

---

## **Brochure patient : Oser parler avec son médecin**

---

### **1. Contexte**

Dans le prolongement des travaux liés à l'information du patient suite à un dommage associé aux soins<sup>1</sup>, Il est ressorti des discussions au sein du groupe de réflexion que les problèmes de communication entre les professionnels de santé et les patients ne se cantonnent pas seulement au stade de l'annonce d'un dommage. Le besoin réside plus largement dans la construction de la relation de soins, et plus spécifiquement dans l'échange équilibré et bipartite des informations nécessaires à la prise en charge du patient. Au regard des apports du groupe de réflexion, de la littérature abondante sur le sujet, l'élaboration d'une brochure à destination des patients pour les aider à mieux communiquer avec les professionnels de santé est apparue comme porteuse de sens.

### **2. Objectifs**

La brochure patient « oser parler avec son médecin a un double objectif :

- Inviter le patient à initier un dialogue avec le soignant afin de le rendre acteur de sa prise en charge et aider à la gestion d'évènements indésirables associés aux soins. La relation de confiance ainsi instaurée doit permettre au patient de s'adresser sans gêne au soignant et d'éviter les « non-dits », sources potentielles d'erreurs.
- Sensibiliser le médecin à engager un partenariat constructif et durable avec le patient.

### **3. Méthodologie**

La note de cadrage destinée à élaborer une brochure patient telle que décrite par ce groupe de réflexion a été validée par le Collège de la HAS le 16 novembre 2011.

Un groupe de travail a été constitué et réuni deux fois : le 1<sup>er</sup> février 2012 et le 28 mars 2012. La production de ce groupe de travail a ensuite été mise en forme puis soumise à un groupe de relecture élargi courant mai-juin 2012. Puis la brochure a été soumise à une phase de test auprès de patients courant août-septembre 2012.

La brochure élaborée a été soumise au Collège de la HAS le 24 janvier 2013. Ce dernier l'a validée sous réserve d'un certains nombres de modifications. Pour répondre à cette demande, la brochure a été retravaillée en interne à la HAS au sein de la Mission Sécurité du Patient courant juillet-août puis elle a été soumise pour avis au groupe de travail ayant initialement travaillé sur la brochure ainsi qu'à un groupe de travail interne HAS. La nouvelle version a été soumise au Collège de la HAS le 6 novembre 2013, date à laquelle elle a été validée.

---

<sup>1</sup> [http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_953138/](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_953138/)

## 4. Composition du groupe de travail

### 4.1 Première version de la brochure

<b>Usagers du système de santé</b>	UFC-Que Choisir	Guy Bossy
	Le Lien	Martine Sene-Bourgeois
<b>Professionnels de santé</b>	Médecin généraliste	Eric Galam
	Anesthésiste-Réanimateur	Didier Fressard
	Psychiatre	Donata Marra
	IDE	Marie-Claude Dayde
	CNOM	Irène Kahn-Bensaude
<b>Espace éthique de l'AP-HP</b>		Dominique Davous
<b>Direction du Service aux Patients et de la Communication de l'AP-HP</b>		Anne-Claude Le Voyer
<b>HAS</b>	Pilote	Céline Schnebelen
		Marc Fumey
		Véronique Ghadi
		Sabine Cohen-Hygounenc
		Brigitte Roy-Geffroy
		Valérie Combe

### 4.2 Deuxième version de la brochure

<b>Usagers du système de santé</b>	UFC-Que Choisir	Guy Bossy
	Le Lien	Martine Sene-Bourgeois
<b>Professionnels de santé</b>	Médecin généraliste	Eric Galam
	Anesthésiste-Réanimateur	Didier Fressard
	Psychiatre	Donata Marra
	IDE	Marie-Claude Dayde
	CNOM	Irène Kahn-Bensaude
<b>Espace éthique de l'AP-HP</b>		Dominique Davous
<b>Direction du Service aux Patients et de la Communication de l'AP-HP</b>		Anne-Claude Le Voyer
<b>HAS</b>		Bruno Bally
		Alexandre Biosse-Duplan
		Sabine Cohen-Hygounenc
		Valérie Combe
		Florence Gaudin
		Véronique Ghadi
		Cédric Grouchka
		Julie Ildfonse
		Thomas Le Ludec
		Laetitia May
		Jean-François Thébaut

## 5. Composition du groupe de lecture (pour la première version de la brochure)

<b>Fédération d'établissements</b>	Mme Julie GAUTHIER	Conseiller santé-social	FEHAP
	Mme Hélène ESPEROU	Directrice du Département Qualité/Indicateurs	UNICANCER
<b>Directeurs d'établissements</b>	Dr Marie-Laure PIBAROT	Direction de la Politique Médicale de l'AP-HP Coordinatrice des vigilances sanitaires	Conférence des Directeurs Généraux des CHU
<b>FORAP</b>	Dr Patrick NACHIN	Directeur	REQUA
	Mme Leila Moret	Directrice	Réseau Quali Santé 44
<b>Institutions</b>	Mme Valérie SALOMON	Chef de bureau PF2, Qualité et Sécurité des soins en établissement de santé	DGOS
	Mme Michèle PERRIN	Chargée de mission PF2	DGOS
	Dr Alexandra FOURCADE	Responsable de la mission des usagers	DGOS
<b>Professionnels de santé</b>	Dr Frédérique BRUDON	Vice-présidente	FSM
	Mr Alain BERGEAU	Président	UNPS
	Monsieur Jean-Luc ROFFE	Pdt CRS	PLASTIRISQ
	Monsieur Jean Jacques MOREAU	Pdt CRS	CNC
	Monsieur Bertrand MILLAT	Pdt CRS	FCVD
	Pr. Jean Louis DEBRUX	Pdt CRS	SFCTCV
	Pr. Jean-paul BEREGLI	GOA	SFR
	M. Patrick Yves BLANCHARD	Pdt CRS	FSCMF
<b>Associations gestionnaires de risques</b>	Dr Annick MACREZ	Directrice Qualité Gestion des Risques	AFGRIS
	Dr Benoit MISSET		SOFGRES
<b>Usagers</b>	Mme Marianick LAMBERT	Secrétaire générale	CISS
<b>Experts</b>	Mme Sylvie FAINZANG	Anthropologue Directeur de recherche à l'INSERM	INSERM
<b>HAS</b>	Dr Michel LAURENCE	Chef de service	SRBP
	Dr Philippe LOIRAT	Conseiller technique	DAQSS
	Dr René AMALBERTI	Conseiller technique	DAQSS
	M. Bruno LUCET	Adjoint chef de service	SCES
<b>Assureurs</b>	M. Germain DECROIX	Juriste	Sou Medical
	M. Patrick FLAVIN	Directeur juridique	SHAM