

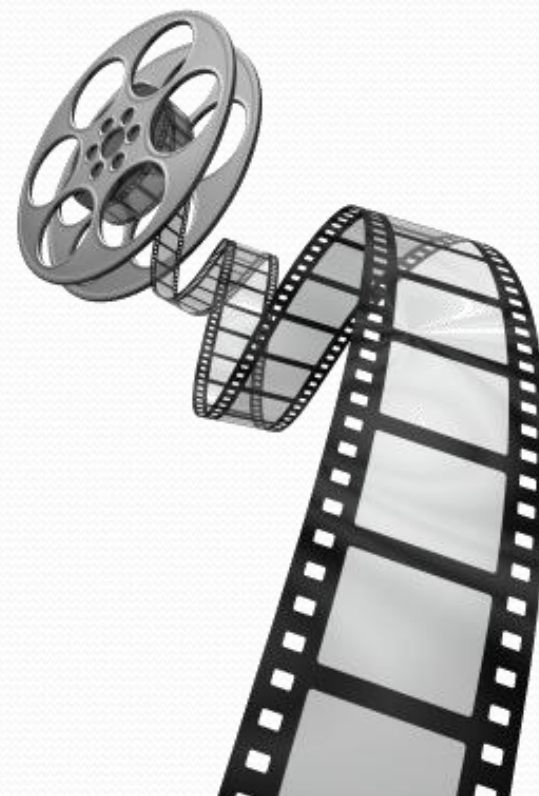
## LES USAGERS DANS LE SYSTEME DE SOINS

= figurant?

= acteur?

= citoyen?

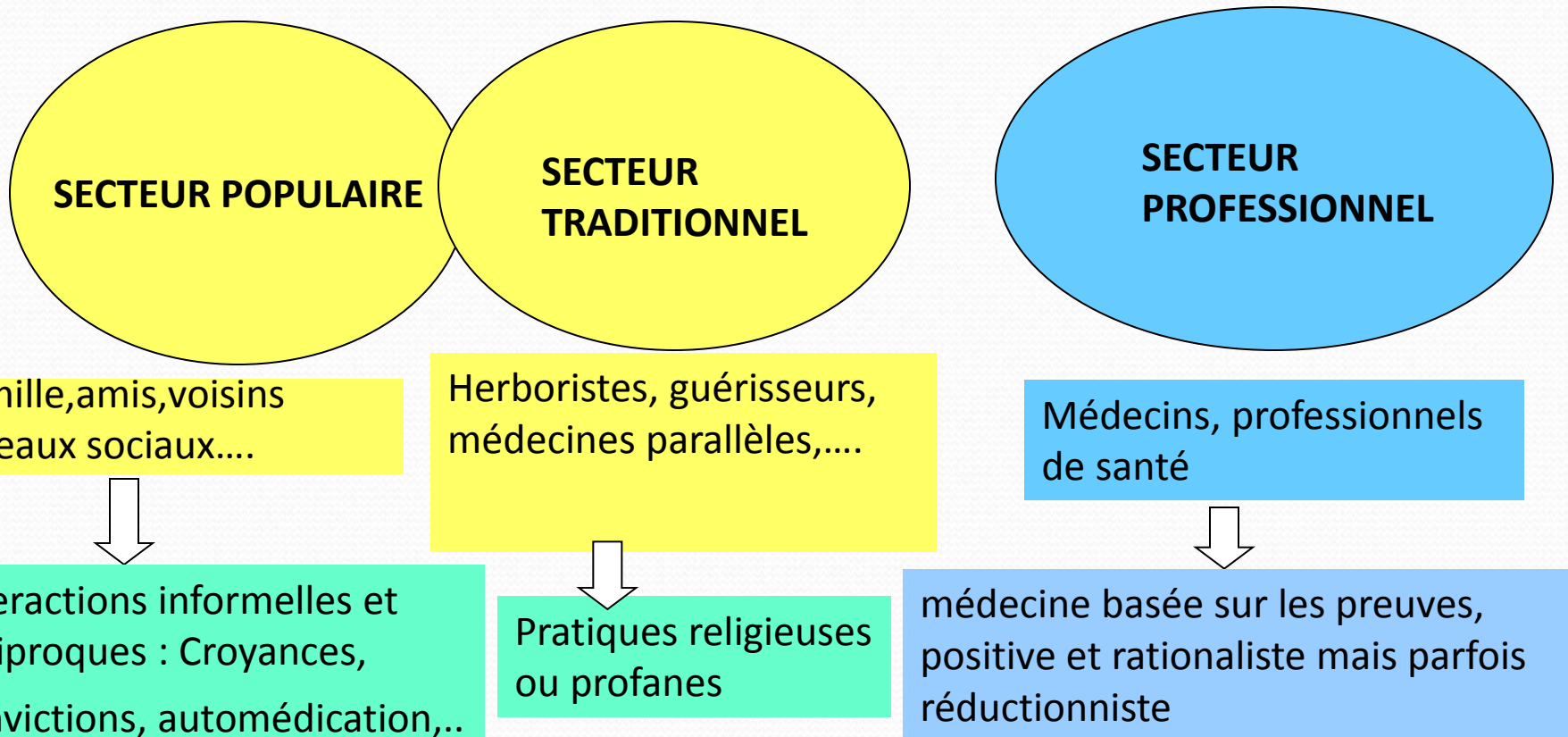
partenaire de production ?



**Dr Dominique Baudrin**  
**Médecin Référent Sécurité des patients**

# Le système de santé

= système symbolique constitué de significations de valeurs et de normes comportementales : **chacun des trois secteurs à une approche spécifique** et une manière d'expliquer et de traiter la maladie



## « Disease and illness »/ Maladie

« Disease »= maladie en tant que dysfonctionnement biologique

« Illness » = maladie en tant que vécu

2 concepts qui permettent de comprendre comment la réalité clinique se construit en fonction de 2 visions culturelles :celle du médecin et celle du patient

### La culture influence tous les aspects de l'expérience de la maladie:

- la perception des symptômes et la façon d'y réagir
- la manière de nommer, de décrire et de gérer les changements physiques
- le moment où on décide de solliciter l'aide médicale, qui on appelle
- la durée de la PEC
- les critères d'évaluation des soins reçus

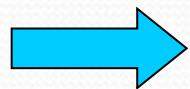


**la culture dit le « comment être malade »**

# La culture???

Il existe autant de manière de définir la maladie et d'y apporter une réponse qu'il y a de cultures **MAIS**

- Tous les médecins, tous les soignants, quelque soit le pays, acquièrent un savoir, intègrent des modèles, des langages et des méthodes scientifiques : ils ont leur modèle explicatif basé sur leurs valeurs et techniques acquises.
- Chaque patient conçoit sa maladie à travers ses expériences sociales et personnelles et crée son propre schéma explicatif.



la consultation et les interactions soignant-soigné sont une négociation de modèles explicatifs, une négociation de la réalité clinique.

## Culture?

Les modèles explicatifs sont le reflet de bagages culturels différents  
 ils engendrent des réalités cliniques très différentes.

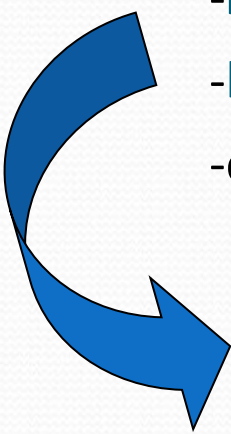
• la non prise en compte de ces différences peut entraîner:

- une non adhérence du patient
- une insatisfaction du patient
- un faux diagnostic
- un traitement inadéquat
- une frustration des soignants qui considèrent ces patients comme « difficiles »

# Asymétrie de la relation soignants-soigné...

Une personne souffrante = Une personne diminuée = asymétrie  
.....aggravée par :

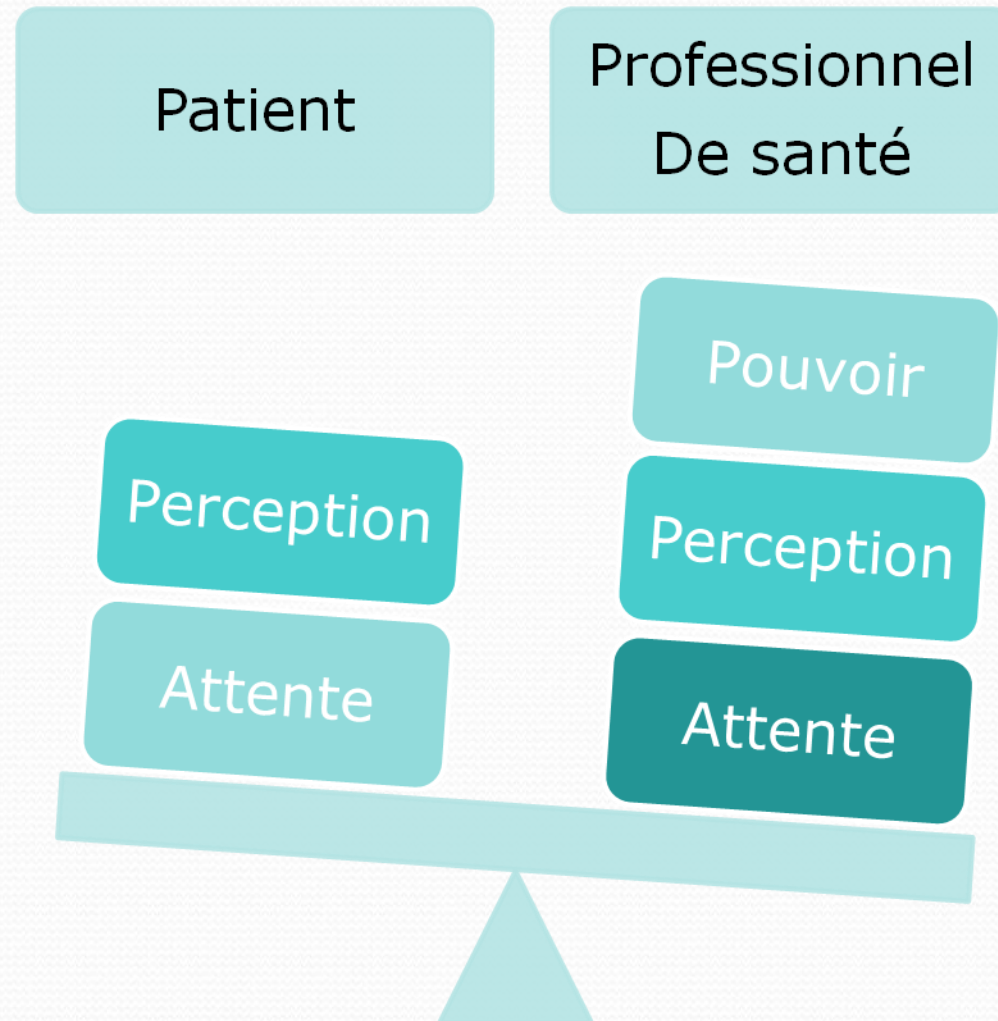
- le poids++de l'institution et de ses représentations
- la complexité des prises en charge et une technologie grandissante
- des acteurs multiples aux statuts « opaques »



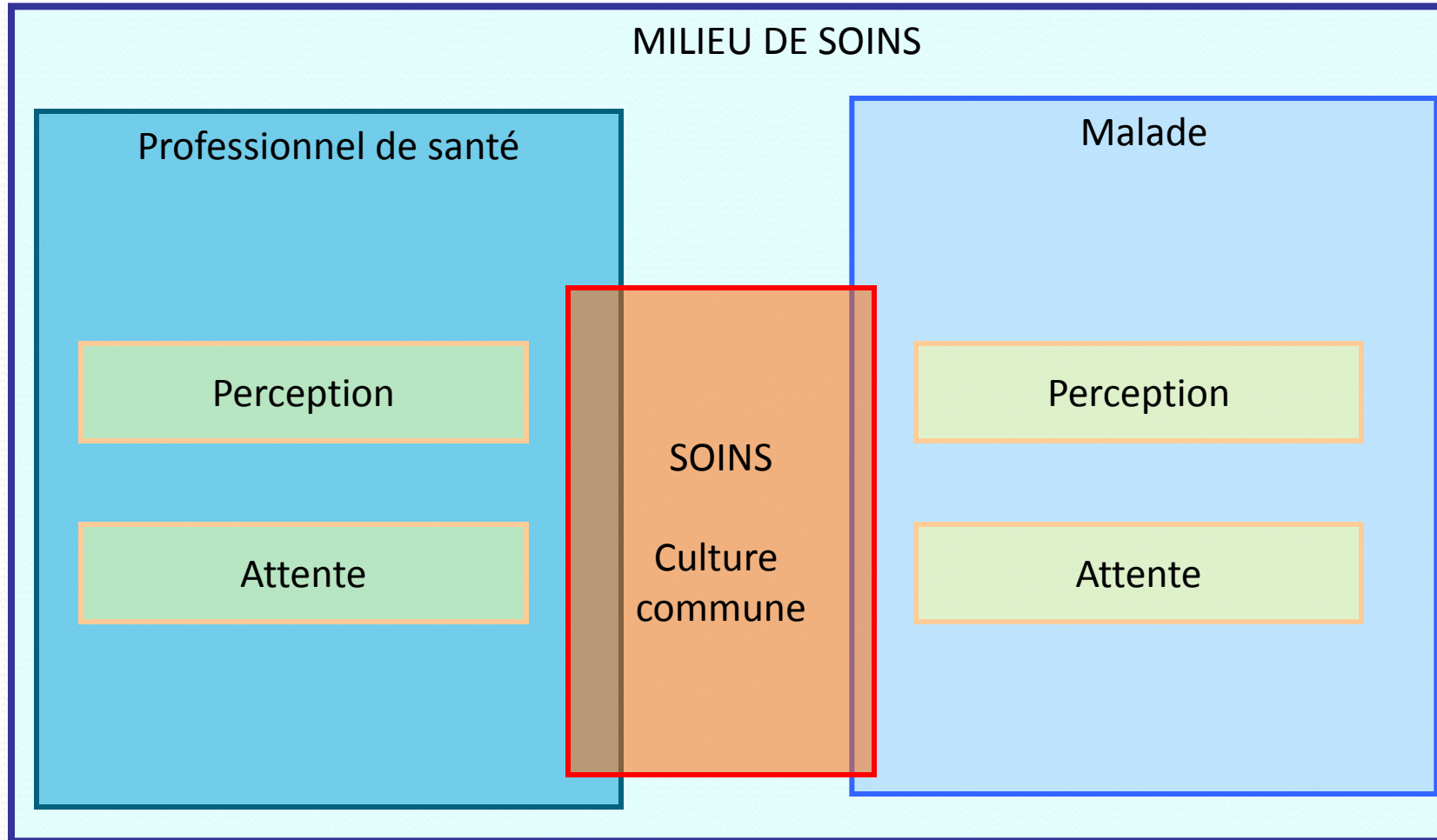
Et des professionnels de santé également souvent en souffrance mais dans un milieu dont ils connaissent les usages et les codes

Pour la plupart des individus, l'hospitalisation est l'équivalent de l'entrée dans un pays étranger dont ils ne parlent pas la langue et dont ils ignorent les usages.

# Une même culture?



## MILIEU DE SOINS





## Patients - Soignants

# Mieux COMMUNIQUER c'est mieux soigner

Le concept de ces films est de mettre en image le non-dit, les ressentis, des patients et des soignants et les possibles incompréhensions :

4 films en mode ON/OFF tournés dans les établissements de la région

→ scripts conçus en partenariat avec les patients.



Humanité

Respect

Echanges

Peurs

Partage

## Parlons-en...

Confiance

Incompréhensions

Silences

Dialogue

Non-dit

Angoisses

Paroles

Stress