UNIL | Université de Lausanne

Faculté de biologie
et de médecine

Ecole Doctorale

Soutenance de thèse

Madame Béatrice SCHAAD NOBLE

Titulaire d'un "Master" de l'Université de Harvard
T. H. Chan School of Public Health, Etats-Unis

Soutiendra en vue de l'obtention du grade de

Doctorat ès sciences de la vie (PhD)

de l'Université de Lausanne,

sa thèse intitulée :

« Je ne suis pas un numéro »
Quand patients et professionnels souffrent de l'hôpital

Directeur de thèse :

Monsieur le Professeur Friedrich Stiefel

Cette soutenance aura lieu le

Mercredi 29 novembre 2017 à 16h00

à l'Auditoire Jéquier Doge, CHUV-PMU,
Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne

L'entrée est publique

Prof. Niko GELDNER
Directeur de l'Ecole Doctorale

06.11.2017

Résumé grand public de la thèse de :

Béatrice Schaad, directrice du Service de Communication, Direction générale, CHUV

Sous la direction de :

Prof. Friedrich Stiefel, Directeur de thèse, chef du Service de Psychiatrie de liaison, CHUV

Prof. Franco Panese, co-Directeur de thèse, Institut des Sciences sociales, UNIL

Titre de la thèse :

« Je ne suis pas un numéro »

Quand patients et professionnels souffrent de l'hôpital

Est-il possible que l'hôpital fasse souffrir ses patients ? L'analyse de leurs doléances ou de celles de leurs proches témoigne des difficultés qu'il leur arrive de rencontrer. En tête des différents motifs d'insatisfaction, ils formulent le souhait d'être vus et reconnus comme des sujets. « Je ne suis pas un numéro » est une remarque qui ponctue de nombreux témoignages. Des soins fragmentés, dispensés dans un système toujours plus complexe, dans un contexte où les pressions financières s'ajoutent aux pressions temporelles expliquent pour partie les problèmes auxquels ils font face. Mais cette perception que la médecine est à risque d'entraîner un phénomène de dé-subjectivisation n'est pas propre aux seuls patients. Les professionnels de la santé eux aussi décrivent une forme de déshumanisation des soins qu'ils endurent en retour et qui est parfois source de conflits avec ceux dont ils ont pourtant l'ambition de prendre soin.

En avril 2012, le CHUV a ouvert un espace de médiation dans lequel les patients et les proches viennent faire état de leurs difficultés auprès de trois médiateurs, L'Espace Patients&proches (EPP). Cette thèse s'est intéressée dans un premier volet aux différents motifs qui amènent un usager de l'hôpital à franchir le seuil de cet espace d'écoute. Décrivent-ils des erreurs médicales, des problèmes de communication avec leur équipe soignante ou encore d'autres difficultés ? Dans une seconde partie, elle se penche sur la façon dont les médecins expérimentent le dépôt d'une doléance et le processus de médiation. Sont-ils plus ou moins difficiles à vivre qu'une plainte juridique ? Enfin, dans une dernière partie, le concept de patient partenaire, parfois idéalisé, est questionné à la lumière des données réunies dans le cadre des deux premières études. Il apparaît dans cette dernière partie, que patients, proches et professionnels de la santé aspirent à être d'abord reconnus comme des sujets, de se reconnaître mutuellement comme tels, bien avant que d'envisager de devenir des partenaires.