que cultiver un jardin constitue une source d'activités physiques et intellectuelles, qui aide à développer la créativité des patients, mais aussi leur sens de la responsabilité et de l'initiative.

