

La relation soignant/soigné à l'épreuve du numérique

Dr Fabrice Desplan — sociologue et anthropologue · SAEXFO Consulting

Les liens entre le praticien et les patients sont divers et complexes. Parfois équilibrée, souvent asymétrique, la relation se caractérise aujourd'hui de plus en plus par une nouvelle distanciation, qui oblige à se réajuster. Les attentes des soignants et des soignés ont évolué et, sur certains points, se sont éloignées : alors que le soignant veut gagner en qualité de vie, le soigné amplifie ses exigences, dans un contexte social de marchandisation et de quête de l'immédiateté.

L'amplification de la place du numérique, avec les plateformes de prise de rendez-vous, a paradoxalement accentué une distanciation entre soignant et soigné. Elle s'inscrit en effet dans un rapport plus global au numérique qui, en plus de l'immédiateté, fait penser à l'utilisateur qu'il peut évaluer les actes des soignants en les notant, ou encore « faire son marché » dans les offres de rendez-vous.

Ces éléments doivent être pris en compte par les cadres. Alors qu'il se concentre sur l'aspect pratique des outils numériques, le soignant doit prendre le temps de saisir comment le numérique modifie le regard que le patient porte sur lui. Comment les attentes, les besoins et la compréhension des professions soignantes ont-ils changé du côté des patients ? Et quelles en sont les conséquences sur l'interaction ?

Ce questionnement paraît simple, mais il est essentiel. Nous ne sommes plus à l'époque où le management et la sociologie considéraient qu'il y avait des relations équilibrées, asymétriques ou conflictuelles. Le numérique a complexifié les liens, et mieux les comprendre revient à mieux les anticiper. De plus, pour le cadre, c'est une étape incontournable pour construire un management où les équipes pourront, d'une part, mieux accompagner les patients et, d'autre part, établir une dynamique de service très positive.

Formation SAEXFO — Notre formation « Les enjeux des nouvelles relations soignants/soignés » permet d'intégrer dans le management tous ces nouveaux angles relationnels, au regard du numérique d'aujourd'hui comme des acquis.

Dr Fabrice Desplan

SAEXFO Consulting — organisme de formation certifié Qualiopi