

DOSSIER DE PRESSE

FONDA^APRO

Sécurité patient et Prévention du risque médical

Sous l'égide de

Fondation
de
France

Comment retisser la confiance médicale ?

Où en sont les relations médicales ?

La relation médicale – un pilier au service de la sécurité des soins

SOMMAIRE

1. Préambule
2. Résultat de l'étude Odoxa-FONDAPRO pour la refondation de la confiance médicale
3. FONDAPRO : missions et engagements
4. ZOOM sur les Innovations FONDAPRO

1. Préambule

Patients et médecins s'accordent à penser que l'élément primordial de leur relation réside dans la qualité du soin. Pour autant, l'acte médical est en lui-même si lourd qu'il ne peut s'exercer que dans le cadre d'une confiance réciproque. Une communication directe et sincère avec le patient est la pierre angulaire pour établir et conserver cette relation de confiance.

Si la relation de confiance existe et demeure forte entre les patients et les professionnels du soin, plusieurs éléments l'ont successivement mis à mal, que ce soit les « scandales sanitaires », les tensions économiques ou la généralisation de la communication numérique.

Cette tendance est révélée par le nombre grandissant de patients jugeant la relation avec leur médecin mauvaise. Les reproches semblent d'ailleurs s'accumuler :

- le patient souhaite « consommer » encore plus chaque jour des soins
- le professionnel de santé hospitalier est débordé, travaillant en moyenne 47h par semaine (sondage Odoxa 2018 « L'importance du temps dans la relation patients-soignants »).
- le professionnel de santé consacre peu de temps à son patient ; et le temps est un élément clé dans la relation patient-soignant.

Dès lors, comment retisser la relation médicale entre patient et soignant à l'heure où cette dernière peut être altérée ? A l'heure où la course à la consultation est de plus en plus pointée du doigt ? A l'heure où certains soignants ne prennent pas le temps de s'investir dans la relation ?

FONDAPRO, fondation placée sous l'égide de la Fondation de France et vouée à la condition du patient et à la réduction du risque médical met à la disposition des patients et des soignants des outils et programmes adaptés pour favoriser la communication, améliorer la sécurité et ainsi restaurer sa confiance.

➤ **L'importance de refonder la relation médicale**

La complexité de la médecine rend la relation médecin-patient par nature déséquilibrée. L'information due au patient tend à réduire ce déséquilibre mais la qualité de la relation patient-soignant est primordiale :

Depuis quelques temps les médecins font l'objet de critiques sévères. Des reproches au sujet de leur manque de disponibilité et d'empathie, leurs sentiments de supériorité, des échanges superflus et des réponses non satisfaisantes... les patients sont les premiers à en souffrir.

Dans le même temps, les médecins peuvent parfois se sentir dépossédés de leur position de « sachant » face à des patients de plus en plus impliqués, informés et observants.

A l'heure de l'intelligence artificielle, certains médecins sont d'ailleurs préoccupés voire rétifs envers les technologies numériques.

Une nouvelle génération de patients tend à modifier la relation, à retisser ce lien pourtant primordial dans l'acte de soin et le suivi. Réinventer la confiance médicale devient un enjeu clé pour le bien-être et la sécurité du patient. Elle est essentielle pour améliorer l'efficacité d'une consultation médicale, le suivi et la vie quotidienne des malades.

Enjeu clé pour la nécessaire sécurité des patients, mais pas seulement... pour la bonne gestion des instances de santé, pour les structures hospitalières, le parcours de soin doit être animé en premier

lieu par le facteur humain : clé n°1 de recommandation d'un établissement. (Baromètre santé 360° : L'humain dans la santé – Odoxa 22 janvier 2018)

Le patient de plus en plus « éclairé » représente, dans le cas des pathologies chroniques ou liées à un suivi en ambulatoire, une chance pour les professionnels de s'appuyer sur un patient-partenaire proactif. Mais encore faut-il que le professionnel accepte cette situation.

Afin de refonder la relation patient-soignant, FONDAPRO choisit une approche inclusive en se rapprochant de l'ensemble des acteurs du soin (patients, praticiens, société savantes, établissements...).

2. Résultats de l'étude Odoxa-Fondapro pour la refondation de la confiance médicale

Sondage réalisé par Odoxa

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par internet les 6 et 7 mars 2019.

Echantillon de 1004 Français, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme professionnel de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Consultation réalisée par Fondapro

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de praticiens interrogés par mail du 26 février au 21 mars 2019.

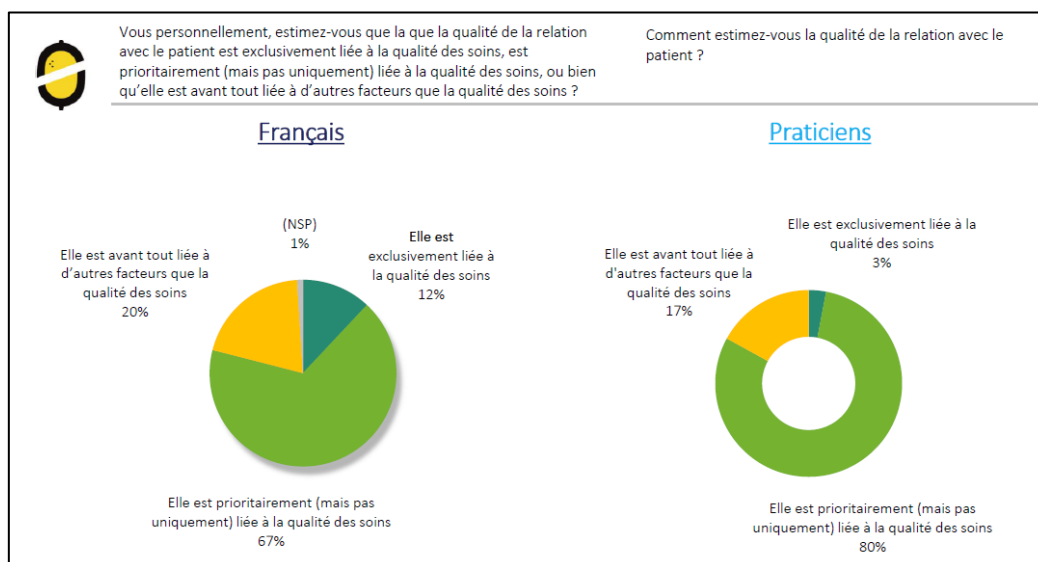
Echantillon de 1 167 praticiens, composé de : 50% de chirurgiens, 10% de gynécologues-obstétriciens, 38% d'anesthésistes-réanimateurs, et 2% d'autres praticiens.

➤ « La relation médicale » doit dépasser la qualité des soins aux yeux des Français

Aujourd'hui les français accordent une grande confiance à leur médecin en leur attribuant en moyenne une note de confiance de 8/10.

Or, les Français comme les praticiens savent que la qualité de la relation n'est pas uniquement liée à la qualité des soins. Pour deux-tiers des Français (67%) la qualité de la relation avec le patient n'est pas uniquement liée à la qualité de soins. Elle est avant tout liée à d'autres facteurs susceptibles d'être améliorée : une meilleure communication et surtout du temps d'échange disponible.

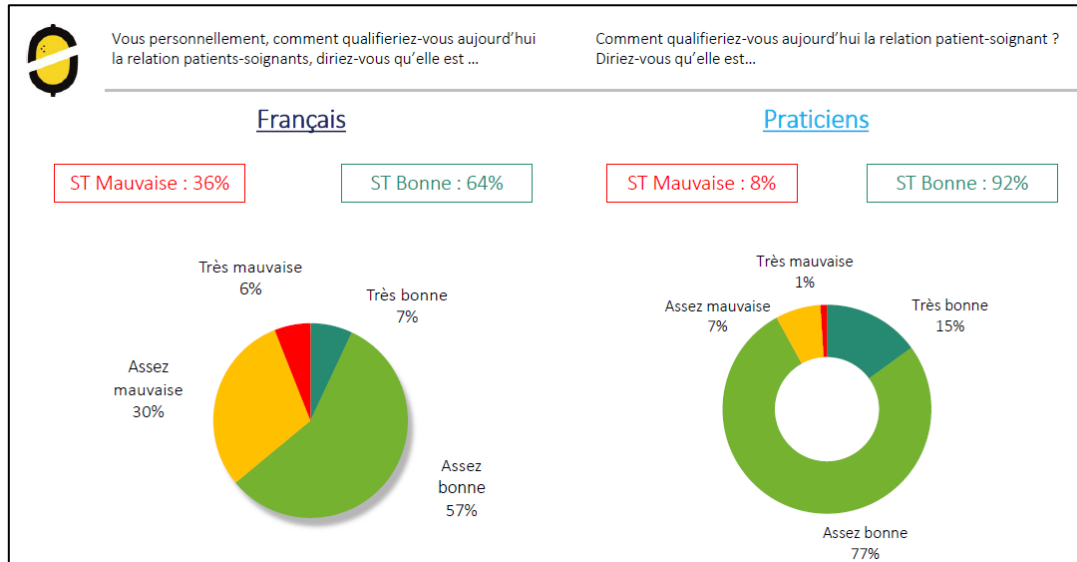
Et le Hiatus de perception se situe ici : à contrario, 80% des praticiens affirment que la qualité de la relation est uniquement liée à la qualité des soins. Seuls 17% d'entre eux accordent de l'importance au lien avec leurs patients.



Cette relation n'est donc pas aussi bonne que les patients le pensent : près de 4 Français sur 10 sont d'ailleurs mécontents de la relation patient soignant. Bien que 64% des français jugent la qualité de la

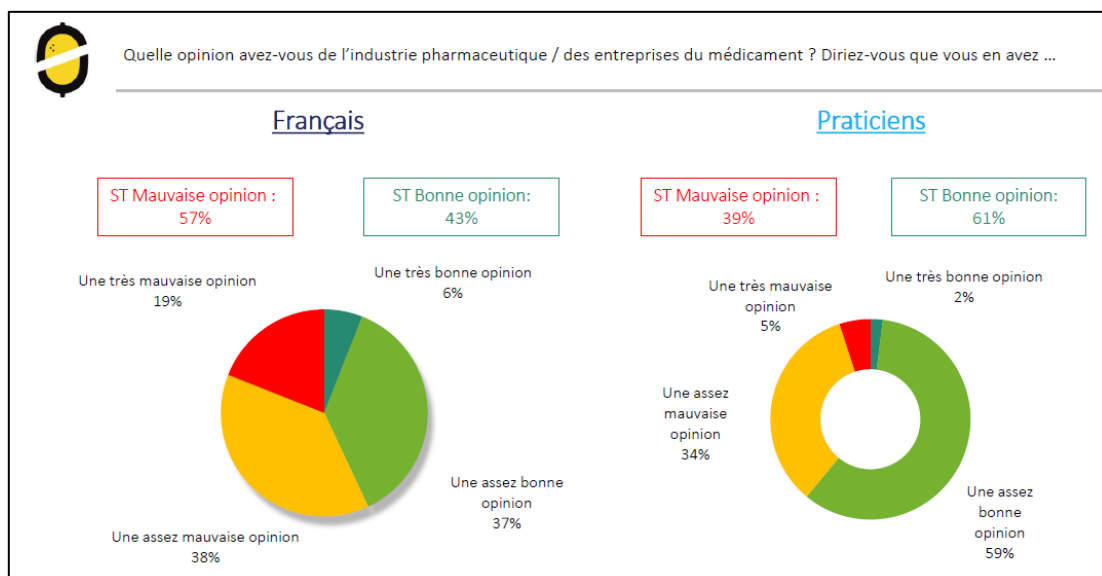
relation patient-soignant comme « bonne », 36% des patients jugent la relation « mauvaise » et ce niveau tend à augmenter auprès des jeunes (44%) et des Français les plus modestes (40%).

Côte praticiens, la majorité jugent la relation patient-soignant comme bonne (92%).



Par ailleurs, l'atteinte à la confiance dans le soin pourrait également s'expliquer par les répercussions négatives de l'environnement médical.

Effectivement, les français ont une mauvaise opinion de l'industrie pharmaceutique. Près de 6 Français sur 10 (57%) ont une mauvaise opinion de l'industrie pharmaceutique (sondage Odoxa). A contrario, les médecins ont une opinion plutôt positive avec 61% d'entre eux qui en ont une bonne opinion. Les effets collatéraux de cette mauvaise perception de l'industrie (liées à toutes les affaires récentes type Dépakine ou les prothèses PIP) renforcent la perte de confiance avec les praticiens en englobant ces derniers dans un « tout » polymorphe

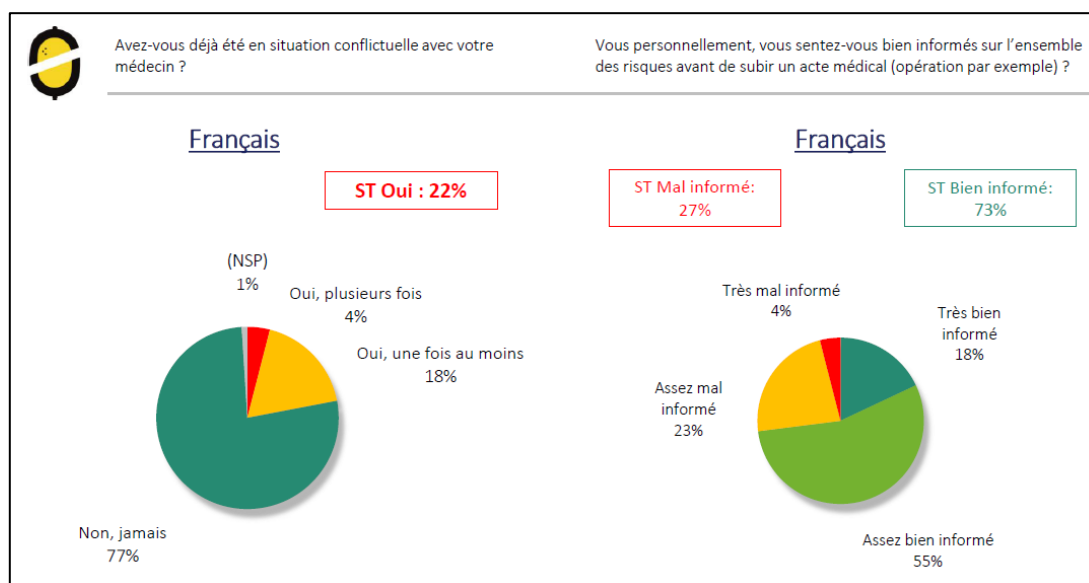


➤ **La relation patient soignant altérée par les conflits**

Corolaire à ce niveau préoccupant d'insatisfaction sur la relation patients-soignants, les conflits avec son médecin touchent près d'un quart des Français (22%).

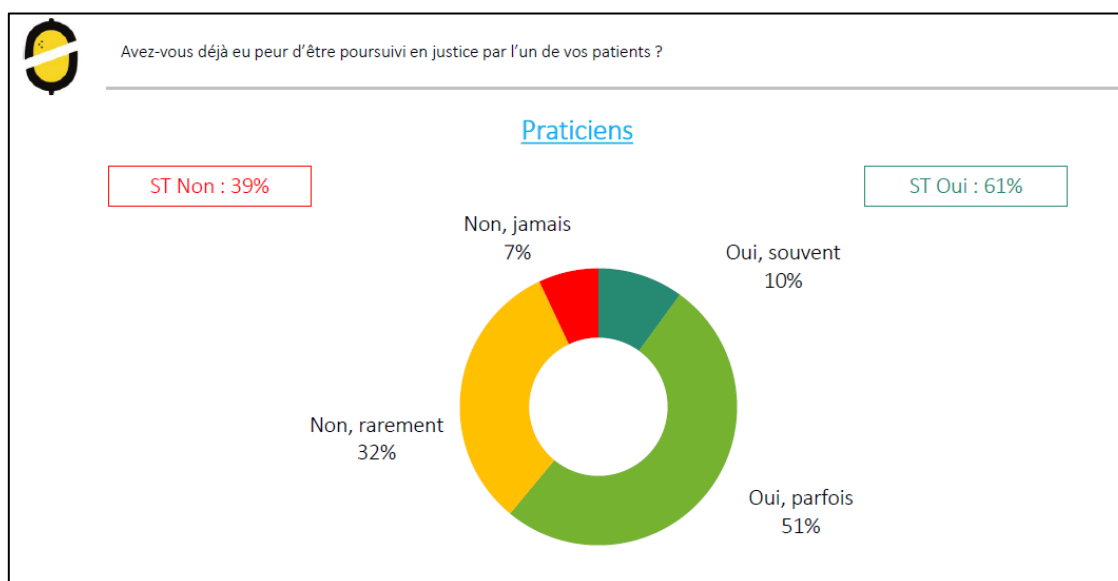
Les relations peuvent être compliquées, voire même conflictuelles. Selon le Docteur Grégoire Moutel, professeur à l'université Paris-Descartes, membre du laboratoire d'éthique médicale, interviewé dans Le Monde "Nombreuses sont les situations dans lesquelles il y a incompréhension entre le malade, son entourage et les soignants".

Effectivement, plus d'un Français sur quatre (27%) se dit mal informé sur les risques avant de subir un acte médical.



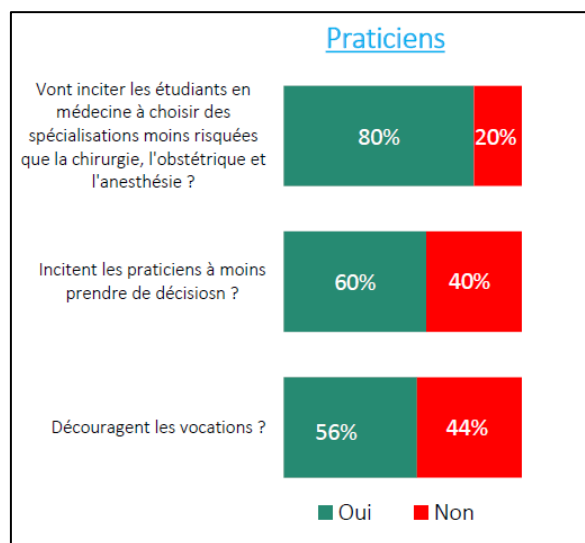
D'ailleurs, l'un des facteurs qui renforcerait le rôle négatif de la relation « patients-médecins » serait l'information médicale disponible sur Internet selon 42% des sondés.

Parmi les préoccupations principales, la peur d'être poursuivi en justice reste bien ancrée chez 6 praticiens sur 10 (61%).



Pour autant ils ne se sentent pas formés à gérer un éventuel conflit. Effectivement, 6 praticiens sur 10 (59% des médecins contre 41%) pensent être d'ailleurs mal préparés pour gérer un éventuel conflit avec un patient.

De surcroît, 4 praticiens sur 10 (37%) ont également déjà eu peur d'être victime de dénigrement sur les réseaux sociaux. Avec le développement d'internet et des réseaux sociaux, ces risques (poursuite en justice, dénigrement) se sont d'ailleurs accentués ces dernières années. En effet, 9 praticiens sur 10 le pensent et découragent les vocations ! 80% des professionnels de santé vont ainsi inciter les étudiants en médecine à choisir des spécialisations moins risquées que la chirurgie, l'obstétrique et l'anesthésie ; 60% incitent les praticiens à prendre moins de décisions et 56% découragent même les vocations.



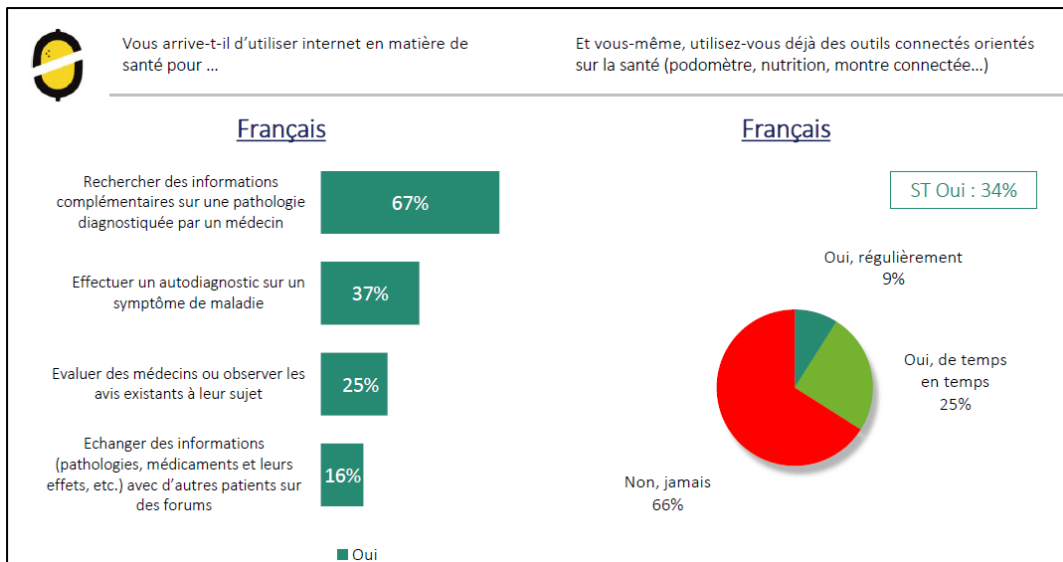
- **Toutefois une meilleure communication et l'utilisation d'outils innovants peuvent permettre de servir la relation patient soignant**

Afin de mieux communiquer et informer le patient, l'utilisation d'internet et des applications de e-santé peut être une alternative/ un complément à la parole du médecin. Effectivement, ces nouvelles technologies permettent de dégager du temps pour nourrir la relation patients-soignants et en même temps mieux informer les patients.

Internet et les nouvelles technologies comme les applications de santé paraissent donc être une solution pour limiter les conflits et mieux informer les patients.

Les patients sont friands d'internet et l'utilisent en majorité pour rechercher des informations complémentaires. Ainsi 67% des sondés l'utilisent pour compléter le diagnostic du médecin.

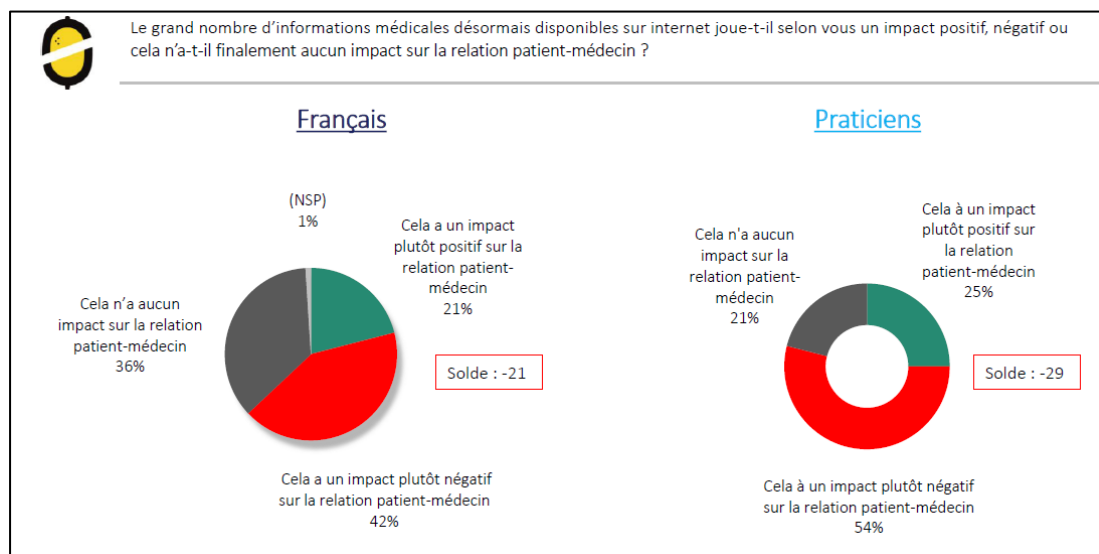
Par ailleurs, une importante minorité des Français va encore plus loin et se sert des infos du web pour « challenger », évaluer ou contester le médecin et même, parfois, se substituer à celui-ci. 37% des sondés s'en servent pour effectuer un autodiagnostic sur un symptôme de maladie ; 25% pour évaluer des médecins ou observer les avis existants à leur sujet ; et 16% pour échanger des informations avec d'autres patients sur des forums. D'ailleurs, 34% des français avouent avoir déjà utilisé des outils connectés orientés sur la santé.



Toutefois, côté praticiens, ils sont frileux à l'égard de ces nouvelles technologies : ils ne connaissent pas ces solutions de e-santé et ne les proposent pas à leurs patients. Effectivement, 61% des médecins pensent ne pas connaître assez bien les solutions de e-santé pour en juger. 21% pensent que ce sont des solutions utiles à la pratique médicale contre 18% qui trouvent que ce sont des solutions qui n'ont pas d'intérêt pour la pratique médicale.

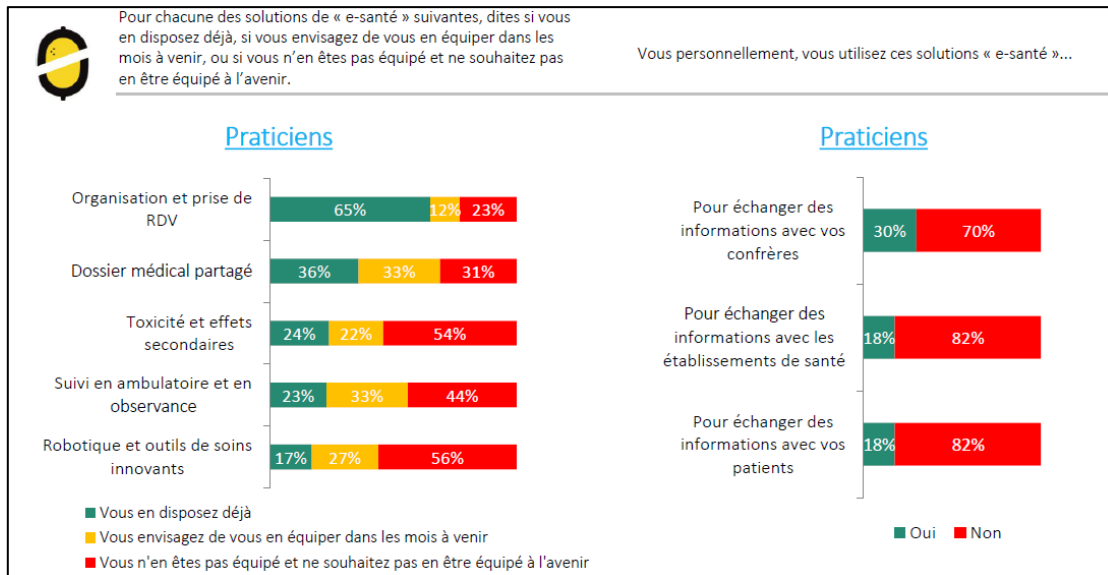
Cela se confirme également par le fait que les français en tant que patients et dans le cadre de leur suivi ne se sont vus proposer que très rarement des solution de e-santé (application, outil connecté, dispositif à distance, etc...), 11% des patients seulement se sont vus en proposer. Cela ne va pas en s'arrangeant avec les praticiens qui sont 2 fois plus nombreux à penser que les informations médicales disponibles sur internet jouent un rôle négatif plutôt que positif sur la relation patient-médecin. Pour beaucoup des soignants, les nouvelles technologies contribuent également à compromettre la relation et faire perdre au soignant son rôle crédible de « sachant ».

Alors que 36% des Français pensent que les informations médicales disponibles sur internet n'ont pas d'impact sur la relation patient-médecin, 42% pensent que ces informations ont un impact plus négatif que positif sur la relation patient-médecin.



Pour les professionnels, l'information médicale disponible sur Internet est majoritairement mal perçue. Pour 54% des sondés, cela a un impact plutôt négatif sur la relation patient-médecin

D'ailleurs, la plupart des professionnels ne souhaitent pas être équipés de solutions de e santé. Seules les solutions qui leur permettraient de gérer l'organisation et la prise de rendez-vous semblent séduire une large majorité des médecins interrogés avec plus de 60% d'entre eux. Il faut remarquer que le quart des praticiens considère que le dossier médical partagé ne présente pas d'utilité.



Par ailleurs, les médecins n'ont pas encore pour habitude d'utiliser ces solutions de e santé, que ce soit pour échanger des informations avec les établissements de santé, pour échanger des informations avec leurs confrères ou encore pour échanger les informations avec leurs patients. Constat surprenant dans la mesure où les patients utilisent d'eux-mêmes des solutions de e-santé pour près de 30% d'entre eux.

Cette frilosité s'explique sans doute par le fait qu'ils perçoivent ces outils modernes comme des concurrents de leur expertise plutôt que comme des vecteurs susceptibles de les aider dans leur exercice. Le médecin croit alors être dépossédé de sa position de « sachant ».

3. FONDAPRO : missions et engagements

FONDAPRO – Fondation pour la prévention du risque médical - œuvre pour réinstaurer la confiance dans la relation patient-soignant. Elle se dédie à la condition du patient et met tous les outils à disposition des médecins pour prévenir le risque opératoire. Ainsi, elle restaure le lien qui les anime et améliore la sécurité du patient.

Son projet s'articule autour de cinq actions thématiques, structurées sous forme de programmes :

➤ Dialogue Inclusif

Ce programme a été établi dans l'optique de réunir des professionnels d'univers différents afin de faire progresser le dialogue entre patients et praticiens autour de la notion de risque médical. Le programme est développé à travers l'organisation de journées d'études et de colloques et favorise la diffusion des savoirs, à travers différentes formes de publications (note électronique, « position papers », bulletins, etc.).

➤ Formation et éducation du patient

A l'aide d'outils d'information, à travers des supports traditionnels ou plus innovants comme une application « Chirurgie, mode d'emploi », les patients ont accès à l'information. Dans le même esprit, FONDAPRO a remis en novembre 2018 son Prix de l'innovation numérique à une web application sécurisant l'information optimale du patient. En plus des outils qui leur sont délivrés, FONDAPRO propose des actions de formation conduites en partenariat avec des associations de patients et des commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUCQ), en s'appuyant notamment sur les capacités d'itinérance de l'ASSPRO Truck (unité mobile de formation).

➤ Recherche et prospective

La Fondation conduit des études prospectives, assure la publication de fiches-action pour une diffusion à grande ampleur des savoirs capitalisés.

➤ Le réseau international pour la sécurité du patient : le « patient safety network

Un réseau international d'acteurs de la sécurité du patient se réunit chaque année pour mettre en perspective les expériences étrangères et les réponses à apporter aux patients en matière de prévention du risque médical et de renforcement de la sécurité des patients.

➤ « Solidarité et coopération internationale »

Ce programme a pour but de diffuser une expertise solide en matière de sécurité sanitaire en direction des acteurs de la santé dans les pays en développement. Dans une optique de transfert de compétence vers les pays du sud, la Fondation propose des actions de sensibilisation et de formation dans le but d'améliorer les pratiques en matière de sécurité du patient. Afin de permettre aux professionnels de santé du sud de se perfectionner dans leurs pratiques, ils sont accueillis pour des courts séjours de formation, séminaire, échange... FONDAPRO viendra également en appui financier de démarches innovantes conduites au sein de pays en développement dans le domaine de la sécurité du patient

La sécurité du patient est un droit. Sous l'égide de la Fondation de France, FONDAPRO a pour objet de conforter et sécuriser la situation du patient tout au long du processus de soin.

Les accidents médicaux ne sont pas seulement dus à des erreurs ou négligences médicales ; plusieurs causes peuvent être liées à l'environnement (équipe, établissement de santé...). La sécurité du patient est donc un enjeu de santé publique, mais pas seulement. C'est également un enjeu économique (coût des accidents, de leur couverture assurantielle, de la perte de productivité des victimes), enjeu politique (prise en charge de la sécurité des patients et perception).

Les conséquences d'une sécurité négligée sont multiples : augmentation des cas complexes, de la lourdeur du traitement, des contraintes budgétaires etc...

Il est donc essentiel de privilégier une approche intégrée. Le système de soin doit changer en se référant à ce qui a été réalisé dans les industries à risques avec en particulier une forte implication du leader, une communication et une collaboration de l'équipe, l'incitation à une approche multidisciplinaire et team training, un changement de culture, une intégration de l'expérience des patients....

Les grandes actions portées par FONDAPRO pour nourrir le dialogue :

Pour nourrir le dialogue entre patients et soignants FONDAPRO met en œuvre de grandes actions :

➤ **What matter to you (WMTY)**

« ce qui vous tient à cœur » : une application de dialogue inclusif.

Cette démarche initiée par Le Dr Michael Barry et Susan Edgman-Levitan en 2012 tend à développer l'écoute profonde patient-soignant dans le cadre de la relation de soin durable.

A l'heure où la relation patient-soignant est de plus en plus reconnue primordiale dans le parcours de soin et la sécurité des patients, le propos est de promouvoir la mise en place de conversations personnalisées orientées autour des intérêts du patient. Tout cela dans l'optique de mieux connaître les envies et motivations du patient et de chercher les zones éventuelles de croisement entre ces motivations et le process de soin lui-même.

WMTY met en place un processus relationnel qui permet de promouvoir le soin curatif en l'augmentant d'un aspect affectif ou volontaire. Aujourd'hui, WMTY s'est étendu dans 24 pays grâce à l'utilisation d'outils libre de droits construits par les utilisateurs eux-mêmes (grilles d'expression d'intérêt par exemple). Le programme s'est aussi étendu grâce à une démarche participative qui favorise les initiatives locales et les partage.

FONDAPRO joue un rôle important dans ce programme « ce qui vous tient à cœur » puisqu'il est, en même temps que des groupes d'établissements hospitaliers suisses et belges, à l'initiative de la promotion du programme dans la francophonie.

C'est un outil idéal puisqu'il est très simple de le mettre en œuvre et de l'utiliser ; De surcroît, cet outil s'applique parfaitement dans la relation soignant-patient, chaque partie y trouvant un intérêt. Effectivement le patient est replacé au centre du processus de soin tandis que le soignant trouve un sens encore plus humain encore à son action.

➤ Opérations avec les associations de patients dans l'ASSPRO Truck

Par cette initiative, FONDAPRO s'engage à véhiculer aux patients des informations essentielles qui permettent de renouer la relation avec le professionnel de santé et à leur offrir un espace de dialogue. Cet engagement prend forme dans des partenariats avec les associations de patients.

Initialement destiné aux professionnels de santé pour dispenser des formations sur l'ensemble du territoire, l'ASSPRO Truck invite désormais aussi les patients à monter à bord.

Des actions avec les associations de patients ont donc été mises en œuvre :

- Dans le cadre de la semaine européenne de l'obésité ; Madame Anne-Sophie Joly, Présidente du Collectif National des Associations d'Obèses (CNAO) a invité les patients à monter dans le Truck
- Récemment dans le cadre de la semaine européenne de l'endométriome des patientes ont été accueillies par des médecins spécialistes de cette pathologie et des membres de l'association Association EndoFrance

Le lien entre le patient et le soignant peut dès lors être renoué, les parties apprenant mutuellement l'une de l'autre. Cette action a pour optique de réduire les risques et de restaurer la relation patient-soignant.

4. Zoom sur les Innovations FONDAPRO

FONDAPRO place la technologie numérique au service du patient. Effectivement, les nouvelles technologies contribuent largement à la sécurité du patient et dans cette optique FONDAPRO s'engage sur plusieurs projets numériques voués à assister le patient à l'occasion du soin.

➤ **Prix FONDAPRO au digital/ de l'innovation numérique**

A l'occasion d'un soin, l'une des causes les plus courantes des dommages subis reste le défaut d'information. Pourtant, ceci peut être évité en respectant le droit du patient à connaître la nature des actes médicaux dont il va bénéficier ainsi que les conséquences éventuelles de ceux-ci et en conservant la preuve de son consentement.

Lors du Digital Day 2018, qui met à l'honneur les startups et leur innovations médicales, Fondapro s'est engagé en mettant le prix de l'innovation à la startup Persomed.

La startup propose une offre globale d'information du patient : l'ordonnance d'information, système breveté exclusif qui permet de proposer une opération et de prescrire l'information au patient par voie papier, électronique, sms et mail. A l'aide de supports multimédia le patient est ainsi mieux éclairé sur les actes médicaux à venir, mais également peut rapporter la preuve de son information. Ainsi éclairé, le patient peut librement consentir au soin.

➤ **L'application Chirurgie, mode d'emploi**

Cette application a été créée collaborativement par des professionnels du soin, des experts du risques et des patients. Cette application permet au patient de recevoir des conseils et informations à l'occasion d'un acte chirurgical. Il pourra ainsi être acteur de son soin.

L'application est disponible en téléchargement sur le store et permet au patient de recevoir de manière simple et assimilable les informations essentielles en amont de son opération.

Contacts Presse :

KPL
Vanessa Ralli
vanessa.ralli@kpl-paris.com
Tel : 0661180652

Rose Piquante Consulting
Sophie Baumont
sophie.baumont@rose-piquante-consulting.com
Tel : 0627747449