

## Focus

# Évolution des relations entre les patients, leurs médecins et les soignants : prendre le temps de s'écouter !

**Mardi, 30 Janvier, 2018 - 14:30**

***La communication et la qualité de la relation permettent-elles de faire évoluer la qualité de la prise en charge et la fluidité des soins ? Un récent sondage « Baromètre Santé 360 ° » réalisé par Odoxa avec le concours scientifique de la Chaire Santé de Sciences Po pour MNH Group, la FHF et Orange Healthcare montre la puissance de ce levier en dévoilant aussi quelques points de vigilance qui freinent cet indispensable dialogue.***



Globalement, les 991 patients interrogés dans le cadre de cette étude dont les résultats viennent d'être dévoilés le 22 janvier 2018, estiment avoir reçu des informations complètes qu'ils estiment avoir bien comprises, concernant leur hospitalisation. Assez curieusement, les médecins en doutent beaucoup plus. Preuve en est, le compte rendu d'hospitalisation existe, mais dans les faits, ne serait quasiment jamais remis au patient au moment de sa sortie. Ce document doit pourtant faciliter l'indispensable circulation de l'information. Bon nombre de médecins interrogés affirment privilégier encore l'information orale, en omettant, semble-t-il, les règles les plus essentielles de la confidentialité. Ce récent sondage montre par exemple que la discussion de l'état de santé du patient intervient une fois sur deux devant les proches. Une pratique fréquente, qui se déroule aussi une fois sur quatre sans aucun accord préalable du patient.

### **Tout dire en consultation : mission impossible**

L'information est donnée, certes. Mais, est-elle encore comprise ? Ce sondage révèle aussi que l'information délivrée au patient sur les médicaments administrés reste très perfectible. Près de 30 % des patients se disent très bien informés, mais parallèlement seuls 31 % des médecins pensent qu'ils le sont réellement. Des prescripteurs qui déplorent au passage, la diversité des sujets abordés surtout en cabinet. Tout dire en consultation en un temps record serait devenue une mission impossible. De curieuses disparités de compréhension apparaissent en creusant les sujets abordés en consultation. Alors que plus de 95 % des médecins hospitaliers et libéraux affirment parler des règles de bonne hygiène de vie et de diététique, les patients qui ont suivi leur consultation ne s'en souviennent que dans 42 % des cas. Un écart semblable apparaît sur les conseils d'une pratique

sportive. Un message que les médecins libéraux estiment pourtant délivrer dans 91 % des cas, mais que seuls 34 % des patients confirment avoir entendu. Des résultats édifiants qui permettent de mesurer le chemin à parcourir pour que la prévention décolle.

### **Place à l'humain dans la santé**

C'est précisément sur ce point que MNH Group attire aujourd'hui l'attention. Le manque de temps serait devenu le principal responsable du manque d'échange d'informations et de dialogue entre le médecin et son patient. Un constat que commente MNH Group. « Si on veut améliorer les choses sur ce plan, à l'exception des robots, le digital et les nouvelles technologies apparaissent presque systématiquement comme des vecteurs perçus comme permettant de répondre aux problèmes de temps et de dialogue et d'accorder plus de place à l'humain dans la santé, » explique Philippe Denormandie, Directeur Relations Santé de MNH Group. La machine qui remplace peu à peu l'homme dans l'exécution de tâches pourrait donc être une partie de la solution. En lui libérant du temps, l'homme, le soignant, le médecin, pourrait donc consacrer plus de temps à échanger avec le patient, et cette enquête révèle entre autres les attentes immenses qui restent à satisfaire dans ce domaine.

#### **Laurence Mauduit**

Source : La place de l'humain dans la santé est au centre de la 10e vague du baromètre santé 360, le sondage Odoxa/MNH Group, menée fin 2017 sur un échantillon de 991 Français représentatifs de la population générale âgée de 18 ans et plus. Cette enquête a également mis à contribution 434 médecins généralistes et spécialistes exerçant en ville ou à l'hôpital.

#### [Tous les focus](#) [1]

**URL source:** <http://www.guidepharmasante.fr/actualites/evolution-des-relations-entre-les-patients-leurs-medecins-et-les-soignants-prendre-le>

#### **Liens**

[1] <http://www.guidepharmasante.fr/actualites/focus>