

Comment améliorer la relation Ville / Hôpital ?

De nombreux médecins insistent sur la **nécessité d'être avertis de l'hospitalisation** de leurs patients, du suivi lorsque cela est nécessaire et surtout de la sortie d'hospitalisation de leurs patients afin d'améliorer la prise en charge ambulatoire.

Mais leur souhait principal concerne le **délai de transmission de l'information**. En effet, un répondant sur deux souhaiterait être informé plus rapidement : par téléphone, par fax, par mail. On cite souvent le délai de 48 heures.

La plupart des médecins précisent ainsi qu'ils préfèrent **une information brève mais rapide à un courrier plus détaillé mais tardif**.

Certains proposent une information en deux temps : dans un premier temps, un petit mot rapide avertissant de la sortie d'hospitalisation et/ou du décès du patient et un bilan de sortie plus détaillé dans les jours suivants.

La lenteur administrative des établissements principalement publics est souvent déplorée : La surcharge de travail, le manque de personnel sont évoqués justifiant par là même la lenteur de la circulation de l'information.

Le délai de transmission de l'information, ressenti comme plus long dans le public par rapport au privé, tient aussi au **mode de communication** utilisé. Les structures publiques utilisent davantage les courriers, les fiches de transmission. Cela explique que le secteur privé semble plus réactif en utilisant facilement le téléphone.

Il convient donc de privilégier les modes de communication rapides en développant l'utilisation des courriels (E-Mail).

Par ailleurs, certains spécialistes déplorent que l'information parvienne systématiquement au médecin traitant sans penser au médecin qui est à l'origine de l'hospitalisation du patient.

Certains soulignent également des **difficultés avec les départements « psychiatrie »** dont les compte rendus ne seraient pas très complets.

En fait, la **qualité de l'information** tant par la rapidité de transmission que par son contenu **dépend aussi du service**. Beaucoup de médecins évoquent des services qui fonctionnent très bien à tout point de vue y compris en matière de communication et d'autres qui communiquent peu et/ou mal.

Quant à **leurs relations avec les établissements**, les médecins libéraux les qualifient très souvent de « bonnes » surtout lorsqu'elles sont personnalisées. **Les communications entre confrères sont satisfaisantes** et semblent plus faciles dans le privé car les interlocuteurs sont plus accessibles et plus facilement identifiables.

Cette difficulté pour obtenir un interlocuteur précis explique aussi en partie le problème de communication souligné dans les établissements publics. Les relations sont en effet plus personnalisées dans les établissements de soins privés.

De plus, certains médecins soulignent la **bonne qualité de la transmission de l'information au sein des réseaux** : La circulation de l'information y est plus structurée.

Enfin, par le biais de cette étude un certain nombre de médecins libéraux déplorent des difficultés à faire hospitaliser leurs patients directement dans un service. Il est moins difficile pour un médecin d'adresser un malade via le service Porte que de rechercher une place dans un service. ●

Conclusion

■ *Au delà du simple constat, cette enquête présente l'intérêt d'ouvrir des pistes de réflexions afin d'imaginer des solutions au problème de transmission de l'information entre les médecins libéraux et les établissements de soins.*

On peut ainsi retenir les constats suivants ...

■ *Moins de la moitié des médecins sont informés du service dans lequel est hospitalisé un de leur patient. Idem pour la sortie d'hospitalisation. Cela revient à dire qu'une fois sur deux, le médecin ne sait pas que son patient est hospitalisé !*

■ *Lorsque l'information est transmise au médecin, elle lui parvient dans un délai jugé « normal » dans le secteur privé. Ce délai est plus long dans le secteur public et ceci tient principalement au mode de communication utilisé.*

■ *89 % des médecins cherchent à obtenir l'information par eux mêmes.*

■ *Plus de trois quarts des médecins sont satisfaits du contenu de l'information qui leur est transmise.*

... et formuler la proposition suivante :

Pour tout événement significatif, il convient de privilégier une information rapide par le biais du téléphone, du fax et du courriel. Cette information, succincte dans un premier temps, serait suivie ensuite par un compte rendu plus complet et détaillé, correspondant soit au suivi d'hospitalisation soit au bilan de sortie.



re(s)source

La source d'information de l'Union Professionnelle des Médecins Libéraux de Bourgogne



Le retour d'information au médecin libéral lors de l'hospitalisation de l'un de ses patients

Dans leur pratique quotidienne, les médecins libéraux rencontrent des difficultés liées à la communication avec les structures de soins.

Ainsi, cette enquête cherche à analyser la nature de ces difficultés. En l'occurrence, lors de l'hospitalisation d'un de leur patient, les médecins sont-ils correctement informés ? Sous quel délai ? Sous quelle forme ?

Autrement dit, qu'en est-il de la circulation de l'information entre les établissements de soins et la médecine de ville ? Y a-t-il des différences selon le mode d'hospitalisation dans un service ou via le service porte ? Quelle est la qualité du retour d'information ?

Constate-t-on des écarts entre les établissements privés et publics ?

Édito

Tous les médecins ont connu un problème concernant un patient perdu de vue dans le dédale des services hospitaliers, ou un malade décédé pour lequel ils ne sont avertis que par la famille qui demande des informations sur les circonstances de cet événement.

Qu'en est-il exactement de la circulation de l'information entre le praticien traitant et les structures de soins ? Une enquête de l'Union Professionnelle des Médecins Libéraux de Bourgogne a été menée dans le but d'y répondre.

Les résultats vont permettre de formuler des propositions aux institutions concernées afin d'améliorer les procédures d'information des praticiens libéraux sur le devenir de leurs patients hospitalisés.

Docteur Patrick SOUFFLOT

Méthodologie

LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été adressé à tous les médecins libéraux recensés en Bourgogne (2695).

Il distinguait 3 cas de figures :

- Le médecin est à l'origine de l'hospitalisation de son patient via le service porte : **Cas A**
- Le médecin hospitalise son patient directement dans un service : **Cas B**
- Le médecin n'est pas à l'origine de l'hospitalisation de son patient : **Cas C**

Dans ces 3 cas, il s'agit d'une part d'appréhender la circulation de l'information entre les établissements de soins et la médecine de ville et d'autre part son contenu :

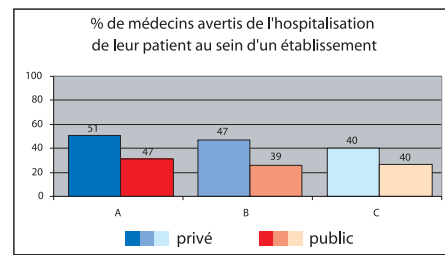
L'information existe-t-elle ? Selon quelles modalités ? Sous quel délai ? Est-elle satisfaisante ? Le praticien cherche-t-il à obtenir lui-même l'information ? Enfin, 2 questions ouvertes ont été posées invitant le médecin à faire des propositions en vue de l'amélioration de l'information et plus généralement des relations entre établissements de soins et médecine de ville.

L'ECHANTILLON

368 questionnaires ont été analysés, soit un taux de réponse de 14 %, ce qui correspond au taux de réponse habituellement enregistré. Les réponses proviennent pour la majorité des généralistes (77 %). Il s'agit principalement de médecins exerçant en milieu urbain (48 %) et en milieu semi rural (30 %) et ayant une expérience d'exercice en cabinet d'une vingtaine d'années. Presque la moitié d'entre eux ont un équipement complet en matière de moyens de communication, à savoir Téléphone, Fax, Téléphone portable et Courriels.

Transmission de l'information

On peut regretter que moins de 50 % des médecins, à l'origine de l'hospitalisation de leur patient via le service porte ne soient informés du service dans lequel celui-ci est soigné. Toutefois, 40 % d'entre eux sont informés de l'hospitalisation d'un patient qu'ils n'ont pas adressé eux-mêmes.



Cas A : Lorsque le patient est adressé par son médecin via le service porte, celui-ci est averti du service dans lequel est hospitalisé son patient dans 49 % des cas. La différence entre public et privé n'est pas significative.

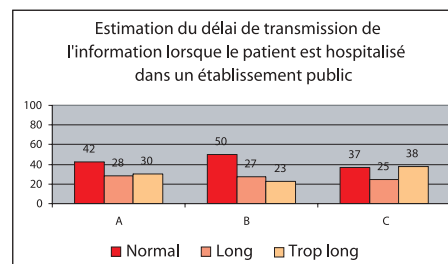
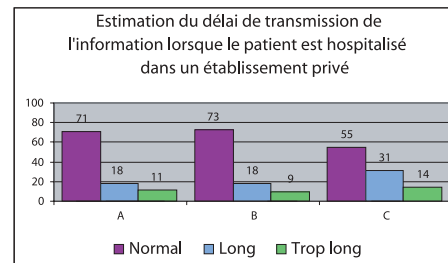
Néanmoins, dans le privé, les spécialistes sont plus souvent avertis que les généralistes (65 % vs 47,5 %)

Cas B : Lorsque le patient est adressé directement dans un service, le médecin dispose de l'information dans 43 % des cas (47 % dans le privé et 39 % dans le public) Quel que soit le type de service, les spécialistes sont plus souvent informés que les généralistes (55 % vs 40 %)

Cas C : Lorsque le patient n'est pas adressé par son médecin traitant, ce dernier est averti dans 40 % des cas de l'hospitalisation de son patient, quelle que soit la structure, publique ou privée.

1 fois sur 2 le médecin n'est pas informé de l'hospitalisation de son patient

Le délai de transmission de l'information



Cas A : 71 % des médecins considèrent le délai de transmission de l'information concernant le service où est dirigé le patient comme normal dans le privé alors que dans le public, ce pourcentage est de 42 %. Cette impression est similaire quelle que soit la spécialité.

Cas B : Lorsque le médecin adresse directement son patient dans le service d'un établissement privé, le retour d'information est jugé normal pour 73 % des médecins contre 50 % lorsque l'hospitalisation a lieu dans un établissement public.

Cas C : Lorsque le médecin n'est pas à l'origine de l'hospitalisation de son patient, il estime que le délai de réception de l'information est « normal » dans 55 % des cas au sein du secteur privé et 37 % au sein du secteur public.

3/4 des médecins jugent le délai de réception de l'information « normal » dans les 2 premiers cas, c'est à dire lorsque le médecin est à l'origine de l'hospitalisation de son patient au sein d'une structure privée.

3 cas de figures

Cas A Le médecin est à l'origine de l'hospitalisation de son patient via le service porte.

Cas B Le médecin hospitalise son patient directement dans un service.

Cas C Le médecin n'est pas à l'origine de l'hospitalisation de son patient.

Répartition des patients hospitalisés

	Généralistes	Spécialistes
De préférence au sein des établissements publics	47 %	31 %
Indifféremment	28 %	19 %
De préférence au sein des établissements privés	25 %	50 %

47 % des Généralistes et 31 % des Spécialistes adressent préférentiellement leurs patients dans le secteur public.

28,5 % des Généralistes et 19,4 % des Spécialistes adressent indifféremment leurs patients dans un établissement public ou privé.

25 % des généralistes et 50 % des spécialistes adressent préférentiellement leurs patients dans le secteur privé.

Il convient de rapprocher ce résultat du lieu d'exercice des répondants. Ainsi, un certain nombre de praticiens n'ont pas le choix de la structure de soins dans la mesure où il n'y a qu'un établissement public dans leur secteur. ●

Ainsi, dans le secteur public, ce n'est que la moitié des médecins qui estiment que le délai de transmission est « normal ».

40 % des médecins sont informés de l'hospitalisation d'un patient qu'ils n'ont pas eux mêmes adressé et dans un délai que 55 % (vs 37 %) d'entre eux jugent « normal ». ●

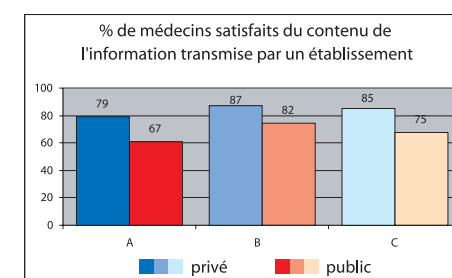
Mode de transmission de l'information

La transmission d'information se fait par lettre le plus souvent : 64 % dans le privé et 69 % dans le public.

Le téléphone, qui est le 2^{ème} mode de transmission de l'information est beaucoup plus utilisé dans le privé : 42 % contre 20 % dans le public.

Un appel téléphonique, seul ou associé à un autre mode de transmission est cité en moyenne 3 fois plus dans le privé que dans le public.

La satisfaction du contenu de l'information



La plupart des médecins sont satisfaits du contenu de l'information reçue.

On peut noter que l'information la plus satisfaisante provient des établissements privés lorsque le médecin hospitalise son patient directement dans un service (87 %).

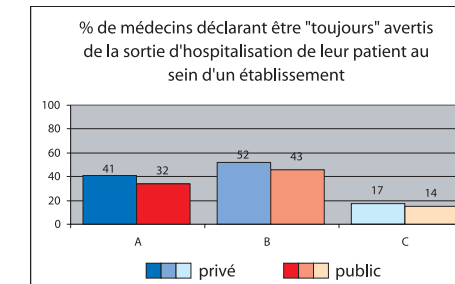
Ceci sera d'ailleurs confirmé par les réponses apportées aux questions ouvertes où les médecins font part de meilleures relations avec les établissements lorsque ces relations sont personnalisées.

En effet, lorsque l'hospitalisation a lieu directement dans un service, les interlocuteurs sont plus facilement identifiables.

Au total, il s'agit d'un résultat très positif : l'information transmise répond largement aux attentes des médecins traitants.

A la sortie de l'hospitalisation

La sortie du patient



Cas A : 41 % des médecins ayant hospitalisé leur patient via le service Porte d'un établissement privé déclarent être « toujours » avertis de la sortie d'hospitalisation de celui-ci.

Ce pourcentage est de 32 % lorsqu'il s'agit d'un établissement public.

Ce pourcentage est particulièrement bas. Moins de la moitié des médecins sont donc informés du retour à domicile d'un patient qu'ils ont hospitalisé en urgence.

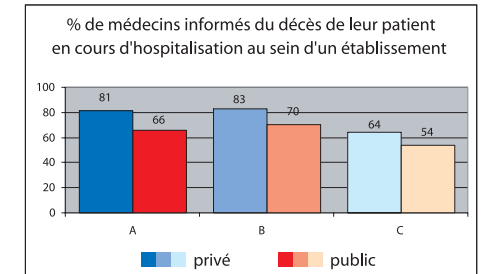
Seuls 36% des médecins déclarent être "toujours" informés de la sortie de leur patient (après hospitalisation via service porte)

Cas B : Lorsque l'hospitalisation a eu lieu directement dans le service d'un établissement privé, 52 % des médecins déclarent être « toujours » avertis de la sortie d'hospitalisation de leur patient. Ce pourcentage est de 43 % au sein d'un établissement public.

Cas C : Lorsque le patient n'est pas adressé par le médecin, celui-ci déclare être « toujours » averti seulement dans 17 % des cas dans le secteur privé et 14 % dans le secteur public.

Alors que 40 % des médecins sont informés de l'entrée à l'hôpital d'un de leur patient, seuls 17 % et 14 % sont informés de leur sortie d'hospitalisation.

En cas de décès



Cas A et Cas B : Plus de 80 % des médecins sont informés du décès du patient qu'ils ont hospitalisé dans un établissement privé, que ce dernier soit hospitalisé via le service Porte ou directement dans un service.

Dans un établissement public, ce pourcentage est en moyenne de 68 %.

Cas C : Lorsque le médecin n'est pas à l'origine de l'hospitalisation de son patient, il est averti du décès éventuel de ce dernier dans 64 % des cas lorsque le décès survient dans un établissement privé contre 54 % dans un établissement public. ●

33 % des médecins cherchent toujours à obtenir l'information lorsque celle-ci ne leur est pas transmise et 56 % cherchent souvent à obtenir l'information de leur propre initiative. Au total, c'est donc 89 % qui se renseignent par leurs propres moyens.