**Edith SALES-WUILLEMIN**

Professeur des universités

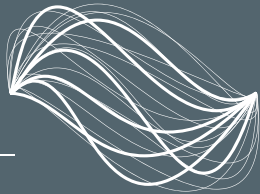
Laboratoire SPMS

edith.sales-wuillemin@u-bourgogne.fr**Axe 3 : Soins individualisés et intégrés****Projets hors axe**

Dispositif : projet interdisciplinaire

La relation soignant-patient au coeur de la santé

Le projet Rel@tions vise à analyser la représentation de la relation soignant-patient (RSP) avec en amont 2/ l'impact des conditions de travail des soignants ; et en aval 2/ les conséquences sur l'éducation à la santé des patients. Les changements organisationnels peuvent être considérés comme des événements critiques pour les personnels. Ces changements produisent divers facteurs de stress, qui réduisent la satisfaction au travail, l'engagement et l'efficacité des individus. Si de nombreuses études montrent que les conditions de travail des soignants ont un impact sur les erreurs commises dans le travail aucune ne met en évidence leur impact sur les RSP et donc sur l'éducation à la santé du patient. Pourtant le projet de soins suppose la participation active du patient (empowerment). Une bonne communication soignants-patients impacte positivement l'éducation à la santé du patient, en particulier dans les maladies chroniques. L'étude mixte (qualitative et quantitative) croise le regard des soignants et des patients. Dans la phase qualitative, 40 patients et 40 professionnels de santé sont interrogés par entretien dans différents services de soin. Dans la phase quantitative 90 patients et 90 professionnels de santé seront interrogés par questionnaire au sein de ces mêmes services. Le projet en est à la première phase de recueil. Les premiers résultats montrent que les patients perçoivent la RSP uniquement au travers des caractéristiques des soignants, perçus comme gentils, compétents, disponibles et à l'écoute. Les soignants ont une représentation de cette relation centrée sur le soin, ils évoquent la qualité de la relation reposant sur la confiance et l'amabilité des patients, ainsi que sur leur propre disponibilité. Les soignants établissent un lien très direct entre les conditions de travail et la RSP. Pour eux, ce lien est double (les conditions de travail ont un impact direct sur la RSP, et la RSP a un impact sur leurs conditions de travail). Les patients établissent en grande majorité un lien entre la qualité de la RSP et leur intention de suivre les indications thérapeutiques. Quand la relation est bonne, ils se sentent engagés vis-à-vis des soignants. L'organisation hospitalière n'est pas évoquée.

**Edith SALES-WUILLEMIN**

University professor

SPMS laboratory

edith.sales-wuillemin@u-bourgogne.fr**Axis 3: Comprehensive individual care
Off-axis projects**

Device: Crossdisciplinary project

The caregiver-patient relationship at the heart of health

The aim of the project relations is to analyze the representation of the caregiver-patient relationship (CPR) with first the impact of caregivers' working conditions; and secondly the consequences for patient health education. Organizational changes remain critical events for staff. These changes produce various stressors, which reduce job satisfaction, commitment and the effectiveness of individuals. If numerous studies show that the caregivers' working conditions have an impact on the errors committed at work none show their impact on the CPR and therefore on patient's health education. However, the care project presupposes the active participation of the patient (empowerment). Good caregiver-patient communication has a positive effect on patient health education, especially in chronic diseases. The mixed study (qualitative and quantitative) meets the eyes of caregivers and patients. In the qualitative phase, 40 patients and 40 health professionals are interviewed in different care services. In the quantitative phase, 90 patients and 90 health professionals will be questioned by questionnaire within these same services. The project is in the first phase of data collection. The first results show that patients perceive CPR only through the characteristics of caregivers, they are perceived as friendly, competent, available and attentive. Caregivers have a representation of this relationship centered on care; they evoke the quality of the relationship based on the trust and kindness of patients, as well as on their own availability. Caregivers establish a very direct link between working conditions and CPR. For them, this link is dual: working conditions have a direct impact on CPR, and CPR has an impact on their working conditions. The vast majority of patients establish a link between the quality of CPR and their intention to follow the therapeutic indications. When the relationship is good, they feel committed to caregivers. The hospital organization is never mentioned.