@FondationMACSF

Communiqué de presse
23 septembre 2014

Étude Fondation MACSF / Harris Interactive
La relation de communication patient-soignant : État des lieux

La relation de communication patient-soignant fait aujourd'hui partie intégrante du parcours de soin. Elle est prioritaire, tant pour les professionnels de santé que pour les patients et leurs familles. Précurseur sur cette problématique, la MACSF a choisi, il y a 10 ans maintenant, de créer la Fondation MACSF. Elle a pour objet de soutenir et d'accompagner les professionnels de la santé dans des démarches d'amélioration de la relation patient-soignant. Pour marquer cette décennie, la Fondation a souhaité mettre en lumière les réalités de cette relation, en réalisant une étude avec Harris Interactive et dont les résultats sont aujourd'hui rendus publics.

Un constat positif

La relation patient-soignant est unanimement qualifiée de bonne, à **99 %** pour les professionnels de la santé et **94 %** pour les patients. Une relation qui se base avant tout sur la communication, jugée comme prioritaire pour **97 %** des soignants et **98 %** des patients et portée par des notions communément citées telles que l'écoute, le respect, la confiance et le dialogue. Une bonne nouvelle, alors que beaucoup parlent de perte de confiance.

Des attentes pour demain

Si le ressenti est aujourd'hui positif pour les professionnels de santé, comme pour les patients, des champs d'amélioration restent évoqués par les deux « parties ». Ainsi, le renforcement de la pédagogie et l'humanisation des soins, avec une plus large place faite aux proches par exemple, apparaissent comme essentiels pour tous. L'importance de former les soignants à la communication fait également l'unanimité, à **92 %** pour les soignants comme pour les patients.

« L'ensemble de cette étude sur la relation patient-soignant nous montre une adéquation globalement congruente entre le ressenti et les attentes d'un côté comme de l'autre, même si dans le détail quelques divergences apparaissent et qu'il convient donc de rester vigilants sur les évolutions de cette relation », souligne Yves Cottret, Délégué Général de la Fondation MACSF.

CONTACTS PRESSE:

Constance Wiblé · 01 71 23 88 13 · constance.wible@macsf.fr
Marina Ducros · 01 71 23 88 43, 06 98 41 99 77 · marina.ducros@macsf.fr

• **Bureau de presse de la MACSF:**
Marine Magder · 01 45 49 29 79 · marine.magder@meanings.fr