

# Le Journal du médecin

Publié sur *Le Journal du Médecin* (<http://www.lejournaldumedecin.com>)

## Enquête santé : les médecins belges excellents communicateurs

Belgique [1] 13/02/2015 - 10h04

À l'échelon de l'OCDE, les médecins belges font figure d'excellents élèves lorsqu'il s'agit de communiquer avec leurs patients. Pas moins de 95% de la population estime que leurs explications sont claires, qu'ils prennent le temps de poser des questions et qu'ils impliquent suffisamment ceux qu'ils soignent dans la prise de décision. Le corps médical a d'ailleurs toutes les raisons de se féliciter des résultats de la cinquième enquête de santé de l'Institut Scientifique de Santé Publique (ISP) – un vaste sondage qui a interrogé près de 11.000 Belges dans le courant de l'année 2013.



En septembre dernier, un premier rapport s'est intéressé aux résultats généraux concernant les maladies courantes, la qualité de vie, etc. Un second volet consacré aux comportements de santé et au style de vie a suivi dans le courant de l'automne ; le troisième, qui porte sur l'utilisation des services de santé et des services sociaux, vient d'être publié cette semaine.

### Accessibilité

L'enquête de l'ISP démontre une nouvelle fois à quel point la population belge apprécie ses médecins, et en particulier ses généralistes. Nous vous proposons ici un petit florilège du contenu de ce volumineux document.

La réputation des médecins belges en matière d'accessibilité n'était évidemment plus à faire, mais elle vient d'être une nouvelle fois confirmée par cette étude. Le délai d'attente en médecine générale n'est pour ainsi dire jamais un problème : 13% des répondants ont pu se rendre à la consultation sans prendre rendez-vous et 57% en ont obtenu un le jour même. Il est exceptionnel de devoir patienter plus d'une semaine.

Du côté des spécialistes, la consultation se fait presque toujours sur rendez-vous et un répondant sur dix fait état de problèmes de délais d'attente : 16% des patients ont

certes été reçus le jour même de la prise de contact, mais 38% ont dû attendre plus de deux semaines.

## Communication

Plus de 95% de l'échantillon a répondu par l'affirmative aux questions « Le médecin a-t-il passé suffisamment de temps avec le patient? », « Le médecin a-t-il expliqué les choses d'une manière compréhensible? », « Le médecin a-t-il donné l'occasion de poser des questions ou d'exprimer des préoccupations concernant le traitement recommandé? » et « Le patient s'est-il senti suffisamment impliqué dans les décisions du médecin sur les soins et le traitement à recevoir? »

Ces résultats placent la Belgique tout en haut du classement des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) pour trois thèmes sur quatre. Seul le Luxembourg fait légèrement mieux en ce qui concerne l'implication du malade dans sa prise en charge. Il n'y a pas de différences notoires en fonction du niveau d'éducation pour les consultations en médecine générale, et tant les médecins de famille que les spécialistes veillent également à prendre du temps pour les patients ayant un niveau de formation moins poussé. Les personnes qui appartiennent à cette catégorie déclarent toutefois moins souvent que les explications du spécialiste sont compréhensibles ou qu'il leur donne l'occasion de poser des questions ou d'exprimer leurs préoccupations. L'implication du patient est également moins fréquente en médecine spécialisée.

Enfin, si 1% seulement de la population déclare avoir déjà reporté des soins pour des raisons touchant à la distance ou aux déplacements, 4% (et même 9% en Région bruxelloise) l'ont déjà fait parce que les délais pour obtenir un rendez-vous étaient trop longs...

*Geert Verrijken*

**URL source:** <http://www.lejournaldumedecin.com/actualites/belgique/enquete-sante-les-medecins-belges-excellents-communicateurs>

**Liens:**

[1] <http://www.lejournaldumedecin.com/actualites/belgique>