

Communiqué de presse du 30 septembre 2020  
ZHAW School of Management and Law

## **Les patients reçoivent souvent des évaluations contradictoires**

**De nombreux patients en Suisse ont déjà fait l'expérience d'une évaluation contradictoire concernant des diagnostics et des recommandations émanant de professionnels de la santé. Les personnes atteintes d'une maladie chronique y sont particulièrement confrontées, comme le montre une étude actuelle de la ZHAW. Cette dernière comporte en outre un guide proposant des astuces concrètes aux patients.**

Près de la moitié des patients questionnés dans le cadre de l'étude ZHAW ont été confrontés à des évaluations médicales contradictoires au cours des deux dernières années : cela signifie que, lors d'un traitement, différents professionnels de la santé leur ont communiqué des diagnostics et des recommandations qu'ils considéraient comme contradictoires. L'enquête en question a été réalisée sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OSFP). C'est une des premières analyses qui fournit des informations précises sur l'importance, les caractéristiques et les causes des évaluations contradictoires dans le système sanitaire suisse. Les auteurs ont également élaboré des recommandations pratiques.

### **L'implication de différents acteurs peut entraîner des contradictions**

Le responsable de l'étude, Florian Liberatore, explique que les évaluations contradictoires constituent un sujet de préoccupation dans le système sanitaire suisse. Il souligne que de nombreux processus thérapeutiques requièrent, c'est indispensable, l'intervention de plusieurs professionnels, parfois de différents secteurs. Mais que cela peut aussi impliquer, pour les patients, de recevoir des informations divergentes. Par exemple, un professionnel de la santé pourrait, pour une rupture du ligament croisé, recommander une opération alors qu'un autre préconiserait des séances de physiothérapie.

Les personnes atteintes de maladies chroniques mentionnent être particulièrement fréquemment confrontées à des évaluations contradictoires (49 % contre 28 % des autres sondés). Selon les patients, les évaluations contradictoires surviennent surtout dans les situations impliquant des médecins de diverses disciplines et concernant principalement la médication, le diagnostic et le choix des options thérapeutiques. M. Liberatore explique que la cause principale du phénomène est souvent due à un manque de concertation entre les différents professionnels de la santé, notamment dans la communication vis-à-vis du patient.

## Les contradictions débouchent le plus fréquemment sur une solution

En réaction aux évaluations contradictoires, les patients recherchent généralement d'autres informations et s'adressent à un professionnel de la santé en qui ils ont particulièrement confiance. Les contradictions peuvent ainsi être aplanies dans environ neuf cas sur dix. M. Liberatore souligne que ce phénomène génère néanmoins de l'incertitude et une charge émotionnelle pour près de la moitié des personnes concernées et, pour un cinquième d'entre elles, elle impacte en partie négativement le déroulement du traitement, avec des retards ou une thérapie non appropriée. Parmi les autres conséquences indésirables possibles, on trouve la perte de confiance du patient ou même une interruption du traitement. Certaines appréciations divergentes peuvent également avoir un impact positif dans le cas où la discussion générée entre les professionnels de la santé aboutit à une évaluation globale consolidée.

## Guide pour les patients

Afin de réduire le nombre d'évaluations contradictoires et d'en améliorer la gestion, il est surtout nécessaire, selon les chercheurs, de sensibiliser toutes les parties impliquées. Pour y contribuer, les auteurs de l'étude ont élaboré un guide avec des conseils pour les patients. D'autres recommandations concernent notamment le développement de structures de processus et de responsabilités dans la chaîne thérapeutique ou la mise sur pied d'incitations pour un meilleur échange d'informations entre les professionnels de la santé.

L'Institut de Winterthour pour l'économie de la santé rattaché à la ZHAW *School of Management and Law* a rédigé une étude sur les évaluations contradictoires faites par les professionnels de la santé (disponible en allemand seulement *Widersprüchliche Einschätzungen durch Gesundheitsfachpersonen*). Ce projet fait partie du programme de promotion « Interprofessionnalité dans le domaine de la santé » de l'OFSP, qui en assure le financement. Pour cette enquête, les chercheurs ont utilisé un questionnaire en ligne et interrogé de manière anonyme 314 personnes qui leur avaient été indiquées par des organisations de patients. Cette enquête n'est pas représentative de l'ensemble de la population suisse. Le relevé des données a eu lieu entre les mois de mai 2019 et janvier 2020.

## Contact

- M. Florian Liberatore, ZHAW School of Management and Law, Institut de Winterthour pour l'économie de la santé, téléphone 058 934 70 35, courriel : [florian.liberatore@zhaw.ch](mailto:florian.liberatore@zhaw.ch)
- Juerg Hostettler, ZHAW School of Management and Law, responsable de la communication, téléphone 058 934 66 63, courriel : [juerg.hostettler@zhaw.ch](mailto:juerg.hostettler@zhaw.ch)