



# ODOXA

L'Opinion tranchée



MNH GROUP

## Baromètre Santé 360°

*L'humain dans la santé*

contact presse MNH GROUP

Jérôme Aubé | 06 29 82 76 55

presse@mnhgroup.com

Sondage réalisé pour



SciencesPo  
CHAIRE SANTÉ



LE FIGARO  
santé



# 10<sup>ème</sup> vague de notre Baromètre santé 360

## Contexte et objectifs de cette 10e vague du Baromètre santé 360

Nous avons souhaité que la 10e vague de notre baromètre 360 sur la santé creuse en profondeur la thématique de l'humain dans la santé.

Pour ce faire, comme le sous-tend le nom et le principe philosophique même de notre baromètre à « 360 degrés », nous avons souhaité interroger **les populations concernées par le sujet** :

- **L'ensemble des Français**
- **Les personnes ayant fréquenté un établissement de santé ces 3 dernières années** : que ce soit pour eux-mêmes (des patients venus pour une consultation ou une hospitalisation), ou pour accompagner un proche hospitalisé
- **Les médecins**, afin de mesurer, en miroir, leurs perceptions et retours d'expérience

Ce rapport synthétise l'ensemble des résultats en 3 grands chapitres dont les enseignements-clés vous sont indiqués ci-après dans un abstract résumé : « principaux enseignements ».

# Méthodologie

## Recueil



Echantillon de Français interrogés par Internet les 29 et 30 novembre 2017.

Echantillon de patients et proches de patients (ayant fréquenté un établissement de santé ces trois dernières années), interrogés par Internet les 29-30 novembre et 6-7 décembre 2017.

Echantillon de médecins interrogés par Internet du 5 au 19 décembre 2017.

## Echantillon



Echantillon de 991 Français représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, niveau de diplôme et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Echantillon de 1 509 personnes ayant fréquenté un établissement de santé ces 3 dernières années issues de deux échantillons représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, parmi lesquelles 1150 patients venus pour une consultation ou hospitalisation, et 598 proches de patients ayant accompagné un proche hospitalisé.

Echantillon de 434 médecins (généralistes et spécialistes, exerçant en ville ou en hôpital)

# Chapitre 1

La place du patient : le rapport aux patients vu à 360° par les patients eux-mêmes mais aussi les Français et les médecins

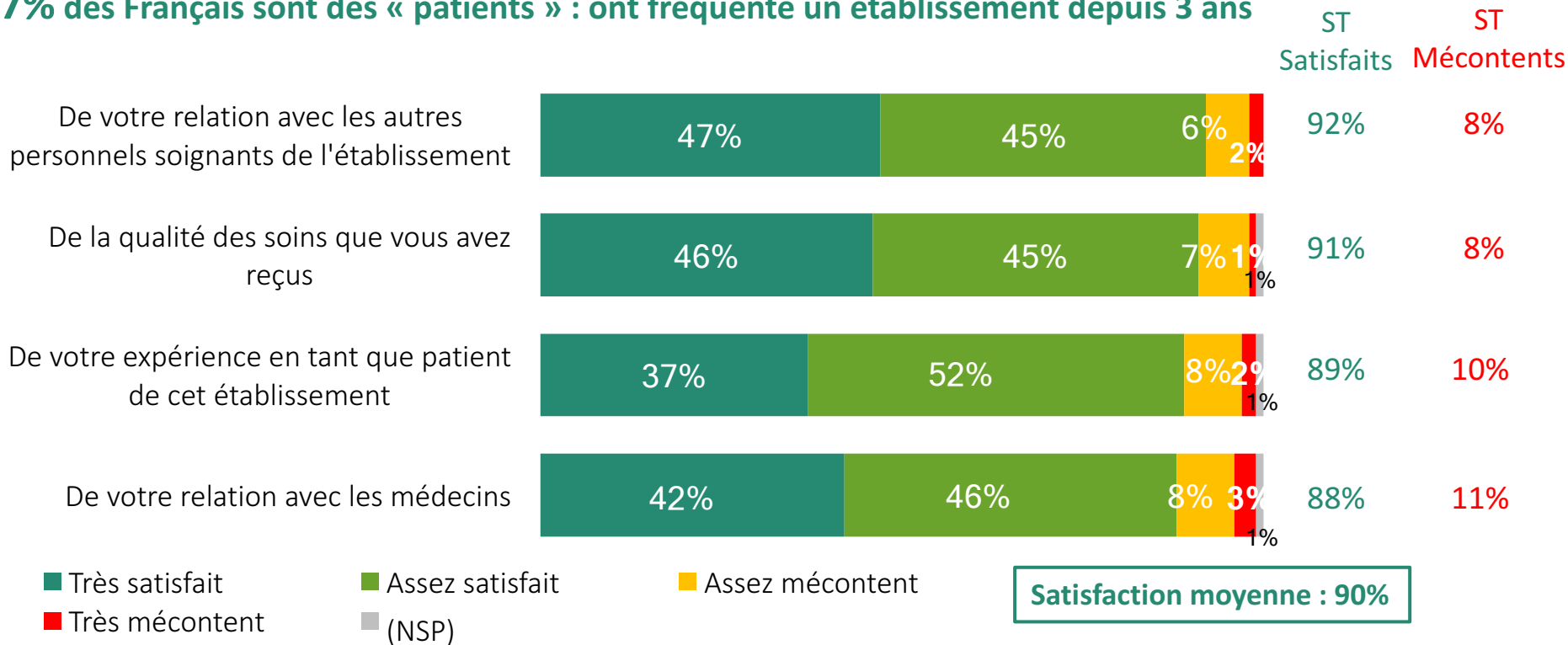
*1 A – Beaucoup de points très positifs  
s’agissant de la place actuelle du  
patient dans la santé*

Plus de 9 patients sur 10 se disent satisfaits de leur dernière visite dans un établissement de santé, que ce soit sur la qualité des soins ou leur « expérience-patient » que sur la relation avec les personnels



Aux patients (hospitalisation/consultation) : Globalement, lors de votre dernière visite dans un établissement de santé, en tant que patient, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, assez mécontent ou très mécontent...

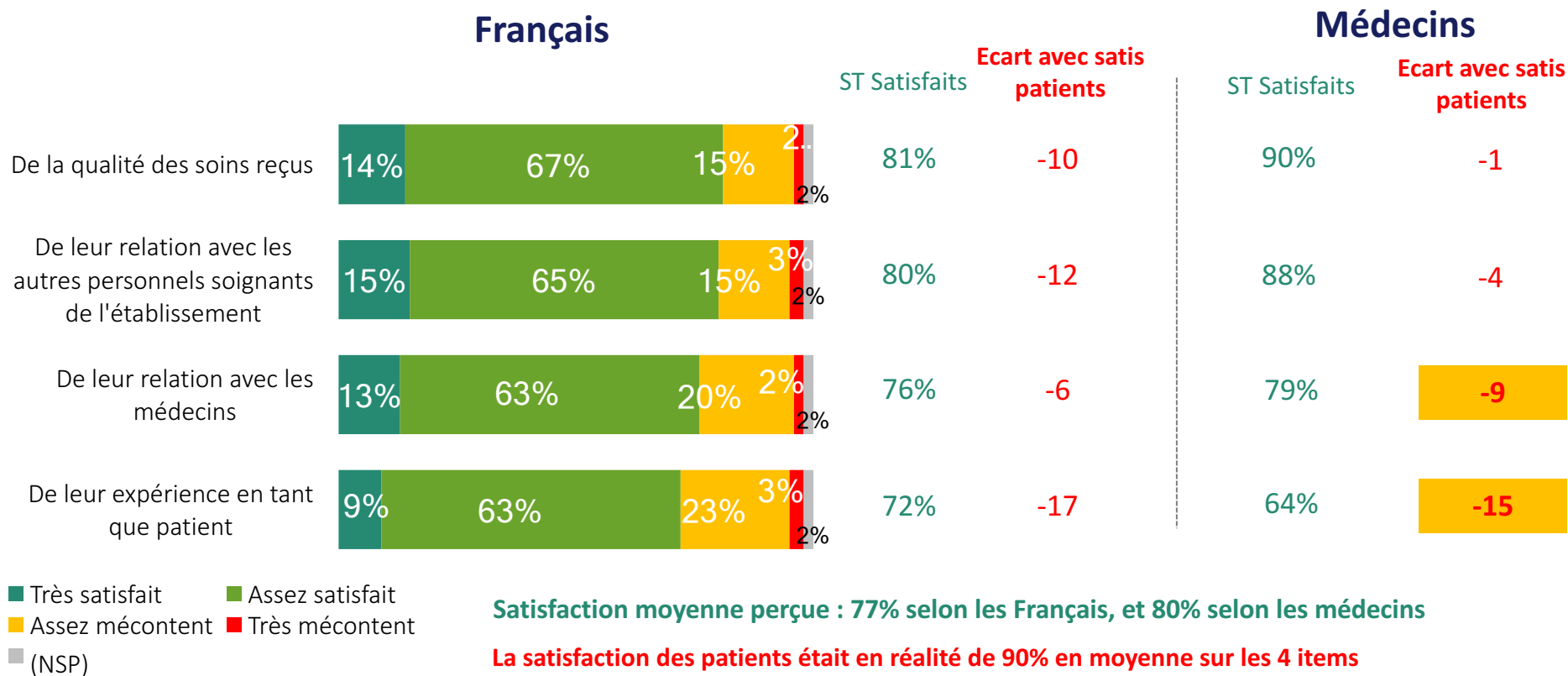
## 57% des Français sont des « patients » : ont fréquenté un établissement depuis 3 ans



# Les Français et les médecins savent bien que les patients sont satisfaits mais sous-estiment sensiblement le niveau de cette satisfaction



Aux Français : En règle générale, pensez-vous que les patients des établissements de santé sont très satisfaits, assez satisfaits, assez mécontents ou très mécontents... Aux médecins : Pensez-vous que les patients des établissements de santé sont en général satisfaits ou mécontents...

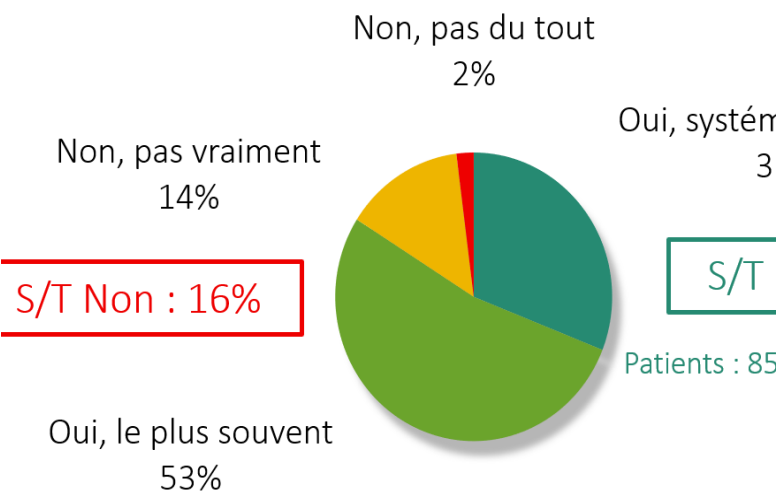


# Haut niveau de satisfaction détaillée (77% à 92%) des patients quant à leur relation avec les divers interlocuteurs hospitaliers, qu'ils identifient par ailleurs très bien (84%)



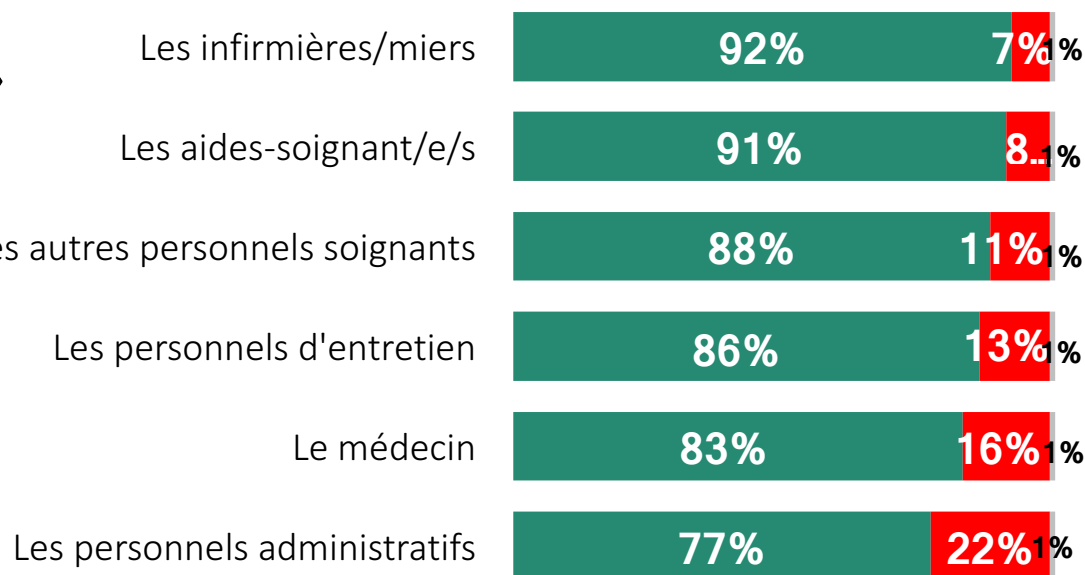
Aux patients ayant été hospitalisés et aux proches : Pour chacun des personnels suivants à qui vous avez pu avoir affaire, lors de votre dernier séjour dans un établissement de santé/ou pour y accompagner un proche, dites-moi si vous avez été satisfait ou pas satisfait de votre relation avec lui/eux/elle(s) :

Patients et proches : « Lors de vos échanges avec les personnels hospitaliers, avez-vous bien su à qui vous avez eu affaire entre le médecin, les infirmiers et infirmières, les aides-soignants ...? »



## Patients hospitalisés et proches

ayant eu affaire à ces personnels



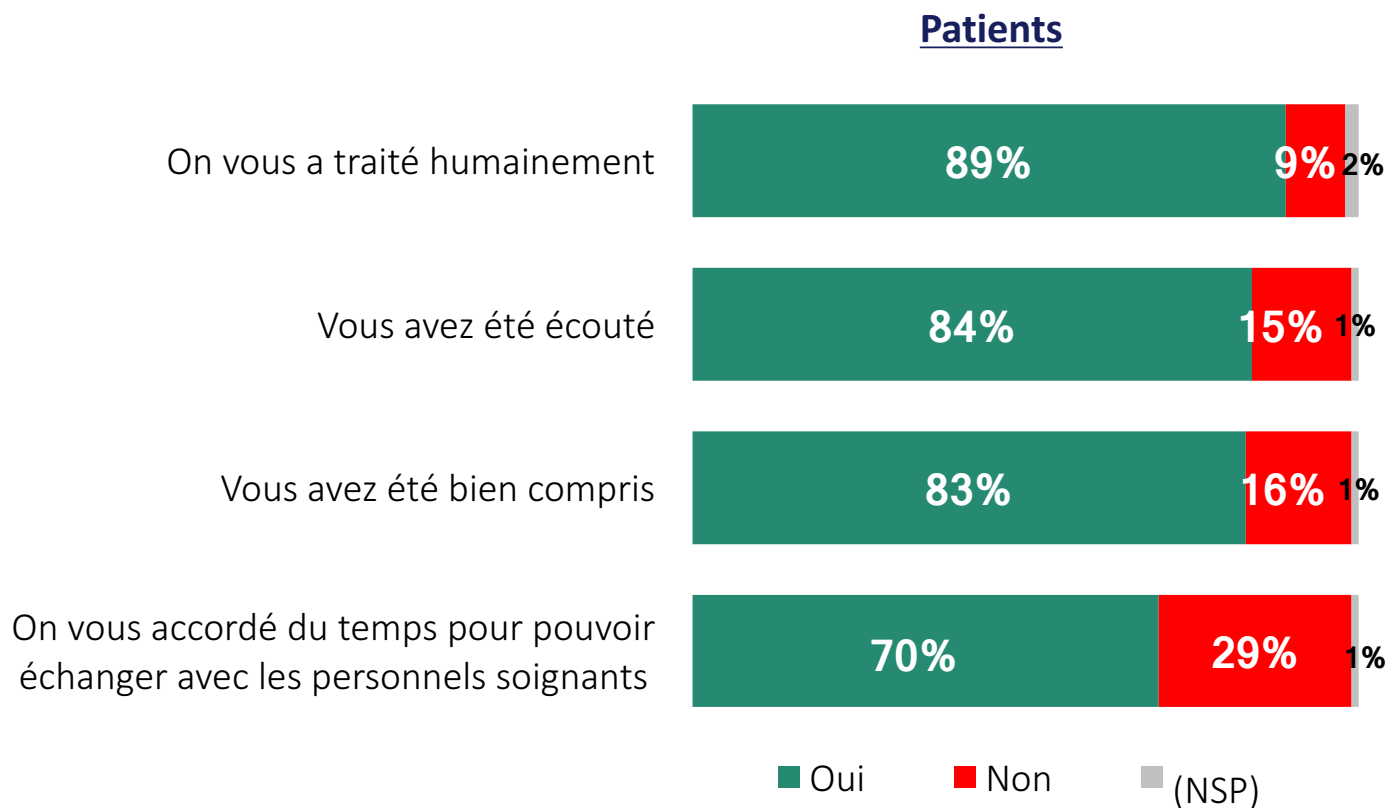
■ Satisfait ■ Pas satisfait ■ (NSP)



# Les patients estiment qu'ils ont été bien traités, écoutés, compris et (dans une moindre mesure) qu'on leur a accordé du temps



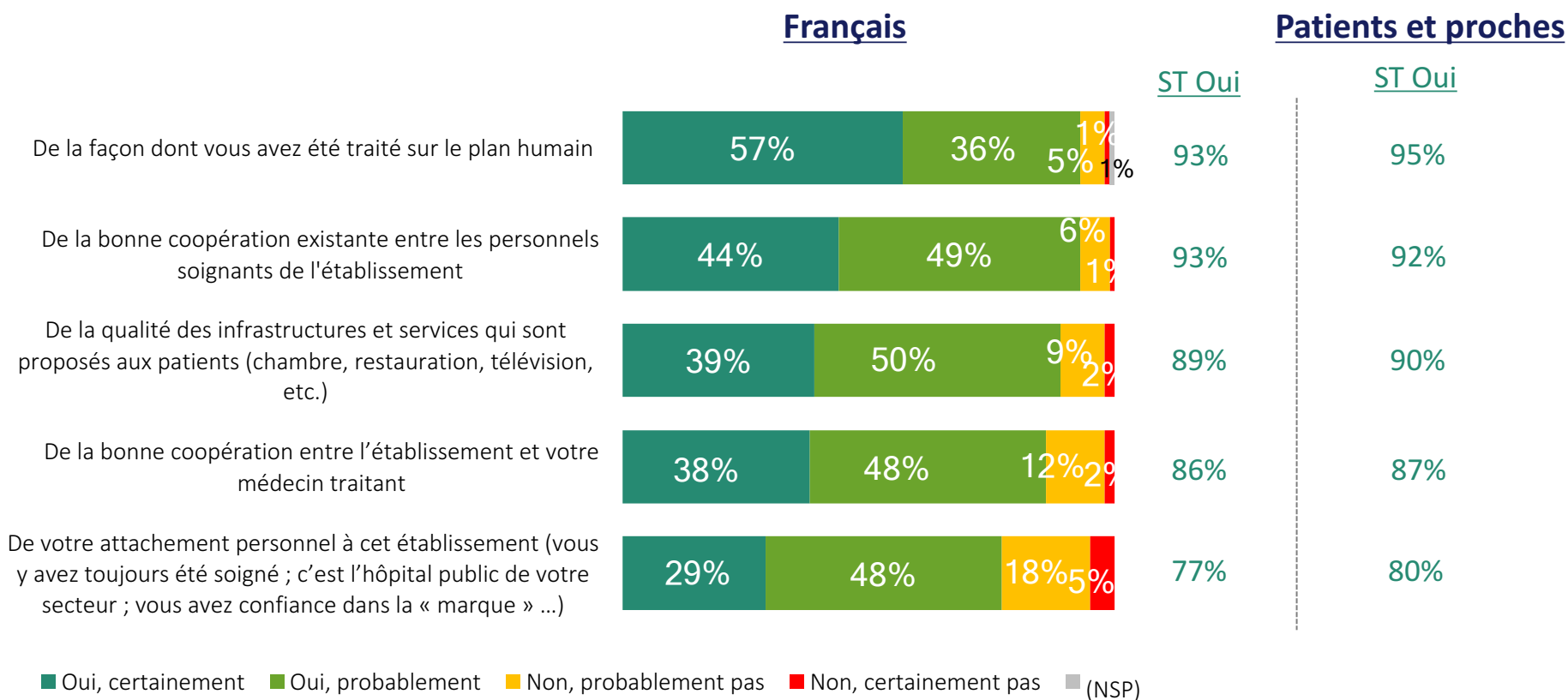
Aux patients (consultation/hospitalisation) : Diriez-vous que pendant votre dernier séjour et/ou votre dernière consultation dans un établissement de santé ...



# Facteurs de recommandation d'un établissement de santé : l'humain est une priorité absolue



Si vous deviez recommander un établissement de santé, en dehors de la qualité des soins que vous avez reçus, tiendriez-vous compte des dimensions suivantes dans votre jugement ?



*1 B – Mais, des points de vigilance émergent s’agissant du dialogue, de la communication et des informations transmises aux patients*

# Informations données au patient sur son hospitalisation : les patients les jugent complètes et bien comprises, les médecins en doutent beaucoup plus

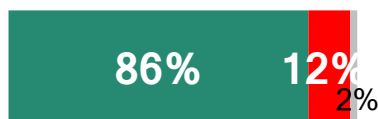


Aux patients ayant été hospitalisés : Lors de votre dernier séjour dans un établissement de santé, diriez-vous que les informations sur le diagnostic, les examens, les risques ou les suites possibles de votre hospitalisation ...

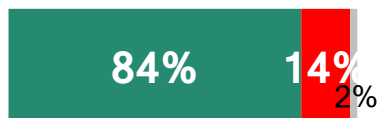
Aux médecins : Lors du séjour des patients à l'hôpital, pensez-vous que les informations sur le diagnostic, les examens, les risques ou les suites possibles de leur hospitalisation ...

## Patients ayant été hospitalisés

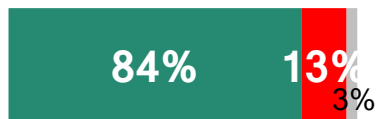
Ont bien été comprises par vous



Vous ont bien été transmises



Ont bien été retenues et assimilées après qu'elles vont ont été données



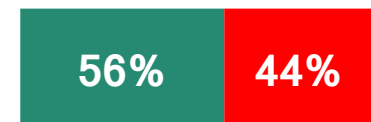
Ont été complètes et assez claires



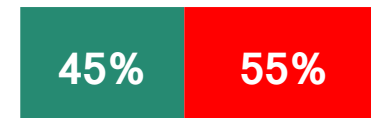
■ Oui ■ Non ■ (NSP)

## Médecins

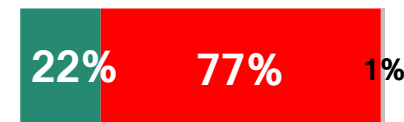
Leurs sont bien transmises



Sont complètes et assez claires



Sont bien comprises par eux



Sont bien retenues et assimilées par les patients après coup



■ Oui ■ Non ■ (NSP)

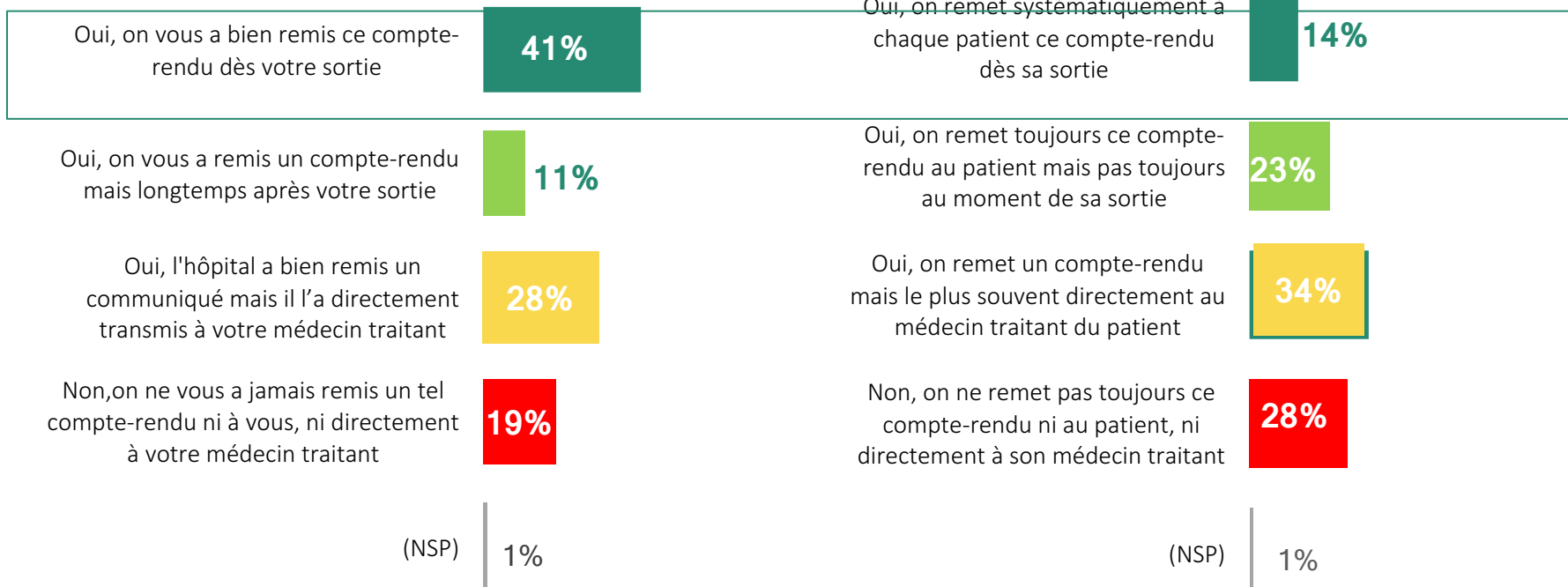
# Le compte-rendu d'hospitalisation existe, mais il n'est pas remis au patient au moment de sa sortie, et souvent ne l'est même jamais, même longtemps après celle-ci



Aux patients ayant été hospitalisés : Plus précisément, après ce dernier séjour dans un établissement de santé, vous a-t-on remis dès votre sortie un compte-rendu complet de votre hospitalisation à communiquer à votre médecin traitant ?  
Aux médecins : Après le séjour d'un patient dans un établissement de santé, lui remet-on systématiquement dès sa sortie un compte-rendu complet de son hospitalisation à communiquer à son médecin traitant ?

## Patients ayant été hospitalisés

## Médecins



# Discussion de l'état de santé du patient devant les proches : une pratique fréquente qui survient presque une fois sur deux, et même une fois sur quatre sans aucun accord préalable du patient



Aux patients ayant été hospitalisés : Lors de vos derniers séjours dans un établissement de santé en tant que patient, est-il déjà arrivé que les médecins ou les personnels soignants (infirmier/ères, aide-soignant(e)s) parlent de votre état de santé devant vos proches ? Aux proches : Lors de vos derniers passages dans un établissement de santé pour accompagner l'un de vos proches hospitalisé, est-il déjà arrivé que les médecins ou les personnels soignants (infirmier/ères, aide-soignant(e)s) parlent devant vous ou devant d'autres personnes de l'état de santé de votre proche ?

## Patients ayant été hospitalisés

Oui, c'est déjà arrivé, et ils ne vous avaient pas demandé auparavant l'autorisation de le faire

17%

Oui, c'est déjà arrivé, mais ils vous avaient préalablement demandé l'autorisation de le faire

23%

Non, cela n'est jamais arrivé

59%

(NSP)

1%

## Proches

Oui, c'est déjà arrivé, et ils n'avaient pas demandé auparavant à votre proche l'autorisation de le faire

22%

Oui, c'est déjà arrivé, mais ils avaient préalablement demandé à votre proche l'autorisation de le faire

24%

Non, cela n'est jamais arrivé

54%

# L'information donnée au patient sur les médicaments administrés est très perfectible : 30% des patients se disent « très bien informés » et seulement 31% des médecins pensent qu'ils sont « bien informés »

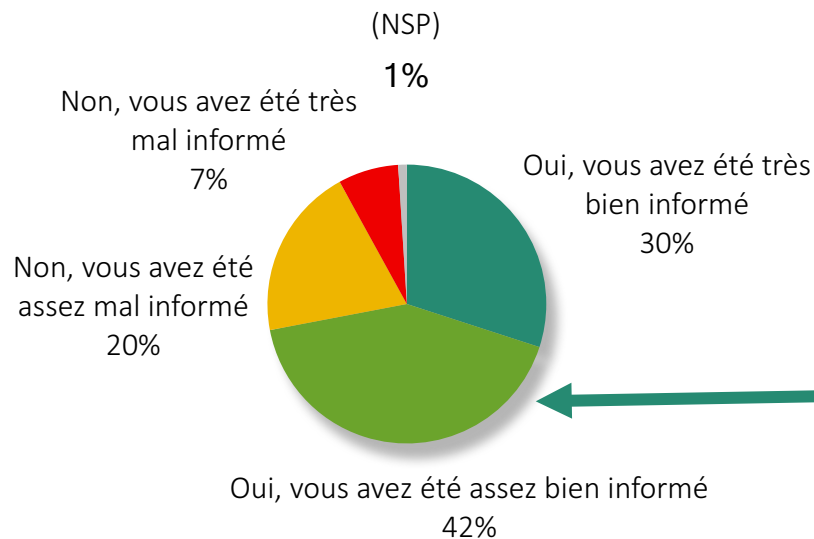


Aux patients ayant été hospitalisés : Lors de votre dernier séjour dans un établissement de santé avez-vous été informé de tous les médicaments qui vous ont été administrés (comprimés, perfusions, etc.) ? Aux médecins : Lorsqu'un patient est hospitalisé dans un établissement de santé, pensez-vous qu'il est bien informé de tous les médicaments qui lui ont été administrés (comprimés, perfusions, etc.) durant son séjour ?

## Patients ayant été hospitalisés

**ST Mal informé :**  
27%

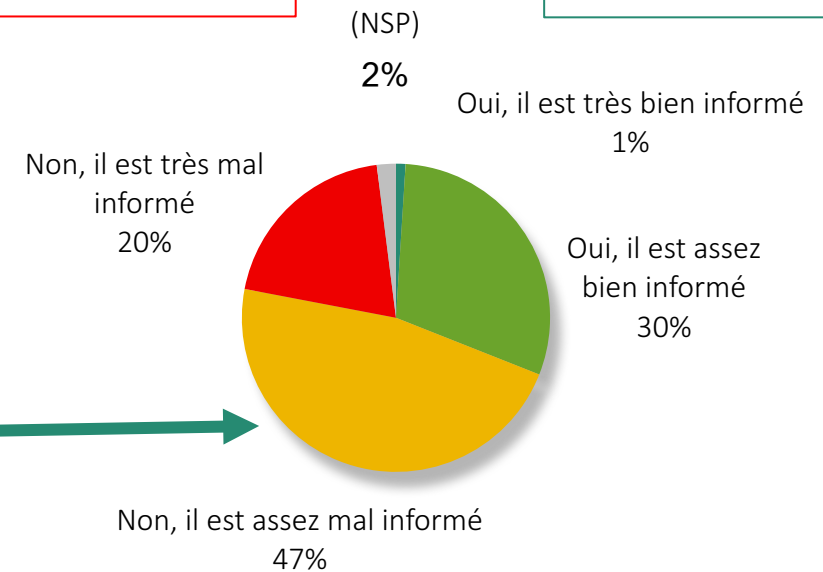
**ST Bien informé :**  
72%



## Médecins

**ST Mal informé :**  
67%

**ST Bien informé :**  
31%

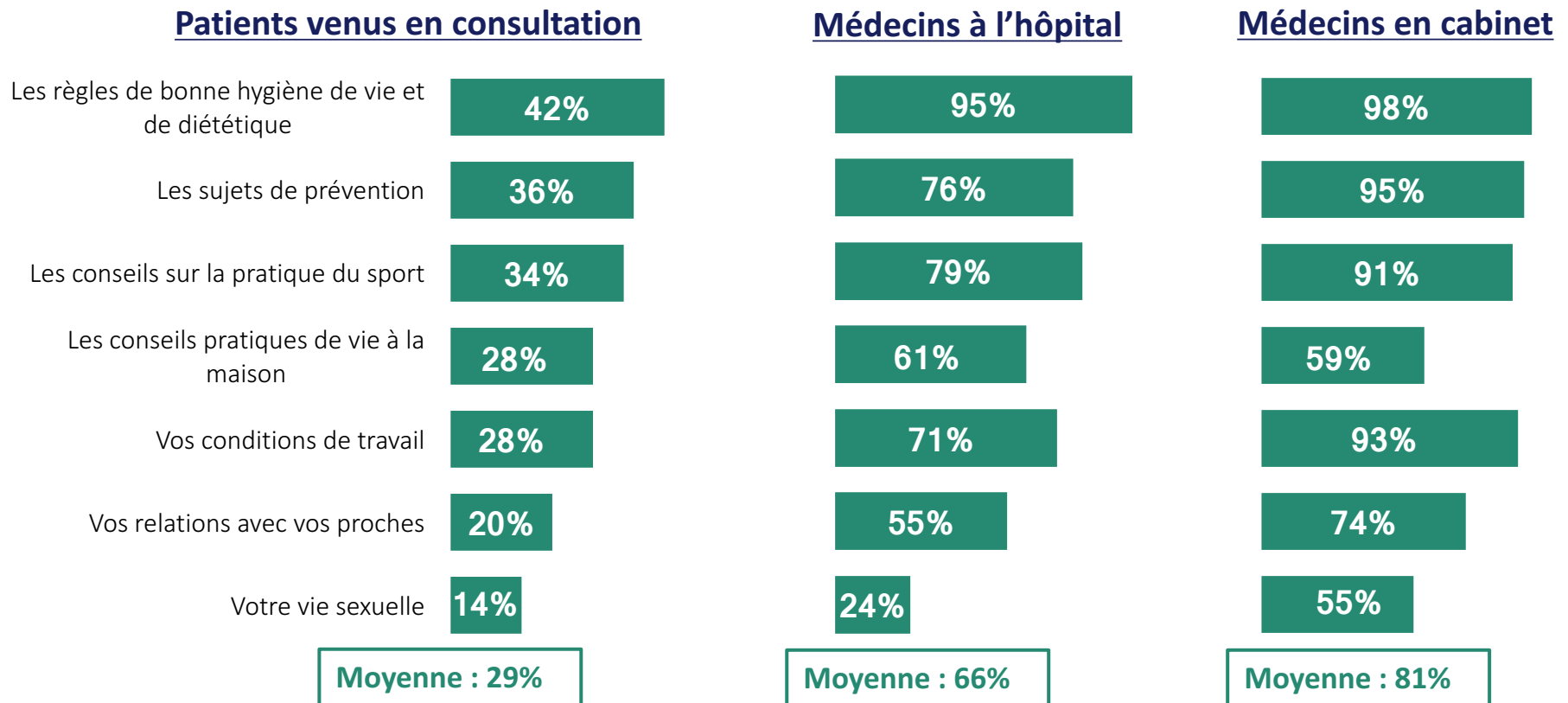


# Les sujets abordés lors de consultations : les médecins surestiment visiblement la diversité des sujets abordés, surtout en cabinet



Aux patients venus en consultation : Lors de votre consultation, avez-vous abordé les sujets suivants ?

Aux médecins : Lors des consultations que vous effectuez (en établissement de santé / en cabinet) abordez-vous avec les patients les sujets suivants ?





# Bilan global des patients sur leur consultation en établissement de santé et perception des médecins : bon bilan mais manque de temps pour échanger avec le médecin/patient



Aux patients venus en consultation : Plus globalement, diriez-vous que cette consultation...

Aux médecins : Plus globalement, diriez-vous que ces consultations ...

## Patients venus en consultation

A été satisfaisante

83%

Vous a permis de vous exprimer

78%

Vous a permis de bien comprendre tout ce qui vous concerne

77%

Vous a laissé suffisamment de temps pour échanger avec le médecin et bénéficier de ses conseils

69%

■ Oui

## Médecins à l'hôpital

Se déroulent de façon satisfaisante pour les patients

65%

Permettent aux patients de pouvoir s'exprimer

77%

Permettent aux patients de bien comprendre ce qui les concerne

48%

Laissent suffisamment de temps pour échanger avec le patient et lui donner des conseils

29%

■ Oui

## Médecins en cabinet

89%

90%

75%

53%

■ Oui

# Chapitre 2

La place du médecin : sa relation avec les patients, leur satisfaction objective et perçue, la vie du médecin au travail, la satisfaction qu'il en retire

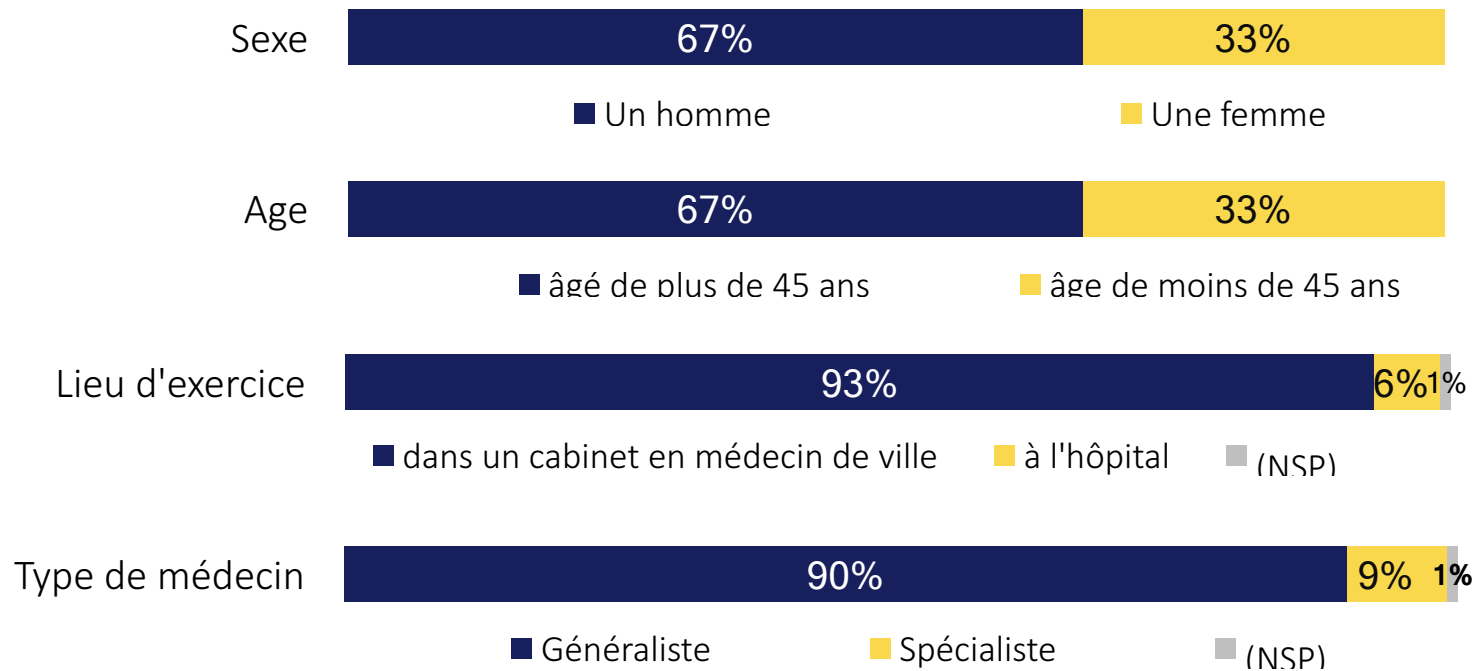
## 2 A – Satisfaction des patients et impact de l'âge, du type et du genre du médecin sur celle-ci.

# Profil du médecin traitant/dernier médecin consulté



Votre médecin traitant, ou, si vous n'en avez pas, le dernier médecin que vous avez consulté, est-il ... ?

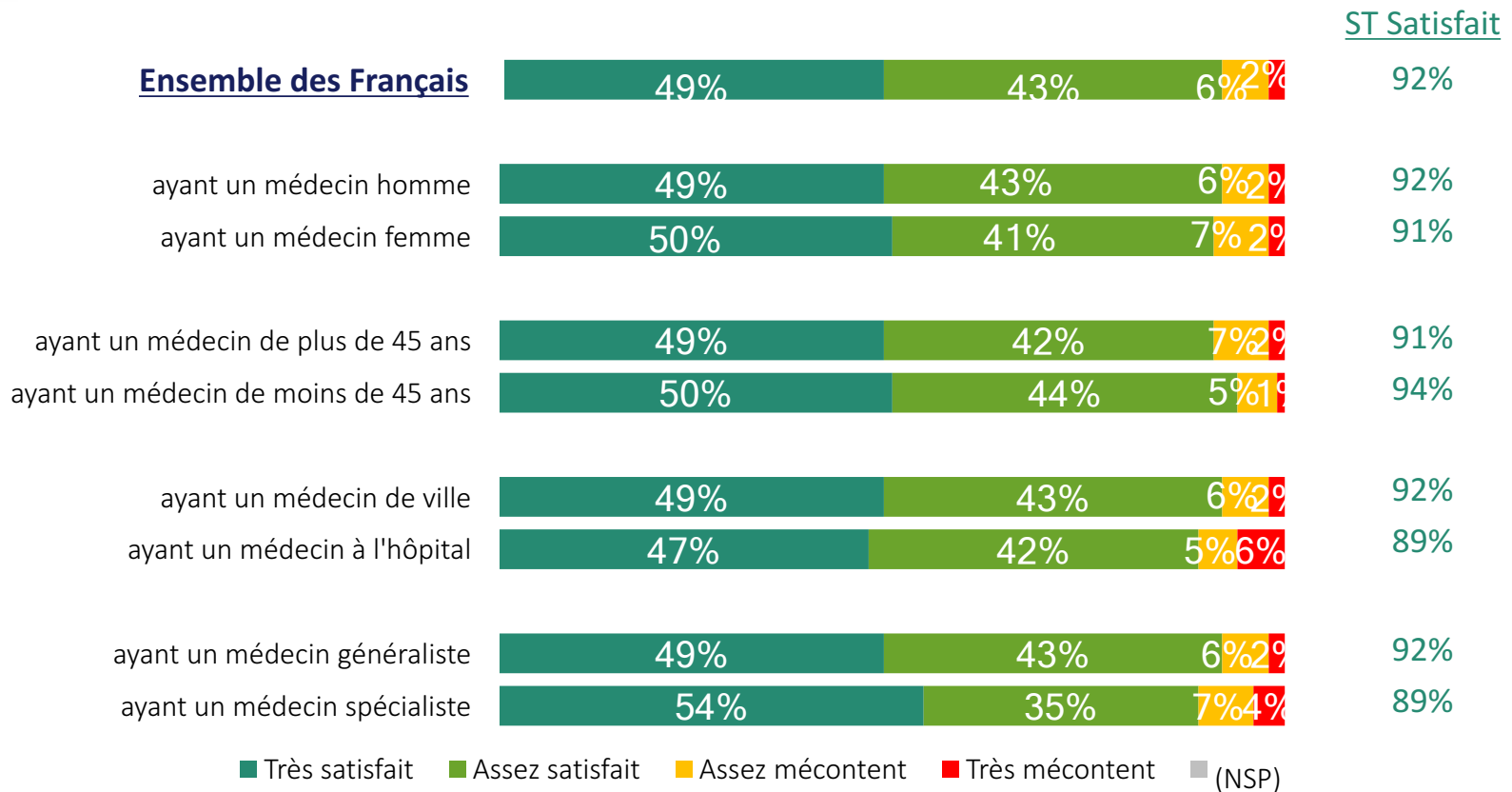
## Français



# Plus de 9 Français sur 10 se déclarent satisfaits de leur médecin quel que soit son profil : homme ou femme, « jeune » ou moins jeune, en ville ou à l'hôpital, généraliste ou spécialiste



Etes-vous très satisfait, assez satisfait, assez mécontent ou très mécontent de votre médecin traitant (ou du dernier médecin que vous avez consulté) ?



# Sexistes les Français ? Pas vraiment : être soigné par un médecin-homme ou un médecin-femme « indiffère totalement » 7 Français sur 10... et ceux qui ont une préférence penchent un peu plus pour les femmes



Vous personnellement, si vous en aviez le choix préféreriez-vous plutôt être soigné par un médecin-femme ou par un médecin-homme ?

## Français

Vous préféreriez être soigné par un médecin-homme



13...

→ 14% des hommes

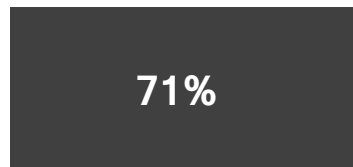
Vous préféreriez être soigné par un médecin-femme



16%

→ 23% des femmes,  
→ 27% des 18-24 ans et 25% des 25-34 ans

Il vous est absolument impossible de choisir car cela vous est totalement indifférent



71%

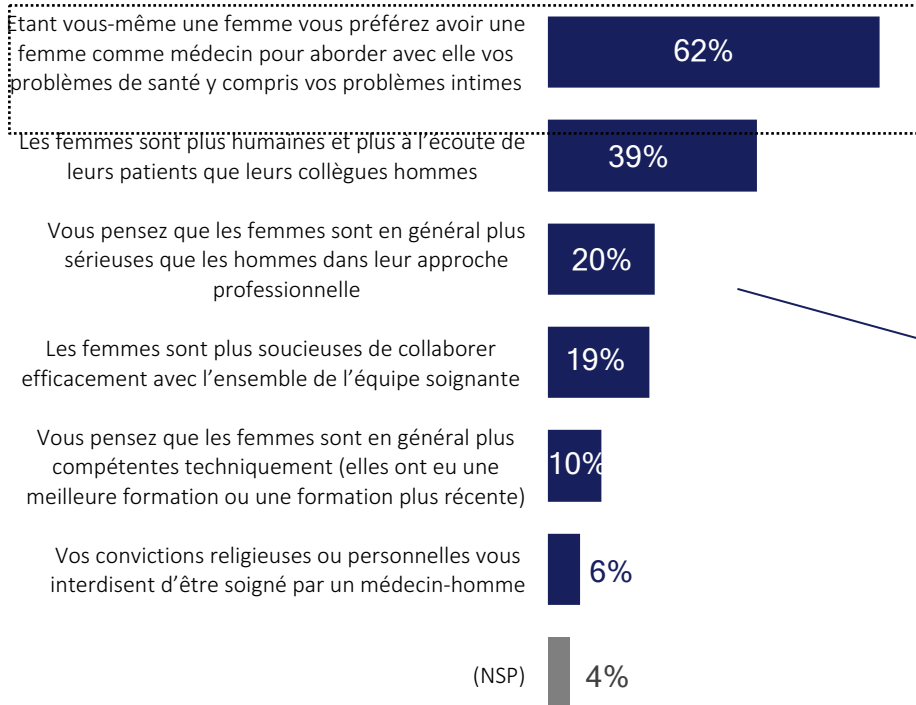
→ 77% des hommes vs 65% des femmes  
→ 78% des 65 ans et plus vs 60% des 18-24 ans

# Raisons de préférer un médecin-femme ou un médecin-homme

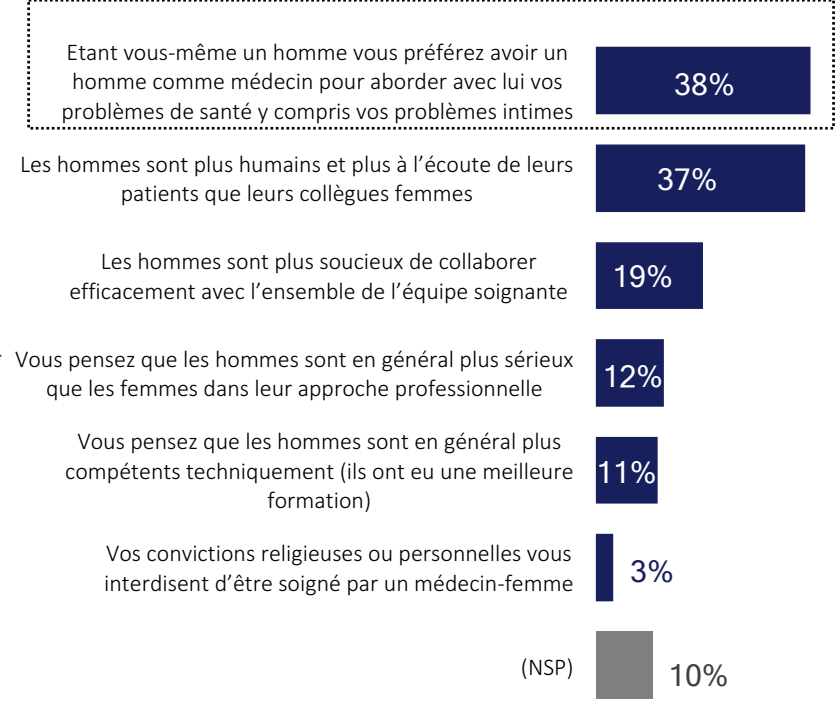


Aux Français qui préfèrent un médecin-femme : Pour quelle raison préférez-vous être soigné(e) par un médecin femme ? Est-ce parce que... Aux Français qui préfèrent un médecin-homme : Pour quelle raison préférez-vous être soigné(e) par un médecin homme ? Est-ce parce que... (Plusieurs réponses possibles)

## Raisons de préférer un médecin-femme



## Raisons de préférer un médecin-homme



## 2 B – Climat social des médecins : satisfaction au travail, surcharges et RPS (risques psychosociaux) des médecins et comparaisons avec les mesures en population générale



# Satisfaction globale de son travail : les médecins comme les Français sont 8 sur 10 à se dire satisfaits de leur travail

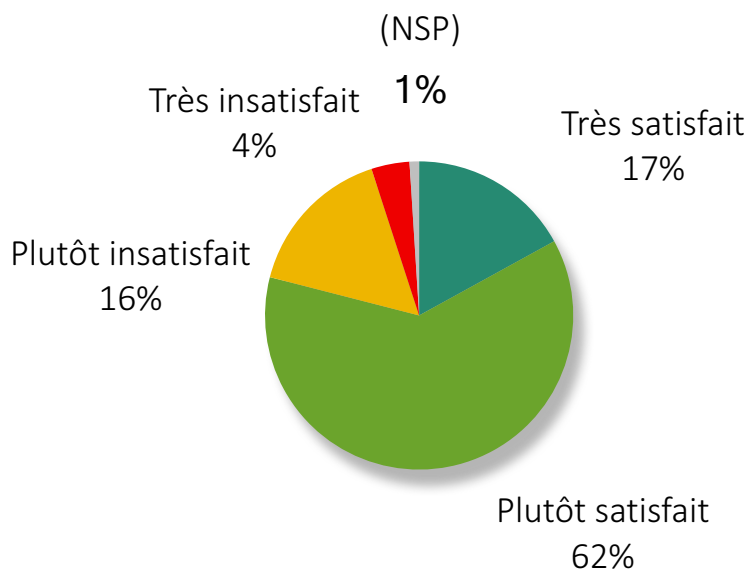


Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de votre travail ?

## Français en emploi

ST Insatisfait : 20%

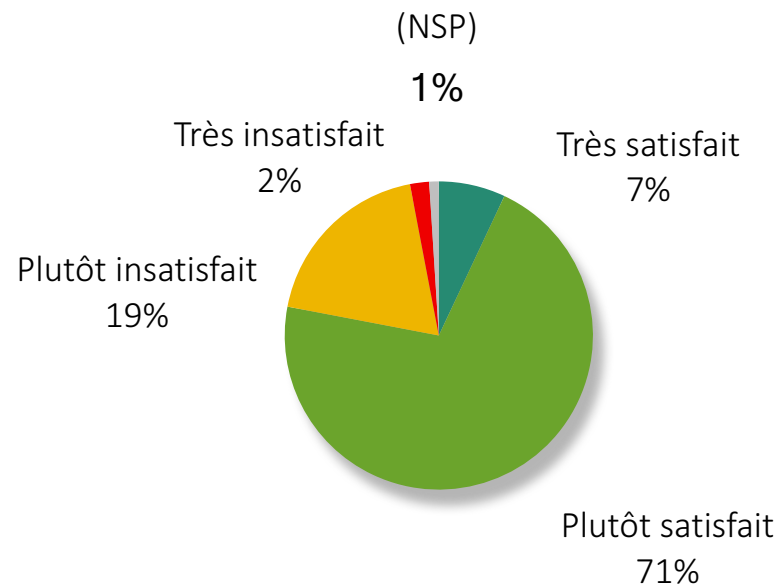
ST Satisfait : 79%



## Médecins

ST Insatisfait : 21%

ST Satisfait : 78%

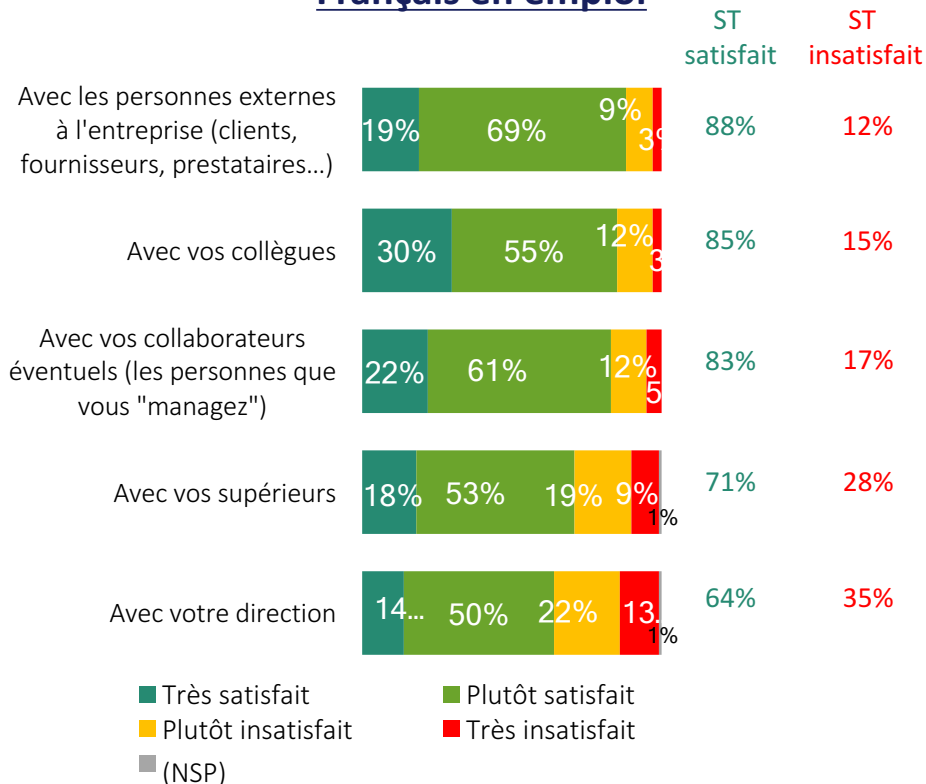


# Satisfaction détaillée de ses relations au travail : les médecins comme les Français se montrent largement satisfaits, surtout de leurs relations avec leurs patients

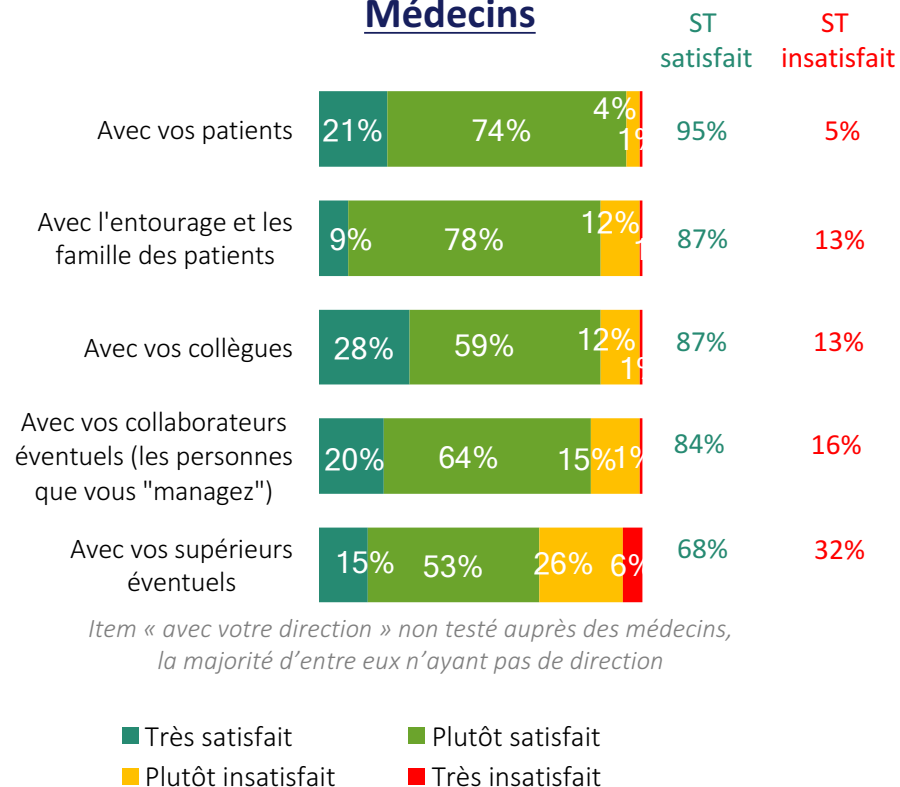


Aux Français en emploi et médecins (si concernés par ces relations) : De façon plus spécifique, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de vos relations ...

## Français en emploi



## Médecins

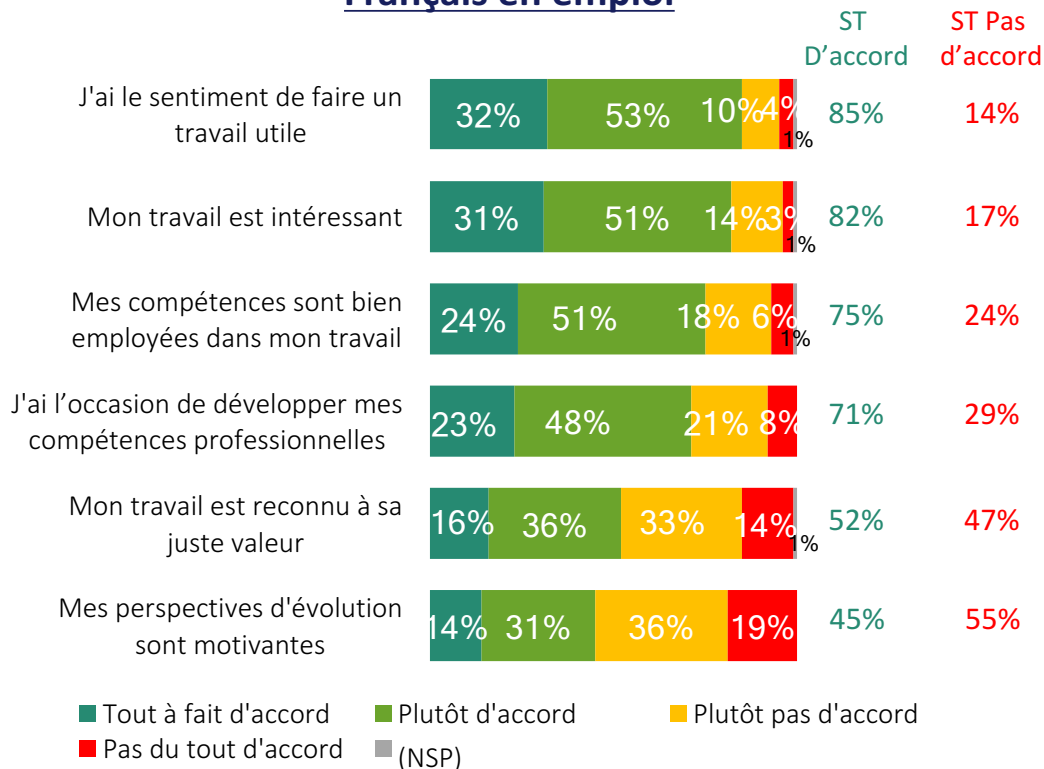


# Jugement sur le contenu de son travail : la satisfaction est forte sur l'intérêt et l'utilité de son travail, nettement moins sur la reconnaissance de celui-ci et ses perspectives d'évolution... surtout pour les médecins

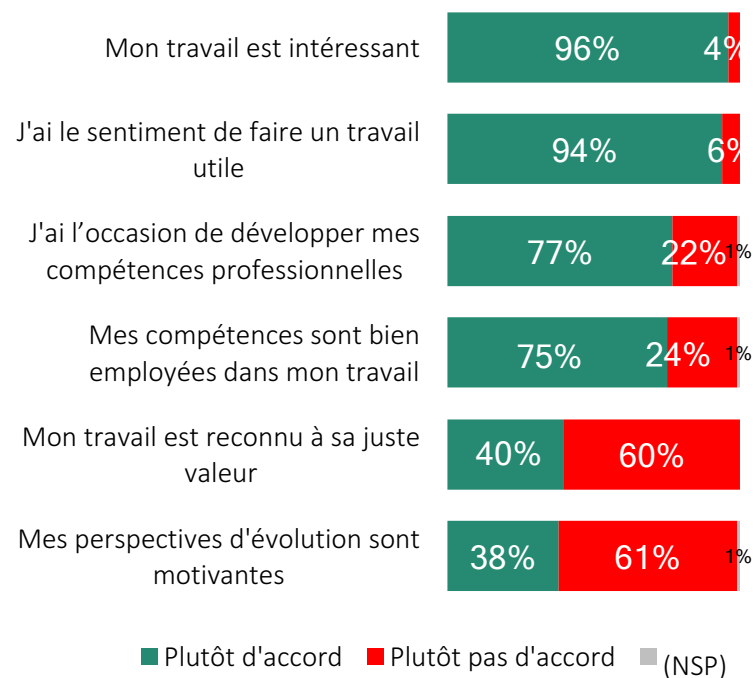


Nous allons maintenant aborder le contenu de votre travail. Quel est votre degré d'accord avec chacune des opinions suivantes ?

## Français en emploi



## Médecins

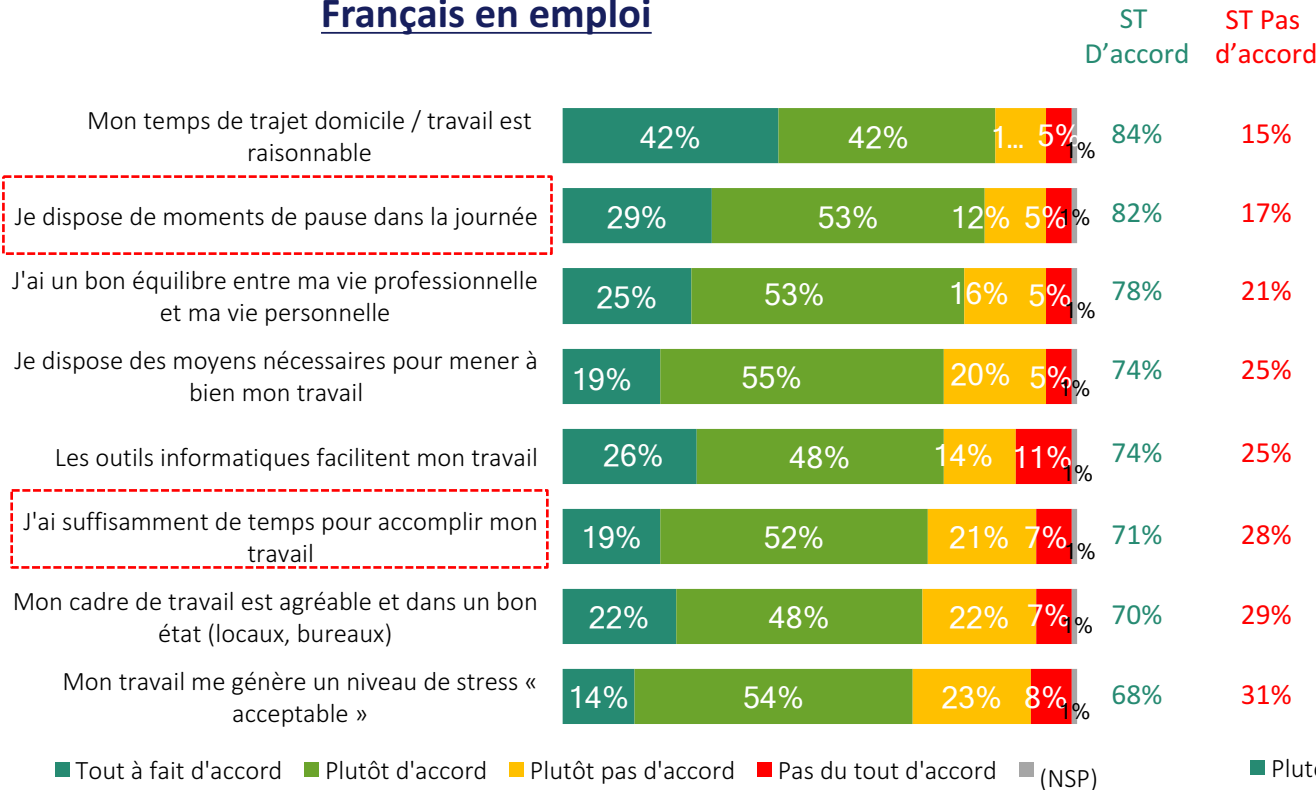


# Jugement sur ses conditions de travail : les médecins se singularisent par un flagrant manque de temps et manque de pauses



Et concernant vos conditions de travail, quel est votre degré d'accord avec chacune des opinions suivantes ?

## Français en emploi



## Médecins



# Chapitre 3

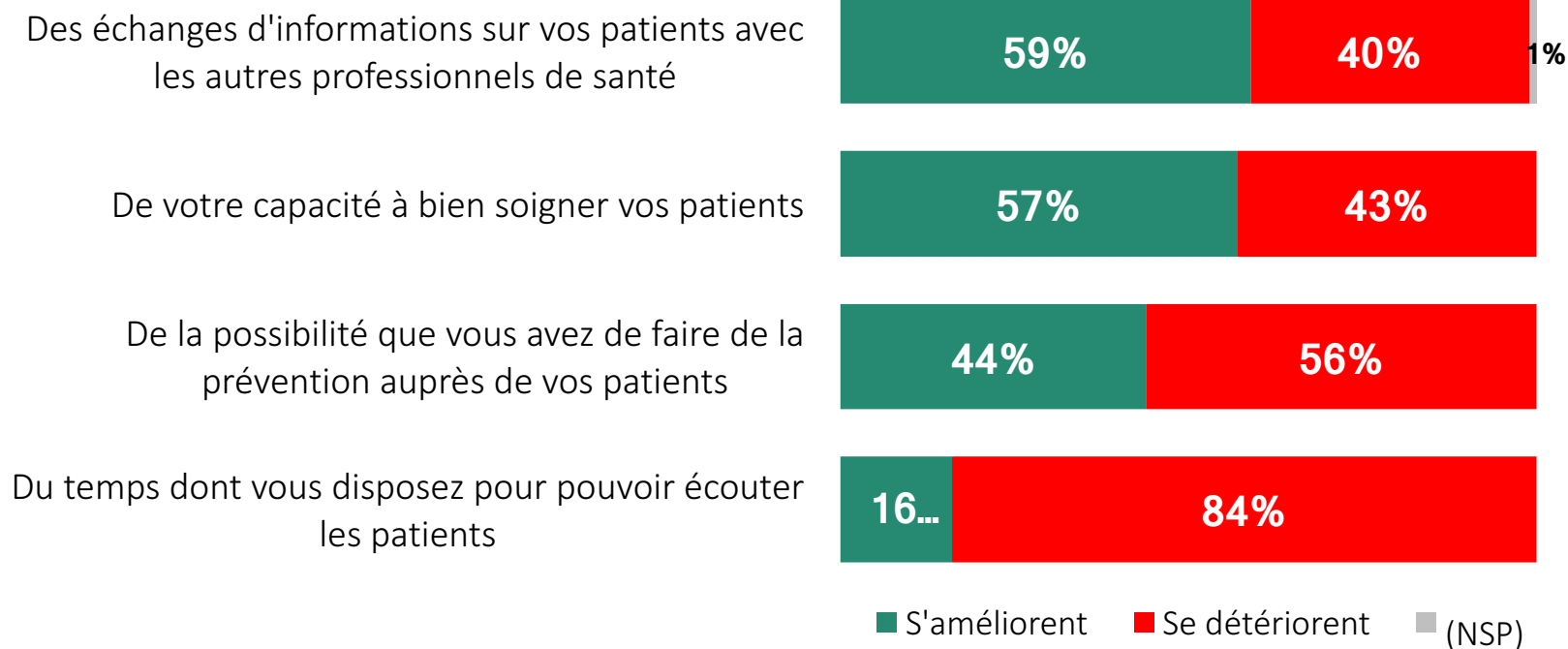
L'avenir de l'humain dans la santé, évolution perçue :  
La démocratie sanitaire et l'impact des nouvelles technologies  
sur l'humanisation/la déshumanisation de la santé

# Evolutions perçues en tant que médecin : les soins s'améliorent, mais pas la prévention ni le temps pour le dialogue avec les patients



Aux Médecins : Et vous personnellement en tant que « soignant », avez-vous le sentiment que depuis ces dernières années, les choses ont plutôt tendance à s'améliorer ou plutôt tendance à se dégrader s'agissant...

## Médecins

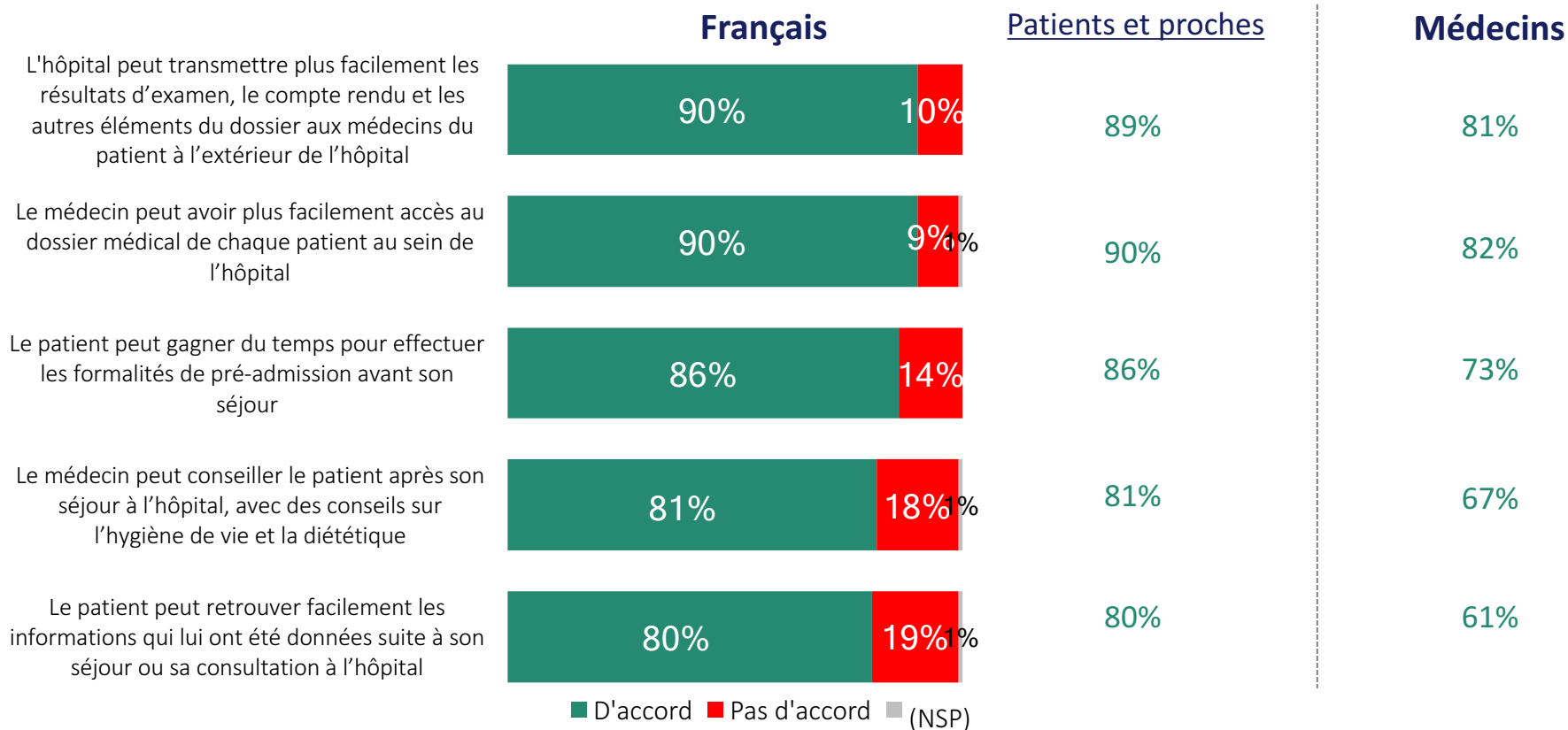


**3 A** – Le développement des NT est perçu comme le premier levier d’humanisation de la santé à l’avenir.

# Les bénéfices apportés par les outils digitaux font l'unanimité auprès des Français, des patients et des médecins (1/2)



Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Avec des outils digitaux...

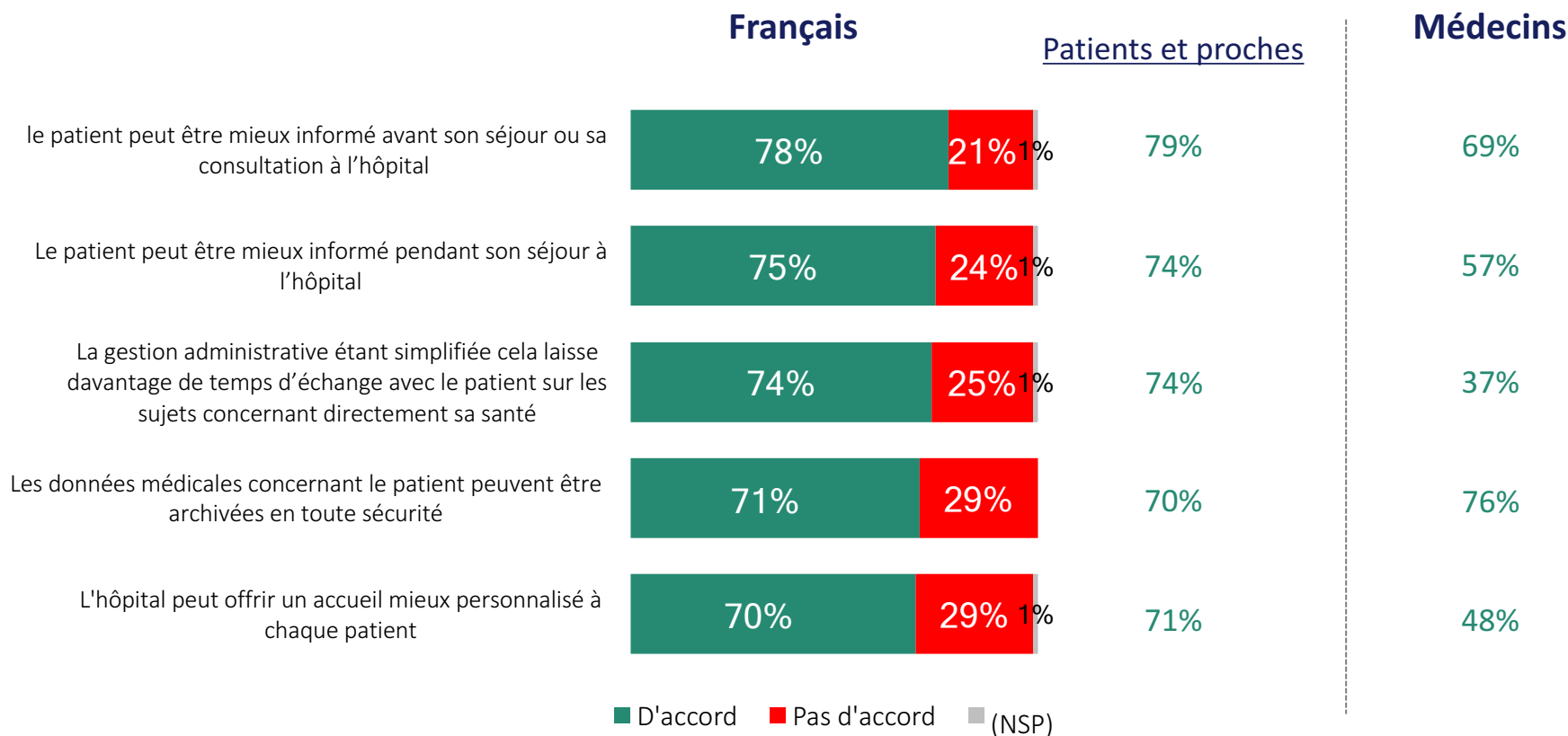




# Les bénéfices apportés par les outils digitaux font l'unanimité auprès des Français, des patients et des médecins (2/2)



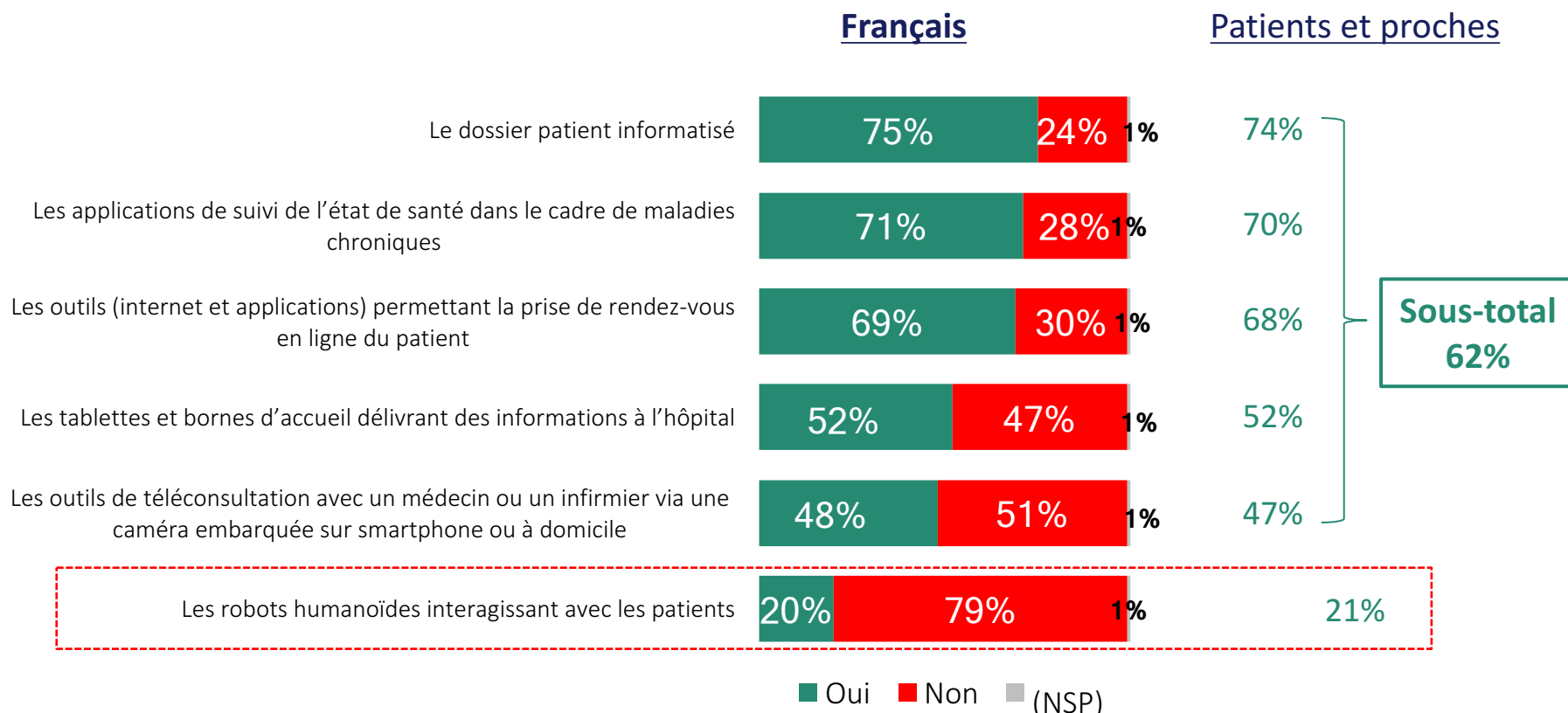
Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Avec des outils digitaux...



# La quasi-totalité des outils connectés de santé sont perçus comme permettant d'apporter plus d'humanité dans la relation entre les soignants et les patients



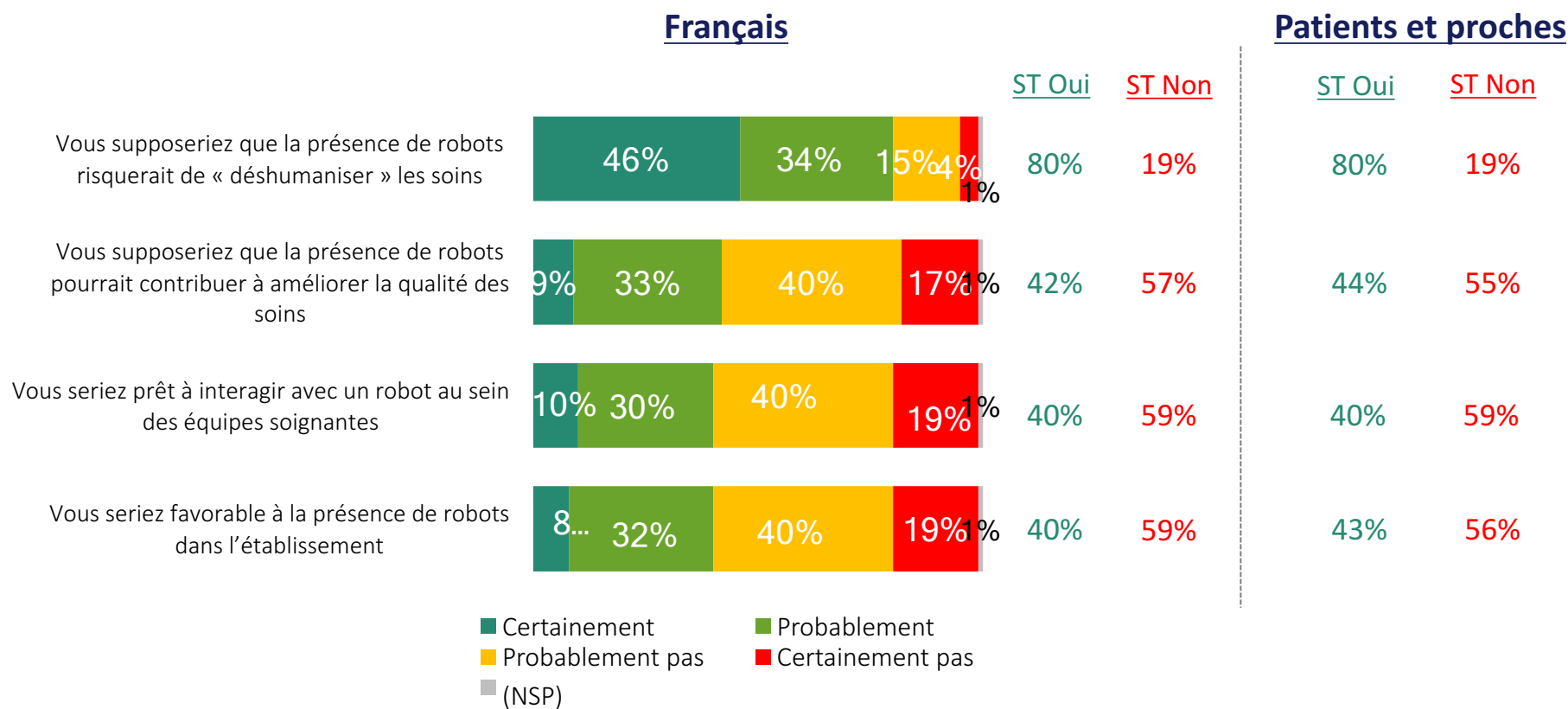
Voici un certain nombre d'outils connectés et d'applications de santé personnelles permettant l'échange d'informations entre le patient, l'établissement et/ou les soignants. Pour chacun de ces outils, dites-moi si vous estimez qu'il contribue à apporter plus d'humanité dans la relation entre les soignants et les patients ?



# Seul l'usage des robots en santé suscite encore une large méfiance de la part des Français comme des patients



Si vous étiez soigné dans un établissement de santé équipé de robots, dites-moi si vous auriez certainement, probablement, probablement pas ou certainement pas les réactions suivantes à ce sujet :

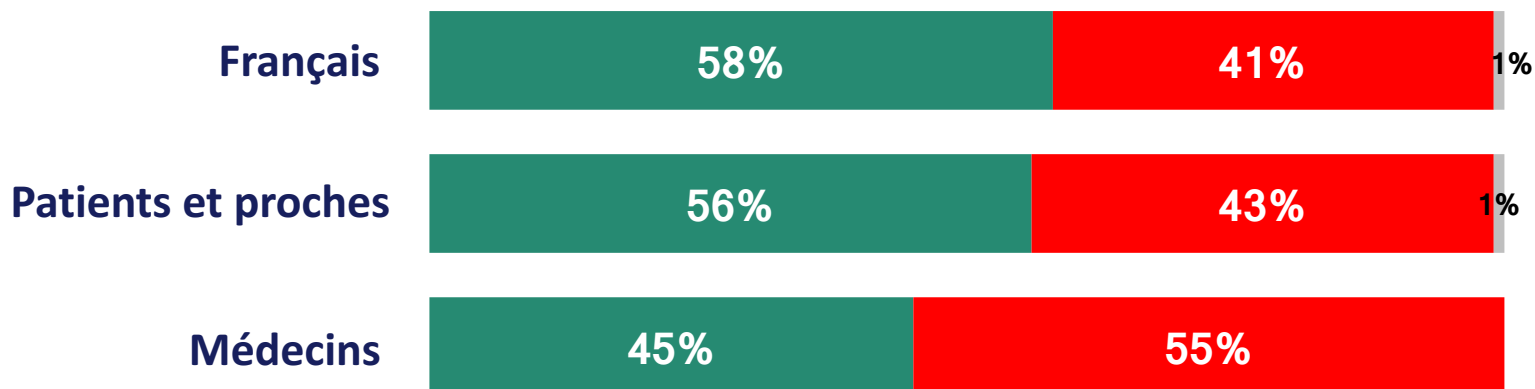


■ Certainement      ■ Probablement  
■ Probablement pas      ■ Certainement pas  
■ (NSP)

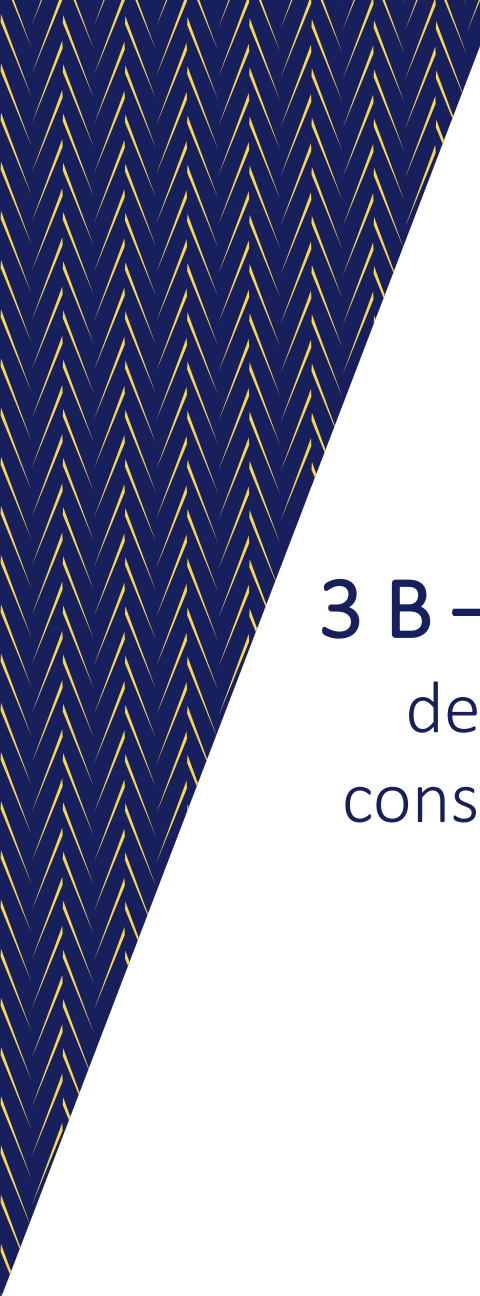
# Les Français et les patients pensent que les nouvelles technologies favoriseront la relation entre le médecin hospitalier et son patient... mais les médecins, eux, ne le pensent pas



Pensez-vous que les nouvelles technologies favoriseront à l'avenir la relation entre le médecin hospitalier et son patient ?



- Oui, les nouvelles technologies favoriseront cette relation à l'avenir en multipliant grâce aux outils numériques les possibilités d'échanges entre patients et médecins
- Non, les nouvelles technologies détérioreront cette relation à l'avenir en limitant encore les contacts humains entre patients et médecins



### 3 B – La démocratie sanitaire et le développement des relations avec les associations de patients constituent un second levier d’humanisation de la santé à l’avenir

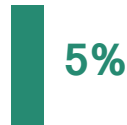
# La démocratie sanitaire est un concept largement méconnu par les Français comme les patients



La « démocratie sanitaire » est une démarche qui « vise à associer les patients et leurs associations à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de santé, dans un esprit de dialogue et de concertation. »  
En aviez-vous déjà entendu parler ?

## Français

Oui, et vous savez même précisément de quoi il s'agit



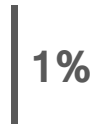
Oui, mais vous aviez une idée assez vague de ce que cela recouvrait



Non, vous n'aviez jamais entendu parler de cette démarche ou de ce concept



(NSP)



**ST Oui : 27%**

Patients et proches : 30%  
*(patients 32%, proches 25%)*

# Bien que méconnu, le concept de démocratie sanitaire séduit : 8 Français sur 10 pensent que cela peut améliorer la qualité de notre système de santé



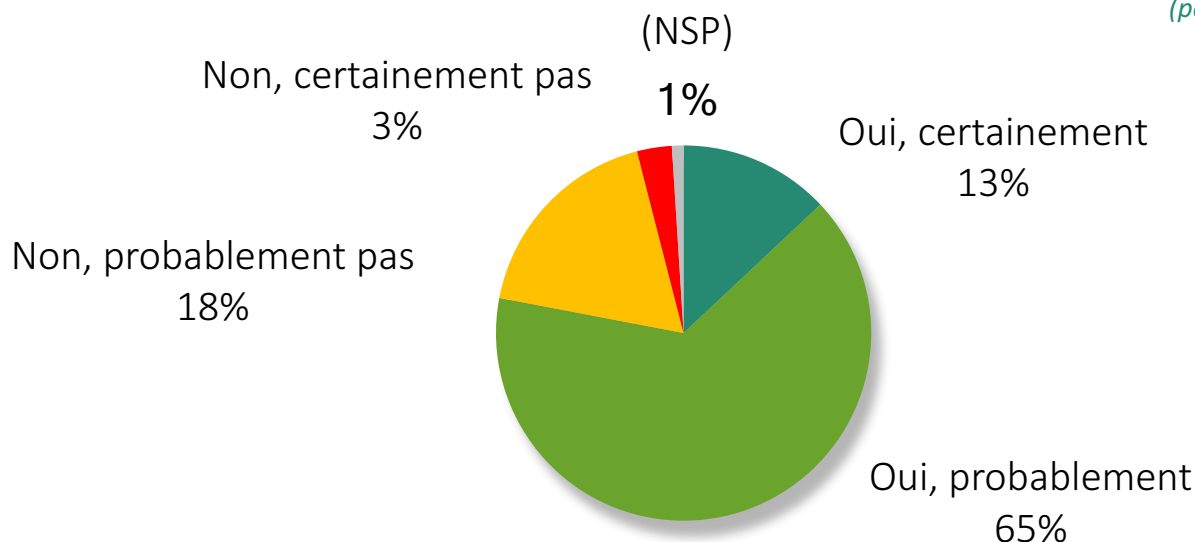
Et que pensez-vous de cette démarche de « démocratie sanitaire », pensez-vous qu'elle peut permettre d'améliorer la qualité de notre système de santé ?

**ST Non : 21%**

Français

**ST Oui : 78%**

Patients et proches: 80%  
*(patients 81%, proches 80%)*



# Seulement 1 Français sur 10 (et 13% des patients) a déjà été en contact avec une association de patients ...



Vous personnellement, avec vous déjà été en contact avec une association de patients ?

## Français

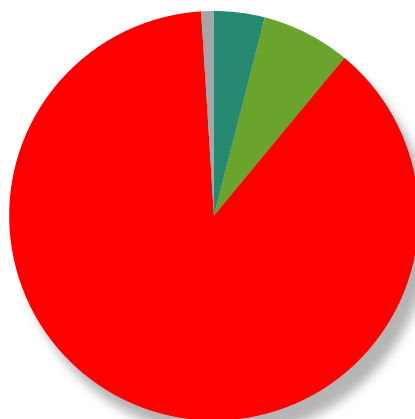
ST Oui : 11%

Patients et proches : 13%  
(patients 13%, proches 10%)

(NSP)...Oui, pour vous-même  
4%

Oui, pour un de vos proches  
7%

Non  
88%





... mais 6 sur 10 auraient le réflexe de se tourner vers une association de patients en cas de maladie chronique/problème de santé grave



Aux Français n'ayant jamais été en contact avec une association de patients : Si vous étiez atteint par une maladie chronique ou par un problème de santé lié à une maladie grave ou encore à un accident médical, dites-moi si vous penseriez à vous tourner vers une association de patients ?

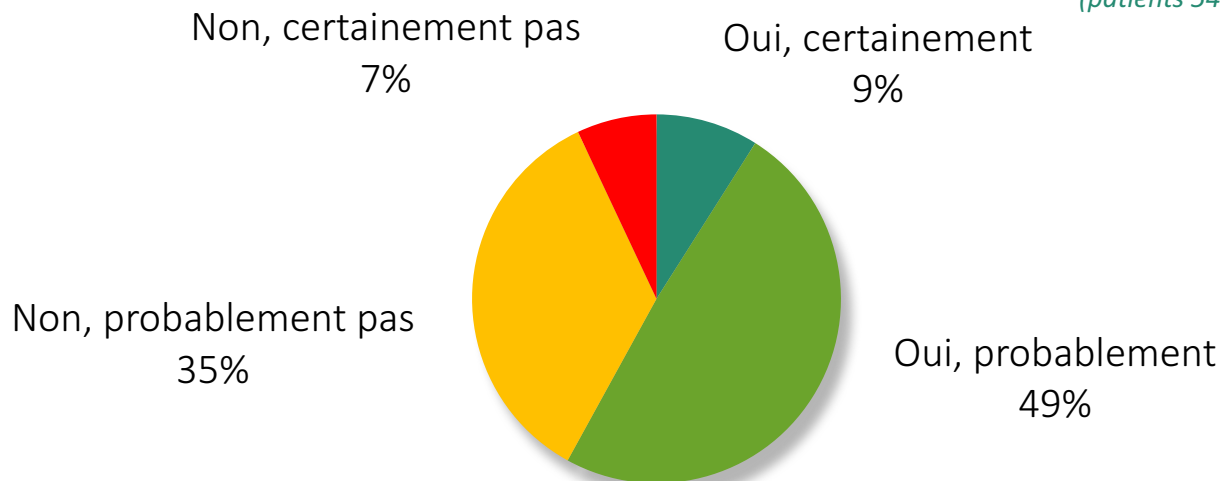
### Français

n'ayant jamais été en contact avec une association de patients

ST Non : 42%

ST Oui : 58%

Patients et proches : 57%  
(patients 54%, proches 60%)



# Les associations de patients jouissent d'une bonne image auprès de 8 personnes sur 10 en France : Français, patients et proches



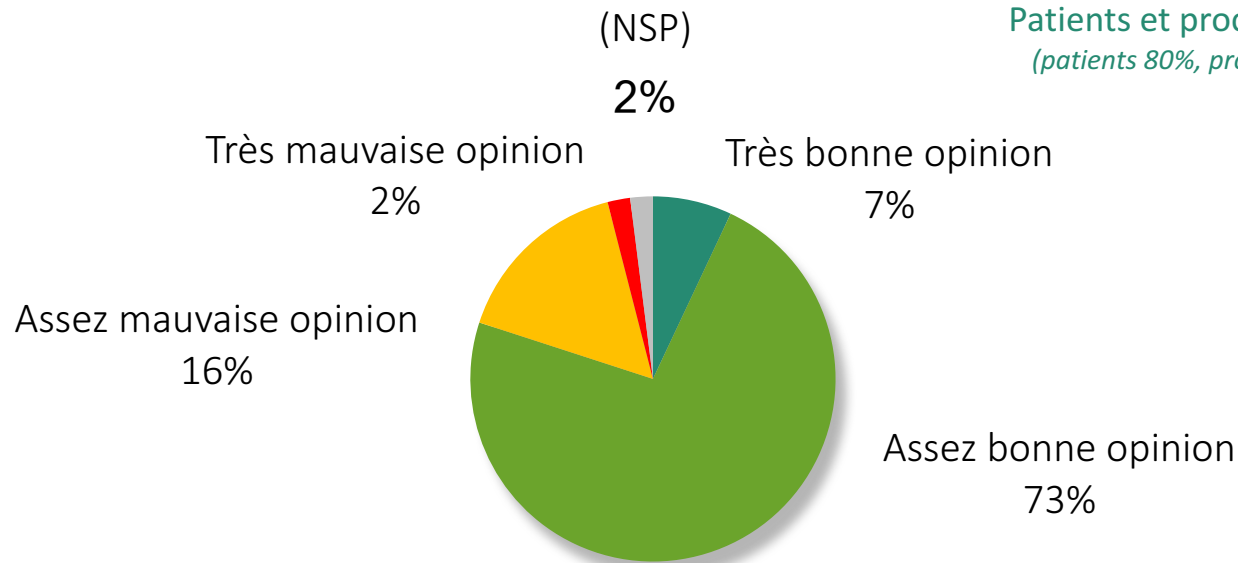
Quelle image avez-vous des associations de patients ? Diriez-vous que vous en avez une...

**ST Mauvaise opinion :**  
**18%**

## Français

**ST Bonne opinion :**  
**80%**

Patients et proches : 81%  
(patients 80%, proches 83%)



FIN

contact presse MNH GROUP

Jérôme Aubé | 06 29 82 76 55 | [presse@mnhgroup.com](mailto:presse@mnhgroup.com)