



## **L'éducation du patient et la communication soignant-patient dans trois pays européens**

*Akke Albada,  
Université d'Utrecht, Sciences sociales générales  
Traduction du néerlandais : Mme Marjolaine Boske (IPCEM)*

Référence à rappeler : Akke Albada, Université d'Utrecht, Sciences sociales générales  
Traduction du néerlandais : M. Boske (IPCEM), [en ligne], juillet 2006, [www.ipcem.org](http://www.ipcem.org)

Dans ce texte, issu d'une étude néerlandaise, sont rapportés des exemples portant sur l'éducation thérapeutique et la communication entre les soignants et les patients dans des structures hospitalières de trois pays : Pays-Bas, Belgique Flamande et Grande-Bretagne:

A l'origine de cette étude, deux questions :

- 1. Quelles structures interviennent dans le champ de l'éducation avec les patients et de la communication en santé?**
- 2. Quels facteurs influencent leur organisation ?**

Afin de pouvoir répondre à ces questions, deux méthodes ont été utilisées : une analyse bibliographique des rapports concernant le système de santé dans chaque pays et, cinq entretiens menés auprès de professionnels chargés en milieu hospitalier des programmes d'éducation pour les patients atteints de diabète de type 1 et 2, d'accidents vasculaires cérébraux (AVC) ou cataracte. Des entretiens complémentaires ont eu lieu avec un représentant d'une association de patients, d'un institut de ressources de formation, de l'assurance maladie et d'une organisation professionnelle.

### **Aux Pays-Bas**

Il y a un coordinateur en éducation du patient dans tous les hôpitaux. Ces professionnels rédigent des supports d'information écrite, travaillent sur des projets qualité dans les domaines de l'éducation et de la communication et gèrent les bureaux de service aux patients. Environ la moitié des hôpitaux néerlandais disposent d'un bureau pour les patients. Ces bureaux dispensent des informations complémentaires aux patients et visiteurs et assurent la première réponse aux plaintes.

A l'hôpital Amphia (Breda), quatre coordinateurs de l'éducation du patient et un cadre du service de communication santé sont présents. Ils animent les équipiers de soins. C'est ainsi que des infirmiers ont un rôle important au niveau de la programmation de l'éducation pour les patients diabétiques ou atteints d'AVC. Des brochures d'information sont disponibles et diffusées pour les patients. Celles-ci font l'objet d'un travail préalable de validation scientifique par les soignants et d'utilité par les patients.

Pour soutenir au niveau hospitalier, les projets d'éducation du patient, trois partenaires interviennent :

- L'état néerlandais a impulsé dans les années 70, l'Institut National de la Promotion de la Santé et de la Prévention de la Maladie (Nederlands Instituut voor Gezondheidszorg en Ziektepreventie : NIGZ). Même, si actuellement, les objectifs du gouvernement ne visent pas directement à améliorer ce domaine le NIGZ est subventionné. Parmi ses missions, il organise des formations pour les professionnels sur l'éducation thérapeutique et la communication en santé, en tant qu'institut ressource. Cet organisme est également partenaire dans des projets qualité sur l'éducation dans tous les hôpitaux.
- L'organisation des patients appelée : « Organisation nationale de patients-consommateurs (Patienten-consumenten platform) » est le deuxième partenaire important dans la politique de santé. Elle favorise le développement des programmes d'éducation du patient grâce à ses lobbies et ses propres recommandations sur les projets.
- Enfin, il existe une importante association professionnelle d'éducation du patient et de communication avec le patient : la VPV (Vereniging Patientenvoorlichting) Cette association vise à soutenir la professionnalisation de ce domaine en proposant des formations, des réunions scientifiques.

Un autre partenaire intervient. Ce sont caisses d'assurance maladie et les mutuelles.

Il faut noter de plus que la loi sur le Consentement du patient en cas de Traitement Médical de 1995, a été un levier pour l'éducation et la communication du patient. Cette loi oblige les médecins à informer les patients sur la nature et les conséquences éventuelles du traitement

### **En Belgique Flamande**

Les pouvoirs publics flamands ont peu développé dans leur politique de santé des programmes d'éducation du patient, Les responsabilités des différentes institutions partenaires restent relativement floues dans ce domaine. Il n'existe pas d'Instituts ressource dans le domaine de l'éducation et de la communication du patient. Les mutuelles éditent de l'information sur des problèmes de santé et certaines de ces brochures sont utilisées dans les hôpitaux. Cependant, elles n'influent pas sur le type d'éducation et de communication orale avec les patients qui s'apparente à de l'information, du conseil et des explications.

Les organisations des patients ont peu d'influence en Flandres, à cause d'un manque de financement et de reconnaissance

La Loi sur les Droits des Patients de 2002 a mené à la création d'une fonction de médiateurs dans les hôpitaux avec comme conséquence une amélioration du traitement des plaintes et doléances des patients. Même si dans cette loi établit clairement des normes pour la communication patient. Finalement, cette loi semble avoir peu d'influence.

Il existe, cependant, des initiatives en éducation du patient et communication en santé dans quelques hôpitaux. L'hôpital étudié – l'hôpital St Vincentius' – a été le premier hôpital en Flandres à nommer un coordinateur en Education du Patient. Actuellement, la fonction de coordinateur en Education du Patient, n'est plus une fonction à part entière, mais une partie des tâches du responsable de la communication. Ses tâches sont : la conception et la rédaction de supports pédagogiques, la formation des référents en éducation du patient, le suivi du réseau des référents (situés dans chaque service) et le soutien des projets qualité. Dans cet hôpital existe un service de médiation des plaintes des patients mais qui n'a pas de lien fonctionnel avec le responsable de la communication patient.

Au niveau des programmes, il y a des infirmières spécialisées pour certaines catégories de patients, dont les diabétiques. L'hôpital a développé des supports d'information écrits à l'intention des patients atteints de diabète et de cataracte.

### **En Grande-Bretagne**

Le ministère de la Santé donne des critères de qualité pour le développement de supports d'information internes aux hôpitaux. Ces critères peuvent être plus strictes de la part des assureurs de soins (Clinical Negligence Scheme for Trusts), en fonction du niveau de risque de l'hôpital.

Depuis 1997, il existe le Centre pour la Qualité de l'Information Santé (Centre for Health Information Quality – CHIQ). Ce centre donne un label qualité à l'information santé dispensée et au soutien par l'hôpital à l'instauration et développement des Services de Conseil et Liaison...

La restructuration du National Health Service rend le devenir du Centre pour la Qualité de l'Information Santé incertain.

Dans l'hôpital étudié en Grande Bretagne, l'Hôpital Kings College, existe un « patient literature officer » qui rédige les supports d'information internes pour les patients. Il n'y a pas, à proprement parler, de fonction d'encadrement pour la qualité de l'éducation du patient et de la communication avec les patients. Le premier accueil des plaintes est effectué par le Service de Conseil et de Liaison (Patient Advice and Liaison Service, PALS). Ce service reçoit en dehors des plaintes, des demandes d'information. Il informe sur les services de l'hôpital et aide les patients à trouver des informations sur leurs soins.

Au niveau des programmes d'éducation et de communication, des infirmières spécialisées dans le diabète et les AVC ont une tâche importante. Les éducateurs disposent de brochures d'information pour les patients.

D'une manière générale, l'implication de l'état est un facteur favorisant le développement de l'éducation et de la communication avec les patients : les subventions garantissent la présence de partenaires pérennes, tels les instituts de recherche ainsi que les associations de patients, et la définition d'une politique de santé claire dans ces domaines donne un cadre pour différentes initiatives qu'elles émanent des professionnels ou des usagers.

**Référence :**

**Patientencommunicatie in West-Europa**

Een onderzoek naar de organisatie van patientencommunicatie in ziekenhuizen en factoren die dit beïnvloeden in Nederland, Vlaanderen en Engeland.

Akke Albada, *Université d'Utrecht, Sciences sociales générales.*

*(Trad. Communication avec les patients en Europe de l'Ouest : Une étude de l'organisation de la communication avec les patients dans les hôpitaux et des facteurs qui l'influencent, aux Pays-Bas, en Belgique Flamande et en Angleterre).*

Source :

Universiteit Utrecht

Algemene Sociale Wetenschappen

Tracé : studies van communicatie

Directeur : Prof. Dr. E.P.J.M. Elbers

Deuxième correcteur : dr. L. Meeuwesen

Augustus 2005