

# Patients et soignants sur la même longueur d'onde ?

Les relations entre professionnels de la santé et citoyens ont fait l'objet d'un débat public fin octobre à Marseille. Les échanges ont mis en évidence des difficultés mutuelles de compréhension. En cause : manque d'information, de temps, complexité du système de soins...

La démocratie sanitaire fait son chemin. Ainsi, avec la loi HPST, les Conférences régionales de santé (CRS), devenues Conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA), se sont vu confier une nouvelle mission : organiser chaque année un débat public. Rappelons que les CRSA sont des instances de concertation qui réunissent, dans chaque région, une centaine de représentants des collectivités territoriales, des usagers, des associations, des professionnels de santé et des organismes de protection sociale. En donnant leur avis, consultatif, elles concourent à la politique régionale de santé.

## Une volonté de dialogue commune

En Provence-Alpes-Côte-d'Azur, pour son premier débat public le 24 octobre, la CRSA a choisi de s'intéresser aux relations entre les professionnels (médicaux, paramédicaux et administratifs) et les citoyens (patients, proches et usagers). La rencontre a réuni plus de 120 personnes, des professionnels de santé pour deux tiers et des usagers pour le tiers restant. Pour préparer le débat, la CRSA avait réuni plusieurs centaines de témoignages à travers des questionnaires et un forum mis en ligne au début de l'été. Il en ressortait notamment que 46 % des professionnels jugent le dialogue avec les patients satisfaisant ou très satisfaisant, alors que 38 % des patients le jugent au contraire pas ou moyennement satisfaisant. « Cette

Valérie Devillaine

différence met en évidence une problématique liée à la compréhension de part et d'autre », explique Monique Thomas, responsable de la démocratie sanitaire à l'ARS PACA. Une psychologue travaillant en soins palliatifs participant au débat a avancé une raison possible à ce différentiel : « les patients ne peu-



vent pas entendre certaines choses », a-t-elle fait remarquer. Mais les professionnels de santé confessent cependant que les patients ne comprennent pas toujours l'information qui leur est transmise. Ils souhaiteraient donc avoir plus de temps à consacrer au dialogue... 416128 ■

## Les enfants d'abord ?

Le Conseil de l'Europe s'est lui aussi intéressé aux rapports patients-médecins, mais plus particulièrement aux plus jeunes patients. Quelque 2 300 enfants, dans 22 pays d'Europe, ont été interrogés sur leurs relations avec le système de santé. Il en ressort que 67 % des enfants ne se sentent pas suffisamment écoutés par les soignants et 80 % d'entre eux estiment avoir besoin de plus d'informations sur les traitements qu'ils reçoivent. Le Dr Catherine Devoldère est présidente de Sparadrap, une association qui œuvre pour guider les enfants dans le monde de la santé. Elle n'est pas étonnée par ces résultats : « Et encore, seuls 7,6 % des enfants interrogés dans l'étude européenne avaient moins de 10 ans. Je pense que les résultats seraient encore plus forts chez

les tout petits, car ce n'est souvent que quand l'enfant s'adresse verbalement au soignant que ce dernier s'adresse à lui à son tour. On manque souvent de moyens et de temps, mais nous pouvons tous faire un effort pour éviter le jargon médical. Par exemple, on ne parle pas à des parents d'un traitement "per os" sans risquer que l'enfant - et les parents ! - entendent qu'on va passer par l'os... Aussi, lors d'une vaccination, il faut l'expliquer à l'enfant : il n'est pas malade, il ne voit pas ce qu'il a à y gagner à subir une piqûre... Les résultats de l'étude européenne confirment aussi ceux de l'enquête que nous avons menée en 2003 concer-

nant la place des parents auprès de leur enfant. Elle montre que la présence d'un parent auprès d'eux, même pendant les soins, à l'hôpital, est essentielle. Les enfants réclament aussi

évidemment de ne pas avoir peur et de ne pas avoir mal... »

L'association Sparadrap conçoit des supports de communication à destination des enfants (guide ci-joint « Dis-moi, Docteur ! ») mais aussi des soignants, notamment un DVD intitulé « Mieux communiquer avec l'enfant et sa famille ». Elle propose aussi une formation sur ce thème et sur le soulagement de la douleur, ou encore sur l'information par le jeu.



Pour en savoir plus : [www.sparadrap.org](http://www.sparadrap.org)