

Le parcours de soins à l'heure de l'expérience patient

Pr Claire LE JEUNNE

Service de médecin interne

Hôpital Cochin

Pr Thérapeutique Faculté Paris Descartes

Ex vice doyen à la pédagogie

Groupement d'hôpitaux Paris Centre



***3^e assises de l'innovation thérapeutique
4 novembre 2015***

*Le patient augmenté, c'est-à-dire éduqué,
responsabilisé et acteur de sa santé existe-t-il
vraiment ?*

Qui est-il ? Jeune ou vieux ? Urbain ou rural ?

Bien portant ou malade chronique ?

*Quel sera son rôle dans une nouvelle approche de
la prévention et du soin ?*

*« Tous égaux devant la maladie », une maxime
toujours moins vraie ?*

Qu'est ce qu'un bon médecin les attentes des patients ?

- Question récurrente posée par
 - Les patients
 - Les gouvernements
 - Les assurances maladies
 - Les journalistes

Et pourtant l'évaluation du bon médecin est complexe

Etude semi qualitative portant sur 35 patients : *Dengler-Voos C Primary care 2014;14;289-91*

Quelles sont les compétences et les qualifications que vous attendez d'un médecin de famille lors d'une consultation

P: Des connaissances spécialisées, des aptitudes de communication

I: Pourquoi jugez-vous essentiel qu'un médecin ait des connaissances spécialisées?

P: Je veux être bien soigné. Le médecin doit faire le bon diagnostic ...

I: Pourquoi voulez-vous être bien soigné?

P: Je veux être rapidement rétabli ...

I: Pourquoi voulez-vous être rapidement rétabli?

P: Après tout, chacun veut être en bonne santé, n'est-ce pas? ...

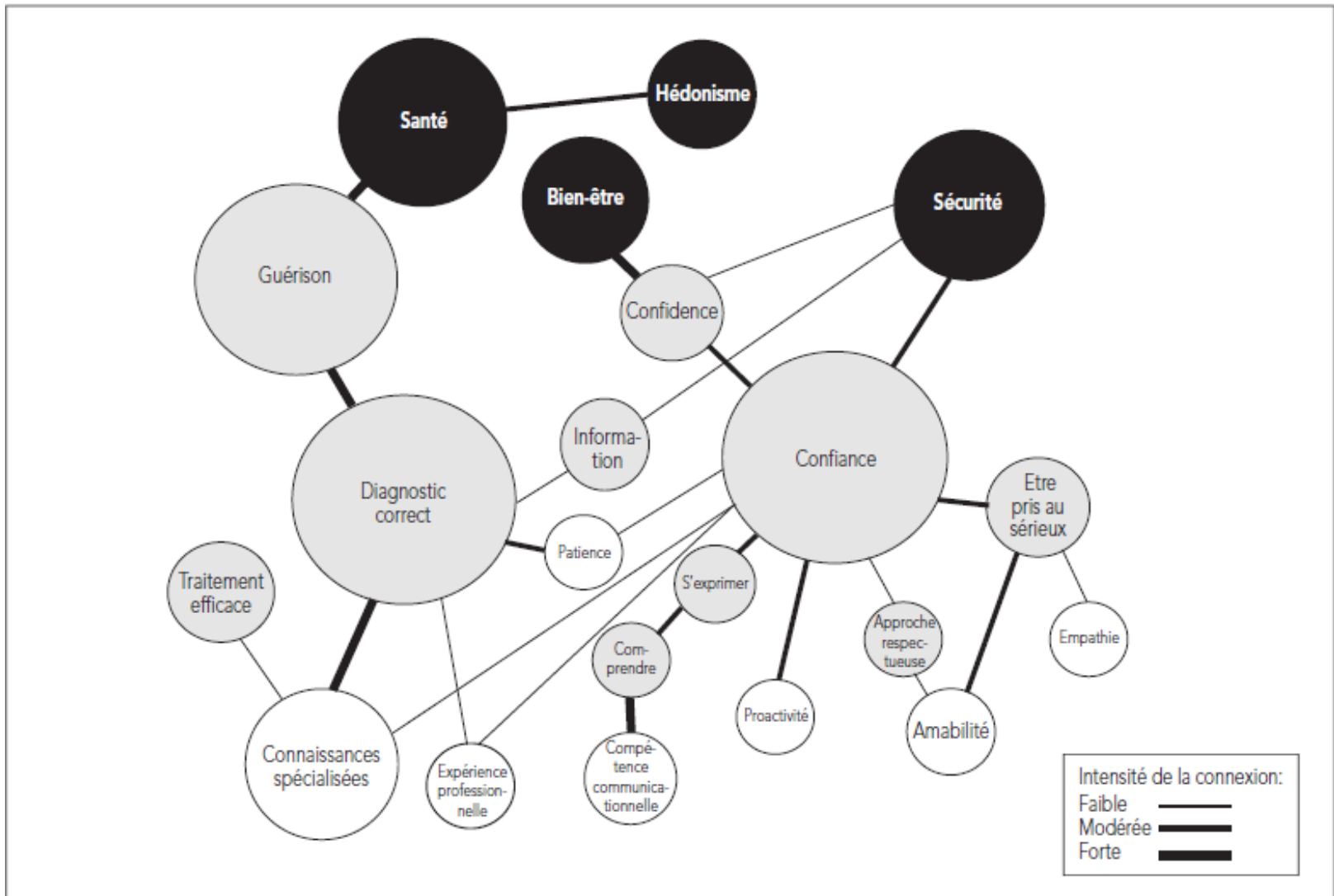


Figure 1

«Hierarchical Value Map» (HVM) des patients.

Dengler-Voos C Primary care 2014;14;289-91

Attributs ○ , Conséquences ○ Valeurs importantes pour le patient ●

- le médecin doit consacrer du temps aux patients et les prendre au sérieux.
- Ce faisant, les patients considèrent le médecin comme un partenaire au sein d'une relation d'égalité.

«approche médicale centrée sur le patient»

le médecin doit activement interroger le patient sur ses conceptions et ses attentes et il doit témoigner de l'intérêt pour une démarche commune.

Donner-Banzhoff [8] résume ces critères sous l'expression «approche médicale centrée sur le patient»

Les principales qualités souhaitées

- connaissances spécialisées,
- compétence communicationnelle,
- amabilité,
- empathie,
- proactivité,
- expérience professionnelle
- Patience

UNIVERSELLES!

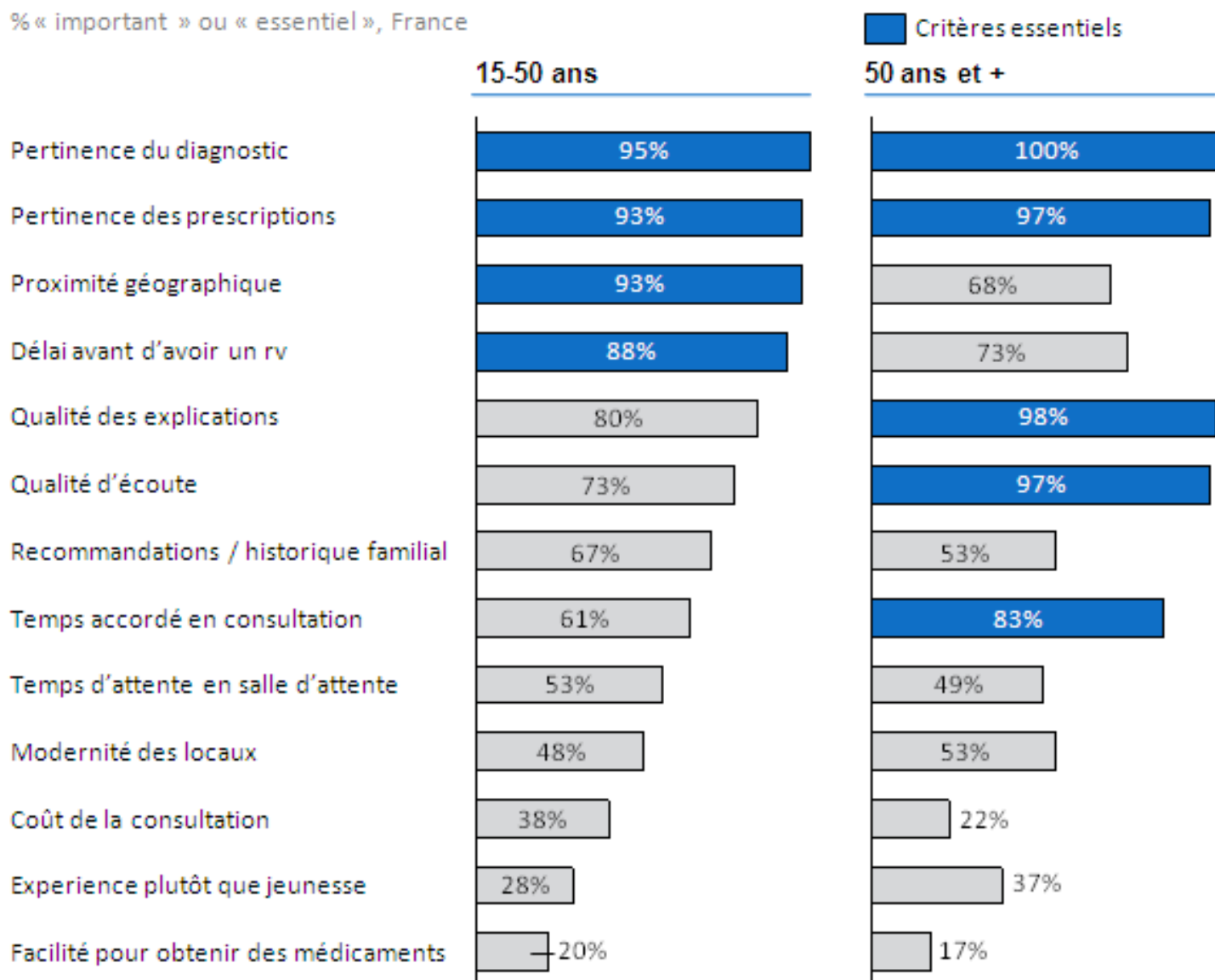
Mais non évaluées au moment du concours de sélection pour l'entrée en 2^o année de médecins

2 éléments de l'autonomisation des patients

- Internet :
 - Sites d'information mais aussi forum, blogs
- Les associations de patients
 - Prise de conscience collective
 - Echange de points de vue et de prise en charge
 - Education thérapeutique
 - Soutien à la recherche

Critères des patients dans le choix de leur médecin généraliste

% « important » ou « essentiel », France

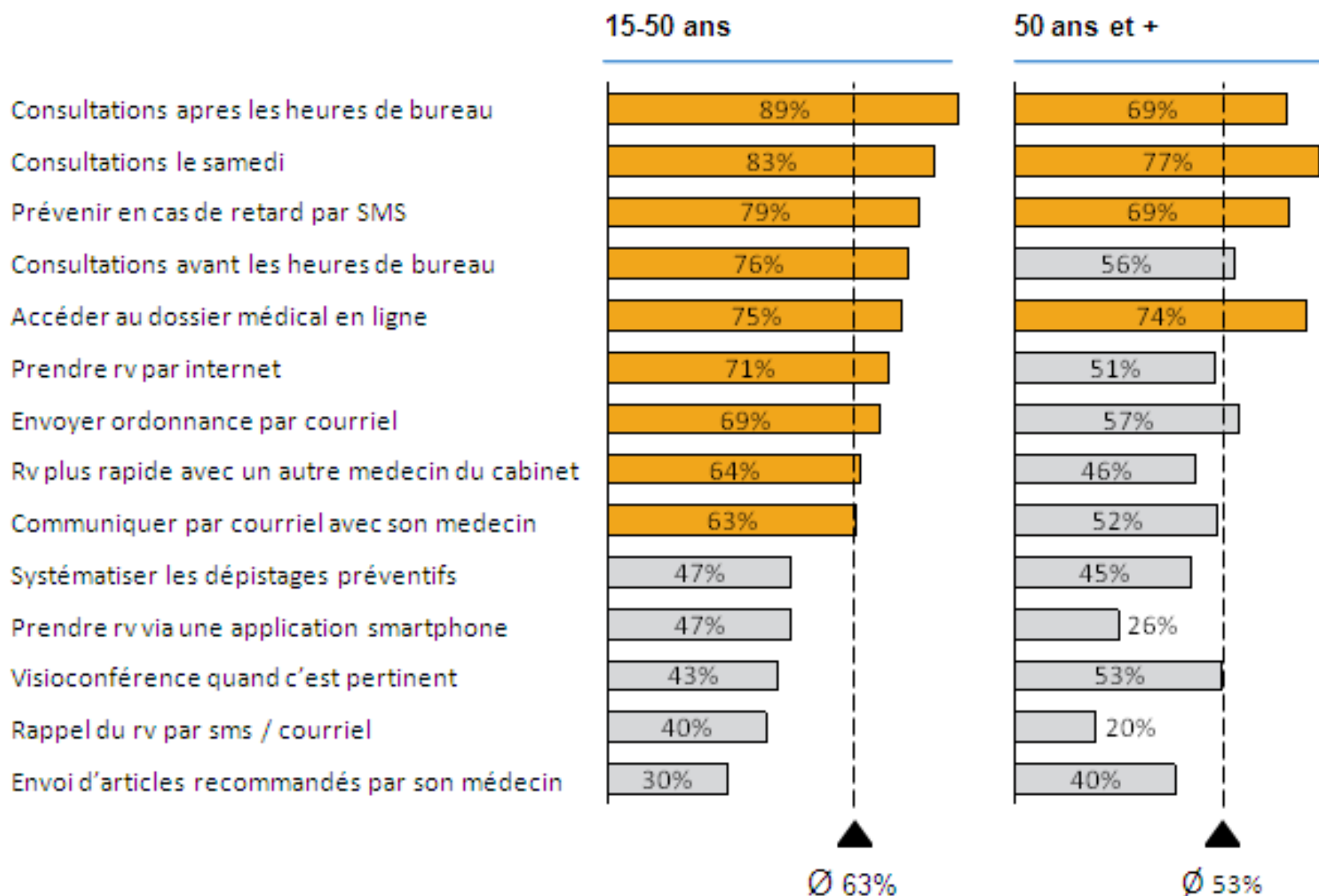


Source: Sondage ipso effectué en mai 2012 auprès de 540 personnes (échantillon non redressé)

Evaluation de l'intérêt des patients pour des services innovants

% « très utile », France

Services les plus utiles



Source: Sondage ipso effectué en mai 2012 auprès de 540 personnes (échantillon non redressé)

Etude HAS sur patient et internet au cours d'une maladie chronique comme le diabète

- Améliore ma compréhension de la maladie : **66,6%**
- Améliore ma compréhension des traitements possibles : **67%**
- A influence sur le traitement que je suivais : **23%**
- Améliore ma capacité à gérer ma maladie moi-même: **38,4%**
- M'a conduit à changer de médecin: **8%**
- A modifié mes habitudes alimentaires et exercice physique : **49,3%**

Conclusion

Selon les enquêtes, de 16 à 62 % des chercheurs d'information en santé sur Internet en discutent avec un médecin.

Les patients internautes veulent avoir l'avis du médecin vis-à-vis de l'information trouvée.

Les patients internautes estiment que la consultation d'Internet leur permet de mieux comprendre la maladie, son traitement et, à un moindre degré, les aide à mieux se prendre en charge et à mieux participer à la prise de décision concernant leur santé.

La consultation d'Internet améliore la communication avec le médecin mais peut augmenter le temps de consultation.

L'impact négatif de la consultation d'Internet sur la relation médecin-patient est le risque que le médecin se sente concurrencé (< 20 % des patients).

Une minorité (< 10 %) a été amenée à changer de médecin suite à la consultation d'Internet ou préfère utiliser Internet pour éviter une consultation.

Compétences requises pour être médecin

Réforme du 2^o cycle des études médicales BO mai 2012

- Clinicien
- Communicateur
- Coopérateur : membre d'une équipe soignante pluri professionnelle
- Acteur de santé publique
- Scientifique
- Responsable au plan éthique et déontologique
- Réflexif

Comment on essaye de répondre à ce challenge à Paris Descartes

- **Medecine narrative et mesure d'empathie** : 4° année
- **Groupes Balint** : expérience pilote cette année sinon DES médecine générale
- **Médecine et Humanités** : 2°année de médecine
- **Consultations simulées** avec patients acteurs et debriefing 4° année
- **De l'étudiant médecin au médecin responsable EM2R** 4 et 5° année
- *Sachant que toutes les études montrent une perte d'enthousiasme des étudiants en médecine entre la 3° et la 6° année*

Conclusion



La relation patient médecin évolue

- Elle reste malgré tout déséquilibrée entre un médecin « sachant » et un patient en attente
- Un patient qui est centré sur sa problématique et un médecin qui se préoccupe de problématiques multiples
- La difficulté du juste équilibre entre empathie et sympathie et distance