

Relation médecin-patient Sur quels critères les patients de médecine générale se déclarent-ils satisfaits de leurs consultations ? Selon une étude menée dans le sud de la France, la satisfaction des patients dépend notablement du degré d'attachement au praticien et de la qualité de l'interaction.

SATISFACTION RIME ENCORE AVEC CONFIANCE

Dr Pascale Naudin-Rousselle (rédactrice, fmc@legeneraliste.fr)

Un patient satisfait de la consultation est un patient a priori plus observant. C'est de ce constat que sont partis les auteurs d'une enquête descriptive menée en 2011 auprès de patients venus consulter en médecine générale et publiée dans le dernier numéro de la revue *Exercer* (1). L'objectif était de définir différents types de patients en se fondant sur la satisfaction éprouvée ainsi que sur les caractéristiques socioéconomiques des patients.

DES PATIENTS GLOBALEMENT SATISFAITS

L'analyse des données a permis de différencier six classes de patients qui se distinguent par leur exigence vis-à-vis du praticien, les modalités d'accès à l'information médicale et leur attachement au MG.

■ **Les patients de la classe 1**, les plus nombreux (72 sujets, soit 30,6 % de l'effectif), sont attachés à leur médecin et pensent qu'il est important d'avoir un contact direct avec lui (95,8%). Ils le consultent depuis six à dix ans pour un quart de l'effectif. La disponibilité du praticien et sa réactivité en cas de problème urgent constituent pour eux une dimension essentielle, davantage que le temps d'attente avant la consultation. 98,6% de ces patients considèrent leur médecin comme principale source d'information.

■ **Les patients de la classe 2** (24,7 %), globalement en bonne santé, souhaitent accéder rapidement à la consultation, avec des délais réduits de rendez-vous. Ils en attendent un soulagement rapide et apprécient que le médecin se montre ouvert aux médecines parallèles.

■ **Dans la classe 3**, les patients (19,6 %) n'ont pas d'exigence particulière et sont dans 97,8% des cas satisfaits de leur médecin. Ils lui sont très attachés, et celui-ci constitue leur unique source d'information en santé.

■ **Classe 4 (11,9%)** : ce sont des patients qui recherchent activement l'information médicale auprès de sources variées (télévision, presse, entourage) afin de partager la décision médicale. Ils ont eux aussi un fort attachement à leur médecin. Ils exigent un examen et un suivi minutieux, sans pour autant attendre un soulagement systématique.

■ **Les patients de la classe 5** (8,5 %) sont exigeants, peu attachés au praticien et globalement peu satisfaits. Majoritairement âgés de 16 à 30 ans et de catégories socioprofessionnelles élevées, ils sont préoccupés par la prévention des maladies, veulent être vus rapidement, quitte à consulter n'importe quel médecin, et soulagés tout aussi rapidement. Les horaires flexibles du cabinet médical constituent pour eux un critère déterminant.

■ Enfin, **les patients de la classe 6** (4,7 %) se comportent plutôt comme des usagers d'un service et des consommateurs de soins, soucieux d'améliorer leurs performances dans la vie quotidienne grâce à la prestation médicale et exigeants quant au confort de la salle d'attente. Ils attendent par ailleurs du praticien un échange sans tabou et veulent être tenus au courant de tout.

LE DEGRÉ D'ATTACHEMENT AU MÉDECIN EST DÉTERMINANT...

Le niveau de satisfaction est important chez les patients attachés à leur médecin et chez ceux qui font appel à lui depuis plusieurs années, tels les sujets de la classe 1. En classe 2 et 5, le fait d'être indemne de toute maladie chronique et celui de consulter pour un problème aigu sont reliés à une satisfaction moindre. Ici apparaît la notion de continuité interpersonnelle, dans laquelle la relation médecin-patient est fondée sur une confiance réciproque et un sentiment de responsabilité mutuelle. S'agissant de l'accès à l'information médicale, le médecin garde la main pour la plupart des patients, seuls les patients de la classe 4 multipliant les recherches afin de mieux partager la décision médicale.

... MAIS LE STATUT SOCIAL INTERVIENT PEU

L'exigence vis-à-vis du praticien est le fait de patients jeunes et de catégories socioprofessionnelles élevées : pour eux, le résultat compte davantage que la relation avec le praticien, et ils sont plutôt insatisfaits de leurs consultations en médecine générale.

→ Cette étude pose également celle de l'influence de l'âge et de la personnalité. Par exemple, l'effet de l'âge tient-il à une problématique générationnelle, les personnes les plus âgées ayant connu l'époque où le médecin se comportait de façon plus paternaliste ? Ou encore existerait-il chez les soignants une propension à considérer comme illégitime le recours des patients les plus jeunes aux services de santé, illégitimité qu'ils communiqueraient à leurs patients ?

→ Au regard du profil atypique des patients de la classe 6, les auteurs s'interrogent sur une possible « mutation » de la relation du patient avec les soins primaires : « *Au sein d'une société de consommation, la prestation médicale devrait se conformer aux exigences d'un consommateur de soins au même titre que n'importe quelle offre de services* ». Une hypothèse avancée avec prudence compte tenu du faible effectif de la classe 6. ♦

♦ E1. LA MÉTHODE

- Au total, 17 cabinets de médecine générale en région péri-avignonnaise et aixoise ont été retenus. Un auto-questionnaire explorant la notion de satisfaction a été proposé à 425 patients majeurs présents en salle d'attente.
- Outre les données socio-démographiques, étaient recueillies les réponses portant sur l'aspect relationnel et la communication, sur l'information délivrée par le médecin et la continuité des soins, et sur l'accessibilité et la disponibilité du médecin généraliste. Sur les 425 questionnaires, 235 ont été remplis.

BIBLIOGRAPHIE

1 – Kreuwen A, Bonnet PA. La satisfaction de la consultation en médecine générale : typologie des patients et déterminants. *Exercer* 2013; 24(109): 196-202.