

Université de Limoges
Faculté de Médecine

Année 2016

Thèse N°

Thèse pour l'obtention du diplôme d'état de docteur en Médecine

présentée et soutenue publiquement
le 21 octobre 2016
par

Xavier ORSONI

né le 26 février 1986, à Limoges

Sources d'information des patients d'urologie et développement de nouveaux médias de communication

Examineurs de la thèse :

M. le Professeur Jean-Philippe DUMAS
M^{me} le Professeur Muriel MATHONNET
M. le Professeur Aurélien DESCAZEAUD
M. le Professeur Laurent FOURCADE
M. le Docteur Xavier PLAINARD

Président
Juge
Juge
Juge
Membre invité



**Université de Limoges
Faculté de Médecine**

Année 2016

Thèse N°

Thèse pour l'obtention du diplôme d'état de docteur en Médecine

présentée et soutenue publiquement

le 21 octobre 2016

par

Xavier ORSONI

né le 26 février 1986, à Limoges

**Sources d'information des patients d'urologie et
développement de nouveaux médias de communication**

Examineurs de la thèse :

M. le Professeur Jean-Philippe DUMAS
M^{me} le Professeur Muriel MATHONNET
M. le Professeur Aurélien DESCAZEAUD
M. le Professeur Laurent FOURCADE
M. le Docteur Xavier PLAINARD

Président

Juge

Juge

Juge

Membre invité



Professeurs des Universités - praticiens hospitaliers

ABOYANS Victor	CARDIOLOGIE
ACHARD Jean-Michel	PHYSIOLOGIE
ALAIN Sophie	BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE
ARCHAMBEAUD Françoise	MEDECINE INTERNE
AUBARD Yves	GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE
AUBRY Karine	O.R.L.
BEDANE Christophe	DERMATO-VENERELOGIE
BERTIN Philippe	THERAPEUTIQUE
BESSEDE Jean-Pierre	O.R.L.
BORDESSOULE Dominique	HEMATOLOGIE
CAIRE François	NEUROCHIRURGIE
CHARISSOUX Jean-Louis	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE et TRAUMATOLOGIQUE
CLAVERE Pierre	RADIODTHERAPIE
CLEMENT Jean-Pierre	PSYCHIATRIE d'ADULTES
COGNE Michel	IMMUNOLOGIE
CORNU Elisabeth	CHIRURGIE THORACIQUE et CARDIOVASCULAIRE
COURATIER Philippe	NEUROLOGIE
DANTOINE Thierry	GERIATRIE et BIOLOGIE du VIEILLISSEMENT
DARDE Marie-Laure	PARASITOLOGIE et MYCOLOGIE
DAVIET Jean-Christophe	MEDECINE PHYSIQUE et de READAPTATION
DESCAZEAUD Aurélien	UROLOGIE
DES GUETZ Gaëtan	CANCEROLOGIE
DESSPORT Jean-Claude	NUTRITION
DRUET-CABANAC Michel	MEDECINE et SANTE au TRAVAIL



DUMAS Jean-Philippe	UROLOGIE
DURAND-FONTANIER Sylvaine	ANATOMIE (CHIRURGIE DIGESTIVE)
ESSIG Marie	NEPHROLOGIE
FAUCHAIS Anne-Laure	MEDECINE INTERNE
FAUCHER Jean-François	MALADIES INFECTIEUSES
FEUILLARD Jean	HEMATOLOGIE
FOURCADE Laurent	CHIRURGIE INFANTILE
GAINANT Alain	CHIRURGIE DIGESTIVE
GUIGONIS Vincent	PEDIATRIE
JACCARD Arnaud	HEMATOLOGIE
JAUBERTEAU-MARCHAN M. Odile	IMMUNOLOGIE
LABROUSSE François	ANATOMIE et CYTOLOGIE PATHOLOGIQUES
LACROIX Philippe	MEDECINE VASCULAIRE
LAROCHE Marie-Laure	PHARMACOLOGIE CLINIQUE
LIENHARDT-ROUSSIE Anne	PEDIATRIE
LOUSTAUD-RATTI Véronique	HEPATOLOGIE
MABIT Christian	ANATOMIE
MAGY Laurent	NEUROLOGIE
MARIN Benoît	EPIDEMIOLOGIE, ECONOMIE de la SANTE et PREVENTION
MARQUET Pierre	PHARMACOLOGIE FONDAMENTALE
MATHONNET Muriel	CHIRURGIE DIGESTIVE
MELLONI Boris	PNEUMOLOGIE
MOHTY Dania	CARDIOLOGIE
MONTEIL Jacques	BIOPHYSIQUE et MEDECINE NUCLEAIRE
MOREAU Jean-Jacques	NEUROCHIRURGIE
MOUNAYER Charbel	RADIOLOGIE et IMAGERIE MEDICALE



NATHAN-DENIZOT Nathalie	ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION
NUBUKPO Philippe	ADDICTOLOGIE
PARAF François	MEDECINE LEGALE et DROIT de la SANTE
PLOY Marie-Cécile	BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE
PREUX Pierre-Marie	EPIDEMIOLOGIE, ECONOMIE de la SANTE et PREVENTION
ROBERT Pierre-Yves	OPHTALMOLOGIE
SALLE Jean-Yves	MEDECINE PHYSIQUE et de READAPTATION
SAUTEREAU Denis	GASTRO-ENTEROLOGIE ; HEPATOLOGIE
STURTZ Franck	BIOCHIMIE et BIOLOGIE MOLECULAIRE
TEISSIER-CLEMENT Marie-Pierre	ENDOCRINOLOGIE, DIABETE et MALADIES METABOLIQUES
TREVES Richard	RHUMATOLOGIE
TUBIANA-MATHIEU Nicole	CANCEROLOGIE
VALLEIX Denis	ANATOMIE
VERGNENEGRE Alain	EPIDEMIOLOGIE, ECONOMIE de la SANTE et PREVENTION
VERGNE-SALLE Pascale	THERAPEUTIQUE
VIGNON Philippe	REANIMATION
VINCENT François	PHYSIOLOGIE
WEINBRECK Pierre	MALADIES INFECTIEUSES
YARDIN Catherine	CYTOLOGIE et HISTOLOGIE

PROFESSEUR ASSOCIE DES UNIVERSITES A MI-TEMPS DES DISCIPLINES MEDICALES

BRIE Joël	CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE ET STOMATOLOGIE
------------------	---

MAITRES DE CONFERENCES DES UNIVERSITES - PRATICIENS HOSPITALIERS

AJZENBERG Daniel	PARASITOLOGIE et MYCOLOGIE
BARRAUD Olivier	BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE



BOURTHOUMIEU Sylvie	CYTOLOGIE et HISTOLOGIE
BOUTEILLE Bernard	PARASITOLOGIE et MYCOLOGIE
CHABLE Hélène	BIOCHIMIE et BIOLOGIE MOLECULAIRE
DURAND Karine	BIOLOGIE CELLULAIRE
ESCLAIRE Françoise	BIOLOGIE CELLULAIRE
HANTZ Sébastien	BACTERIOLOGIE-VIROLOGIE
JESUS Pierre	NUTRITION
LE GUYADER Alexandre	CHIRURGIE THORACIQUE et CARDIOVASCULAIRE
LIA Anne-Sophie	BIOCHIMIE et BIOLOGIE MOLECULAIRE
MURAT Jean-Benjamin	PARASITOLOGIE ET MYCOLOGIE
QUELVEN-BERTIN Isabelle	BIOPHYSIQUE et MEDECINE NUCLEAIRE
RIZZO David	HEMATOLOGIE
TCHALLA Achille	GERIATRIE et BIOLOGIE du VIEILLISSEMENT
TERRO Faraj	BIOLOGIE CELLULAIRE
WOILLARD Jean-Baptiste	PHARMACOLOGIE FONDAMENTALE

P.R.A.G.

GAUTIER Sylvie ANGLAIS

PROFESSEUR DES UNIVERSITES DE MEDECINE GENERALE

BUCHON Daniel

DUMOITIER Nathalie

PROFESSEURS ASSOCIES A MI-TEMPS DE MEDECINE GENERALE

MENARD Dominique

PREVOST Martine

MAITRE DE CONFERENCES ASSOCIE A MI-TEMPS DE MEDECINE GENERALE

HOUDARD Gaëtan



PAUTOUT-GUILLAUME Marie-Paule

PROFESSEURS EMERITES

ADENIS Jean-Paul du 01.09.2015 au 31.08.2017

ALDIGIER Jean-Claude du 01.09.2016 au 31.08.2018

MERLE Louis du 01.09.2015 au 31.08.2017

MOULIES Dominique du 01.09.2015 au 31.08.2017

VALLAT Jean-Michel du 01.09.2014 au 31.08.2017

VIROT Patrice du 01.09.2016 au 31.08.2018

Le 1^{er} septembre 2016



Assistants Hospitaliers Universitaires – Chefs de Clinique

Le 1^{er} novembre 2015

ASSISTANTS HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

BLANC Philippe	BIOPHYSIQUE et MEDECINE NUCLEAIRE
CHUFFART Etienne	ANATOMIE
DONISANU Adriana	ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION
FAYE Piere-Antoine	BIOCHIMIE et BIOLOGIE MOLECULAIRE
FREDON Fabien	ANATOMIE
KASPAR Claire	ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION
MANCIA Claire	ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION
MATHIEU Pierre-Alain	ANATOMIE (Service d'Orthopédie-Traumatologie)
LOMBEL Guillaume	IMMUNOLOGIE
SERENA Claire	ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION

CHEFS DE CLINIQUE - ASSISTANTS DES HOPITAUX

ARDOUIN Elodie	RHUMATOLOGIE
ASSIKAR Safaë	DERMATO-VENEREOLOGIE
BIANCHI Laurent	GASTROENTEROLOGIE (A compter du 12 novembre 2015)
BORDES Jérémie	MEDECINE PHYSIQUE et de READAPTATION
BOURMAULT Loïc	OPHTALMOLOGIE
BUISSON Géraldine	PEDOPSYCHIATRIE
CASSON-MASSELIN Mathilde	RADIOLOGIE et IMAGERIE MEDICALE
CAZAVET Alexandre	CHIRURGIE THORACIQUE et CARDIOVASCULAIRE
CHAPELLAS Catherine	REANIMATION
CHATAINIER Pauline	NEUROLOGIE
CHRISTOU Niki	CHIRURGIE DIGESTIVE



COSTE-MAZEAU Perrine	GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE (Surnombre du 1er novembre 2015 au 20 février 2016)
CYPIERRE Anne	MEDECINE INTERNE A
DAIX Thomas	REANIMATION
DIJOUX Pierrick	CHIRURGIE INFANTILE
DOST Laura	OPHTALMOLOGIE
EVENO Claire	CHIRURGIE THORACIQUE et CARDIOVASCULAIRE
GANTOIS Clément	NEUROCHIRURGIE
GARDIC Solène	UROLOGIE
GONZALEZ Céline	REANIMATION
GSCHWIND Marion	MEDECINE INTERNE B
HOUMAÏDA Hassane	CHIRURGIE THORACIQUE et CARDIOVASCULAIRE (A compter du 02 novembre 2015)
JACQUES Jérémie	GASTRO-ENTEROLOGIE
KENNEL Céline	HEMATOLOGIE
LACORRE Aymeline	GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE
LAFON Thomas	MEDECINE d'URGENCE
LAVIGNE Benjamin	PSYCHIATRIE d'ADULTES
LE BIVIC Louis	CARDIOLOGIE
LE COUSTUMIER Eve	MALADIES INFECTIEUSES
LEGROS Emilie	PSYCHIATRIE d'ADULTES
LERAT Justine	O.R.L.
MARTIN Sylvain	RADIOLOGIE et IMAGERIE MEDICALE
MATT Morgan	MALADIES INFECTIEUSES
MESNARD Chrystelle	GYNECOLOGIE-OBSTETRIQUE

MONTCUQUET Alexis	NEUROLOGIE
PAPON Arnaud	GERIATRIE et BIOLOGIE du VIEILLISSEMENT
PETITALOT Vincent	CARDIOLOGIE
PONTHIER Laure	PEDIATRIE
ROGER Thomas	CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE et TRAUMATOLOGIQUE
SAINT PAUL Aude	PNEUMOLOGIE
SCOMPARIN Aurélie	O.R.L.
TAÏBI Abdelkader	CANCEROLOGIE
TRIGOLET Marine	PEDIATRIE

CHEF DE CLINIQUE – MEDECINE GENERALE

RUDELLE Karen

CHEF DE CLINIQUE ASSOCIE – MEDECINE GENERALE

(du 1er novembre 2015 au 31 octobre 2016)

LAUCHET Nadège

PRATICIEN HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

BALLOUHEY Quentin
CHIRURGIE INFANTILE
(du 1er mai 2015 au 30 avril 2019)

CROS Jérôme
ANESTHESIOLOGIE-REANIMATION
(du 1^{er} mai 2014 au 31 octobre 2018)

A Stéphanie, mon amour.



Remerciements

A mon Maître et Président de thèse

A M. le Professeur Jean-Philippe DUMAS :

Je vous remercie de m'avoir accueilli dans votre service d'urologie et de m'avoir accordé votre confiance durant toutes ces années d'internat.

Je vous prie de croire en l'expression de mon profond respect et de ma profonde reconnaissance.

A mon Maître et Directeur de thèse

A M. le Professeur Aurélien DESCAZEAUD

Je vous remercie de l'extrême patience dont vous avez fait preuve avec moi dans la réalisation de ce travail. Je vous remercie également pour votre gentillesse et votre aide de tous les instants. J'ai encore beaucoup à apprendre de l'urologue mais certainement plus de l'homme de bien.

Je vous prie de croire en l'expression de mon profond respect et de ma profonde gratitude.

A Mme le Professeur Muriel MATHONNET

Je vous remercie pour votre accueil et votre soutien dans le service de chirurgie viscérale, mais surtout pour la confiance en moi que vous avez su me donner.

Je vous prie de croire en l'expression de mon profond respect et de ma profonde gratitude.

A M. le Professeur Laurent FOURCADE

Je vous remercie pour votre accueil dans le service de chirurgie pédiatrique. Je vous remercie également de m'avoir fait partager votre vision de la pédagogie mais surtout pour vos précieux conseils parmi les plus justes et les plus honnêtes qu'il m'a été donné de recevoir.

Je vous prie de croire en l'expression de mon profond respect et de ma profonde gratitude

A mon Maître

A M. le Docteur Xavier PLAINARD

Je te remercie pour tes conseils, ton aide et ta gentillesse. Tout compte fait, je pense qu'un homme légendaire ne se mesure pas à ses cartes mais bien à ses actes.

Je te prie de croire en l'expression de mon profond respect et de ma profonde gratitude



Remerciements

Par ordre Chronologique :

A mes parents Dominique et Jean-Luc, pour leur soutien indéfectible qui n'a certainement pas toujours reçu toute la reconnaissance qu'il méritait.

A mon frère Mathieu, témoin privilégié de mes années passées et je l'espère, de celles à venir.

A mes grands-parents, dont le regard bienveillant n'a jamais quitté mes pas.

A ma marraine Sylvie, pour sa grande gentillesse à mon égard.

A mon parrain François, qui ne nous manque jamais autant que dans ces jours de fête.

Aux amis de la famille, Francine, Catherine et Jacques, qui ont été, qui sont et qui seront toujours là.

A Liliane, Gérard et Magalie, pour m'avoir accueilli dans leur famille.

A mes chers amis, François, Géraldine, Lucas et Pauline, sur qui je peux toujours compter.

Aux Docteurs Assaf et Bourgninaud ainsi qu'à leur équipe du centre hospitalier de Brive-la-Gaillarde, pour m'avoir fait découvrir et aimer l'urologie.

Au Docteur Anne Fabre, pour les premiers compliments de ma vie de chirurgien.

Au Docteur Stéphane Bouvier, pour tous ses trucs et astuces.

Au Docteur Ali Benhami, premier soutien dans des moments délicats.

Au Docteur Fabien Fredon, pour avoir su révéler ma fibre gériatrique et m'avoir aidé à élucider le mystère de la chambre 78.

Au Docteur Ali Abdeh, pour les bons moments passés en gardes.

A toute l'équipe médicale et para-médicale du service de chirurgie viscérale, pour leur accueil.

Au Docteur Guillaume Biland, grand professionnel mais avant tout grand camarade (« Fuck our lives, for save yours »).

Aux Docteurs Francis Pesteil et Emmanuel Gardet, pour leur enseignement de la chirurgie thoracique et vasculaire.

Au Professeur Marc Laskar et à toute l'équipe médicale et para-médicale du service de CTCV, pour leur accueil.

Au Docteur Virginie Vacquerie, pour son amour de ce grand comédien qu'est Ben Stiller (le sergent « Feuille de Trèfle » Tayback est ravi d'avoir servi sous vos ordres, Madame !)

Aux Docteurs Pauline Clermidi et Quentin Ballouhey, pour m'avoir fait découvrir le monde merveilleux de la chirurgie viscérale infantile.

Aux Docteurs Bernard Longis, Pierrick Dijoux, et Mourad Ghouilem, pour m'avoir initié au monde de l'orthopédie.

A toute l'équipe médicale et para-médicale du service de chirurgie pédiatrique, pour leur accueil.

Aux Docteurs Yanis Brakbi et Joachim Centi, mes deux grands-frères urologues, pour leur soutien et leurs conseils.

Au Docteur Julien Berger, pour son enseignement.

Au Docteur Solène Gardic, pour m'avoir accueilli et fait grandir dans le service d'urologie.

Au Docteur Julie Romain, pour sa bonne humeur et ses problèmes avec la pomme croquée.

A l'équipe de l'endoscopie, Anne-Lise, Marie, Viorica, Corinne, Annie et Joël, pour leur aide et pour tout ce qu'ils m'ont enseigné.

A ma secrétaire, Magali, et à ses collègues Candice, Chantal, Jema, Guiliane, Isabelle et Nadine, travailleuses de l'ombre sans qui rien ne serait possible.

A l'équipe des infirmières, AS et ASH du service d'urologie, une équipe d'élite, pour me supporter de jour en jour avec courage et indulgence, tout en gardant le sourire.

A l'équipe du bloc opératoire de chirurgie digestive et urologique, amis et soutiens du chirurgien, dans les rires, les pleurs, les rigolades et les engueulades. Et comme dirait l'autre : en avant de Guigamp.

A Françoise Gaudy, infirmière de bloc opératoire d'urologie hors norme qui n'a rien trouvé de mieux que de prendre sa retraite avant mon doctorat ...

A mes co-internes d'urologie et bientôt co-chefs, Victor Lescure et Etienne Bouchet, amis et frères d'armes dans une bataille de tous les jours. Je crois être bien tombé car on n'a pas beaucoup d'argent mais on rigole ! Enfin, une sombre histoire ...

A tous mes co-internes pour m'avoir soutenu et accompagné dans ce long périple qu'est l'internat : Mathieu Vaysse-Vic, Abdel Taibi, Jean-Marc Prechoux, Cécilia Riedl, Etienne Chuffart, Claire Eveno, Evan Appourchaux, Roxane Compagnon, Alexandra Monsaint, Sofiane Derbal, Francois Siegert, Maxime Legros, Ali Abdullah et Fadoua Machkour.

Enfin à Stéphanie, qui est tout pour moi et sans qui je ne serais rien.



Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



Table des matières

I. Introduction.....	21
II. Matériels et Méthodes	23
III. Résultats	28
III.1. Patients admis en consultation	28
III.2. Patients admis en hospitalisation	33
III.3. Patients admis en hospitalisation après la mise en ligne de nouveaux médias	38
III.4. Profils de patients et besoin d'information	40
IV. Discussion.....	41
IV.1. Sources d'information des patients d'urologie.....	41
IV.2. Profil du patient et besoin d'information	42
IV.3. Pénétrance d'internet et des médias sociaux chez les patients d'urologie	42
IV.4. Développement de médias de proximité	43
IV.5. Limites	44
V. Conclusion	45
Références bibliographiques	46
Annexes	47
Serment d'Hippocrate.....	69

Table des illustrations

Figure 1 : Site internet urologie-info.fr	25
Figure 2 : Page Facebook de notre service d'urologie	26
Figure 3 : Page dédiée au service d'urologie sur le site chu-limoges.fr	27



Table des tableaux

Tableau 1 : Caractéristiques des patients de consultation	28
Tableau 2 : Internet et médias sociaux chez les patients de consultation	29
Tableau 3 : Sources d'information des patients de consultation	30
Tableau 4 : Intérêts des patients de consultation pour de nouveaux médias d'information ...	31
Tableau 5 : Caractéristiques des patients d'hospitalisation.....	33
Tableau 6 : Internet et médias sociaux chez les patients d'hospitalisation	34
Tableau 7 : Sources d'information des patients d'hospitalisation	35
Tableau 8 : Intérêt des patients d'hospitalisation pour de nouveaux médias d'information ...	36
Tableau 9 : Fréquentation de nos nouveaux médias par les patients d'hospitalisation	38
Tableau 10 : Impact de la mise en ligne de nos médias sur la connaissance des patients de leur pathologie	39
Tableau 11 : Recherche d'éléments prédictifs d'un besoin d'information important	40



I. Introduction

Auparavant la relation médecin-malade constituait un échange essentiellement unilatéral, où le praticien, détenteur de la connaissance, décidait seul, d'une part de la meilleure prise en charge pour son patient, et d'autre part, de la teneur de l'information qu'il allait lui délivrer.

Ainsi, le devoir d'information du médecin apparaissait surtout comme une obligation morale. Chaque futur doctorant promettait donc, dans son serment d'Hippocrate, d'informer "les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences" et de ne jamais tromper "leur confiance". L'article 35 du Code de Déontologie rappelait quant à lui que "le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose".

Sous l'impulsion de la société civile et du législateur, le statut du patient a changé : on lui reconnaît désormais le rôle d'acteur de sa propre prise en charge. On affirme alors son droit à l'information, pré-requis essentiel pour qu'il puisse apporter son consentement éclairé préalable à la réalisation de tout acte diagnostique ou thérapeutique. Cette évolution se veut qualitative, permettant de rééquilibrer la relation entre le médecin et son malade.

Ainsi, d'une simple obligation morale, le médecin est passé à une obligation légale d'information qui s'est renforcée au fil du temps et des lois qui se sont succédés. Les bases légales de ce droit sont donc posées dans la loi 91-748 du 31 juillet 1991, quand plus tard, la loi du 4 mars 2002 assiera son caractère fondamental.

Parallèlement à l'évolution du droit du malade, l'information a elle-même connu des mutations majeures, à commencer par la multiplication de ses moyens de diffusion. Ainsi le XIXe siècle verra naître, outre la presse à grande échelle, les télécommunications.

La première émission radiodiffusée à destination du public se tiendra le 21 mars 1914 au palais de Laeken, résidence du roi de Belgique Albert 1^{er} (1). L'information par les ondes radio n'aura ensuite de cesse de progresser devenant ainsi le premier média télé-diffusé de masse, et de surcroît gratuit.

La première démonstration d'une télévision interviendra quant à elle le 27 janvier 1926 quand l'inventeur écossais, John Blaird, présentera son premier tube cathodique devant la Royal Institution de Londres. Il faudra encore attendre le 14 avril 1931 pour que la première émission de télévision voie le jour (2).

Mais le média qui a certainement le plus contribué à l'accès du grand public à la connaissance et à l'information médicales est sans aucun doute internet.

Son histoire débute dans les années 1950 (3), quand l'idée d'un réseau informatique permettant aux utilisateurs de différents ordinateurs de communiquer entre eux commença à se développer. La première application pratique de ce concept fut le réseau ARPANET créé sous l'impulsion du département de La Défense des États-Unis d'Amérique en 1969. Il s'agit du premier réseau informatique, ancêtre de l'Internet qui naîtra pour sa part en 1983 avec l'invention du protocole de transfert de données TCP/IP. Il faudra encore attendre l'année 1990

pour voir l'Internet s'ouvrir au grand public avec le développement du World Wide Web. Ainsi en 2014, on estime le nombre d'internautes à 3,025 milliards soit 42% de la population mondiale. La pénétration d'Internet atteint même dans les sociétés occidentales 80% de la population. Ainsi, sur une journée, 144 milliards d'Emails seront échangés, 822 220 sites seront créés et chaque internaute passera en moyenne 4,07 heures sur internet (4).

Initialement, les sites internet permettaient uniquement aux utilisateurs de retirer de l'information. Mais avec l'arrivée du Web 2.0 et de son lot de nouvelles technologies, les sites ont pu proposer une interaction entre le webmaster et l'utilisateur mais surtout une interaction directe entre utilisateurs.

C'est de ce concept d'échanges entre usagers d'internet qu'est apparu le principe de média social. En 2004, Marc Zuckerberg crée Facebook et popularise ainsi, à l'échelle mondiale et chez le grand public, le média social tel que nous le connaissons aujourd'hui. Ainsi en 2014 sur Facebook, 2,6 millions de contenus sont postés chaque minute, 960 millions d'utilisateurs se connectent au site chaque jour (4).

Aujourd'hui en France, pour quatre minutes passées sur internet, une minute est passée sur un média social. Et alors que le rôle premier de ce type de média était de créer de l'interaction entre utilisateurs, de nouveaux usages se développent : publicité, financements, projets collaboratifs et information en particulier médicale.

A l'heure où un individu est en capacité de tenir au creux de sa main un smartphone contenant la quasi-totalité du savoir de l'humanité acquis au cours des trois derniers millénaires, le problème du manque d'information s'efface de plus en plus au profit du problème de sélection de l'information, tant en termes de qualité que de pertinence.

Ainsi, si le rôle du patient dans la relation-médecin malade a évolué, celle du praticien également. Il ne lui appartient plus seulement de délivrer une information tout en s'adaptant aux nouveaux moyens de communication, il doit également protéger son patient de l'excès d'informations auquel il est exposé. Pour ce faire, les sociétés savantes, les associations professionnelles et les structures de soins, mettent à disposition des patients de l'information sélectionnée et de qualité en utilisant les moyens de diffusion les plus récents.

Malgré tout, il ne semble pas rare de rencontrer des patients qui se plaignent d'un défaut d'information, premier motif de plaintes juridiques auprès des médecins. Il semble donc que le praticien puisse échouer dans sa mission : soit par incapacité à délivrer son message, en particulier avec les nouveaux moyens de communication, soit par incapacité à guider correctement son patient dans les méandres de l'information de masse.

Les objectifs de notre étude étaient donc :

- d'identifier les différentes sources d'information des patients en urologie ;
- d'évaluer la pénétrance d'internet et des réseaux sociaux dans cette population ;
- de concevoir un système d'information de proximité en utilisant ces nouveaux médias.

II. Matériels et Méthodes

Cette étude mono-centrique s'est déroulée dans le service d'urologie du CHU de Limoges entre Juin et Septembre 2016 et a porté sur les patients se présentant en consultation ou en hospitalisation programmée.

Nous avons exclu :

- les patients mineurs ;
- les patients présentant des troubles cognitifs ;
- les patients présentant des troubles visuels ou praxiques ;
- les patients hospitalisés en psychiatrie ;
- les patients maîtrisant insuffisamment le français.

Dans un premier temps, nous avons conçu deux questionnaires à choix multiples que nous avons remis à 20 patients de consultation et à 20 patients hospitalisés pour un geste programmé. L'étude des résultats et des items ayant posé problème aux patients nous a permis d'optimiser ces questionnaires. Les versions définitives comportaient respectivement 33 et 35 items. Elles ont été remises aux patients se présentant à une consultation ou en hospitalisation programmée.

Nous avons ensuite fait l'acquisition d'un nom de domaine auprès de la société OVH : <http://www.urologie-info.fr>. A l'aide du logiciel Web Acappella d'Intuisphere, nous avons créé et mis en ligne un site internet contenant 9 pages.

Nous avons également ouvert une page sur le réseau social Facebook : <http://www.facebook.com/urologie.chu.limoges/>.

Fort des données recueillies au début de l'étude, nous avons implémenté dans ces médias différents types d'information à savoir :

- les différents domaines de compétence de notre service ;
- les éléments de notre plateau technique ;
- les informations et consignes concernant le déroulement des hospitalisations et des consultations ;
- les fiches d'information de l'Association Française d'Urologie (A.F.U.) concernant les interventions et les gestes les plus souvent pratiqués ;
- les liens utiles vers le site de l'A.F.U. ;
- des photographies de nos installations et de l'équipe médicale et para-médicale ;
- les horaires et les informations de contact du service.

La page dédiée au service d'urologie sur le site du CHU de Limoges, <http://www.chu-limoges.fr>, a également été enrichie de ces mêmes informations.

Par la suite, il a été envoyé un document aux patients devant bénéficier d'un geste chirurgical, et ce au plus tard 7 jours avant la date d'admission. Ce document détaillait l'existence des divers médias mis en place pour notre étude. Ces patients se sont vus remettre un troisième questionnaire de 35 items lors de leur hospitalisation.

Les analyses statistiques ont été effectuées à l'aide du logiciel SPSS Statistics d'IBM.





Bienvenue

Notre service maîtrise l'ensemble des domaines d'excellence de l'urologie :



- **Oncologie urologique** : cancer de la prostate, de la vessie, des testicules, des reins et des glandes surrénales ;
- **Maladie lithiasique urinaire** : calculs rénaux et des voies excrétrices urinaires ;
- **Hypertrophie bénigne de la prostate** : et les troubles urinaires qui en découlent ;
- **Incontinence urinaire** : féminine et masculine ;
- **Troubles de la statique pelvienne** : prolapsus et descente d'organe ;
- **Andrologie** : en particulier les troubles de l'érection ;
- **Procréation médicalement assistée** ;
- **Neuro-urologie** : et explorations uro-dynamiques.

Nous disposons des dernières technologies mises au point dans notre spécialité :



- **Robot Da Vinci** : permettant la réalisation d'une coelio-chirurgie robot assistée, utile notamment dans la chirurgie des cancers de prostate, de rein et de vessie.
- **Laser Green-Light** : permettant de vaporiser l'adénome de prostate responsable de certains troubles urinaires.
- **Laser Holmium** : permettant la fragmentation de calculs urinaires au décours d'une urétéroscopie souple ou rigide.
- **Ablaterm** : pour le traitement localisé du cancer de la prostate.
- **Lithotripsie extra-corporelle** : permettant la fragmentation des calculs urinaires à travers la paroi abdominale.
- **Biopsie de prostate avec fusion d'image** : permettant la réalisation de ponction-biopsie prostatique en fusionnant les images de l'échographie endo-réctale avec une IRM de la prostate.

Contactez-nous

Prénom

Nom

Adresse Email

Objet du Message

Effacer

Envoyer

Figure 1 : Site internet urologie-info.fr





Figure 2 : Page Facebook de notre service d'urologie



Rechercher



Notre CHU Nos hôpitaux Nos services Annuaire

Accueil du site | Nos services | Chirurgie urologique et andrologie

Services & Centres de références ou de compétences

Imprimer cette page

Chirurgie urologique et andrologie

Chirurgie urologique et andrologie

Hôpital Dupuytren
2 avenue Martin-Luther-King
87042 Limoges Cedex

4ème étage ascenseur B - Aile A

Chef du pôle : Pr Denis Sautereau



Chef de service
Pr Aurélien Descazeaud

Cadre de santé de pôle HU : Fanny Durand

Prendre rendez-vous Venir consulter Votre hospitalisation L'équipe Photos du service

Documentation médicale Publications

Prendre rendez-vous

du lundi au jeudi de 9h à 17h30 et le vendredi de 9h à 17h.

Secrétariat du Pr Dumas et du Dr Gardic : 05 55 05 67 63

Secrétariat du Pr Descazeaud : 05 55 05 88 09

Secrétariat du Dr Plainard : 05 55 05 88 60

Secrétariat du Dr Brakbi et du Dr Romain : 05 55 05 64 73

Secrétariat des internes : 05 19 76 17 17

Les visites sont possibles, tous les jours de 14h à 20h.

Appels à concurrence

Consulter nos appels à concurrence

Consultez nos actualités

En savoir plus-

Liens utiles

- davincisurgery.com
- Démonstration public du robot Da Vinci au CHU de Limoges - 7 à Limoges FR3
- Patients & Accompagnants - Informations pratiques
- Association Française d'Urologie.

Figure 3 : Page dédiée au service d'urologie sur le site chu-limoges.fr



III. Résultats

III.1. Patients admis en consultation

Notre questionnaire à destination des consultants a été proposé à 375 patients. 52 patients ont refusé de le remplir et 51 patients ont été exclus. 272 questionnaires ont donc été analysés.

Tableau 1 : Caractéristiques des patients de consultation

	Effectif global (n= 272)	Effectif utilisateur d'Internet (n= 191)
Âge		
Moyenne	62,4 (21-88)	59 (21-88)
Médiane	65 (21-88)	62,5 (21-88)
Sexe		
Homme	76,5 % (n= 208)	73,8 % (n= 141)
Femme	23,5 % (n= 64)	26,2 % (n= 50)
Urologue		
Senior	46 % (n= 125)	50,8 % (n= 97)
Junior	29 % (n= 79)	26,2 % (n= 50)
Interne	25 % (n= 68)	23 % (n= 44)
Profession		
Actif	40,4 % (n= 110)	48,7 % (n= 93)
Retraité	59,6 % (n= 162)	51,3 % (n= 98)
Employé	40,8 % (n= 108)	44,9 % (n= 84)
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	17,4 % (n= 46)	17,6 % (n= 33)
Cadre et profession intellectuelle supérieure	11,3 % (n= 30)	12,8 % (n= 24)
Profession intermédiaire	9,4 % (n= 25)	10,7 % (n= 20)
Agriculteur Exploitant	8,7 % (n= 23)	5,9 % (n= 11)
Ouvrier	7,2 % (n= 19)	4,2 % (n= 8)
Sans profession	4,9 % (n= 13)	3,2 % (n= 6)
Etudiant	0,4 % (n= 1)	0,5 % (n=1)
Motif de consultation		
Découverte, traitement ou suivi d'un cancer	26,5 % (n= 72)	24,6 % (n= 47)
Troubles fonctionnels du bas appareil urinaire	21 % (n= 57)	17,3 % (n= 33)
Maladie lithiasique urinaire	11,8 % (n= 32)	13,1 % (n= 25)
Incontinence urinaire	9,9 % (n= 27)	9,4 % (n= 18)
PSA élevés	9,6 % (n= 26)	9,4 % (n= 18)
Infections urinaires à répétition	2,9 % (n= 8)	3,1 % (n= 6)
Dysfonction érectile	2,9 % (n= 8)	4,2 % (n= 8)
Consultation urologique systématique	2,6 % (n= 7)	3,7% (n= 7)
Autres	12,1 % (n= 33)	14,1 % (n= 27)
Ne sait pas	0,7 % (n= 2)	1 % (n= 2)
Fréquence de consultation en urologie		
Première consultation	11 % (n= 30)	14,1 % (n= 27)
Deuxième consultation	24,6 % (n= 67)	25,7 % (n= 49)
En moyenne tous les 1 à 3 mois	16,6 % (n= 45)	13,6 % (n= 26)
En moyenne tous les 6 mois à 1 an	43 % (n= 100)	42,4 % (n= 81)
Consultation ponctuelle si besoin	7,7 % (n= 10)	3,6 % (n= 7)
Ne sait pas	1,1 % (n= 3)	0,6 % (n=1)
Patients déjà hospitalisés dans le service d'urologie	42,6 % (n= 116)	41,4 % (n= 79)
Degré d'anxiété des patients		
Moyenne	5,2 / 10 (0-10)	5,1 / 10 (0-10)
Médiane	5 / 10 (0-10)	5 / 10 (0-10)

La moyenne d'âge de l'effectif était de 62,4 ans et comprenait une majorité d'hommes, soit 76,5 % contre 23,5 % de femmes. Les retraités étaient plus représentés que les actifs avec respectivement 59,6 % et 40,4 % des patients.

Les trois principaux motifs de consultation étaient les cancers urologiques (26,5 %), les troubles fonctionnels du bas appareil urinaire (21 %) et enfin la maladie lithiasique urinaire (11,8 %).

11% des patients venaient pour la première fois en consultation et 59 % des patients étaient suivis de manière régulière en consultation. 42,6 % d'entre eux avaient déjà bénéficié d'une hospitalisation dans notre service d'urologie.

Tableau 2 : Internet et médias sociaux chez les patients de consultation

	Effectif global (n= 272)	Effectif utilisateur d'internet (n= 191)
Utilisateurs d'internet	70,2% (n= 191)	100 % (n=191)
Fréquence d'utilisation d'internet		
Une fois par jour ou plus	82,1 % (n= 156)	82,1 % (n= 156)
Au moins une fois par semaine	12,6 % (n= 24)	12,6 % (n= 24)
Moins d'une fois par semaine	5,3 % (n= 9)	5,3 % (n= 9)
Appareils utilisés pour aller sur internet		
Ordinateur fixe	57,1% (n= 109)	57,1% (n= 109)
Ordinateur portable	50,3 % (n= 96)	50,3 % (n= 96)
Smartphone	36,6% (n= 70)	36,6% (n= 70)
Tablette	24,6% (n= 47)	24,6% (n= 47)
Utilisateurs des médias sociaux	46 % (n= 125)	65,4 % (n= 125)
Facebook	77,8, % (n= 98)	77,8, % (n= 98)
YouTube	64,3 % (n= 81)	64,3 % (n= 81)
Dailymotion	15,9 % (n= 20)	15,9 % (n= 20)
Twitter	8,7 % (n= 11)	8,7 % (n= 11)
Instagram	4,8 % (n= 6)	4,8 % (n= 6)
Autres	2,4 % (n= 3)	2,4 % (n= 3)
Fréquence d'utilisation des médias sociaux		
Une fois par jour ou plus	56,8 % (n= 71)	56,8 % (n= 71)
Au moins une fois par semaine	24 % (n= 30)	24 % (n= 30)
Moins d'une fois par semaine	19,2 % (n= 24)	19,2 % (n= 24)

70,2 % des patients se déclaraient utilisateurs d'internet dont 82,1% comme utilisateurs quotidiens. La majorité des patients utilisaient un ordinateur fixe ou portable.

46 % des patients se déclarent utilisateurs de médias sociaux dont 56,8 % comme utilisateurs quotidiens. Youtube et Facebook représentaient les plateformes les plus utilisées avec respectivement 77,8 % et 64,3 % d'utilisateurs.



Tableau 3 : Sources d'information des patients de consultation

	Effectif Global (n= 272)	Effectif utilisateur d'internet (n=191)
Source d'information considérée comme principale par le patient		
L'urologue	87,9 % (n= 239)	92,1 % (n= 176)
Le médecin traitant	7,7 % (n= 21)	4,2 % (n= 8)
L'équipe para-médicale d'urologie	0,4 % (n= 1)	0,5 % (n= 1)
L'entourage du patient	0,4 % (n= 1)	0,5 % (n= 1)
Des sites internet traitant de la santé	0,4 % (n= 1)	0,5 % (n= 1)
Autres	0,7 % (n= 2)	0,5 % (n= 1)
Indécis	2,6 % (n= 7)	1,6 % (n= 3)
Information délivrée oralement par l'urologue		
Suffisante	78,3 % (n= 213)	80,1 % (n= 153)
Insuffisante	9,9 % (n= 27)	7,9 % (n= 15)
Indécis	11,8 % (n= 32)	12 % (n= 23)
Patients ayant bénéficié d'un document explicatif	55,4 % (n= 150)	56,8 % (n= 108)
Patients n'ayant pas bénéficié de document explicatif mais qui auraient trouvé cela utile	69,4 % (n= 77)	64 % (n= 48)
Patients souhaitant un complément d'information		
Évolution et pronostic de la pathologie urologique	48,7 % (n= 73)	49,5 % (n= 54)
Causes et mécanismes de leur pathologie	35,3 % (n= 53)	36,7 % (n= 40)
Effets secondaires et complications du traitement	34 % (n= 51)	34,9 % (n= 38)
Traitement	32 % (n= 48)	32,1 % (n= 35)
Événement devant amener à reconsulter	16 % (n= 24)	12,8 % (n= 14)
Autres	2 % (n= 3)	1,8 % (n= 2)
Indécis	8 % (n= 12)	7,3 % (n= 8)
Avis pris auprès du médecin traitant	29 % (n= 79)	26,7 % (n= 51)
Avis pris auprès d'un second urologue	12,1 % (n= 33)	13,6 % (n= 26)
Patients en contact ou adhérent à une association de patients	1,1 % (n= 3)	1 % (n= 2)
Patients ayant bénéficié d'informations par l'équipe para-médicale		
Patients ayant trouvé cette information utile	91,3 % (n= 73)	93,1 % (n= 54)
Patients ayant dans son entourage quelqu'un travaillant dans le milieu médical		
Patients ayant pris avis auprès de leur entourage médical	41,5 % (n= 113)	45,5 % (n= 87)
Patients ayant déjà visité les médias mis à disposition par le CHU de Limoges		
Site internet	24,7 % (n= 48)	25,1 % (n= 48)
Page Facebook	6,2 % (n= 12)	6,3 % (n= 12)
Autres sources d'information utilisées par les patients		
Aucune	52,8 % (n= 143)	44 % (n= 84)
Sites internet traitant de la santé	29,5 % (n= 80)	41,4 % (n= 79)
Magazines	10,7 % (n= 29)	11 % (n= 21)
Émissions de télévision	10,7 % (n= 29)	9,9 % (n= 19)
Sites internet ou documents d'association de patients	6,3 % (n= 17)	1 % (n= 2)
Site de l'A.F.U.	5,2 % (n= 14)	7,3 % (n= 14)
Autres	3,3 % (n= 9)	3,1 % (n= 6)
Présence de parents à la consultation importante pour le patient	52,9 % (n= 144)	48,7 % (n= 93)
Estimation par le patient de sa connaissance de sa pathologie urologique		
Moyenne	6,6 / 10 (0-10)	6,7 / 10 (1-10)
Médiane	7 / 10	7 / 10

Estimation par le patient de son besoin d'information		
Moyenne	7,3 / 10 (0-10)	7,4 / 10 (0-10)
Médiane	8 / 10	8 / 10
Profil du patient concernant les prises de décisions thérapeutiques		
Ne prend aucune décision et fait totalement confiance à l'urologue	34,2 % (n= 93)	27,7 % (n= 53)
Souhaite prendre part aux décisions et s'en remet surtout à l'urologue	47,8 % (n= 130)	51,3 % (n= 98)
Prend les décisions lui-même mais l'avis de l'urologue est essentiel	14,7 % (n= 40)	17,3 % (n= 33)
Prend les décisions lui-même et l'avis de l'urologue est utile	3,3 % (n= 9)	3,7 % (n= 7)
Prend les décisions lui-même et l'avis de l'urologue n'est pas important	0 % (n= 0)	0% (n= 0)

Selon les questionnaires, les patients considéraient à 87,9 % l'urologue comme leur principale source d'information. Ils sont également 78,3 % à estimer l'information donnée oralement par l'urologue comme suffisante. 55,4% d'entre eux se sont vus remettre un document explicatif sur leur pathologie urologique.

27,9 % de l'effectif a également reçu de l'information par l'intermédiaire de l'équipe paramédicale du service, et 91,3% ont considéré cette information comme utile.

41,5% des patients avaient dans leur entourage des personnes travaillant dans le secteur médical et 56,2 % d'entre eux ont ainsi demandé conseil à cet entourage.

Malgré cela, 55,6% des patients auraient souhaité un complément d'information concernant notamment l'évolution et le pronostic de leur pathologie (48,7%), ses causes et mécanismes (35,3%), les effets secondaires et complications du traitement (34%).

29 % des patients ont pris avis auprès de leur médecin traitant à propos de leur prise en charge urologique, et 1,1 % ont demandé conseil auprès d'un second urologue.

Les autres sources d'information utilisées par les patients étaient notamment les sites internet traitant de santé (29,5 %), des magazines (10,7 %), et des émissions de télévision (10,7 %). Les sites internet du CHU de Limoges et de l'Association Française d'Urologie (A.F.U.) ont été peu consultés avec respectivement 24,7 % et 5,2 % de visiteurs.

52,8 % des patients ont déclaré ne pas avoir consulté d'autres sources d'information.

Nos patients ont estimé leur connaissance de leur pathologie urologique en moyenne à 6,6 / 10 et leur besoin d'être informé à 7,3 / 10.

Tableau 4 : Intérêts des patients de consultation pour de nouveaux médias d'information

	Effectif Global (n= 272)	Effectif utilisateur d'internet (n= 191)
Patients prêts à se rendre sur un site internet développé par leur urologue	53,9 % (n= 146)	71,6 % (n= 136)
Indécis	18,1 % (n= 49)	15,8 % (n= 30)

Éléments intéressant le patient sur le site internet de l'urologue		
Informations concernant la pathologie urologique	51,3% (n = 139)	64,7 % (n= 123)
Prise de rendez-vous	33,9 % (n = 92)	45,8 % (n= 87)
Numéros de téléphone/de fax du service d'urologie	22,1 % (n= 60)	30,5 % (n= 58)
Informations concernant l'urologue	17 % (n= 46)	22,6 % (n= 43)
Horaires du service d'urologie	16,6 % (n= 45)	22,6 % (n= 43)
Informations concernant l'équipement de l'urologue	15,5 % (n= 42)	20 % (n= 38)
Informations pour se rendre en consultation	13,7 % (n= 37)	16,8 % (n= 32)
Autres	2,2 % (n = 6)	2,6 % (n= 5)
Aucun	31,7 % (n= 86)	16,3 % (n= 31)
Patients prêts à consulter des informations de l'urologue sur un média social		
	21 % (n= 57)	27,9 % (n= 53)
Indécis	18,8 % (n= 51)	19,5 % (n= 37)
Éléments intéressant le patient sur le média social de l'urologue		
Informations concernant la pathologie urologique	28 % (n = 76)	35,8 % (n= 68)
Numéros de téléphone/de fax du service d'urologie	12,2 % (n= 33)	15,8 % (n= 30)
Horaires du service d'urologie	10,7 % (n= 29)	14,7 % (n= 28)
Informations concernant l'urologue	10 % (n= 27)	13,2 % (n= 25)
Informations pour se rendre en consultation	9,6 % (n= 26)	10,5 % (n= 20)
Informations concernant l'équipement de l'urologue	8,9 % (n= 24)	12,1 % (n= 23)
Autres	1,1 % (n = 3)	1,1 % (n= 2)
Aucun	56,5 % (n= 153)	45,8 % (n= 87)

53,9 % des patients se déclaraient prêts à aller consulter un site internet développé par leur urologue, ce taux s'élevant à 71,9 % parmi les patients utilisant internet.

Les principales attentes vis à vis de ce média étaient : des informations sur leur pathologie urologique (51,3 %), la possibilité de prise de rendez-vous en ligne (33,9%) et des informations pratiques pour contacter le service (22,1 %).

En revanche, seuls 21 % des patients évoquaient la possibilité de consulter des informations publiées via un média social par leur urologue.

Les principales attentes vis à vis des médias sociaux étaient les suivantes : des informations sur la pathologie urologique (28 %), des informations pratiques pour contacter le service (22,1 %), et en particulier pour connaître les horaires (10,7%).

56,5 % des patients déclaraient ne rien attendre des médias sociaux.

III.2. Patients admis en hospitalisation

Notre questionnaire à destination des patients admis en hospitalisation a été proposé à 119 patients. 6 patients ont refusé de répondre et 13 patients ont été exclus. 100 questionnaires ont donc été analysés.

Tableau 5 : Caractéristiques des patients d'hospitalisation

	Effectif global (n= 100)	Effectif utilisateur d'Internet (n= 58)
Âge		
Moyenne	64,5 (19-93)	59,1 (19-85)
Médiane	67 (19-93)	62 (19-815)
Sexe		
Homme	68 % (n= 68)	69 % (n= 40)
Femme	32 % (n= 32)	31 % (n= 18)
Urologue		
Senior	42 % (n= 42)	43,1 % (n= 25)
Junior	38 % (n= 38)	36,2 % (n= 21)
Interne	13 % (n= 13)	17,2 % (n= 10)
Ne sais pas	7 % (n= 7)	3,4 % (n= 2)
Profession		
Retraité	60,6 % (n= 60)	47,4 % (n= 27)
Actif	39,4 % (n= 39)	52,6 % (n= 30)
Employé	33,3 % (n= 32)	32,7 % (n= 18)
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	15,6 % (n= 15)	14,5 % (n= 8)
Cadre et profession intellectuelle supérieure	13,5 % (n= 13)	18,2 % (n= 10)
Profession intermédiaire	11,4 % (n= 11)	16,4 % (n= 9)
Ouvrier	9,4 % (n= 9)	1,8% (n= 1)
Agriculteur Exploitant	8,3 % (n= 8)	9,1% (n= 5)
Sans profession	6,3 % (n= 6)	3,6 % (n= 2)
Etudiant	2,1 % (n= 2)	3,6 % (n= 2)
Intervention		
Résection de vessie	23 % (n= 23)	22,4 % (n= 13)
Résection et vaporisation prostatique	13 % (n= 13)	8,6 % (n= 5)
Traitement de maladie lithiasique	10 % (n= 10)	8,6 % (n= 5)
Pose / Changement sonde JJ	9 % (n= 9)	12,1 % (n= 7)
Néphrectomie totale / partielle	7 % (n=7)	5,2 % (n= 3)
Pose de bandelette sous-urétrale	6 % (n= 6)	8,6 % (n= 5)
Prostatectomie totale	4 % (n= 4)	5,2 % (n= 3)
Injection de Botox	3 % (n= 3)	1,7 % (n= 1)
Cystectomie	2 % (n= 2)	1,7 % (n= 1)
HIFU	2 % (n= 2)	3,4 % (n= 2)
Autres	18 % (n= 18)	19% (n=11)
Ne sait pas	3 % (n= 3)	3,4 % (n= 2)
Patients précédemment opérés	36 % (n= 36)	29,3 % (n= 17)
Patients précédemment hospitalisés	44 % (n= 44)	41,4 % (n= 24)
Nombre de consultations avant hospitalisation		
Une	23 % (n= 23)	19 % (n= 11)
Deux	32 % (n= 32)	39,7 % (n= 23)
Plus de deux	25 % (n= 25)	29,3 (n= 17)
Suivi régulier	19 % (n= 19)	12,1 % (n = 7)
Ne sais pas	1 % (n= 1)	0 % (n= 0)
Degré d'anxiété des patients		
Moyenne	4,9 / 10 (0-10)	4,7 / 10 (0-10)
Médiane	5 / 10 (0-10)	5 / 10 (0-10)

La moyenne d'âge de l'effectif était de 64,5 ans et comprenait une majorité d'hommes, soit 68 % contre 32 % de femmes. Les retraités étaient plus représentés que les actifs avec respectivement 60,6 % et 39,4 % des patients.

23 % de l'effectif avaient bénéficié d'une seule consultation avant l'intervention, 57 % de deux ou plus et 19 % étaient suivis régulièrement en consultation.

Les trois principales interventions ayant motivé l'hospitalisation étaient les résections de vessie (23 %), les résections et vaporisations prostatiques (13 %) et enfin les traitements de la maladie lithiasique urinaire (10 %).

44 % des patients déclaraient avoir déjà été hospitalisés dans notre service et 36 % avaient déjà bénéficié de la même intervention.

Tableau 6 : Internet et médias sociaux chez les patients d'hospitalisation

	Effectif global (n= 100)	Effectif utilisateur d'internet (n= 58)
Utilisateurs d'internet	58 % (n= 58)	100 % (n= 58)
Fréquence d'utilisation d'internet		
Une fois par jour ou plus	79,3 % (n= 46)	79,3 % (n= 46)
Au moins une fois par semaine	13,8 % (n= 8)	13,8 % (n= 8)
Moins d'une fois par semaine	6,8 % (n= 4)	6,8 % (n= 4)
Appareils utilisés pour aller sur internet		
Ordinateur portable	58,6 % (n= 34)	58,6 % (n= 34)
Ordinateur fixe	43,1 % (n= 25)	43,1 % (n= 25)
Tablette	32,8 % (n= 19)	32,8 % (n= 19)
Smartphone	36,2 % (n= 21)	36,2 (n= 21)
Utilisateurs des médias sociaux	39 % (n= 39)	67,2 % (n= 39)
YouTube	79,5 % (n= 31)	79,5 % (n= 31)
Facebook	74,4 % (n= 29)	74,4 % (n= 29)
Twitter	5,1 % (n= 2)	5,1 % (n= 2)
Dailymotion	5,1 % (n= 2)	5,1 % (n= 2)
Instagram	5,1% (n=2)	5,1% (n=2)
Fréquence d'utilisation des médias sociaux		
Une fois par jour ou plus	69,2 % (n= 27)	69,2 % (n= 27)
Au moins une fois par semaine	7,7% (n= 3)	7,7% (n= 3)
Moins d'une fois par semaine	20,5 % (n= 8)	20,5 % (n= 8)
Ne sait pas	2,6 % (n= 1)	2,6 % (n= 1)

58 % des patients se déclaraient utilisateurs d'internet dont 82,1% comme utilisateurs quotidiens. Une majorité des patients utilisaient un ordinateur fixe (58,6%)

46 % des patients se déclaraient utilisateurs de médias sociaux dont 56,8 % comme utilisateurs quotidiens. Youtube et Facebook représentaient les plateformes les plus utilisées avec respectivement 77,8 % et 64,3 % d'utilisateurs.

Tableau 7 : Sources d'information des patients d'hospitalisation

	Effectif Global (n=100)	Effectif utilisateur d'internet (n= 58)
Source d'information considérée comme principale par le patient		
L'urologue	82,8 % (n= 82)	89,5 % (n= 51)
Le médecin traitant	8,1 % (n= 8)	1,8 % (n= 1)
L'équipe para-médicale d'urologie	1 % (n= 1)	0 % (n= 0)
L'entourage du patient	1 % (n= 1)	1,8 % (n= 1)
Le site internet de l'A.F.U.	1 % (n= 1)	1,8 % (n= 1)
Indécis	6,1 % (n= 6)	5,3 % (n= 3)
Information délivrée oralement par l'urologue		
Suffisante	85 % (n= 85)	93,1 % (n= 54)
Insuffisante	10 % (n= 10)	6,9 % (n= 4)
Indécis	5 % (n= 5)	0 % (n= 0)
Patients ayant bénéficié d'un document explicatif	62 % (n= 62)	69 % (n= 40)
Patient ayant lu le document	95,2 % (n= 59)	100 % (n= 40)
Utilité du document	8 / 10	8,3 / 10
Patients souhaitant un complément d'information	48 % (n= 48)	48,3 % (n= 28)
Effets secondaires et complications du traitement	47,9 % (n= 23)	46,4 % (n= 13)
Évolution et pronostic de la pathologie	31,3 % (n= 15)	32,1 % (n= 9)
Causes et mécanismes de leur pathologie	18,8 % (n= 9)	17,9 % (n= 5)
Traitement	18,8 % (n= 9)	10,7 % (n= 3)
Événement devant amener à reconsulter	10,4 % (n= 5)	14,3 % (n= 4)
Autres	10,4 % (n= 5)	14,3 % (n= 4)
Indécis	14,6 % (n= 7)	10,7 % (n= 3)
Avis pris auprès du médecin traitant	26% (n= 26)	17,2 % (n= 10)
Avis pris auprès d'un second urologue	2% (n= 2)	1,7 % (n= 1)
Patients en contact ou adhérent à une association de patients	1% (n= 1)	0 % (n= 0)
Patients ayant bénéficié d'informations par l'équipe para-médicale	45,5 % (n = 45)	46,6 % (n= 27)
Patients ayant trouvé cette information utile	95,5 % (n= 43)	96,4 % (n= 27)
Patients ayant dans son entourage quelqu'un travaillant dans le milieu médical	40,4 % (n= 44)	39,7 % (n= 23)
Patients ayant pris avis auprès de leur entourage médical	43,9 % (n= 18)	30,4 % (n= 7)
Patients ayant déjà visité les médias mis à disposition par le CHU de Limoges		
Site internet	13 % (n= 13)	22,4 % (n= 13)
Page Facebook	2 % (n= 2)	3,4 % (n= 2)
Autres sources d'information utilisées par les patients		
Aucune	53,5 % (n= 53)	33,3 % (n= 19)
Sites internet traitant de la santé	25 % (n= 25)	41,4 % (n= 24)
Magazines	11 % (n= 11)	12,1 % (n= 7)
Site de l'A.F.U.	8 % (n= 8)	13,8 % (n= 8)
Émissions de télévision	5 % (n= 5)	3,4 % (n= 2)
Sites internet ou documents d'association de patients	3 % (n= 3)	5,2 % (n= 3)
Autres	2 % (n= 2)	0% (n= 0)
Présence de parents à la consultation importante pour le patient	56,7 % (n= 55)	49,1 % (n= 28)
Estimation par le patient de sa connaissance de son problème urologique		
Moyenne	6,3 / 10 (0-10)	6,6 % (1-10)
Médiane	7 / 10	7 / 10

Estimation par le patient de son besoin d'information		
Moyenne	7,5 / 10 (1-10)	7,6 / 10 (1-10)
Médiane	8 / 10	8 / 10
Profil du patient concernant les prise de décisions thérapeutiques		
Ne prend aucune décision et fait totalement confiance à l'urologue	36,7 % (n= 36)	26,3 % (n= 15)
Souhaite prendre part aux décisions et s'en remet surtout à l'urologue	38,8 % (n= 38)	50,9 % (n= 29)
Prend les décisions lui-même mais l'avis de l'urologue est essentiel	19,4 % (n= 19)	19,3 % (n= 11)
Prend les décisions lui-même et l'avis de l'urologue est utile	4,1 % (n= 4)	1,8 % (n= 1)
Prend les décisions lui-même et l'avis de l'urologue n'est pas important	1 % (n= 1)	1,8 % (n= 1)

Les patients considéraient à 82,8 % l'urologue comme leur principale source d'information. Ils étaient également 85 % à estimer l'information donnée oralement par l'urologue comme suffisante. 62 % d'entre eux se sont vus remettre un document explicatif sur leur intervention. En moyenne, ils évaluaient l'utilité du document à 8 / 10.

45,5 % de l'effectif ont également reçu de l'information par l'intermédiaire de l'équipe paramédicale du service, et 95,5 % ont considéré cette information comme utile.

40,4 % des patients avaient dans leur entourage des personnes travaillant dans le secteur médical ; 43,9 % d'entre eux ont ainsi demandé conseil à cet entourage.

48% des patients auraient souhaité un complément d'information concernant notamment les effets secondaires et complications du traitement (47,9%), l'évolution et le pronostic de leur pathologie (31,3%) et ses causes et mécanismes (18,8%).

26 % des patients ont pris avis auprès de leur médecin traitant à propos de leur prise en charge urologique, et 1 % ont demandé conseil auprès d'un second urologue.

Les autres sources d'information utilisées par les patients étaient notamment des sites internet traitant de santé (25 %) et des magazines (11 %).

Les sites internet du CHU de Limoges et de l'Association Française d'Urologie (A.F.U.) ont été peu consultés avec respectivement 13 % et 8 % de visiteurs.

53,5 % des patients ont déclaré ne pas avoir consulté d'autres sources d'information.

Nos patients ont estimé la connaissance de leur pathologie urologique en moyenne à 6,3 / 10 et leur besoin d'être informé à 7,5 / 10.

Tableau 8 : Intérêt des patients d'hospitalisation pour de nouveaux médias d'information

	Effectif Global (n= 100)	Effectif utilisateur d'internet (n= 58)
Patients prêts à se rendre sur un site internet développé par leur urologue	54 % (n= 54)	81% (n= 47)
Indécis	12 % (n= 12)	10,3 % (n= 6)

Éléments intéressant le patient sur le site internet de l'urologue		
Informations concernant l'intervention chirurgicale	51 % (n= 51)	69 % (n= 40)
Informations concernant la pathologie urologique	47 % (n = 47)	65,5 % (n= 38)
Informations sur le déroulement de l'hospitalisation	30 % (n= 30)	46,6 % (n= 27)
Informations concernant l'équipement de l'urologue	20 % (n= 20)	27,6 % (n= 16)
Informations concernant l'urologue	15 % (n= 15)	24,1 % (n= 14)
Informations pour se rendre en hospitalisation	6 % (n= 6)	6,9 % (n= 4)
Numéros de téléphone/de fax du service d'urologie	13 % (n= 13)	19 % (n= 11)
Horaires du service d'urologie	6,1 % (n= 6)	10,3 % (n= 6)
Autres	2 % (n = 2)	0 % (n= 0)
Aucun	20 % (n= 20)	5% (n= 5)
Patients prêts à consulter des informations de l'urologue sur un média social	27 % (n= 27)	44,8 % (n= 25)
Indécis	23 % (n= 23)	25,9 % (n= 15)
Éléments intéressant le patient sur le média social de l'urologue		
Informations concernant l'intervention chirurgicale	36 % (n= 36)	51,7 % (n= 30)
Informations concernant la pathologie urologique	30 % (n= 30)	43,1 % (n= 25)
Informations sur le déroulement de l'hospitalisation	20 % (n= 20)	32,8 % (n= 19)
Informations concernant l'urologue	11 % (n= 11)	17,2 % (n= 10)
Informations concernant l'équipement de l'urologue	11 % (n= 11)	17,2 % (n= 10)
Numéros de téléphone/de fax du service d'urologie	6 % (n= 6)	10,3 % (n= 6)
Horaires du service d'urologie	4 % (n= 4)	6,9 % (n= 4)
Informations pour se rendre en hospitalisation	3 % (n= 3)	5,2 % (n= 3)
Autres	0 % (n= 0)	3,4 % (n= 2)
Aucun	43 % (n= 43)	27,6 % (n= 16)

54 % des patients se déclaraient prêts à aller consulter un site internet développé par leur urologue, soit 81 % des patients utilisateurs d'internet.

Leurs principales attentes vis à vis de ce média étaient : des informations concernant leur intervention (51 %), des informations concernant leur pathologie urologique (47 %), et des informations concernant le déroulement de leur hospitalisation (30 %).

En revanche seulement 21 % des patients envisageaient de consulter des informations publiées via un média social.

Leurs principales attentes vis à vis de ces médias étaient : des informations concernant leur intervention (35 %), des informations concernant leur pathologie urologique (30 %), et des informations concernant le déroulement de leur hospitalisation (20 %).

43 % des patients déclaraient ne rien attendre des médias sociaux.

III.3. Patients admis en hospitalisation après la mise en ligne de nouveaux médias

Après la mise en ligne de nos nouveaux médias d'information, notre troisième questionnaire a été proposé à 109 patients. Six ont refusé de le remplir et 8 ont été exclus. 95 questionnaires ont donc été analysés.

Tableau 9 : Fréquentation de nos nouveaux médias par les patients d'hospitalisation

	Effectif Global (n= 95)	Effectif utilisateur d'internet (n= 60)	Effectif informé sur les médias mise en place et utilisateur d'internet (n= 38)
Utilisateurs d'internet	63,2 % (n= 60)	100 % (n= 60)	100 % (n= 38)
Utilisateurs des médias sociaux	36,8 % (n= 35)	58,3 % (n= 35)	55,3 (n= 21)
Patients informés de la mise en place de médias d'information par l'urologue	62,1 % (n= 59)	63,3 % (n= 38)	100 % (n= 38)
Patients ayant visité le site urologie-info.fr	28,4 % (n= 27)	45% (n= 27)	71,1% (n= 27)
Patients ayant trouvé le site utile	96,2 % (n= 25)	96,2 % (n= 25)	96,2 % (n= 25)
Patients ayant visité le site chu-limoges.fr	13,7 % (n= 13)	20 % (n= 12)	31,6 % (n= 12)
Patients ayant trouvé le site utile	92,3 % (n= 12)	91,7 % (n= 11)	91,7 % (n= 11)
Éléments paraissant manquants ou incomplets sur les site urologie-info.fr et chu-limoges.fr			
Informations sur le déroulement de l'hospitalisation	32 % (n= 8)	29,2 % (n= 7)	29,2 % (n= 7)
Informations concernant la pathologie urologique	32 % (n= 8)	33,3 % (n= 8)	33,3 % (n= 8)
Informations concernant l'intervention chirurgicale	24 % (n= 6)	20,8 % (n= 5)	20,8 % (n= 5)
Informations concernant l'urologue	20 % (n= 5)	20,7 % (n= 5)	20,7 % (n= 5)
Informations concernant l'équipement de l'urologue	12 % (n= 3)	12,5 % (n= 3)	12,5 % (n= 3)
Informations pour se rendre dans le service d'urologie	4 % (n= 1)	4,2 % (n= 1)	4,2 % (n= 1)
Numéros de téléphone/de fax du service d'urologie	0 % (n= 0)	0 % (n= 0)	0 % (n= 0)
Horaires du service d'urologie	0 % (n= 0)	0 % (n= 0)	0 % (n= 0)
Autres	2 % (n= 2)	0 % (n= 0)	0 % (n= 0)
Aucun	24 % (n= 6)	25% (n= 6)	25% (n= 6)
Patients ayant visité la page Facebook du service d'urologie	3,2 % (n= 3)	5 % (n= 3)	7,9 % (n= 3)
Éléments paraissant manquants ou incomplets sur la page Facebook du service d'urologie			
Aucun	100 % (n= 3)	100 % (n= 30)	100 % (n= 3)

63,2 % des patients se déclaraient utilisateurs d'internet et 36,8 % comme utilisateurs de médias sociaux.

Seuls 62,1 % des patients ont rapporté avoir effectivement pris connaissance de la mise en ligne de nos médias d'information.

28,4 % de l'effectif ont consulté le site urologie-info.fr soit 71,1 % des patients utilisateurs d'internet et informés de la mise en ligne de nos nouveaux médias. 96,2 % des patients ont considéré ce site utile.

13,7 % de l'effectif ont consulté la page dédiée à l'urologie sur le site du C.H.U. de Limoges soit 31,6 % des patients utilisateurs d'internet et informés de la mise en ligne de nos nouveaux médias. 92,3 % des patients ont considéré ce site utile.

Les principaux éléments ayant paru manquants ou incomplets étaient : des informations concernant le déroulement de leur hospitalisation (32 %), des informations concernant leur pathologie urologique (32 %), des informations concernant leur intervention (24 %) et des informations concernant l'urologue (20 %).

En revanche, seuls 3,2 % des patients ont déclaré avoir visité la page Facebook de notre service soit 7,9 % des patients utilisateurs d'internet et informés de la mise en ligne de nos nouveaux médias.

Tableau 10 : Impact de la mise en ligne de nos médias sur la connaissance des patients de leur pathologie

	Connaissance de la pathologie urologique	p Value
Patients admis en hospitalisation		
Avant mise en place de nos médias d'information (n= 98)	6,29 / 10	<u>p = 0,02</u>
Après mise en place de nos médias d'information (n= 95)	6,93 / 10	

En comparant le niveau de connaissances que les patients hospitalisés estiment avoir de leur pathologie, il semble être significativement plus élevé après la mise en place de nos médias d'information.

III.4. Profils de patients et besoin d'information

En considérant l'ensemble de l'effectif que constituent les patients admis en consultation et en hospitalisation, soit 372 sujets, nous avons recherché les éléments pouvant laisser prédire un besoin d'information plus important chez un patient donné. Nos principaux résultats sont présentés dessous.

Tableau 11 : Recherche d'éléments prédictifs d'un besoin d'information important

	Besoin d'information	p Value
Sexe		
Hommes (n= 270)	7,27 / 10	p = 0,15
Femmes (n= 91)	7,68 / 10	
Age	$\rho = 0,08$	p = 0,11
Statut professionnel		
Actifs (n= 145)	7,74 / 10	<u>p = 0,013</u>
Retraités (n= 215)	7,11 / 10	
Patients admis pour		
Consultation (n= 264)	7,34 / 10	p = 0,6
Hospitalisation (n= 97)	7,47 / 10	
Motif de consultation / hospitalisation		
Diagnostic, traitement, suivi d'un cancer (n= 134)	7,36 / 10	p = 0,6
Autres (n= 227)	7,38 / 10	
Internet		
Utilisateurs (n= 247)	7,47 / 10	p = 0,2
Non utilisateurs (n = 113)	7,16 / 10	
Sites internet traitant de la santé		
Visiteurs (n= 103)	7,49 / 10	<u>p = 0,05</u>
Non visiteurs (n= 258)	7,33 / 10	
Niveau de connaissance des patients de leur pathologie	$\rho = 0,14$	<u>p = 0,008</u>
Degré d'anxiété des patients	$\rho = 0,114$	<u>p = 0,03</u>

Il semble donc que le besoin d'information d'un patient est d'autant plus important qu'il est en activité (p= 0,013), que son niveau de connaissance de sa pathologie est élevé (p = 0,008), que son degré d'anxiété est grand (p= 0,03) et qu'il a déjà visité des sites internet traitant de santé (p= 0,05).

IV. Discussion

IV.1. Sources d'information des patients d'urologie

Quand bien même les sources d'information ont tendance à se diversifier, notre étude a fait nettement apparaître que l'information délivrée par l'urologue tenait une place prépondérante chez nos patients. Ainsi, 87,9 % des consultants et 82,8 % des hospitalisés considéraient l'urologue comme leur principale source d'information, estimant l'information transmise oralement comme suffisante à respectivement 78,3 et 85 %.

Ces chiffres encourageants sont malgré tout à nuancer. En effet, 55,6 % des consultants et 48 % des hospitalisés déclaraient souhaiter un complément d'information sur des sujets aussi importants que les causes et mécanismes de leur pathologie, son évolution ou les complications de ses traitements. Cela représente environ un patient sur deux qui n'aurait donc pas reçu une information optimale.

Il appartient donc à l'urologue de s'appuyer sur diverses stratégies pour tenter de combler ce défaut d'information car près de 53 % des patients expliquaient ne pas consulter d'autres sources d'information que celles fournies par l'urologue.

A cette fin, l'utilisation de documents informatifs semble être largement employée, facilitée par la mise à disposition, par l'Association Française d'Urologie, de nombreuses fiches illustrées, en particulier à destination des patients devant bénéficier d'une intervention chirurgicale. Ainsi, 62 % d'entre eux déclaraient avoir reçu de la documentation contre 55,4 % parmi les consultants. Les recommandations de la Haute Autorité de Santé (5) vont dans le sens d'un usage de plus en plus systématique de ce type de support. Une vaste revue de la littérature effectuée par Sustersic et al.(6) en 2016 vient confirmer l'apport bénéfique de ce type de support en termes de connaissances, de satisfaction et de diminution de l'anxiété.

La participation de l'équipe para-médicale à l'information des patients se révèle également précieuse. 91,3 à 95,2 % des patients l'estiment utile. L'urologue doit donc tirer avantage de son équipe notamment pour les consultations d'annonce et l'éducation de ses patients.

En revanche, il est dommage que des sites internet de qualité, comme celui de l'Association Française d'Urologie, ne soient pas plus employés par nos patients. En effet, seuls 5,2 à 8 % d'entre eux répondaient avoir déjà visité ce site contre 25 à 29,5 % pour des sites non institutionnels. Une étude anglaise réalisée en l'an 2000 par Hellowell et al.(7) soulignait déjà que plus de 20 % des patients consultant en urologie utilisaient internet à la recherche d'information. L'urologue a donc certainement intérêt à s'impliquer dans la promotion de ce type de média, le risque étant de voir ses patients consulter de l'information non contrôlée et potentiellement douteuse.

Pour aider patients et médecins à identifier les sites internet de qualité la fondation « Health On the Net », O.N.G. internationale créée en 1995 et partenaire de la Haute Autorité de Santé, a développé plusieurs outils (8). La certification HONcode garantit à l'utilisateur que

le site qu'il consulte respecte un code de déontologie et qu'il s'engage à délivrer de l'information de santé utile, objective et correcte. Le moteur HONsearch permet quant à lui d'effectuer une recherche en sélectionnant uniquement des sites certifiés par la fondation. Il est à souligner que le site de l'Association Française d'Urologie bénéficie lui-même de la certification HONcode.

Diverses études de langue anglaise ont souligné le peu de sites de qualité et certifiés HONcode, ainsi que le nombre important de sites sponsorisés faisant craindre un certain nombre de conflits d'intérêt. Chen et al.(9) en font l'expérience en 2014 en ciblant spécifiquement l'information concernant les traitements de l'hypertrophie bénigne de la prostate, tout comme Kakos et al.(10) en 2015 concernant les prolapsus pelviens ou Fast et al. (11) en 2012 concernant la néphrectomie partielle.

Enfin, peu de sujets déclaraient avoir pris contact avec une association de patients, soit seulement entre 1 et 1,1 % de l'effectif. Certes cela ne relève pas d'un simple moyen d'information et ne s'adresse pas à tous les patients, mais l'urologue devrait malgré tout avoir les contacts nécessaires pour orienter un malade qui en aurait besoin vers ce type de structure.

IV.2. Profil du patient et besoin d'information

Au cours de notre étude, nous nous sommes interrogés sur la possibilité de mettre en évidence les caractéristiques types d'un patient qui aurait un besoin plus important d'information. En effet, il serait ainsi plus aisé pour l'urologue d'identifier les patients pour lesquels une stratégie d'information plus soutenue serait à développer.

Nos résultats semblent suggérer que les patients les plus demandeurs d'information sont ceux en activité, ceux avec un degré d'anxiété plus élevé, ceux qui ont déjà un niveau important de connaissance sur leur pathologie et ceux qui ont déjà visité un site internet traitant de la santé.

Même si ces résultats font écho à ce qu'on peut rencontrer en pratique clinique, il est tout de même bon de rappeler que l'information au patient doit être délivrée de manière personnalisée et non en fonction de critères stéréotypés.

IV.3. Pénétrance d'internet et des médias sociaux chez les patients d'urologie

Tout comme dans la population générale, l'utilisation d'internet chez les patients d'urologie progresse et continuera de progresser dans les années à venir. Ainsi les utilisateurs d'internet représentaient 70,2 % de nos consultants et 58 % de nos hospitalisés dont respectivement 82,1 et 79,3 % d'utilisateurs quotidiens. Même si ce type de média ne peut à l'évidence intéresser tous les patients, il doit faire partie de l'arsenal à disposition de l'urologue.

Il n'est donc pas étonnant de constater que près de 54 % des patients se déclaraient prêts à aller consulter un site mis à disposition par leur urologue soit 71,6 à 81 % des patients utilisateurs d'internet.

En revanche, alors même que les médias sociaux représentent également un phénomène de société en constante progression, ils sont loin de faire l'unanimité parmi nos patients qui nous l'ont souvent fait savoir, et parfois même vivement. Ainsi, seuls 39 % des hospitalisés et 46 % des consultants se déclaraient utilisateurs de médias sociaux. Les plateformes les plus utilisées étaient sans conteste YouTube pour 64,3 à 79,5 % des usagers, et Facebook pour 74,4 à 77,8 % d'entre eux. Une stratégie d'information par médias sociaux devrait donc s'appuyer préférentiellement sur ces deux acteurs majeurs du secteur.

Par contre, seul 21 à 27 % de nos patients se disaient prêts à visiter des médias sociaux mis en avant par leur urologue soit 27,9 à 44,8 % des utilisateurs d'internet. Outre le caractère plus récent de ce type média, ces mauvais chiffres s'expliquent certainement par la mauvaise réputation que les médias sociaux ont en termes de préservation de la vie privée. En ajoutant à cela une image de support ludique, il paraît en effet plus délicat d'en faire la promotion auprès de nos patients.

IV.4. Développement de médias de proximité

Les attentes de nos patients exprimées au cours de cette étude ne présentaient pas de défi technique quant à la réalisation d'un site internet. Seule la prise de rendez-vous en ligne ne pouvait être mise en place du fait de l'absence d'outils adaptés dans notre C.H.U. En effet, à l'aide d'un logiciel intuitif et avec un minimum de connaissances en informatique, la mise en ligne d'un site internet devient accessible au plus grand nombre. Quand bien même ce type de démarche n'est pas réalisable par l'urologue, celui-ci peut certainement s'appuyer, comme nous l'avons fait également, sur les infrastructures de son centre.

En considérant les patients utilisateurs d'internet et informés de la mise à disposition de nouveaux médias, le taux de fréquentation s'élevait à 71,1 % pour le site urologie-info.fr et 31,6% pour le site chu-limoges.fr avec des patients considérant ces sites comme utiles à respectivement 96,2 et 91,7 %.

S'ajoutant à ces bons résultats, l'analyse statistique semble démontrer une amélioration certes modeste, mais significative, de la connaissance par les patients de leur pathologie. Si cet argument paraît insuffisant à l'urologue pour se lancer dans ce type de démarche, il lui reste à considérer tous les éléments pratiques mis à disposition via ce type de média et non évalués spécifiquement par nos soins. Cela va de l'explication sur le déroulement de l'hospitalisation, en passant par les numéros de téléphone ou même la galerie iconographique permettant de découvrir le service ; autant d'informations non pertinentes en termes d'éducation du patient mais qui peuvent améliorer considérablement son expérience de la consultation ou de l'hospitalisation.

En ce qui concerne les médias sociaux nous avons pris le parti d'utiliser plus spécifiquement un réseau social, à savoir Facebook. Ce choix présentait l'avantage de la



simplicité dans sa conception mais limitait la capacité informative qui se résumait à présenter notre service, à donner des informations de contact et un lien vers les sites urologie-info.fr et chu-limoges.fr.

Comme les statistiques présentées précédemment le laissaient présager, ce type de média n'a pas rencontré son public parmi nos patients. Ainsi, seuls 7,9 % de l'effectif déclaraient avoir visité notre page Facebook.

Au-delà de ces mauvais résultats, il ne nous semble pas que ce type de réseau social représente une bonne plateforme d'information. En revanche, il peut s'agir d'un bon moyen de promouvoir son service et de lui offrir une vitrine auprès des patients, tout en permettant d'orienter vers d'autres types de médias, tel le site internet de l'urologue.

Une autre option aurait été de tester et d'évaluer un média social diffuseur de contenu vidéo, tel YouTube, plateforme plébiscitée par nos patients. Une étude réalisée en 2010 par Steinberg et al.(12) a conclu, qu'en l'état actuel, YouTube ne pouvait pas représenter une source fiable d'information spécifiquement pour le cancer de prostate car l'information de mauvaise qualité y était prépondérante.

L'urologue peut là encore s'impliquer en réalisant lui-même simplement et à moindre coût des vidéos éducatives de qualité pour l'usage de ses patients. On peut même imaginer la conception de visites vidéo des infrastructures hospitalières afin de familiariser le patient à cet environnement. Un tel projet représenterait une perspective d'étude intéressante concernant les applications des médias sociaux dans le secteur médical.

IV.5. Limites

Les principales limites de notre étude sont tout d'abord celles de sa méthodologie. Ainsi, l'utilisation d'auto-questionnaires, bien qu'anonymes, a pu conduire les patients à donner des réponses plus favorables pour l'urologue, ce d'autant plus qu'ils étaient remplis dans nos locaux.

De plus, bien que techniquement plus difficile à réaliser, il aurait été certainement plus pertinent d'étudier le même échantillon avant et après la mise en place de notre stratégie d'information pour en évaluer au mieux l'efficacité.

Un autre écueil fut le faible nombre de patients se déclarant informés de la mise à disposition de nouveaux médias d'information. Un meilleur contrôle de l'information délivrée lors de la programmation du geste opératoire et un délai supérieur pour informer le patient par voie postale avant son intervention auraient certainement permis d'améliorer la qualité de notre effectif.

Une vaste étude multicentrique incluant des patients de consultation et d'hospitalisation, issus de structures publics et privées permettrait, en plus d'une puissance plus importante, une meilleure validité externe.

V. Conclusion

A l'heure du "Big Data", l'urologue semble conserver son rôle central dans l'information de ses patients. Il lui appartient ainsi de développer une stratégie d'information adaptée et reposant autant sur lui et ses équipes que sur des sites internet d'information médicale.

En effet, l'internet, dont la pénétrance ne cesse de progresser dans la population générale comme dans celle des patients d'urologie, représente un moyen d'information majeur qui deviendra certainement incontournable dans les décennies à venir. La place des médias sociaux dans ce type de démarche est certainement prometteuse mais reste encore à définir

Une telle stratégie d'information semble porter ses fruits auprès de nos patients qui, tout en la plébiscitant, semblent améliorer leur connaissance à son contact. Il appartient donc à l'urologue de s'emparer de ces solutions pour éviter à son patient le défaut, ou l'overdose d'information.

Références bibliographiques

1. Histoire de la radio.[en ligne]. In: Wikipédia -Wikimédia Fondation, Inc. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_de_la_radio. (Page consultée le 17/09/2016)
2. Télévision. [en ligne]. In: Wikipédia - Wikimédia Fondation, Inc. Disponible sur: <https://fr.wikipedia.org/wiki/Télévision>. (Page consultée le 17/09/2016)
3. Histoire d'Internet.[en ligne] In: Wikipédia - Wikimédia Fondation. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_d%27Internet (Page consultée le 17/09/2016)
4. Social, Digital & Mobile Around The World. [en ligne]. We are social Singapor; 2014 janv. Disponible sur: <http://fr.slideshare.net/wearesocialsg/social-digital-mobile-around-the-world-january-2014>. (Page consultée le 18/09/2016)
5. Délivrance de l'information à la personne sur son état de santé. [en ligne]. In :Haute Autorité de Santé; 2012 Mai . Disponible sur: http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2012-06/recommandations_-_delivrance_de_linformation_a_la_personne_sur_son_etat_de_sante.pdf (Pages consultée le 18/09/2016)
6. Sustersic M, Gauchet A, Foote A, Bosson J-L. How best to use and evaluate Patient Information Leaflets given during a consultation: a systematic review of literature reviews. *Health Expect*. 26 sept 2016;
7. Hellawell GO, Turner KJ, Le Monnier KJ, Brewster SF. Urology and the Internet: an evaluation of internet use by urology patients and of information available on urological topics. *BJU Int*. août 2000;86(3):191-4.
8. Boyer C, Geissbuhler A. A decade devoted to improving online health information quality. *Stud Health Technol Inform*. 2005;116:891-6.
9. Chen EC, Manecksha RP, Abouassaly R, Bolton DM, Reich O, Lawrentschuk N. A multilingual evaluation of current health information on the Internet for the treatments of benign prostatic hyperplasia. *Prostate Int*. déc 2014;2(4):161-8.
10. Kakos AB, Lovejoy DA, Whiteside JL. Quality of information on pelvic organ prolapse on the Internet. *Int Urogynecol J*. avr 2015;26(4):551-5.
11. Fast AM, Deibert CM, Boyer C, Hruby GW, McKiernan JM. Partial nephrectomy online: a preliminary evaluation of the quality of health information on the Internet. *BJU Int*. déc 2012;110(11 Pt B):E765-769.
12. Steinberg PL, Wason S, Stern JM, Deters L, Kowal B, Seigne J. YouTube as Source of Prostate Cancer Information. *Urology*. mars 2010;75(3):619-22.

Annexes

Annexe 1. Questionnaire remis aux patients admis en consultation	48
Annexe 2. Questionnaire remis aux patients admis en hospitalisation.....	55
Annexe 3. Questionnaire remis aux patients après la mise en ligne de nos nouveaux médias d'information.....	62



Annexe 1. Questionnaire remis aux patients admis en consultation

Date :

1- Initiales :

2- Âge :

3- Sexe :

- Femme
 Homme

4- Quel est le nom de votre urologue ?

.....
 Je ne sais pas

5- Quelle est votre profession (si retraité précisez-le ainsi que votre ancienne profession) ?

.....

6- Quel est votre principal motif de consultation ?

- Problème pour uriner ;
 Problème d'érection ;
 Problème de calculs urinaires ;
 Problème d'incontinence / de fuites urinaires
 PSA élevés ;
 Bilan de procréation médicalement assistée ;
 Découverte, traitement ou suivi d'un cancer ;
 Je ne sais pas ;
 Autre, précisez :

7- À quelle fréquence consultez-vous votre urologue ?

- Ceci est ma première consultation ;
 Ceci est ma deuxième consultation ;
 En moyenne une fois par mois ;
 En moyenne une fois tous les 3 mois ;
 En moyenne une fois tous les 6 mois ;
 En moyenne une fois par an.
 Je ne sais pas.
 Autre, précisez :



8- En dehors de la rédaction de courriers électroniques (E-mail), à quelle fréquence utilisez-vous Internet ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous internet (en dehors de la rédaction d'E-mail) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Je ne sais pas.

9- Pour aller sur internet, quels appareils utilisez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Un ordinateur fixe ;
- Un ordinateur portable ;
- Une tablette ;
- Un téléphone portable / smartphone ;
- Je ne sais pas ;
- Autre, précisez :

10- Avez-vous déjà utilisé ou consulté un ou plusieurs de ces réseaux sociaux et si oui lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

- Facebook ;
- Twitter ;
- YouTube ;
- Dailymotion ;
- Instagram ;
- Je ne sais pas.
- Autre, précisez :

11- À quelle fréquence utilisez-vous des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Jamais ;
- Je ne sais pas.



12- Considérez-vous que l'information que votre urologue vous délivre ORALEMENT est suffisante ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

13- Votre urologue vous a-t-il déjà remis des documents concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si non, trouveriez-vous utile que votre urologue vous donne de la documentation sur votre problème urologique et son traitement ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

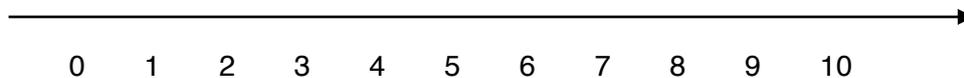
14- Après une consultation avec votre urologue, avez-vous déjà eu besoin de demander des informations à votre médecin traitant ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

15- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre connaissance concernant votre problème urologique (Entourez la note qui correspond le mieux) ?

Très mauvaise

Très bonne



16- Auriez-vous souhaité que votre urologue vous donne plus d'information sur certains éléments de votre prise en charge ?

- Non, j'ai bénéficié de suffisamment d'information ;
- Oui ;
- Je ne sais pas.



Si oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Les causes et mécanismes de votre problème urologique ;
- Le traitement de votre problème urologique ;
- Les effets secondaires potentiels / complications de votre traitement ;
- Les événements devant vous amener à reconsulter plus tôt que prévu ;
- L'évolution / pronostic de votre problème urologique ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

17- Pour vous informer sur votre problème urologique avez-vous déjà consulté (plusieurs réponses possibles) :

- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Le site internet de l'association française d'urologie ;
- Des sites internet / documents d'association de patients ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;
- Aucun.
- Autre :

18- Avez-vous déjà pris contact ou adhéré à une association de patient concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

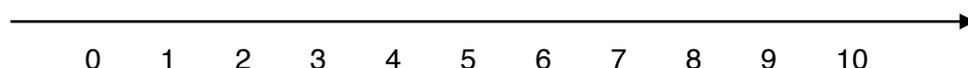
19- Avez-vous déjà eu besoin de prendre un second avis auprès d'un deuxième urologue :

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

20- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre besoin d'être informé concernant votre problème urologique ? (Entourez la note qui correspond le mieux)

Très faible

Très important



21- Avez-vous bénéficié d'informations provenant d'une infirmière/infirmier de consultation d'urologie au cours de votre prise en charge ?

- Oui ;
- Non ;

Je ne sais pas.

Si oui, avez-vous trouvé que ces informations vous ont été utiles ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

22- Avez-vous dans votre entourage direct une personne travaillant dans le milieu médicale (médecin, infirmière ...) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, lui avez-vous demandé des renseignements ou son avis concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

23- Avez-vous déjà consulté le site internet du CHU de Limoges (chu-limoges.fr) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

24- Avez-vous déjà consulté les profils ou publications Facebook, Twitter et YouTube du CHU de Limoges ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

25- Si votre urologue mettait à votre disposition un site internet, pensez-vous que vous iriez le consulter ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



26- Si votre urologue mettait à votre disposition un site internet qu'en attendriez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Pouvoir prendre un rendez-vous de consultation directement sur le site internet ;
- Des informations pour se garer et se rendre en consultation dans le service d'urologie;
- Trouver le numéro de téléphone/de fax du secrétariat de votre urologue ;
- Trouver les horaires du service d'urologie ;
- Des informations concernant votre urologue ;
- Des informations concernant votre problème urologique ;
- Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
- Rien ;
- Autre :

27- Si votre urologue mettait à votre disposition du contenu sur des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...), pensez-vous que vous iriez le consulter ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

28- Si votre urologue mettait à votre disposition du contenu sur des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...) qu'en attendriez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Des informations pour se garer et se rendre en consultation dans le service d'urologie;
- Trouver le numéro de téléphone/de fax du secrétariat de votre urologue ;
- Trouver les horaires du service d'urologie ;
- Des informations concernant votre urologue ;
- Des informations concernant votre problème urologique ;
- Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
- Rien ;
- Autre :

29- Quelle est, selon vous, la source d'information la plus importante concernant votre problème urologique (UNE SEULE réponse possible) ?

- Votre urologue ;
- Les infirmières/infirmiers d'urologie ;
- Votre médecin traitant ;
- Votre entourage (famille, amis ...) ;
- Le site internet du CHU Limoges ;
- Le site internet de l'association française d'urologie ;
- Des sites internet / documents d'association de patients ;
- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;

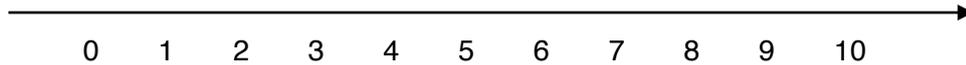


- Je ne sais pas ;
- Autre :

30- Selon vous, comment noteriez-vous de 1 à 10 votre degré d'anxiété la plupart du temps (Entourez la note qui correspond le mieux) :

Absolument PAS anxieux

Très anxieux



31- Vous paraît-il important que votre conjoint ou un parent assiste à votre consultation pour être informé au même titre que vous ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

32- Laquelle de ces phrases vous décrit le mieux (une SEULE réponse possible) ?

- Je ne prends aucune décision et fait totalement confiance à mon urologue ;
- Je souhaite prendre part aux décisions et je m'en remets surtout à mon urologue ;
- Je prends les décisions moi-même mais l'avis de mon urologue est essentiel ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue est utile ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue n'est pas important.

33- Avez-vous déjà été hospitalisé dans notre service d'urologie pour bénéficier d'une intervention chirurgicale ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas ;



Annexe 2. Questionnaire remis aux patients admis en hospitalisation

Date :

1- Initiales :

2- Âge :

3- Sexe :

- Femme
 Homme

4- Quel est le nom de votre urologue ?

.....
 Je ne sais pas

5- Quelle est votre profession (si retraité précisez-le ainsi que votre ancienne profession) ?

.....

6- Pour quel type d'opération êtes-vous hospitalisé ?

- Une résection de la prostate ;
 Une résection de polype de la vessie ;
 L'ablation totale ou partielle d'un rein pour un cancer ;
 L'ablation complète de la prostate pour un cancer ;
 L'ablation complète de la vessie pour un cancer
 Le traitement de calculs urinaire ;
 La pose de bandelette pour incontinence ;
 Je ne sais pas ;
 Autre, précisez :

7- Avez-vous déjà bénéficié de cette intervention dans le passé ?

- Oui ;
 Non ;
 Je ne sais pas.

8- Avez-vous déjà été hospitalisé dans notre service d'urologie ?

- Oui ;
 Non ;
 Je ne sais pas.



9- Combien de fois avez-vous consultez votre urologue avant que votre intervention soit programmée ?

- Une seule fois ;
- Deux fois ;
- Plus de deux fois, précisez :
- Un grand nombre de fois car je bénéficie d'un suivi régulier en consultation d'urologie ;
- Je ne sais pas.

10- En dehors de la rédaction de courriers électroniques (E-mail), utilisez-vous Internet ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous internet (en dehors de la rédaction d'E-mail) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Je ne sais pas.

11- Pour aller sur internet, quels appareils utilisez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Un ordinateur fixe ;
- Un ordinateur portable ;
- Une tablette ;
- Un téléphone portable / smartphone ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

12- Avez-vous déjà utilisé ou consulté un ou plusieurs de ces réseaux sociaux ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Facebook ;
- Twitter ;
- YouTube ;
- Dailymotion ;
- Instagram ;
- Je ne sais pas.
- Autre, précisez :



13- À quelle fréquence utilisez-vous des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Jamais ;
- Je ne sais pas.

14- Considérez-vous que l'information que votre urologue vous a délivré ORALEMENT concernant votre problème urologique était suffisante ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas

15- Votre urologue vous a-t-il remis des documents explicatifs concernant votre opération ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, les avez-vous lus ?

- Oui ;
- Non.

16- Si votre urologue vous a remis un document explicatif, comment noteriez-vous son utilité pour la compréhension de votre intervention et de ses suites (Entourez la note qui correspond le mieux) ?

Très mauvaise

Très bonne



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17- Auriez-vous souhaité que votre urologue vous donne plus d'information sur certains éléments de votre prise en charge ?

- Non, j'ai bénéficié de suffisamment d'information ;
- Oui ;
- Je ne sais pas.



Si oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Les causes et mécanismes de votre problème urologique ;
- Le traitement de votre problème urologique ;
- Les effets secondaires potentiels / complications de votre traitement ;
- Les événements devant vous amener à reconsulter plus tôt que prévu ;
- L'évolution / pronostic de votre problème urologique ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

18- Avant votre intervention, avez-vous eu besoin de demander des informations à votre médecin traitant ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

19- Avant votre intervention, avez-vous déjà eu besoin de prendre un second avis auprès d'un deuxième urologue :

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

20- Avez-vous déjà pris contact ou adhéré à une association de patient concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

21- Pour vous informer sur votre problème urologique avez-vous déjà consulté (plusieurs réponses possibles) :

- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Le site internet de l'association française d'urologie ;
- Des sites internet/documents d'association de patients ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;
- Aucun.
- Autre :

22- Avez-vous bénéficié d'informations provenant d'une infirmière/infirmier d'urologie au cours de votre prise en charge ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



Si oui, avez-vous trouvé que ces informations vous ont été utiles ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

23- Avez-vous dans votre entourage direct une personne travaillant dans le milieu médical (médecin, infirmière, aide-soignante ...) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

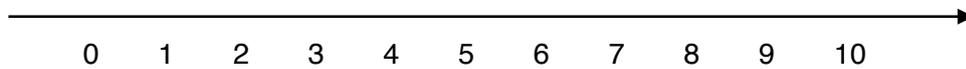
Si oui, lui avez-vous demandé des renseignements ou son avis concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

24- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre connaissance concernant votre problème urologique et sa prise en charge ? (Entourez la note qui correspond le mieux)

Très mauvaise

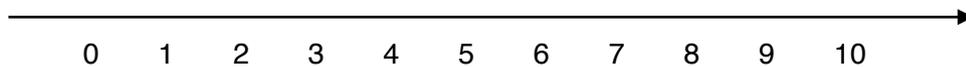
Très bonne



25- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre besoin d'être informé concernant votre problème urologique et sa prise en charge ? (Entourez la note qui correspond le mieux)

Très faible

Très important



26- Avez-vous déjà consulté le site internet du CHU de Limoges (chu-limoges.fr) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



27- Avez-vous déjà consulté les profils ou publications Facebook, Twitter et YouTube du CHU de Limoges ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

28- Si votre urologue mettait à votre disposition un site internet, pensez-vous que vous iriez le consulter ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

29- Si votre urologue mettait à votre disposition un site internet qu'en attendriez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Des informations pour se garer et se rendre dans le service d'urologie ;
 - Des informations sur le déroulement de votre hospitalisation ;
 - Trouver le numéro de téléphone/de fax du service d'urologie ;
 - Trouver les horaires du service d'urologie ;
 - Des informations concernant votre urologue ;
 - Des informations concernant votre problème urologique ;
 - Des informations concernant votre intervention chirurgicale ;
 - Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
 - Rien ;
 - Autre :
-

30- Si votre urologue mettait à votre disposition du contenu sur des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...), pensez-vous que vous iriez le consulter ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

31- Si votre urologue mettait à votre disposition du contenu sur des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...) qu'en attendriez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Des informations pour se garer et se rendre dans le service d'urologie ;
- Des informations sur le déroulement de votre hospitalisation ;
- Trouver le numéro de téléphone/de fax du service d'urologie ;
- Trouver les horaires du service d'urologie ;
- Des informations concernant votre urologue ;
- Des informations concernant votre problème urologique ;
- Des informations concernant votre intervention chirurgicale ;
- Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
- Rien ;
- Autre :



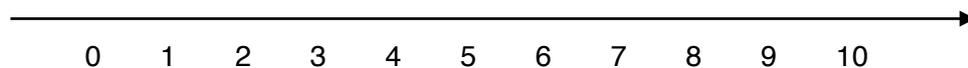
32- Quelle est, selon vous, la source d'information la plus importante concernant votre problème urologique (UNE SEULE réponse possible) ?

- Votre urologue ;
- Les infirmières/infirmiers d'urologie ;
- Votre médecin traitant ;
- Votre entourage (famille, amis ...) ;
- Le site internet du CHU Limoges ;
- Le site internet de l'association française d'urologie ;
- Des sites internet/documents d'association de patients ;
- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

33- Selon vous, comment noteriez-vous de 1 à 10 votre degré d'anxiété la plupart du temps (Entourez la note qui correspond le mieux) :

Absolument PAS anxieux

Très anxieux



34- Vous paraît-il important que votre conjoint ou un parent assiste à votre consultation d'urologie pour être informé au même titre que vous ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

35- Concernant votre problème urologique, laquelle de ces phrases vous décrit le mieux (une SEULE réponse possible) ?

- Je ne prends aucune décision et fait totalement confiance à mon urologue ;
- Je souhaite prendre part aux décisions et je m'en remets surtout à mon urologue ;
- Je prends les décisions moi-même mais l'avis de mon urologue est essentiel ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue est utile ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue n'est pas important.



Annexe 3. Questionnaire remis aux patients après la mise en ligne de nos nouveaux médias d'information

Date :

1- Initiales :

2- Âge :

3- Sexe :

- Femme
- Homme

4- Quel est le nom de votre urologue ?

.....
 Je ne sais pas

5- Quelle est votre profession (si retraité précisez-le ainsi que votre ancienne profession) ?

.....

6- Pour quel type d'opération êtes-vous hospitalisé ?

- Une résection de la prostate ;
- Une résection de polype de la vessie ;
- L'ablation totale ou partielle d'un rein pour un cancer ;
- L'ablation complète de la prostate pour un cancer ;
- L'ablation complète de la vessie pour un cancer
- Le traitement de calculs urinaire ;
- La pose de bandelette pour incontinence ;
- Je ne sais pas ;
- Autre, précisez :

7- Avez-vous déjà bénéficié de cette intervention dans le passé ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

8- Avez-vous déjà été hospitalisé dans notre service d'urologie ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



9- Combien de fois avez-vous consultez votre urologue avant que votre intervention soit programmée ?

- Une seule fois ;
- Deux fois ;
- Plus de deux fois, précisez :
- Un grand nombre de fois car je bénéficie d'un suivi régulier en consultation d'urologie ;
- Je ne sais pas.

10- En dehors de la rédaction de courriers électroniques (E-mail), à quelle fréquence utilisez-vous Internet ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, à quelle fréquence utilisez-vous internet (en dehors de la rédaction d'E-mail) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Je ne sais pas.

11- Pour aller sur internet, utilisez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

- Un ordinateur fixe ;
- Un ordinateur portable ;
- Une tablette ;
- Un téléphone portable / smartphone ;
- Aucun de ces appareils ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

12- Avez-vous déjà utilisé ou consulté un ou plusieurs de ces réseaux sociaux et si oui lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

- Facebook ;
- Twitter ;
- YouTube ;
- Dailymotion ;
- Instagram ;
- Je ne sais pas.
- Autre, précisez :



13- À quelle fréquence utilisez-vous des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube ...) ?

- Plusieurs fois par jour ;
- Au moins un fois par jour ;
- Au moins une fois par semaine ;
- Au moins une fois par mois ;
- Moins d'une fois par mois ;
- Jamais ;
- Je ne sais pas.

14- Considérez-vous que l'information que votre urologue vous a délivré ORALEMENT concernant votre problème urologique était suffisante ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas

15- Votre urologue vous a-t-il remis des documents explicatifs concernant votre opération ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

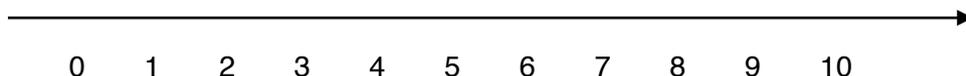
Si oui, les avez-vous lus ?

- Oui ;
- Non.

16- Si votre urologue vous a remis un document explicatif, comment noteriez-vous son utilité pour la compréhension de votre intervention et de ses suites (Entourez la note qui correspond le mieux) ?

Très mauvaise

Très bonne



17- Auriez-vous souhaité que votre urologue vous donne plus d'information sur certains éléments de votre prise en charge ?

- Non, j'ai bénéficié de suffisamment d'information ;
- Oui ;
- Je ne sais pas.



Si oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Les causes et mécanismes de votre problème urologique ;
- Le traitement de votre problème urologique ;
- Les effets secondaires potentiels / complications de votre traitement ;
- Les événements devant vous amener à reconsulter plus tôt que prévu ;
- L'évolution / pronostic de votre problème urologique ;
- Je ne sais pas ;
- Autre :

18- Avant votre intervention, avez-vous eu besoin de demander des informations à votre médecin traitant ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

19- Avant votre intervention, avez-vous déjà eu besoin de prendre un second avis auprès d'un deuxième urologue :

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

20- Avez-vous déjà pris contact ou adhéré à une association de patient concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

21- Pour vous informer sur votre problème urologique avez-vous déjà consulté (plusieurs réponses possibles) :

- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Des sites internet/documents d'association de patients ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;
- Aucun.
- Autre :

22- Avez-vous bénéficié d'informations provenant d'une infirmière/infirmier d'urologie au cours de votre prise en charge ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



- Si oui, avez-vous trouvé que ces informations vous ont été utiles ?
- Oui ;
 - Non ;
 - Je ne sais pas.

23- Avez-vous dans votre entourage direct une personne travaillant dans le milieu médical (médecin, infirmière, aide-soignante ...) ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

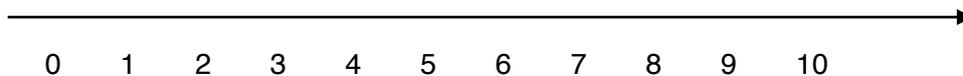
Si oui, lui avez-vous demandé des renseignements ou son avis concernant votre problème urologique ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

24- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre connaissance concernant votre problème urologique (Entourez la note qui correspond le mieux) ?

Très mauvaise

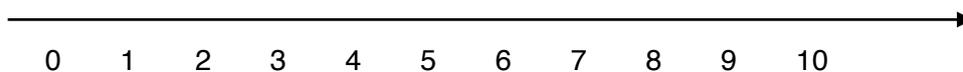
Très bonne



25- Sur une échelle de 1 à 10, comment noteriez-vous votre besoin d'être informé concernant votre problème urologique ? (Entourez la note qui correspond le mieux)

Très faible

Très important



26- Quelle est, selon vous, la source d'information la plus importante concernant votre problème urologique (**UNE SEULE** réponse possible) ?

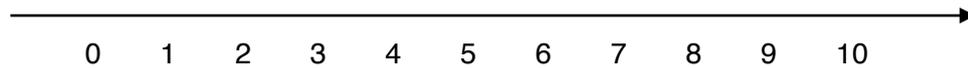
- Votre urologue ;
- Les infirmières/infirmiers d'urologie ;
- Votre médecin traitant ;
- Votre entourage (famille, amis ...) ;
- Le site internet du CHU Limoges ;
- Le site internet de l'association française d'urologie ;
- Des sites internet/documents d'association de patients ;
- Des magazines / journaux traitant de la santé ;
- Des sites internet traitant de la santé (doctissimo.fr, e-sante.fr, santepratique.net ...)
- Des émissions de télévision ;

- Je ne sais pas ;
- Autre :

27- Selon vous, comment noteriez-vous de 1 à 10 votre degré d'anxiété la plupart du temps (Entourez la note qui correspond le mieux) :

Absolument PAS anxieux

Très anxieux



28- Vous paraît-il important que votre conjoint ou un parent assiste à votre consultation d'urologie pour être informé au même titre que vous ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

29- Concernant votre problème urologique, laquelle de ces phrases vous décrit le mieux (une **SEULE** réponse possible) ?

- Je ne prends aucune décision et fait totalement confiance à mon urologue ;
- Je souhaite prendre part aux décisions et je m'en remets surtout à mon urologue ;
- Je prends les décisions moi-même mais l'avis de mon urologue est essentiel ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue est utile ;
- Je prends les décisions moi-même et l'avis de mon urologue n'est pas important.

30- Avez-vous été informé que notre service d'urologie a mis à votre disposition un site dédié à votre information (www.urologie-info.fr) ainsi qu'une page au sein du site du CHU de Limoges ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

31- Avez-vous consulté notre site internet dédié à votre information : www.urologie-info.fr ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, avez-vous trouvé ce site utile ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.



32- Avez-vous consulté la page dédiée au service d'urologie au sein du site du CHU de Limoges : www.chu-limoges.fr ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

Si oui, avez-vous trouvé cette page utile ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

33- Si vous avez consulté notre site (www.urologie-info.fr) ou notre page sur le site du CHU, quels éléments vous ont paru manquants ou incomplets (plusieurs réponses possibles) ?

- Des informations pour se garer et se rendre dans le service d'urologie ;
- Des informations sur le déroulement de votre hospitalisation ;
- Les numéros de téléphone/de fax du service d'urologie ;
- Les horaires du service d'urologie ;
- Des informations concernant votre urologue ;
- Des informations concernant votre problème urologique ;
- Des informations concernant votre intervention chirurgicale ;
- Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
- Rien ;
- Autre :

34- Avez-vous déjà consulté le profil Facebook de notre service d'urologie ?

- Oui ;
- Non ;
- Je ne sais pas.

35- Si vous avez consulté le profil Facebook de notre service d'Urologie, quels éléments vous ont paru manquants ou incomplets (plusieurs réponses possibles) ?

- Des informations pour se garer et se rendre dans le service d'urologie ;
- Des informations sur le déroulement de votre hospitalisation ;
- Les numéros de téléphone/de fax du service d'urologie ;
- Les horaires du service d'urologie ;
- Des informations concernant votre urologue ;
- Des informations concernant votre problème urologique ;
- Des informations concernant votre intervention chirurgicale ;
- Des informations concernant l'équipement de votre urologue ;
- Rien ;
- Autre :

Serment d'Hippocrate

En présence des maîtres de cette école, de mes condisciples, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité dans l'exercice de la médecine.

Je dispenserai mes soins sans distinction de race, de religion, d'idéologie ou de situation sociale.

Admis à l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs ni à favoriser les crimes.

Je serai reconnaissant envers mes maîtres, et solidaire moralement de mes confrères. Conscient de mes responsabilités envers les patients, je continuerai à perfectionner mon savoir.

Si je remplis ce serment sans l'enfreindre, qu'il me soit donné de jouir de l'estime des hommes et de mes condisciples, si je le viole et que je me parjure, puissé-je avoir un sort contraire.



Sources d'information des patients d'urologie et développement de nouveaux médias de communication

Introduction : Au sein des diverses sources d'information à la disposition des patients d'urologie, internet et les médias sociaux prennent une place de plus en plus importante. Les objectifs de cette étude étaient donc d'identifier les différentes sources d'information des patients d'urologie, d'évaluer la pénétrance d'internet et des médias sociaux dans cette population et enfin de mettre en place une stratégie d'information de proximité à l'aide de ces nouveaux médias. Matériels et méthodes : Des questionnaires à choix multiples ont été remis aux patients admis en consultation et en hospitalisation dans notre centre. En s'aidant de leurs réponses, nous avons conçu et mis en ligne un site internet ainsi qu'une page sur le réseau social Facebook. Un troisième questionnaire a été remis par la suite aux patients admis en hospitalisation pour évaluer l'impact de ce type de média. Résultats : L'urologue se révèle être la source principale d'information de ses patients pour 87,9 % à 82,8 % d'entre eux. 58 à 70,2 % de nos patients déclaraient utiliser internet contre 39 à 46 % pour les médias sociaux. 71,1 % des utilisateurs d'internet ont consulté notre site internet avec un taux de satisfaction de 96,2 %. En revanche seuls 7,9 % de l'effectif avaient consulté notre page Facebook. Les analyses statistiques suggèrent une augmentation significative de la connaissance par les patients de leur pathologie suite à la mise en ligne de ces nouveaux médias. Conclusion : A l'heure du "Big Data", l'urologue semble conserver son rôle central dans l'information de ses patients. Il lui appartient ainsi de développer une stratégie d'information adaptée, reposant autant sur lui et ses équipes que sur des sites internet d'information médicale de qualité. La place des médias sociaux dans ce type de démarche est certainement prometteuse mais reste encore à définir.

Mots-clés : Information médicale, source d'information, internet, site internet, médias sociaux, réseaux sociaux, Facebook, urologie.

Sources of information for urology patients and development of new communication media

Introduction : Among the various sources of information available to patients of urology, internet and social media are playing an increasingly important role. The objectives of this study were to identify the urology patient's different sources of information, evaluate the penetrance of internet and social media in this population and finally to set up a local information strategy using these new media. Materials and Methods : A multiple-choice survey were given to patients admitted in consultation and hospitalization in our center. With the help of their responses, we have designed and launched a website and a page on the social network Facebook. Then, a third questionnaire was given to patients admitted to hospital to assess the impact of this type of media. Results : The urologist is proving to be the main source of information to patients for 87.9% to 82.8% of them. 58 to 70.2% of our patients reported using internet against 39-46% for social media. 71.1% of internet users visited our website with a satisfaction rate of 96.2%. In contrast only 7.9% of patients visiting our Facebook page. Statistical analyzes suggest a significant increase in the knowledge of their disease following the launch of these new media. Conclusion : In the age of "Big Data", the urologist seems to retain a central role in informing his patients. He has to develop a tailored information strategy, based on him and his teams and on websites of quality. The role of social media in this type of approach is certainly promising but yet to be defined.

Keywords : Medical information, source of information, internet, website, social media, social networks, Facebook, urology.

