

Le regard des Français et des professionnels de santé sur la communication patients / soignants



Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Marion Desreumaux, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

Marine Rey, Chargée d'études au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
1. Importance accordée à la communication entre les patients et les soignants	P.5
2. Regard sur la communication actuelle entre les patients et les soignants	P.9
3. Perception de l'évolution de la communication entre les patients et les soignants	P.17
4. Internet et la communication entre les patients et les soignants	P.22
5. Attentes à l'égard de la communication entre les patients et les soignants	P.27

Méthodologie d'enquête auprès des Français



Enquête réalisée en ligne du 11 au 19 Mars 2014.



Echantillon de 1 000 personnes représentatif de la population française âgée d'au moins 18 ans.



Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes :
sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

Méthodologie d'enquête auprès des professionnels de santé



Enquête réalisée en ligne du 12 au 25 Mars 2014.

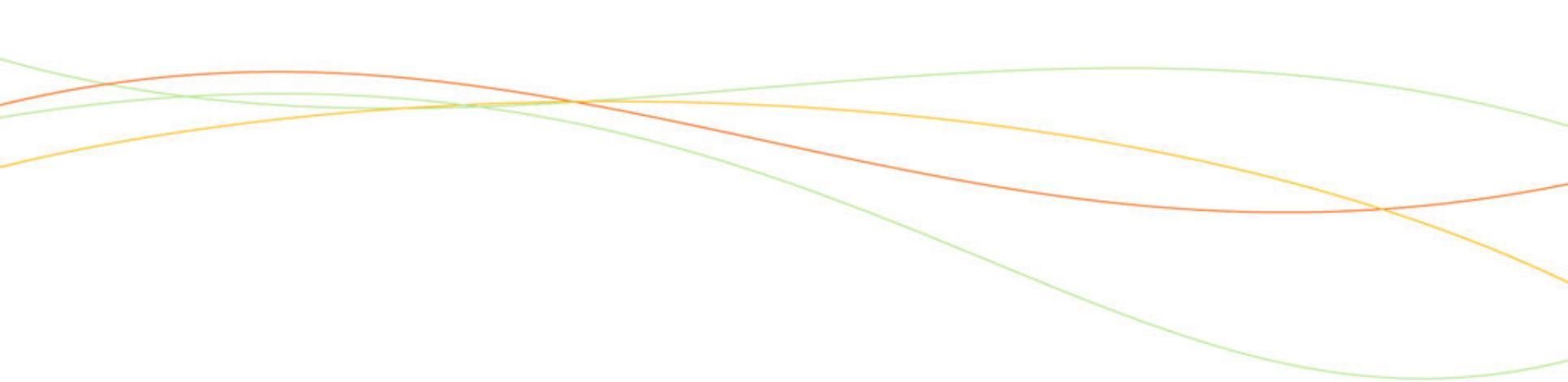


Echantillon de 500 professionnels de santé répartis comme suit :

- 300 médecins généralistes et spécialistes
 - 200 autres professionnels de santé : professions du soin, professions de la rééducation, professions de l'appareillage et professions médico-techniques
-



Pour les médecins : méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, spécialité et type d'installation.

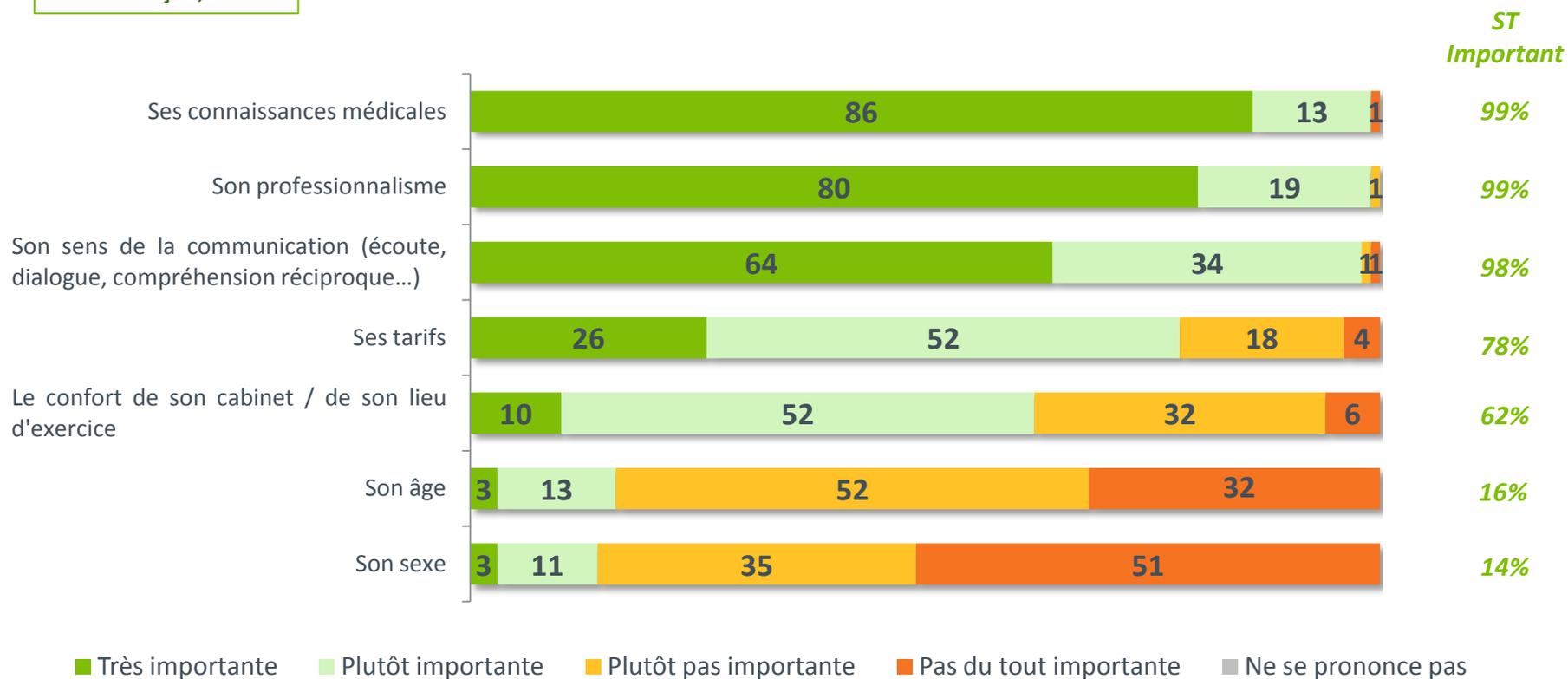


1. Importance accordée à la communication entre les patients et les soignants

2/3 des Français déclarent que « le sens de la communication » joue un rôle très important dans l'opinion qu'ils se font d'un professionnel de santé

Chacune des dimensions suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous dans l'opinion que vous avez d'un professionnel de santé ?

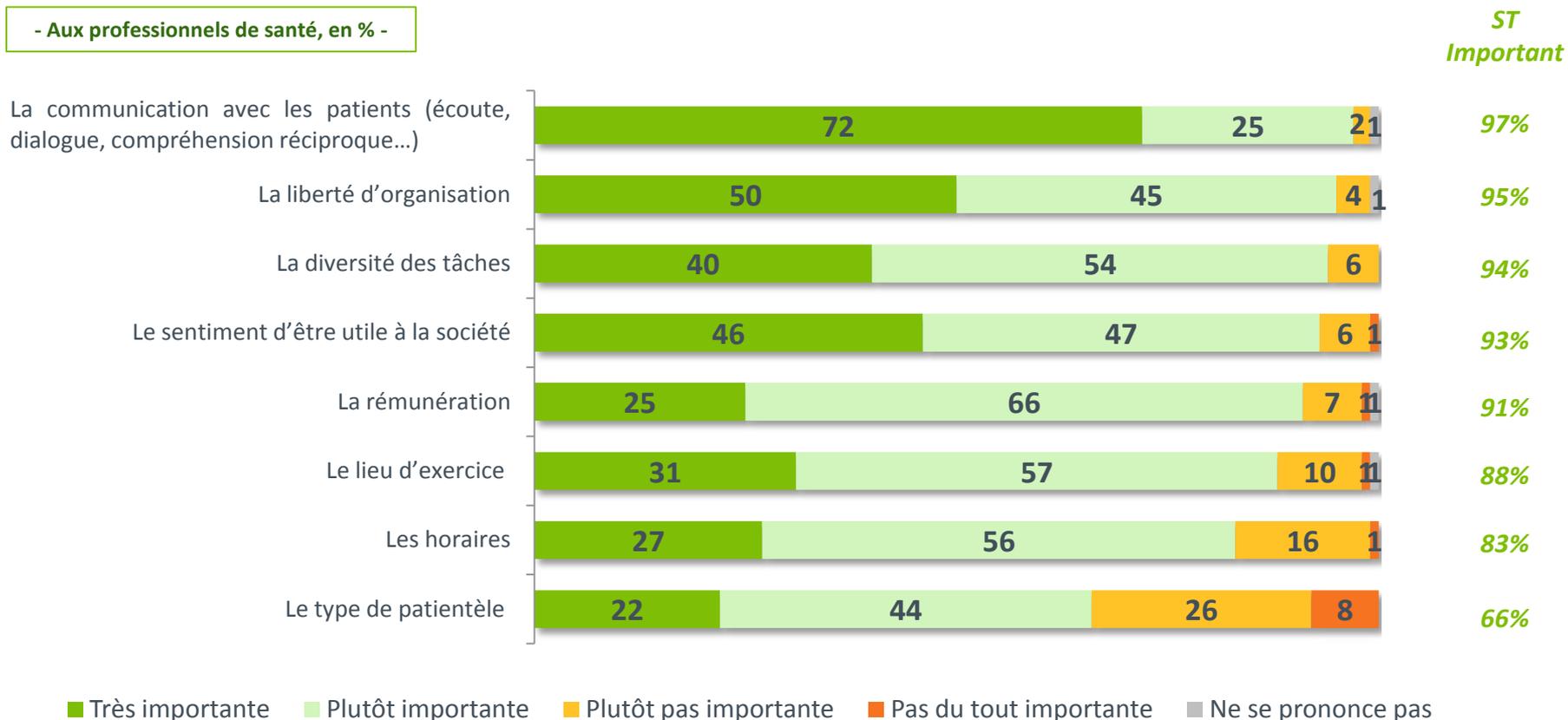
- Aux Français, en % -



La communication avec les patients apparaît aux professionnels de santé comme la dimension la plus importante dans leur métier

Chacune des dimensions suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous dans l'exercice de votre métier ?

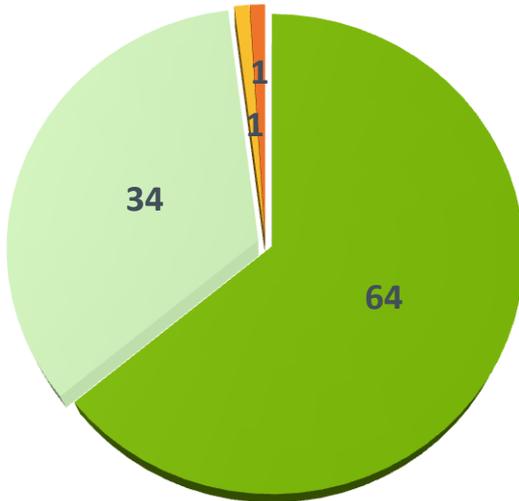
- Aux professionnels de santé, en % -



Récapitulatif : la communication, dimension prioritaire à la fois pour les patients et les soignants

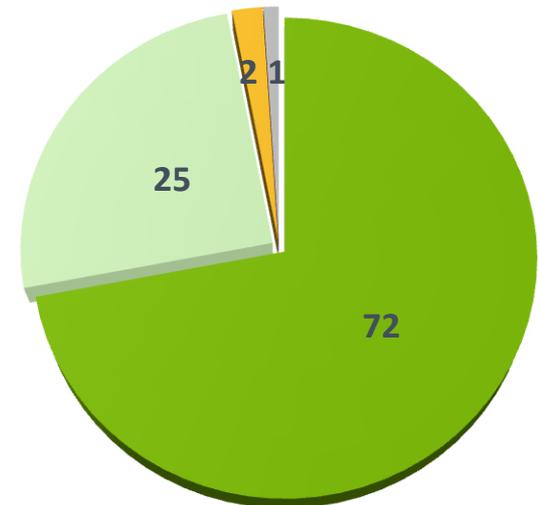
Chacune des dimensions suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous dans l'opinion que vous avez d'un professionnel de santé ?

- Aux Français, en % -



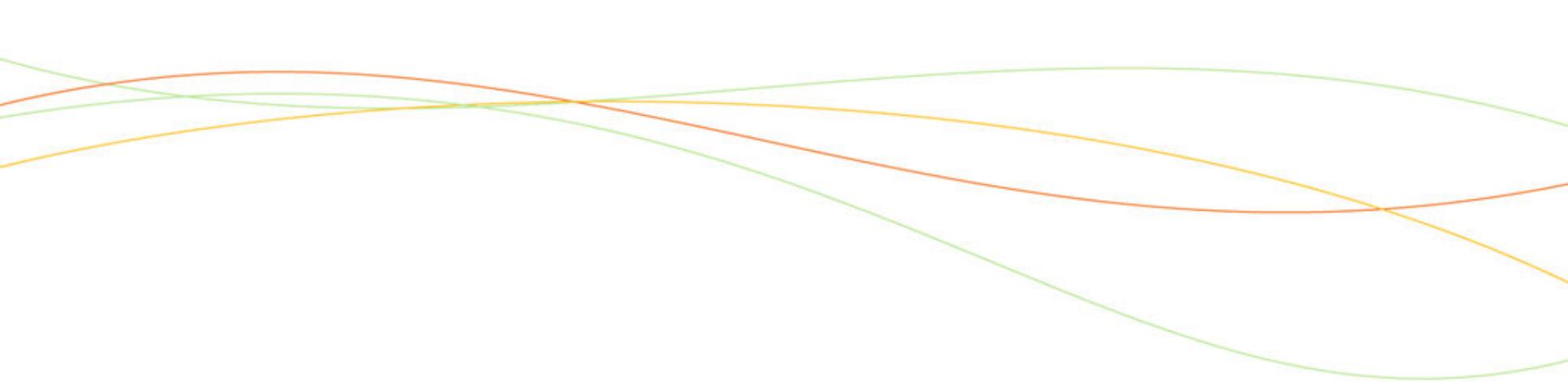
Chacune des dimensions suivantes est-elle très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importante pour vous dans l'exercice de votre métier ?

- Aux professionnels de santé, en % -



La communication entre patients et soignants (écoute, dialogue, compréhension réciproque...)

- Très importante
- Plutôt importante
- Plutôt pas importante
- Pas du tout importante
- Ne se prononce pas



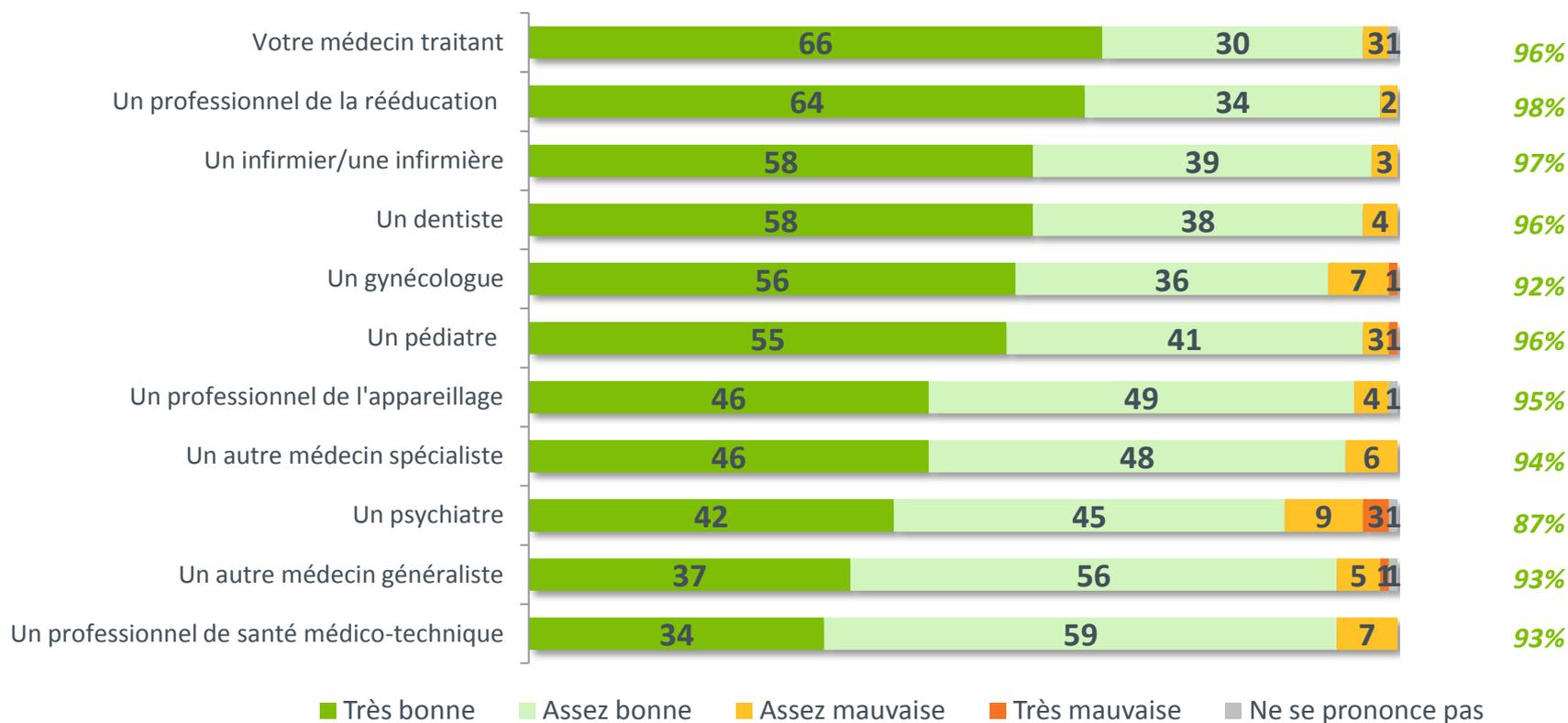
2. Regard sur la communication actuelle entre les patients et les soignants

Les Français sont très majoritairement satisfaits de la communication avec tous les professionnels de santé, médecin traitant en tête

Comment qualifieriez-vous la communication avec chacun de ces professionnels de santé que vous avez fréquentés au cours des 3 dernières années ?

- Aux Français ayant consulté ce type de professionnels de santé au cours des 3 dernières années, en % -

ST Bonne communication



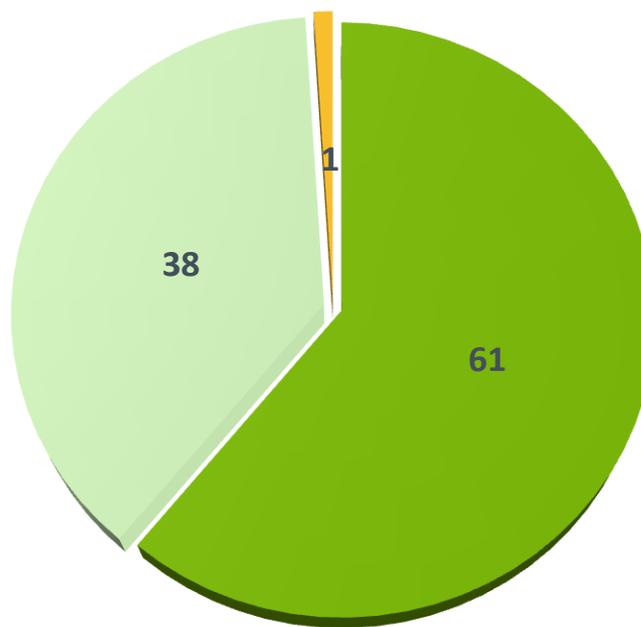
Moyenne « Bonne communication » : 94%
Moyenne « Très bonne communication » : 51%

Au même titre, les professionnels de santé sont unanimes pour qualifier de « bonne » la communication avec leurs patients, et même 61% de « très bonne »

De manière générale, comment qualifieriez-vous la communication que vous entretenez avec vos patients ?

- Aux professionnels de santé, en % -

Sous-total
« Mauvaise
communication »
1%



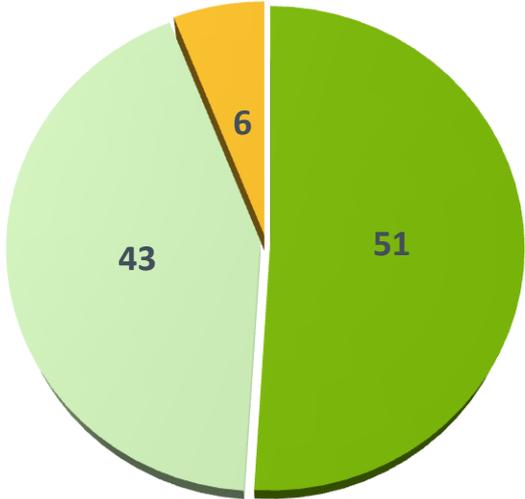
Sous-total
« Bonne
communication »
99%

■ Très bonne ■ Assez bonne ■ Assez mauvaise ■ Très mauvaise ■ Ne se prononce pas

Une communication quasi unanimement qualifiée de « bonne »

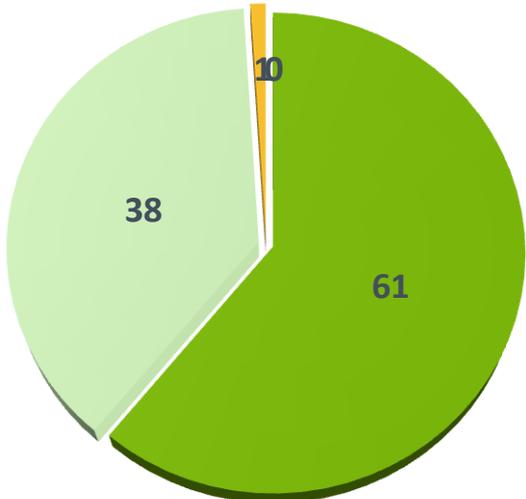
Comment qualifieriez-vous la communication avec chacun de ces professionnels de santé que vous avez fréquentés au cours des 3 dernières années ? (*)

- Aux Français, en % -



De manière générale, comment qualifieriez-vous la communication que vous entretenez avec vos patients ?

- Aux professionnels de santé, en % -



- Très bonne
- Assez bonne
- Assez mauvaise
- Très mauvaise
- Ne se prononce pas

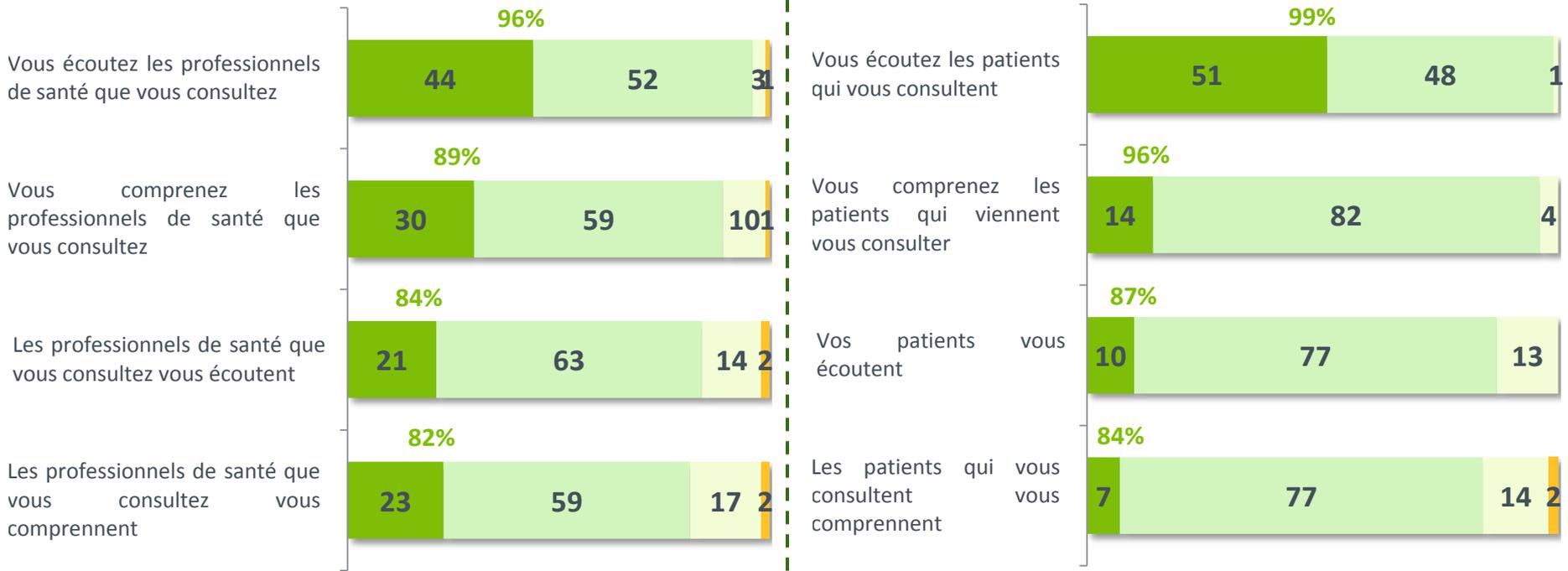
(*) Moyenne sur l'ensemble des réponses, tous professionnels de santé confondus

Une écoute et une compréhension réciproques, même si seuls 14% des professionnels de santé estiment que leurs patients les comprennent « tout le temps »

Avez-vous le sentiment qu'en général ... ?

- Aux Français, en % -

- Aux professionnels de santé, en % -



- Tout le temps
- La plupart du temps
- De temps en temps
- Rarement
- Jamais
- Ne se prononce pas

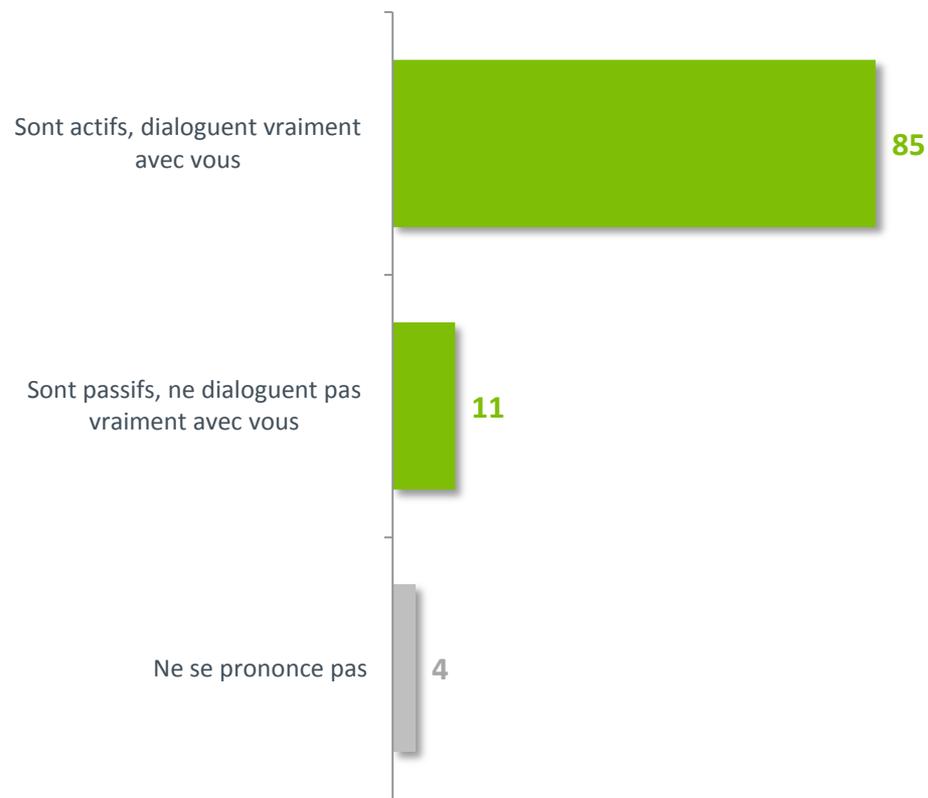
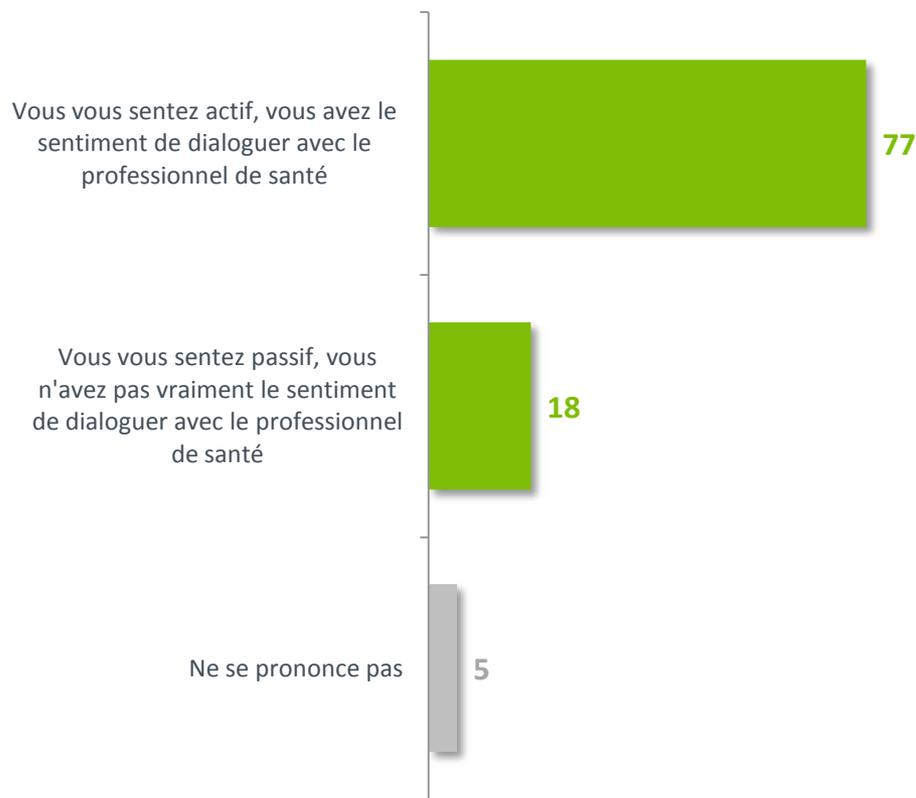
¾ des Français se sentent actifs dans un cabinet médical et 85% des professionnels de santé jugent leur patients actifs

En général, dans un cabinet médical ... ?

En général, diriez-vous que les patients qui vous consultent ... ?

- Aux Français, en % -

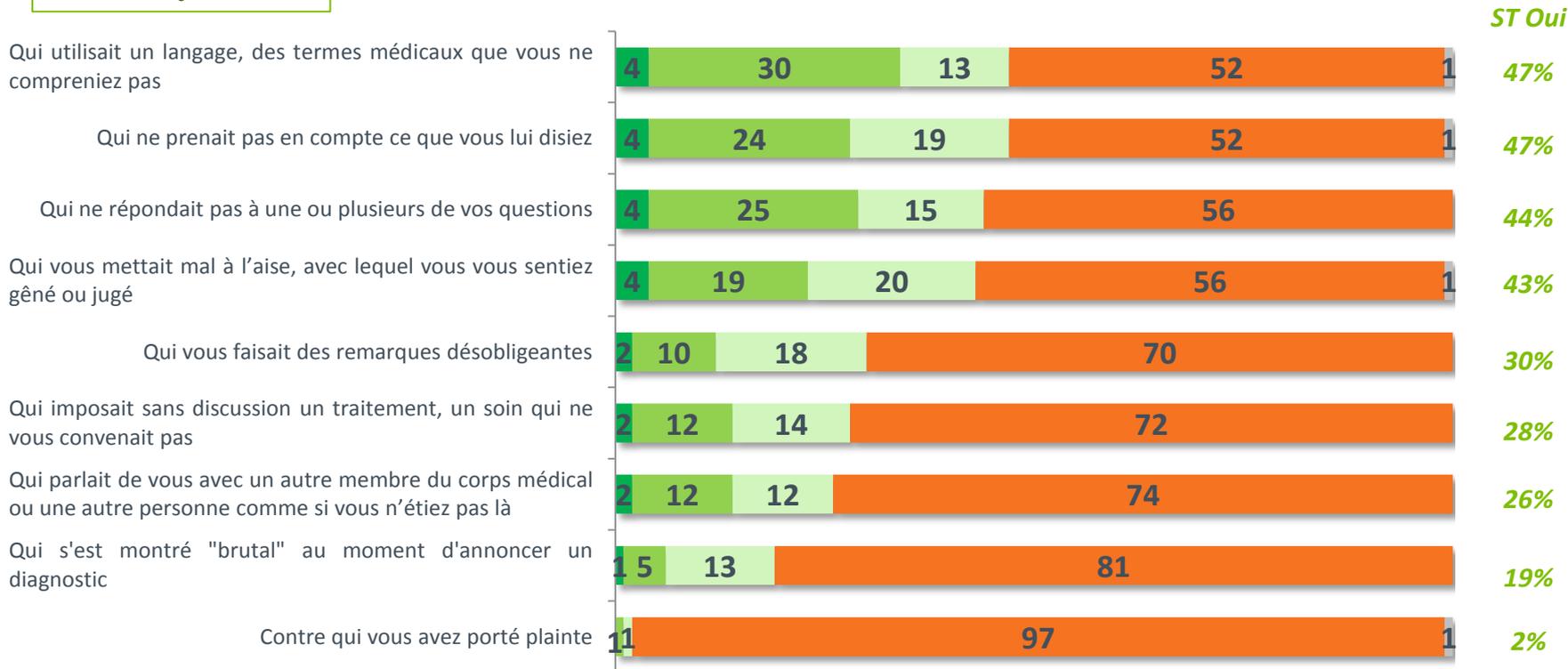
- Aux professionnels de santé, en % -



Près d'1 Français sur 2 indique avoir déjà été confronté à un professionnel de santé utilisant un jargon médical ou ne répondant pas à ses questions

Avez-vous déjà été confronté à un professionnel de santé... ?

- Aux Français, en % -

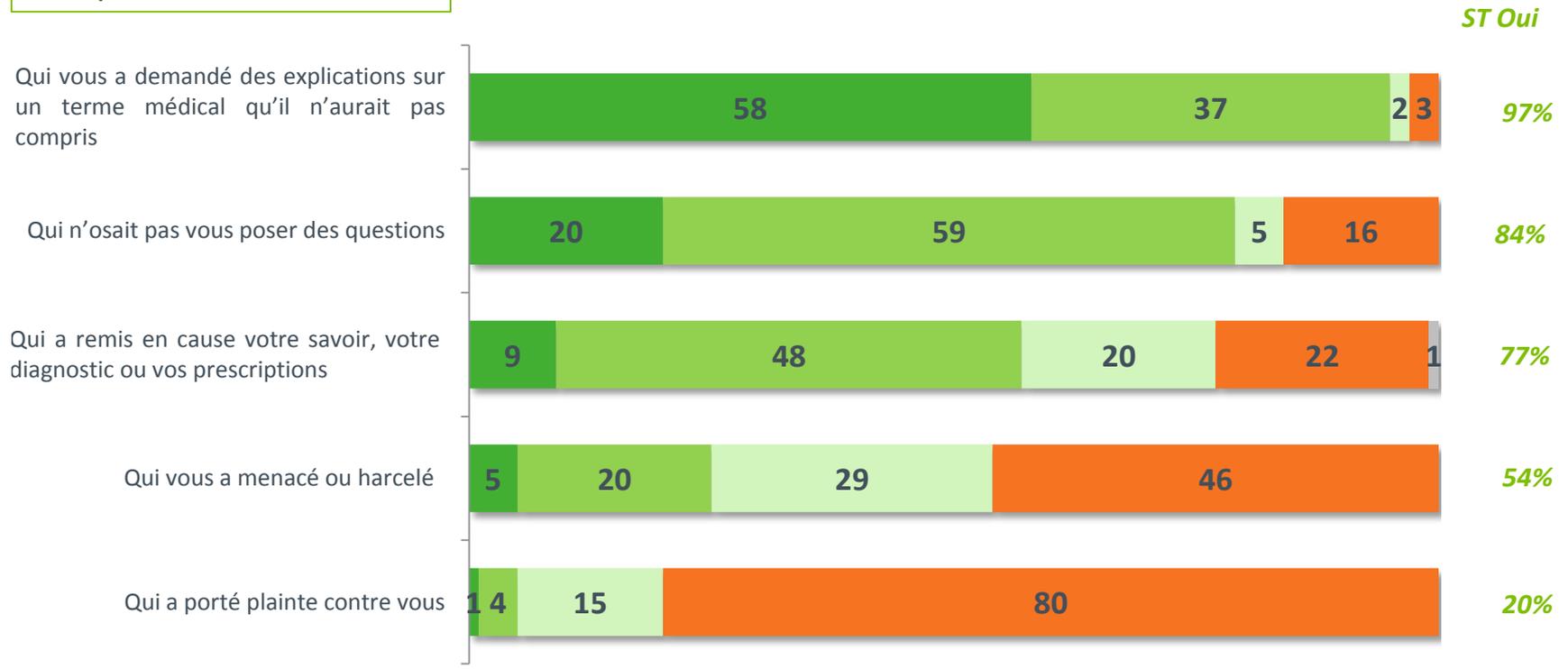


■ Oui, cela vous est arrivé plusieurs fois ■ Oui, cela vous est déjà arrivé quelques fois ■ Oui, une fois ■ Non, jamais ■ Ne se prononce pas

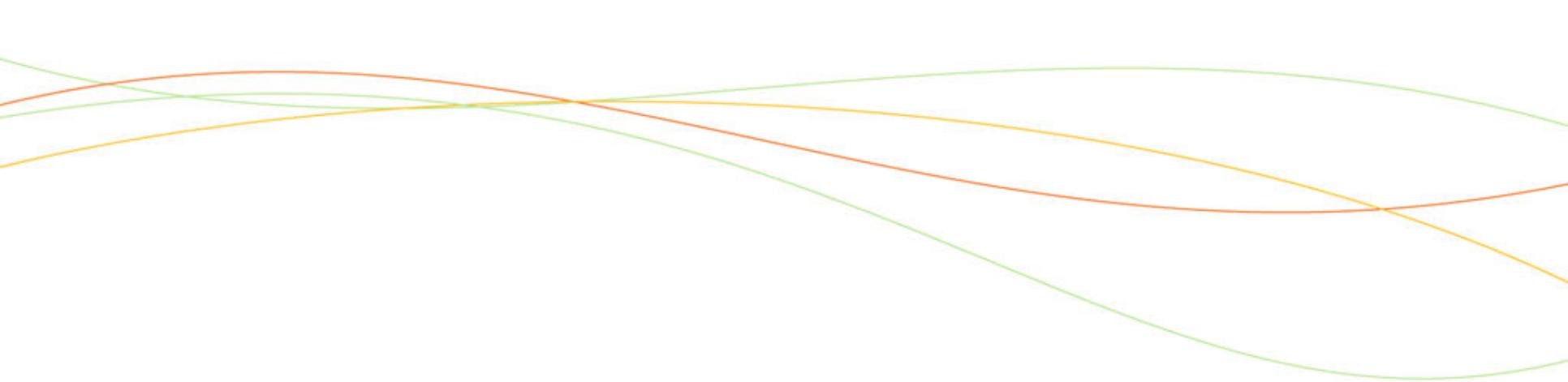
La quasi-totalité des professionnels de santé affirme avoir été confrontée à des demandes d'explications de patients mais aussi 8 sur 10 à des patients n'osant pas poser de questions

Avez-vous déjà été confronté à un patient... ?

- Aux professionnels de santé, en % -



■ Oui, cela vous est arrivé plusieurs fois
 ■ Oui, cela vous est déjà arrivé quelques fois
 ■ Oui, une fois
 ■ Non, jamais
 ■ Ne se prononce pas



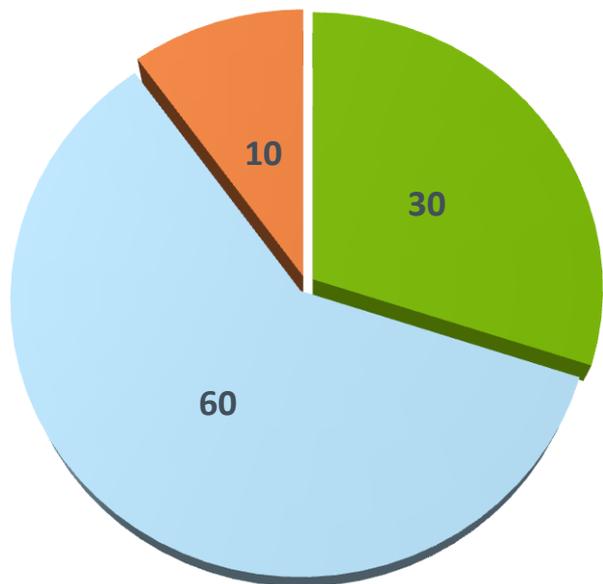
3. Perception de l'évolution de la communication entre les patients et les soignants

1/3 des Français et des professionnels font état d'une amélioration de la communication entre eux

De manière générale, avez-vous le sentiment qu'aujourd'hui, la communication entre vous et les professionnels de santé que vous consultez est meilleure, moins bonne ou ni meilleure, ni moins bonne qu'il y a quelques années ?

De manière générale, avez-vous le sentiment qu'aujourd'hui, la communication avec vos patients est meilleure, moins bonne ou ni meilleure, ni moins bonne qu'il y a quelques années ?

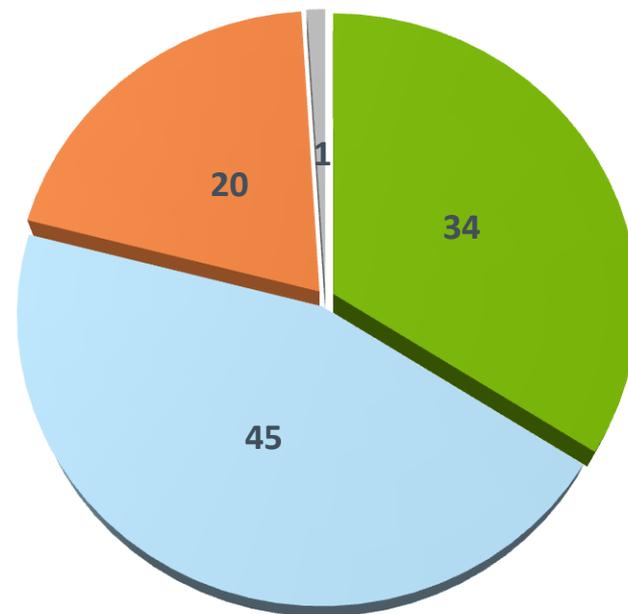
- Aux Français, en % -



■ Meilleure

■ Ni meilleure, ni moins bonne

- Aux professionnels de santé, en % -



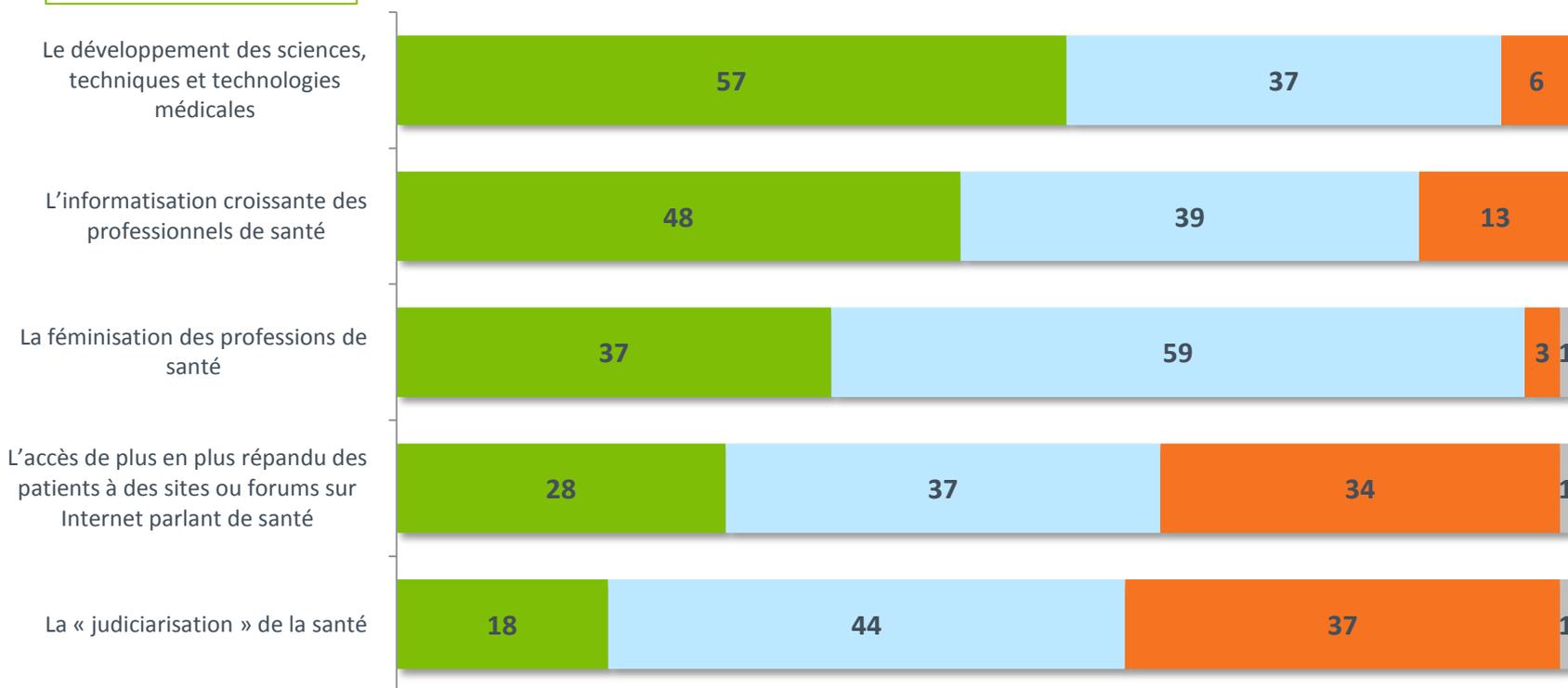
■ Moins bonne

■ Ne se prononce pas

Les sciences et techniques contribuent plutôt à l'amélioration de la relation patients/soignants selon les Français

Selon vous, de ce que vous avez pu constater ces dernières années, chacun des éléments suivants a-t-il contribué à améliorer, à détériorer ou n'a pas changé la communication entre les professionnels de santé et les patients ?

- Aux Français, en % -

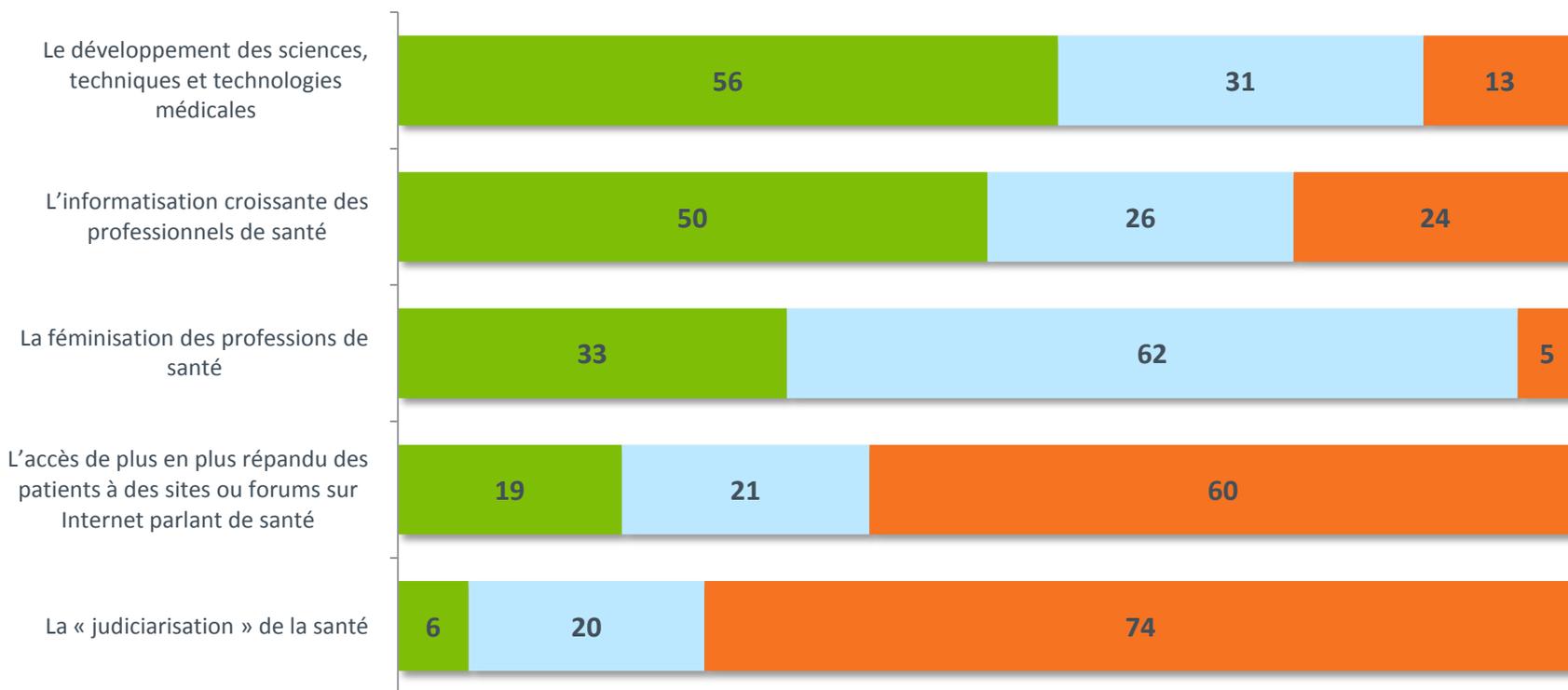


■ A contribué à améliorer la communication ■ N'a pas changé la communication ■ A contribué à détériorer la communication ■ Ne se prononce pas

Les professionnels de santé estiment que la « judiciarisation » de la santé et l'accès à des informations de santé sur Internet ont détérioré cette communication

Selon vous, de ce que vous avez pu constater ces dernières années, chacun des éléments suivants a-t-il contribué à améliorer, à détériorer ou n'a pas changé la communication entre les professionnels de santé et les patients ?

- Aux professionnels de santé, en % -

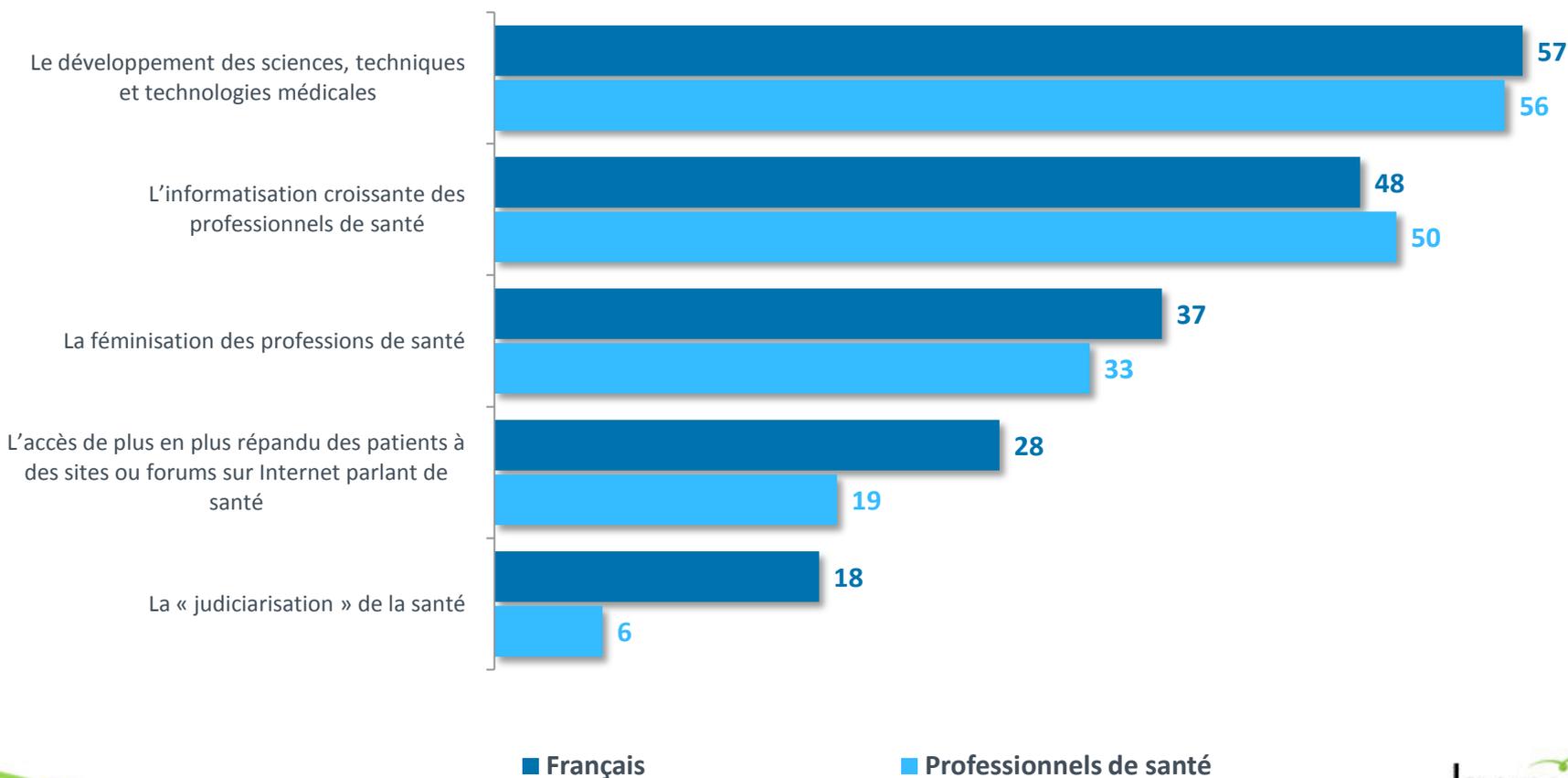


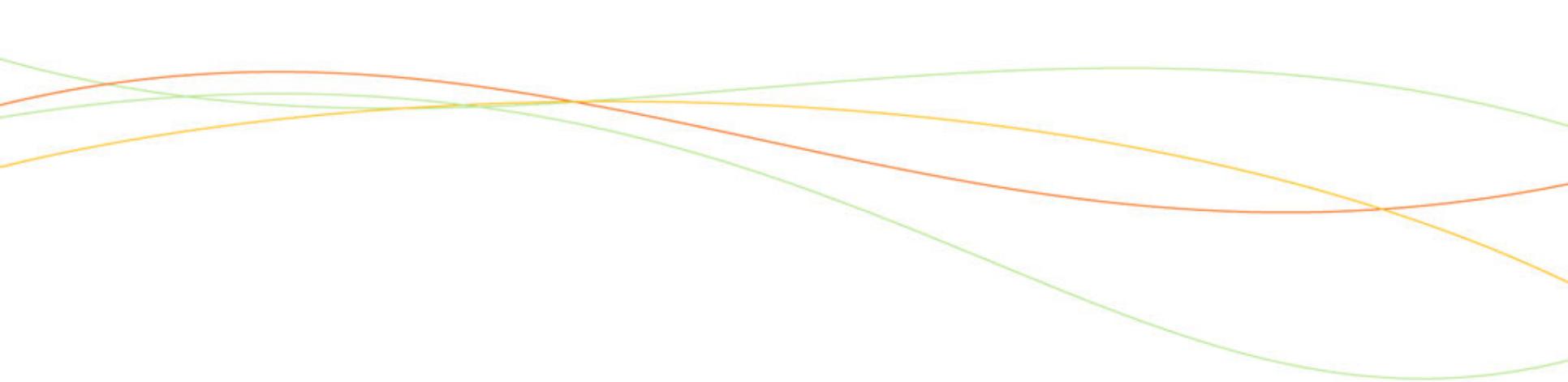
■ A contribué à améliorer la communication ■ N'a pas changé la communication ■ A contribué à détériorer la communication ■ Ne se prononce pas

Récapitulatif : regards croisés des patients et professionnels de santé sur les évolutions de la relation de communication patients / soignants

Selon vous, de ce que vous avez pu constater ces dernières années, chacun des éléments suivants a-t-il contribué à améliorer, à détériorer ou n'a pas changé la communication entre les professionnels de santé et les patients ?

% A contribué à améliorer la communication patients / soignants



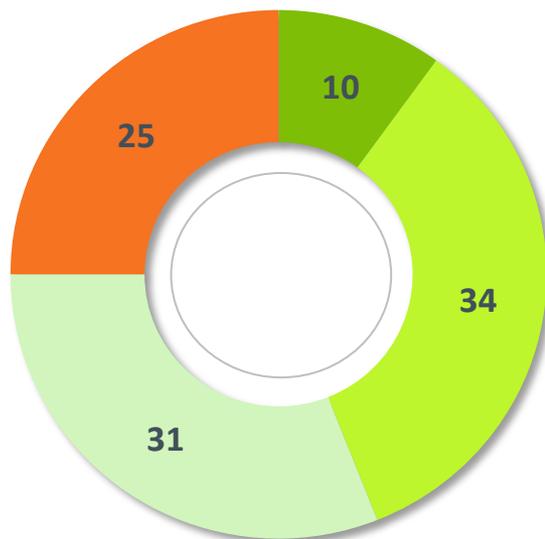


4. Internet et la communication entre les patients et les soignants

¾ des Français indiquent avoir déjà recherché des informations de santé sur Internet avec une consultation médicale

Avant d'aller consulter un professionnel de santé, vous arrive-t-il de rechercher des informations de santé sur Internet (autres que des renseignements pratiques sur son adresse, ses horaires ou tarifs) ?

- Aux Français, en % -



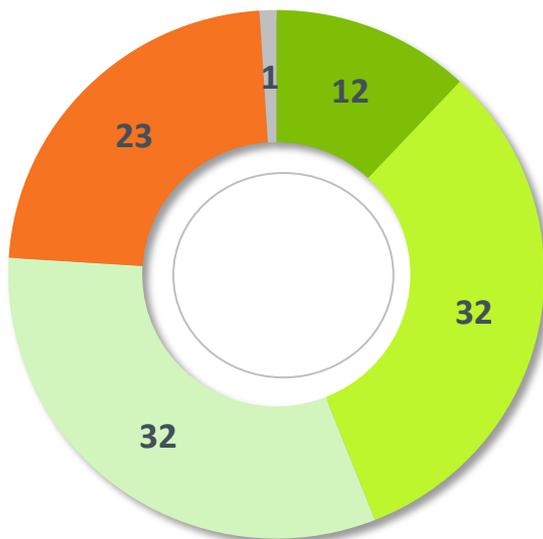
Oui :
75%

■ Oui, systématiquement ou presque ■ Oui, de temps en temps ■ Rarement ■ Jamais ■ Ne se prononce pas

Et ¾ d'entre eux en font part au professionnel de santé qu'ils consultent

Et en faites-vous part, en parlez-vous avec le professionnel de santé que vous consultez ensuite ?

- Aux Français qui déclarent avoir déjà consulté des informations de santé sur Internet, en % -



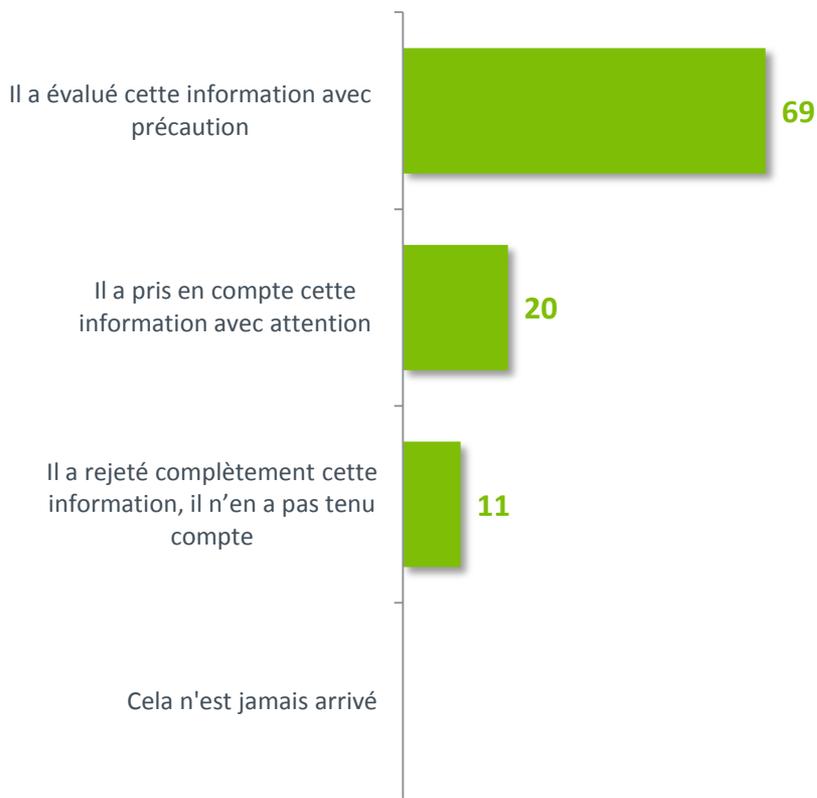
Oui :
76%

■ Oui, systématiquement ou presque ■ Oui, de temps en temps ■ Rarement ■ Jamais ■ Ne se prononce pas

Français comme professionnels de santé déclarent que ces informations ne sont pas rejetées dans le cabinet médical

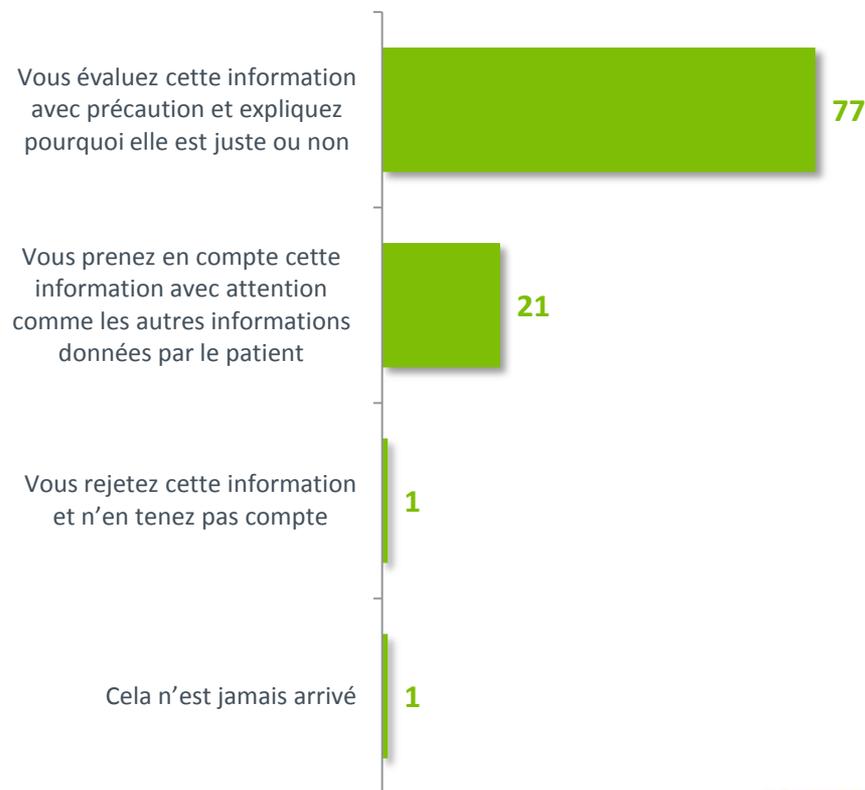
Comment le dernier professionnel de santé à qui vous avez parlé d'une information de santé que vous avez trouvée sur Internet a-t-il réagi ?

- Aux Français qui ont déjà fait part d'une information de santé trouvée sur Internet à un professionnel de santé, en % -



Comment réagissez-vous lorsqu'un patient vous fait part d'une information de santé trouvée sur Internet ?

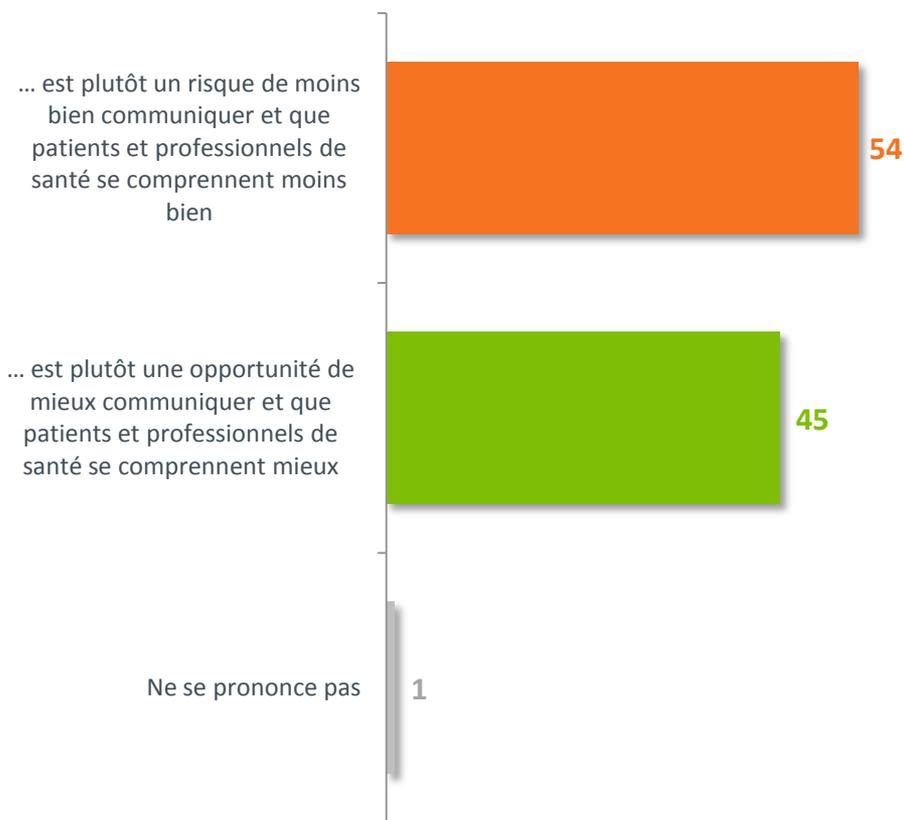
- Aux professionnels de la santé, en % -



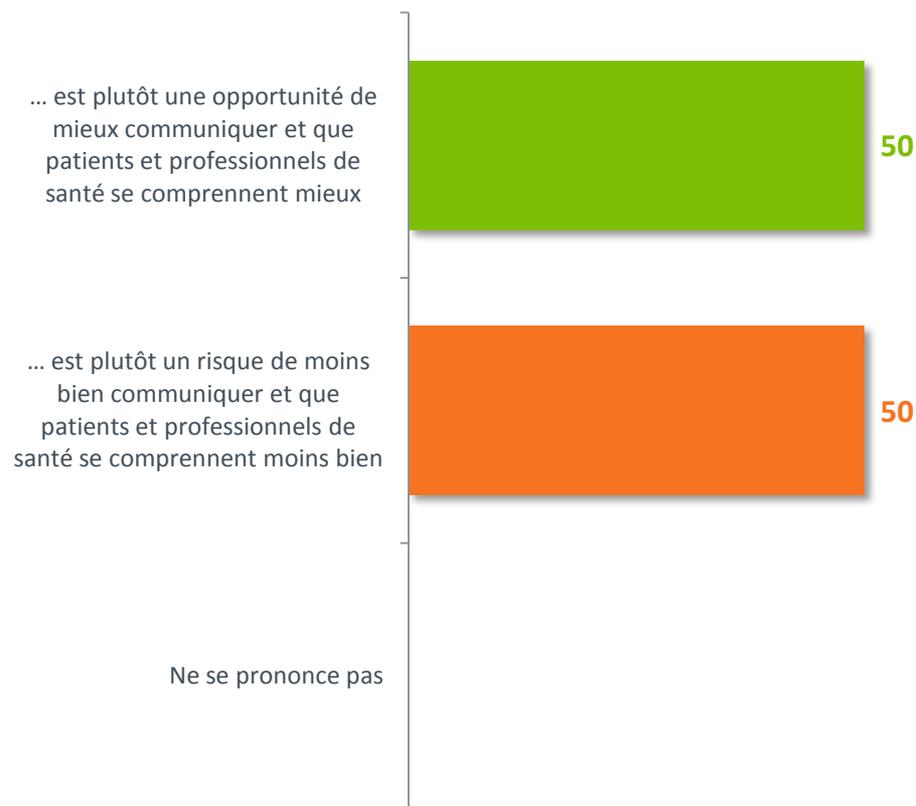
Toutefois, patients et professionnels sont partagés sur l'impact de ce développement des informations de santé sur Internet sur la relation patients / soignants

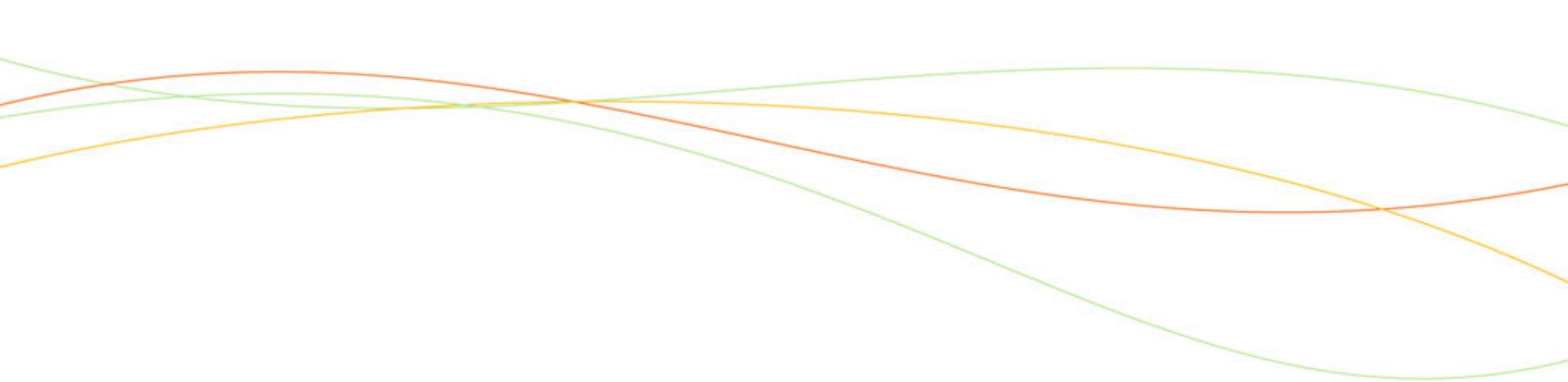
Selon vous, le développement des informations de santé sur les sites Internet et forums... ?

- Aux Français, en % -



- Aux professionnels de santé, en % -





5. Attentes à l'égard de la communication entre les patients et les soignants

L'écoute et la confiance, clef de voûte d'une bonne communication patients/soignants

Qu'est-ce qui contribue selon vous à une bonne communication entre patients et professionnels de santé, qu'attendez-vous en priorité de cette relation de communication ?

- Grand public -



- Professionnels de la santé -



Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Les Français parlent principalement d'écoute et de confiance

Qu'est-ce qui contribue selon vous à une bonne communication entre patients et professionnels de santé, qu'attendez-vous en priorité de cette relation de communication ?

- Grand public -

- « Il est important de pouvoir se confier, pour pouvoir régler tout souci. »
- « La franchise et la capacité à donner le bon diagnostic. »
- « Qu'il soit à l'écoute, qu'il donne des explications sans pour autant partir du principe qu'on n'y comprend rien (parce que ça n'est pas le cas) ou au contraire faire une avalanche de mots savants qu'on peut tout à fait traduire avec un langage de tous les jours. »
- « Des explications claires ; une mise en confiance. »
- « J'attends de mon médecin qu'il réponde à mes interrogations, sans langue de bois mais avec tact. Qu'il soit aimable, qu'il cherche la cause du problème et pas seulement calmer la douleur. »
- « Du respect et une réelle écoute sans se dire qu'il ne vous croit pas. »
- « Il faudrait inclure dans la formation des professionnels de santé un chapitre sur la communication avec les patients (psychologie). »
- « Ce qui contribue à une bonne communication : un environnement confortable, une confiance. Ce que j'attends en priorité, c'est : être écoutée empathie du médecin. »
- « Que l'on nous explique les traitements ou les soins que l'on doit subir. Qu'ils prennent le temps de dialoguer avec nous et qu'ils nous traitent en "être humain". »

... ce que demandent également les professionnels de santé

Qu'est-ce qui contribue selon vous à une bonne communication entre patients et professionnels de santé, qu'attendez-vous en priorité de cette relation de communication ?

- Professionnels de la santé -

- « Le temps nécessaire pour échanger permet une meilleure adhésion du patient à son traitement et évite incompréhension et plaintes ultérieures. »
- « La confiance, et dans les deux sens. Déontologiquement, la consultation implique une confiance dans les deux sens entre le médecin et son patient. Malheureusement, cette relation de confiance est en permanence ternie par les médias qui démontent les professionnels de santé. »
- « Une information objective et une compréhension des traitements . »
- « Ecoute, adaptation au milieu social, empathie. »
- « Avoir le temps, un échange qui permet d'obtenir des informations sur le ressenti du patient afin d'améliorer la prise en charge, répondre à ses besoins. »
- « Un discours compréhensible. Ce que j 'attends en priorité de cette communication, c'est l'adhésion du patient à son projet thérapeutique. »
- « Une bonne communication n'est possible que si nous sommes disponibles. Cependant, la diminution du personnel soignant sans cesse faite par soucis d'économie rend médiocre cette communication car nous n'avons plus le temps d'avoir cette communication. De plus, l'aspect médico-légal et le soucis d'une tenue parfaite des dossiers médicaux nous privent de temps pour nos patients . »
- « Une relation de confiance, que les patients n'aient pas peur de poser toutes les questions. »

Donner plus d'explications et adopter un langage plus accessible, attentes principales dans le cadre de cette relation

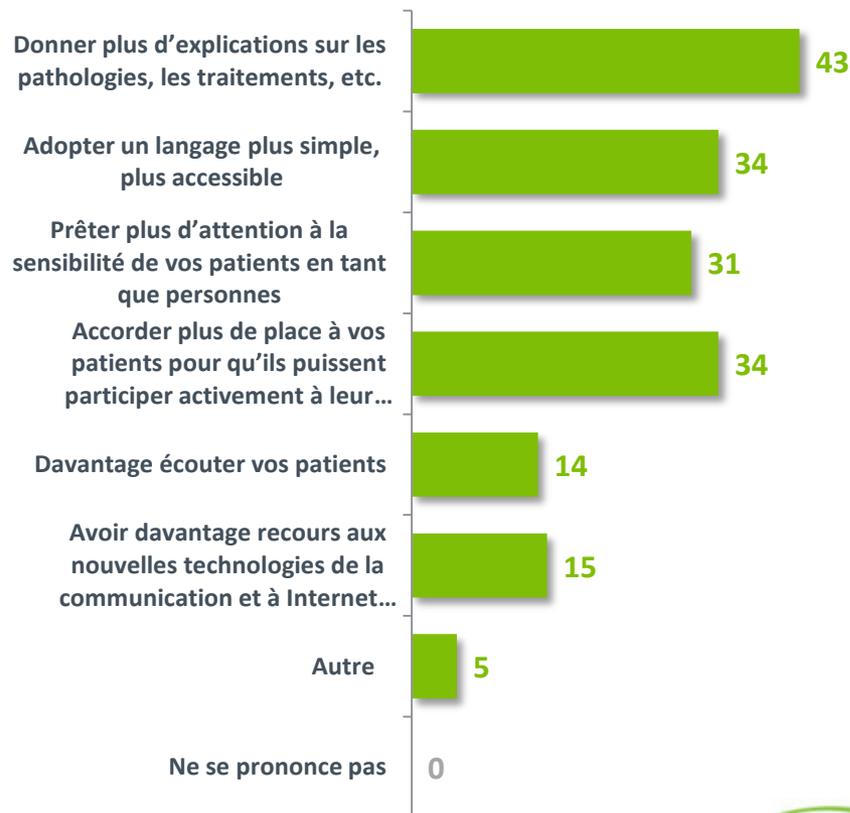
Aujourd'hui, qu'attendez-vous en priorité de la communication avec les professionnels de santé ?

- Aux Français, en % -



Aujourd'hui, que devriez-vous selon vous faire en priorité pour améliorer la communication avec vos patients ?

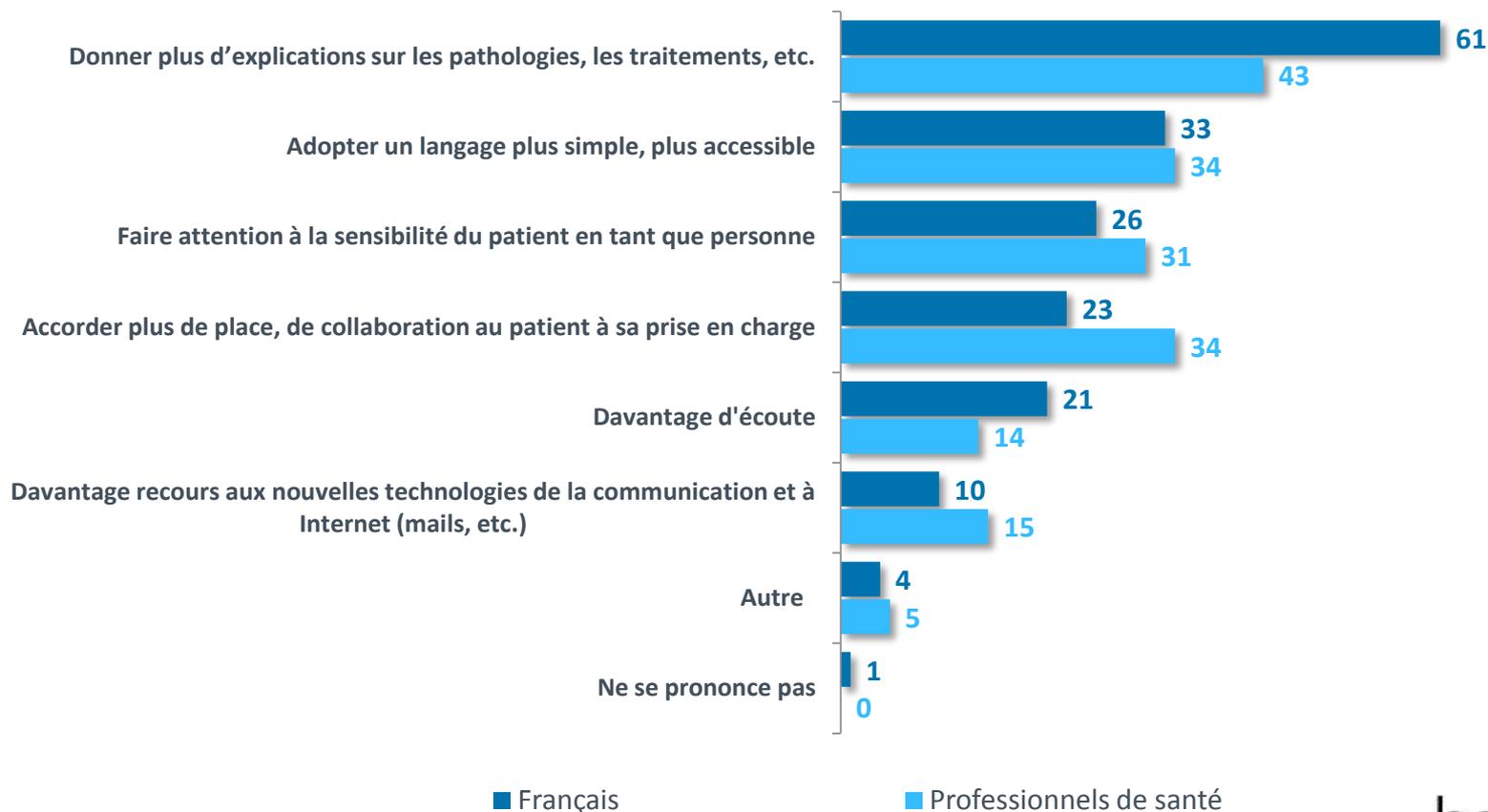
- Aux professionnels de santé, en % -



Récapitulatif : donner plus d'explications et adopter un langage plus accessible, attentes principales dans le cadre de cette relation

Aujourd'hui, qu'attendez-vous en priorité de la communication avec les professionnels de santé ?

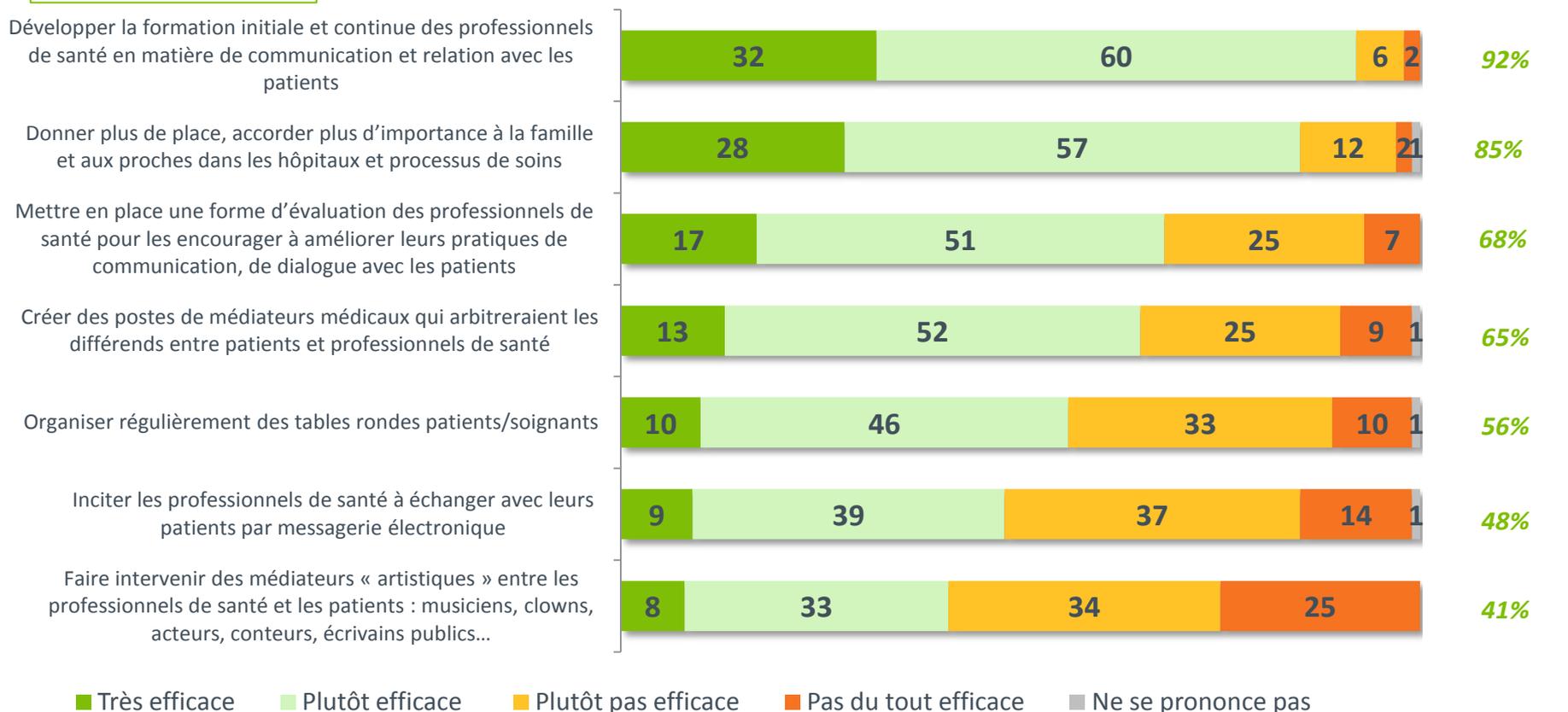
Aujourd'hui, que devriez-vous selon vous faire en priorité pour améliorer la communication avec vos patients ?



Les Français jugent surtout efficace pour améliorer cette relation de mieux former les professionnels de santé à cette dimension de leur métier

Pour chacune des initiatives suivantes, pensez-vous qu'elle serait très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout efficace pour améliorer la communication entre les patients et les professionnels de santé ?

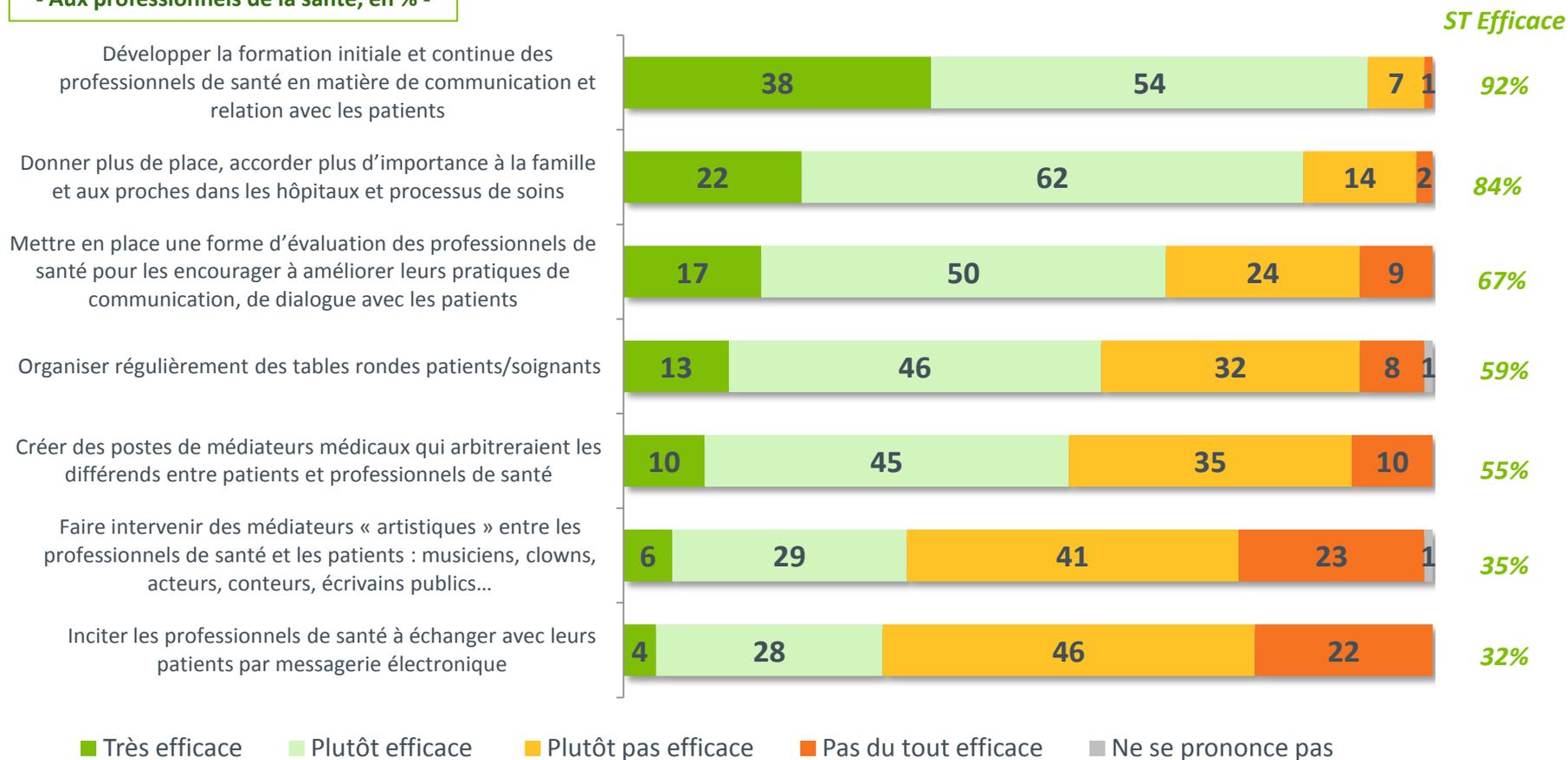
- Aux Français, en % -



Les professionnels de santé privilégient également cette initiative, tout comme le fait de donner plus de place aux proches dans les processus de soins

Pour chacune des initiatives suivantes, pensez-vous qu'elle serait très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout efficace pour améliorer la communication entre les patients et les professionnels de santé ?

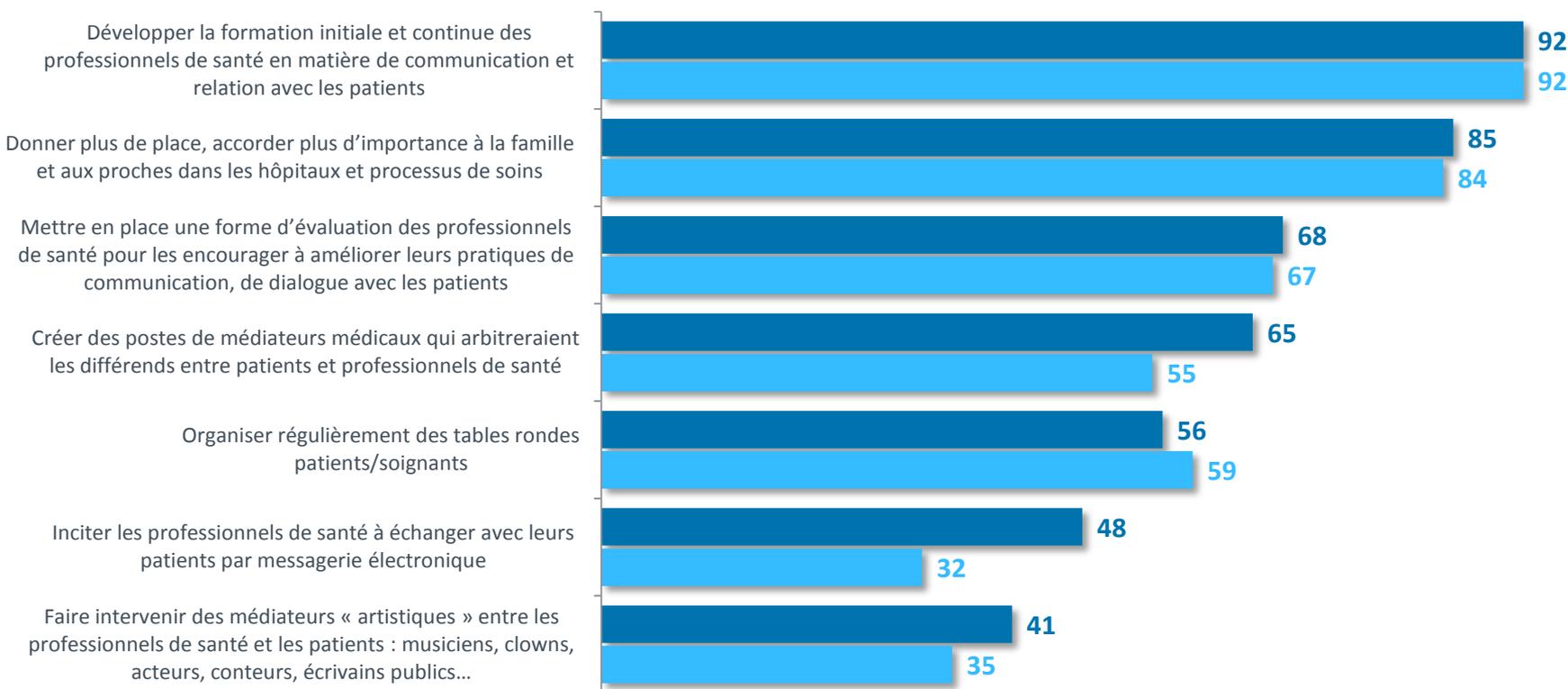
- Aux professionnels de la santé, en % -



Récapitulatif : regards croisés des Français et des professionnels de santé sur l'efficacité des différentes initiatives

Pour chacune des initiatives suivantes, pensez-vous qu'elle serait très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout efficace pour améliorer la communication entre les patients et les professionnels de santé ?

% Sous-total Efficace pour améliorer la communication entre les patients et les soignants



■ Français

■ Professionnels de santé

Les patients revendiquent souvent plus de temps...

Y-a-t-il d'autres initiatives selon vous susceptibles d'améliorer la communication entre les patients et les professionnels de santé ?

- Grand public -

- « Rendre les médecins salariés afin qu'il y ait une vraie relation médecin / patient et non médecin / client. Interdire les consultations moins de 30 minutes afin que le médecin puisse établir un vrai diagnostic. »
- « Qu'ils accordent plus de temps à chaque patient (en limitant le nombre d'actes journaliers pris en compte par la sécu). »
- « Les longs temps d'attente dans les salles énervent et n'incitent pas à un dialogue calme et constructif. Apprendre aux professionnels de santé à gérer leur emploi du temps. Les attentes pour horaires de rendez-vous sont génératrices de stress personnel ou partagé avec les autres patients en souffrance. »
- « Favoriser la création de maisons médicales ou les médecins seraient salariés, cela supprimerait la course au fric pour certains. »
- « Il faut avant tout un climat de confiance entre le patient et le professionnel de santé, ne pas cacher la vérité mais expliquer, dédramatiser. »
- « Que les étudiants en médecine sachent dès la première année (avoir un cours dédié à cela) que c'est un métier de contact et de communication avec les gens pas seulement des cas à traiter. Communiquer cela s'apprend. »
- « Que les professionnels de santé soient plus ouverts à toutes les formes de médecines douces, complémentaires pas seulement les médicaments chimiques ou les pratiques instrumentalisées. »
- « Mieux informer les patients et les mettre plus en garde contre les mauvaises informations pouvant circuler sur internet ou dans l'idéologie populaire. »

... ce que demandent également les professionnels de santé

Y-a-t-il d'autres initiatives selon vous susceptibles d'améliorer la communication entre les patients et les professionnels de santé ?

- Professionnels de la santé -

- « Mieux rémunérer la consultation : la consultation pourra ainsi durer un peu plus longtemps pour mieux parler des différents problèmes. Actuellement les consultations sont -je le reconnais- écourtées. »
- « Avoir plus de temps à leur consacrer, cela passe par une revalorisation conséquente des honoraires. »
- « Créer des sites d'informations médicales, "validées" par des professionnels de santé, et avoir un forum avec des modérateurs plus sélectifs sur ces sites sur les réponses que l'on peut formuler. »
- « Avoir des supports pour mieux expliquer la pathologie et le traitement proposé. »
- « Augmenter la présence de personnels en formation car cela incite à plus de transparence grâce aux explications qu'on leur donne. »
- « Campagne nationale de sensibilisation. »
- « Faire comprendre aux médecins qu'ils doivent mieux écouter et respecter leurs patients ; faire comprendre aux patients que les médecins ne sont pas seulement des prestataires de service et que eux aussi ont droit au respect. »
- « Patient plus acteur dans sa maladie et son traitement. Moins d'assistantat qui les rend fragile. »
- « Mise en place de périodes spécifiques d'écoute : téléphonique, en face à face pendant lesquelles le praticien est totalement disponible pour le patient et sa famille. »