

# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

## La relation de communication patient-soignant



- **Contexte de l'étude**
- **Aujourd'hui, quid de la relation patient-soignant ?**
- **Des pistes d'amélioration pour demain**
- **Des évolutions sociétales qui imposent la vigilance**

# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

## La relation de communication patient-soignant

### Contexte de l'étude

Créée en 2004, la Fondation MACSF s'est fixé un objectif unique en France : soutenir et accompagner les professionnels de la santé dans des démarches d'amélioration de la relation patient-soignant.

Une relation dont l'importance prend tout son sens avec l'évolution de notre société. Si autrefois le médecin, seul porteur du savoir et le patient, « demandeur attentiste », n'interagissaient que peu, aujourd'hui tous les acteurs et parties prenantes s'accordent à penser la relation comme participant pleinement au parcours de soin.

#### De l'essentiel du « cure » à la nécessité du « care ».

Depuis quelques années, l'offre de soin a évolué du « cure » (dimension technique du traitement), au « care » (dimension d'empathie). Au-delà du traitement de la maladie, c'est le malade qui doit être accompagné. Une évolution également marquée par des avancées législatives (loi de 2002 sur le droit des malades ; loi Hôpital, Patients, Santé, Territoire de 2009, etc.). De fait, la relation patient-soignant a changé. Il s'agit aujourd'hui davantage d'une relation de nature partenariale.

A l'occasion de ses 10 ans, la Fondation MACSF a souhaité faire un état des lieux sur la relation patient-soignant, au travers d'une étude portant sur le regard croisé des patients et des professionnels de santé sur le thème.

Cette enquête apporte un éclairage sur la relation entre patients et soignants, son importance, et prouve que pour une grande majorité de patients, comme de soignants, la communication et la considération mutuelle constituent le socle d'une bonne relation.



Etude réalisée par Harris Interactive pour la Fondation MACSF\*, sur un échantillon représentatif de **1000** personnes de la population française de plus de 18 ans et **500** professionnels de santé. Mars 2014.

\* Par enquête en ligne.

# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

## Aujourd'hui, quid de la relation patient-soignant ?

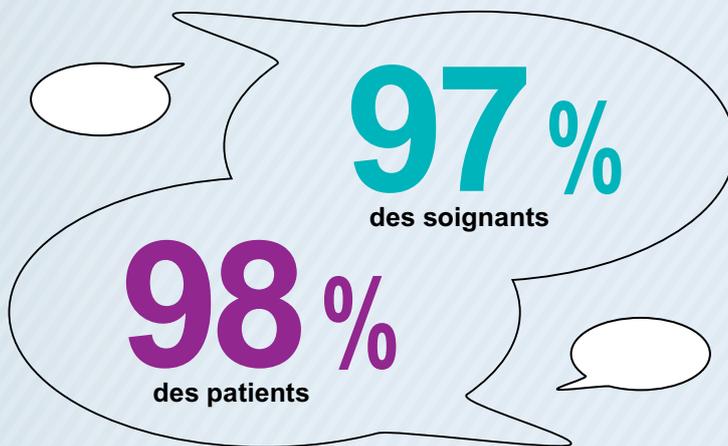
La relation patient-soignant est qualifiée de « bonne » pour :



Lorsqu'ils sont interrogés, les Français comme les professionnels de santé qualifient unanimement leur relation mutuelle de « bonne », à 94 % côté patients (96 % quand il s'agit du médecin traitant) et à 99 % côté soignants.

 A noter : un chiffre d'autant plus important pour les soignants lorsque le professionnel de santé exerce depuis longtemps (ils sont 75 % à qualifier leur relation de « très bonne » quand ils ont 25 ans ou plus d'ancienneté).

La communication, une dimension prioritaire de la relation pour :

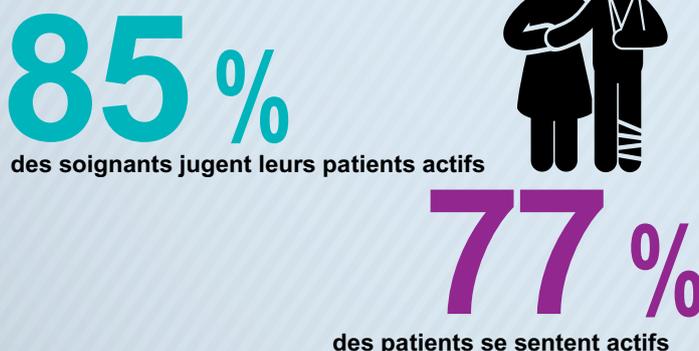


La communication est considérée, unanimement, comme fondement de cette « bonne » relation. Un constat qui découle pour partie d'une relation forgée dans la durée, montrant l'importance du facteur humain. Les deux « parties » font état d'une communication globalement bonne, voire améliorée (pour 1/3 des patients et des professionnels de santé) sur ces dernières années. 98 % des patients déclarent que la communication est un facteur principal dans l'opinion qu'ils se font du corps soignant. Ainsi, ils citent par ordre de priorité les connaissances médicales et le professionnalisme du soignant, et placent la communication en 3<sup>ème</sup> position.

Côté professionnels de santé, la communication est une donnée tout aussi primordiale : 97 % d'entre eux considèrent la communication avec les patients comme la dimension la plus importante dans l'exercice de leur métier. Viennent ensuite la liberté d'organisation et la diversité des tâches en 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> position.

 A noter : très logiquement, l'importance du critère relationnel s'amplifie en rapport à l'augmentation de la fréquence des échanges avec son praticien. Les femmes, les seniors et les patients en ALD (Affection de Longue Durée), qui consultent plus fréquemment, seront d'autant plus sensibles à la nécessité d'une bonne relation patient-soignant.

Les patients sont-ils actifs dans la relation de communication ?



La communication entre patient et soignant se caractérise par l'intégration du patient dans le parcours de soin, dans la prise de décisions. Près de 77 % des Français se sentent actifs dans l'échange lors d'une consultation, même si ce sentiment est plus présent chez les 65 ans et plus (83 %) que chez les 18 - 24 ans (64 %). Ce chiffre se reflète également dans l'opinion des professionnels de santé qui sont 85 % à considérer que le patient prend un rôle actif dans les échanges. Un chiffre à relativiser néanmoins au regard de la discipline exercée (94 % pour les libéraux contre 76 % pour les gynécologues ou professionnels salariés par exemple).

# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

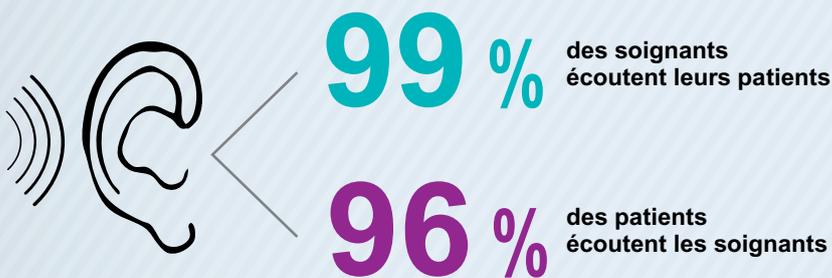
## Aujourd'hui, quid de la relation patient-soignant ?

### Sur quoi est basée la relation patient-soignant ?



Au cours des échanges ayant eu lieu lors de cette étude, patients et soignants ont en commun une entente globale sur des valeurs partagées. Ainsi les mots « confiance » et « écoute » sont parmi les plus utilisés d'un côté comme de l'autre, soulignant l'importance réciproque accordée à ces facteurs.

### Patients et soignants s'écoutent-ils ?



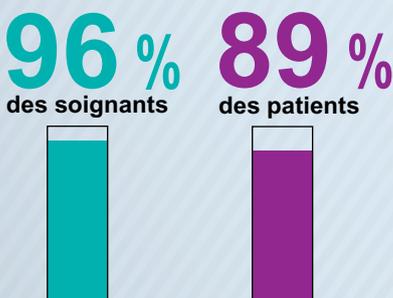
Se sentir écouté, c'est ce qui découle de la confiance évoquée ci-dessus. Ainsi, **96 %** des Français déclarent écouter les professionnels de santé et **99 %** des soignants déclarent écouter leurs patients.



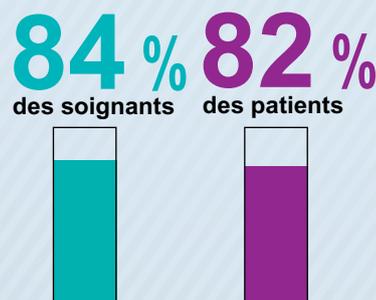
A noter : des chiffres à nuancer. Par exemple, lorsque 44 % des Français sondés déclarent écouter « tout le temps » les professionnels de santé qu'ils consultent, seuls 10 % des soignants estiment être systématiquement écoutés.

### Patients et soignants se comprennent-ils ?

Ils se comprennent :



Ils se sentent compris :



**89 %** des Français sondés déclarent comprendre les professionnels de santé qu'ils consultent et **82 %** d'entre eux se sentent compris. Parallèlement, **96 %** des soignants estiment comprendre leurs patients et **84 %** déclarent être compris.



A noter : des données à contextualiser là encore, puisque 30 % des patients sondés estiment comprendre parfaitement les professionnels de santé qu'ils consultent, quand seulement 7 % de ces derniers ont le sentiment d'être complètement compris.

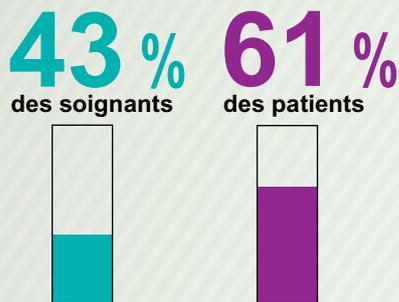
# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

## Des pistes d'amélioration pour demain

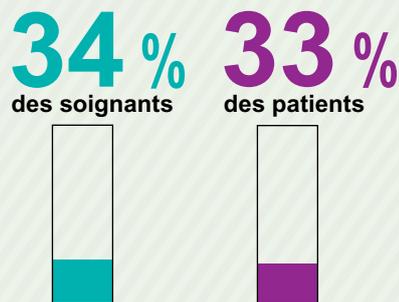
Malgré le constat positif du ressenti de la relation patient-soignant, du point de vue des deux « parties » et au regard de l'importance de cette relation dans le parcours de soin, des champs d'amélioration restent évoqués. Et là encore, professionnels de santé comme patients s'accordent sur les axes prioritaires visant à améliorer la communication.

### Renforcer la pédagogie en :

#### Donnant plus d'explications



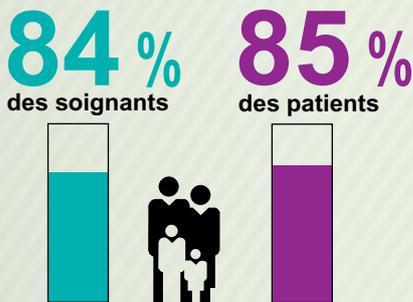
#### Adoptant un langage plus simple



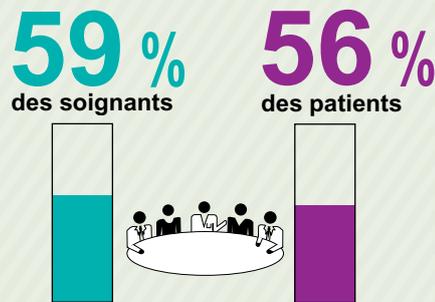
Chez les patients, la pédagogie est un élément important. **61 %** d'entre eux souhaiteraient avoir davantage d'explications sur les pathologies et les traitements. Une demande qui trouve un écho plus modéré auprès des praticiens qui ne sont que **43 %** à vouloir donner davantage d'explications aux patients. En revanche, patients comme soignants ont des attentes identiques pour l'utilisation d'un langage plus simple et plus accessible, attendu par **33 %** des Français et évoqué par **34 %** des professionnels de santé.

### Humaniser les soins en :

#### Donnant plus de place à la famille

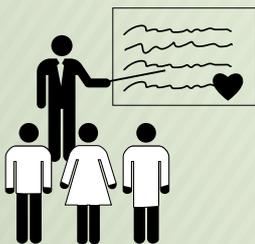


#### Organisant des tables rondes patients-soignants



Les avis des professionnels de santé et ceux des Français se retrouvent une fois encore lorsqu'il s'agit de l'humanisation des processus de soin : **85 %** des patients et **84 %** des soignants souhaitent donner plus de place à la famille et aux proches. Par ailleurs, **56 %** des patients et **59 %** des professionnels de santé soulignent l'intérêt d'organiser davantage de tables rondes entre eux, favorisant l'échange de manière concrète.

### Former les soignants à la communication :



Parmi les pistes d'amélioration soutenues par l'ensemble des personnes interrogées au cours de l'étude, la formation des soignants aux pratiques de communication (qu'elle soit comprise dans le cursus initial ou proposée en formation continue) fait l'unanimité (**92 %** pour l'ensemble). Ils sont également en faveur d'évaluations visant à encourager l'amélioration des pratiques de communication des professionnels de santé, à hauteur de **68 %** côté patients et **67 %** côté soignants.

# Étude Fondation MACSF / Harris Interactive

## Des évolutions sociétales qui imposent la vigilance

A l'image de la société, les professionnels de santé doivent régulièrement s'adapter aux évolutions techniques, scientifiques et/ou culturelles. Des évolutions qui logiquement peuvent impacter la relation patient-soignant, et notamment :

### Le développement des sciences et des techniques améliore la relation patient-soignant pour :

**56 %**  
des soignants



**57 %**  
des patients

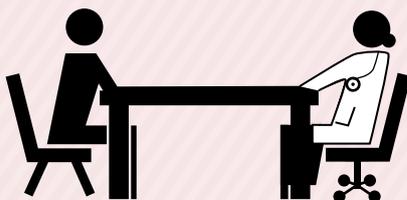
Selon les Français interrogés, les sciences et techniques (informatisation, etc.) contribuent plutôt à l'amélioration de la relation patient-soignant (**57 %**). Un sentiment partagé par les soignants qui, à **56 %**, déclarent être du même avis. Un développement qu'il faut néanmoins veiller à ne pas faire au détriment du contact humain.

### Internet dans la relation patient-soignant ?

**75 %**  
des patients interrogent internet avant une consultation

Parmi eux  
**76 %**  
en parlent lors de la consultation

Une démarche qui nourrit le dialogue pour  
**77 %**  
des soignants



Avec l'explosion des sites et forums dédiés à la médecine, les français sont de plus en plus en contact avec une source d'information multiple. **75 %** d'entre eux déclarent avoir le « réflexe web » avant une consultation, notamment les 25-34 ans (82 %), les Franciliens (80 %) et les parents de jeunes enfants (84 %). Des recherches personnelles qui peuvent toutefois servir la relation puisque **76 %** d'entre eux l'évoquent ensuite en consultation. Une démarche qui pour **69 %** des patients et **77 %** des soignants nourrit le dialogue. Malgré cela, patients (**54 %**) comme professionnels de santé (**50 %**) restent mesurés et déclarent que l'impact du développement des informations de santé sur internet peut représenter un risque de moins bien communiquer ensemble.

### La judiciarisation de la médecine détériore la relation patient-soignant pour :



En développement plus ou moins fort depuis la fin des années 90, la dimension judiciaire contribuerait à la détérioration de la relation pour **74 %** des professionnels de santé interrogés (80 % chez les libéraux). Une position partagée par **37 %** des patients.