

Tribune

Notre objectif n'est pas de satisfaire nos patients !

Le 17/12/2019 à 15:00 | Dernière mise à jour le 17/12/2019 à 14:57

Et si, avant de rechercher la satisfaction du patient, le radiologue s'attachait d'abord à gagner sa confiance ?



Les relations soignants - soignés reposent fortement sur la confiance des patients qui prend ses racines dans la considération, l'attention et l'empathie que leur portent les soignants.

Dans tous les secteurs d'activité économique, il est classique de définir la qualité comme la recherche de la satisfaction du client. Puisque le management de la qualité s'est imposé en imagerie médicale, nous nous disons donc logiquement qu'il en est de même pour nous et que l'objectif, pour ne pas dire la raison d'être, des professionnels de l'imagerie est de « satisfaire » les patients qui sont leurs clients directs. Mais est-ce bien vrai ?

La satisfaction, qu'est-ce que c'est ?

Les choses ne sont pas si simples, car la notion de satisfaction est un phénomène cognitif et psychologique complexe et multiforme. Le mot « satisfaction » vient du latin *satisfactio*, lui-même issu du verbe *satisfacere*, qui peut se traduire par « *en faire suffisamment pour* ». On se rend compte qu'interviennent ici une dimension quantitative et une dimension qualitative et subjective. Quantitative : il ne faut en faire ni trop ni trop peu et trouver le juste équilibre entre la surqualité et la sous-qualité, qui sont de la non-qualité. Qualitative et subjective : il faut contenter (au sens de « rendre content ») le patient en répondant à ses besoins.

Comment le patient perçoit-il sa satisfaction ?

Tenter de définir la satisfaction oblige donc à se demander quelle conscience le patient a de sa propre satisfaction, comment il la perçoit et quels paramètres influencent cette perception. Quels sont les déterminants de la satisfaction des patients en imagerie ? Quels sont leurs critères de jugement ? Sur quelles composantes de leur prise en charge sont-ils capables de donner un avis ? À quels aspects précis de la prise en charge en imagerie sont-ils sensibles ?

De nombreux paramètres influencent le patient

On sait que de nombreux paramètres influencent la perception du patient sur sa prise en charge en imagerie, comme son statut sociodémographique (âge, sexe, niveau socioprofessionnel, origine géographique, etc.) ou ses attentes conscientes et inconscientes vis-à-vis de l'équipe d'imagerie. L'organisation et les caractéristiques du centre d'imagerie jouent également un rôle : accessibilité géographique, horaires d'ouverture, facilité pour prendre un rendez-vous, propreté et état des locaux, nombre et clarté des informations délivrées, postures relationnelles des professionnels, qualité de l'accueil, qualité des équipements, compétences professionnelles mobilisées, etc.

Une part d'affect difficile à maîtriser

Ainsi, certains paramètres de la satisfaction dépendent des patients, d'autres de la prise en charge elle-même, d'autres enfin du service médical rendu. Cependant, rien ne permet de contrôler le jugement de valeur porté par le patient. La satisfaction comporte ainsi une part subjective d'affect et de sentiment que personne ne peut maîtriser totalement et qui n'est pas négociable.

Et si rechercher la satisfaction du patient était une erreur ?

Au risque de paraître provocateur, et à bien y réfléchir, notre objectif n'est pas de rechercher la satisfaction du patient. La satisfaction est la formulation du jugement exprimé par le patient à l'issue de sa prise en charge. Mais le premier déterminant de ce ressenti n'est pas la satisfaction, telle que nous venons de la définir. C'est la confiance. Notre première préoccupation doit donc être de produire une relation d'échange qui déclenchera des stimuli de confiance chez nos patients.

La notion de confiance

La confiance apparaît en amont de la satisfaction. La confiance est la sensation de sécurité perçue par le patient qui se livre (pour ne pas dire s'abandonne) à une équipe d'imagerie, avec le sentiment d'être bien pris en charge par des professionnels qui ne failliront pas. Comme la satisfaction, la confiance est une perception très subjective, intuitive et indéfinissable par des spécifications. La confiance du patient est la conséquence de l'image que le site d'imagerie donne de lui-même et des signaux positifs qu'il envoie à son environnement.

Sans confiance, pas de bons soins

Les relations soignants - soignés reposent fortement sur la confiance des patients qui prend ses racines dans la considération, l'attention et l'empathie que leur portent les soignants. Sans confiance, il n'y a pas de communication fiable, pas de partage de l'information, pas d'ouverture vers l'autre, pas de tolérance à l'erreur, pas de climat propice à la bonne réalisation des soins. Au contraire, l'absence de confiance favorise le doute, le repli du patient sur lui-même, sa mauvaise coopération aux soins, la fragilisation des échanges et l'augmentation des risques. Mais la confiance des patients ne se décrète pas. Elle ne peut pas être exigée. Elle se mérite. Chacun mérite la confiance de l'autre.

Le couple confiance - satisfaction

Ainsi, confiance et satisfaction sont deux perceptions différentes mais intimement liées, indissociables et qui évoluent dans le même sens. Il n'y a pas de satisfaction sans confiance. La satisfaction toute seule n'existe pas. La satisfaction ne peut être que la conséquence de la mise en confiance. Autrement dit, la confiance précède la satisfaction. Une bonne prise en charge doit donc d'abord générer des perceptions de confiance chez le patient. La satisfaction suivra.

La confiance juge le professionnel, la satisfaction juge la prise en charge

Le patient n'analyse pas ses perceptions. Son ressenti est spontané et synthétique. Mais nous savons qu'il intègre inconsciemment une dimension de confiance qui exprime le jugement porté sur les professionnels qui le prennent en charge (c'est-à-dire sur la qualité des relations humaines soignants - soignés) et une perception de satisfaction qui exprime le jugement porté sur la prise en charge elle-même. Aussi, plutôt que de parler de satisfaction, il est plus juste de parler de couple confiance - satisfaction. Et nos efforts doivent se concentrer sur la mise en confiance de nos patients.

Hervé LECLET
Médecin radiologue
Consultant en organisation en imagerie médicale
Société Santopta
www.santopta.fr