

DOSSIER DE PRESSE • 24 mai 2018



# Qualité des soins : un système au bord de l'implosion

Les médecins et infirmiers tirent  
la sonnette d'alarme

Baromètre 2018 : la qualité des soins vue  
par les médecins et les infirmiers

# SOMMAIRE

1 • DES ACTEURS AU SERVICE DE LA QUALITE DES SOINS ET DE L'INFORMATION MEDICALE	3
a. 360 medics et Egora, deux acteurs engagés	
b. Pourquoi ce baromètre ?	
a. La qualité des soins au cœur du métier de 360	
b. Permettre aux professionnels de santé de s'exprimer	
2 • QUALITE DES SOINS, ATTENTION A LA CHUTE !	4
a. Une qualité des soins perçue comme étant très moyenne	
b. Une dégradation importante depuis plusieurs années	
c. Des facteurs impactants forts et communs à tous	
a. Au niveau systémique	
b. Et au niveau individuel	
3 • DES PROFESSIONNELS DE SANTE EN QUETE DE SOLUTIONS	9
a. Pour optimiser leur quotidien et améliorer la qualité des soins	
b. Pour s'informer et améliorer leur pratique	
4 • UN ENGAGEMENT REEL AU SERVICE DE LA QUALITE DES SOINS	10
a. Dans tous les domaines	
b. Et de plus en plus fort au niveau personnel	
5 • UNE QUALITE EN BAISSSE, UN ENGAGEMENT TOUJOURS PLUS FORT : UNE SITUATION QUI DEVIENT INTENABLE	12
6 • METHODOLOGIE ET POPULATION ETUDIEE	13
a. Méthodologie de recueil et d'analyse	
b. Population étudiée	

# 1 • DES ACTEURS AU SERVICE DE LA QUALITE DES SOINS ET DE L'INFORMATION MEDICALE

## a. 360 medics et Egora, deux acteurs engagés

Créée en janvier 2014 par Grégoire Pigné (médecin spécialiste en oncologie radiothérapie), Clotilde Petit et Romain Bruckert, 360 medics est au service de tous les soignants en quête d'excellence des soins.

Édité par Global Média Santé, Egora est le bimédia de référence du monde médical : un site internet qui permet de suivre l'actualité en temps réel, de faciliter les commentaires de l'actualité par les lecteurs eux-mêmes et, d'autre part, un magazine hebdomadaire qui permet d'approfondir les sujets en prenant davantage de recul sur l'actualité.

## b. Pourquoi ce baromètre ?

### 1. La qualité des soins au cœur du métier de 360 medics

Servir les professionnels de santé en quête d'excellence des soins est le credo de 360 medics, c'est pourquoi elle a développé et développe des outils du quotidien destiné à permettre à chaque soignant de simplifier sa pratique tout en l'améliorant.

Du fil d'actualités scientifiques médicales personnalisable selon sa spécialité à la base de données médicamenteuses accessible partout et en tout temps, en passant par la facilitation des échanges entre pairs, chaque outil prend en compte les besoins des soignants.

« *En tant que médecin, c'est dès mes études que j'ai été confronté à ces besoins* », indique le Dr Grégoire Pigné, le CEO de 360 medics avant d'ajouter « *le baromètre que nous avons mené avec Egora prend donc toute sa place dans notre démarche. Avec celui-ci, nous évaluons aussi bien la perception de la qualité des soins des soignants que leurs besoins et leurs attentes dans ce domaine. C'est un élément primordial pour développer de nouveaux services et leur permettre d'améliorer leur exercice au quotidien* ».

### 2. Permettre aux professionnels de santé de s'exprimer

Point commun à Egora et 360 medics : donner la parole aux professionnels de santé. Pour Tatiana de Francqueville, Directrice du développement de Global Média Santé, éditeur d'Egora : « *Cette volonté nous la portons au plus haut au sein de l'ensemble des médias de notre groupe. Ainsi, la signature même d'Egora est "Les médecins prennent la parole"* ».

De même, 360 medics est également un espace communautaire. Avec plus de 150 000 professionnels de santé utilisateurs, dont plus d'1 médecin français sur 4, leur permettre de s'exprimer au sein de leur communauté et tout aussi important que porter leur voix à l'extérieur, vers la société civile et politique.

## 2 • QUALITE DES SOINS, ATTENTION A LA CHUTE !

### a. Une qualité des soins perçue comme étant très moyenne

La moyenne à peine ! **6,31/10** et **5,11/10**, telles sont les notes que délivrent, respectivement, les **médecins et les infirmiers en exercice** à la qualité des soins en France.

Même les étudiants, qu'ils soient étudiants en médecine ou en soins infirmiers, jugent celle-ci assez modestement avec des notes de 6,71 / 10 et 5,28 / 10.



De plus, ces moyennes cachent des situations où la perception de la qualité des soins est encore plus faible. De fait, les **médecins hospitaliers** lui attribuent la note de **6,23/10** et, pour les **infirmiers salariés non hospitaliers**, elle chute même sous la moyenne avec une note de **4,87/10**.

### b. Une dégradation importante depuis plusieurs années

Cette perception instantanée très moyenne de la qualité des soins pourrait être un indicateur faible si le sentiment de dégradation de la situation depuis les 5 dernières années n'était pas aussi présent.

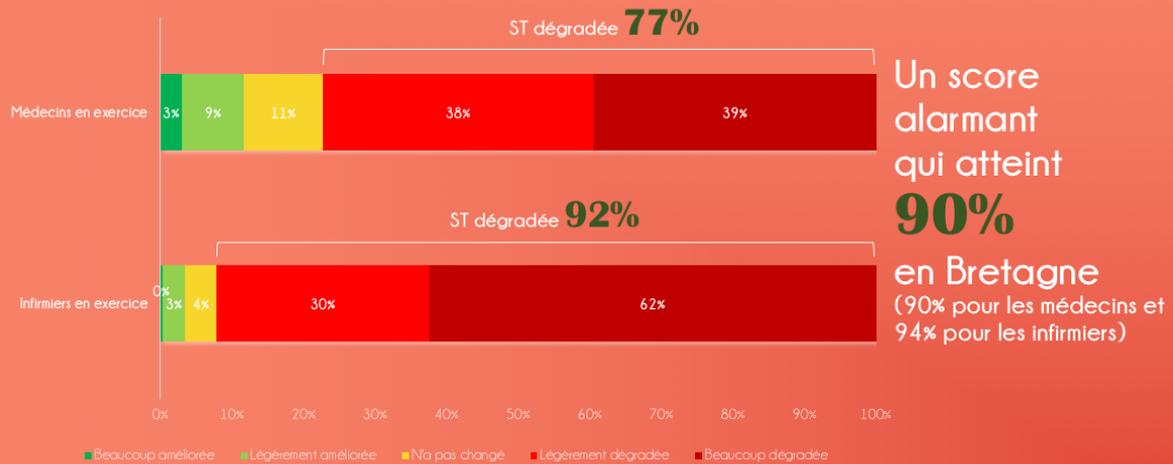
Ainsi, seulement 6 % des médecins et infirmiers en exercice pensent que la situation s'est améliorée alors qu'ils sont **88 % (77 % des médecins et 92 % des infirmiers en exercice) à mettre en avant une dégradation**.



## Une situation qui se dégrade

12

Sur ces 5 dernières années et à l'échelle de la France, avez-vous l'impression que la qualité générale des soins s'est :



1<sup>er</sup> baromètre sur la perception de la qualité des soins par les médecins et infirmiers • 24 mai 2018

#QualitéDesSoins

Ce sentiment est extrêmement fort auprès de certains professionnels de santé :

- 47 % des médecins hospitaliers pensent qu'elle s'est beaucoup dégradée (versus 30 % des médecins salariés non hospitaliers)
- 64 % des infirmiers hospitaliers le pensent également (versus 55 % des infirmiers libéraux)

En régions, le constat est sans appel en Occitanie, Pays de la Loire, Centre Val de Loire et Bretagne, où 9 médecins et infirmiers sur 10 notent une dégradation alors qu'ils ne sont "que" 8 sur 10 en Bourgogne-Franche-Comté, en région Grand-Est ou en Île-de-France.

## c. Des facteurs impactants forts et commun à tous

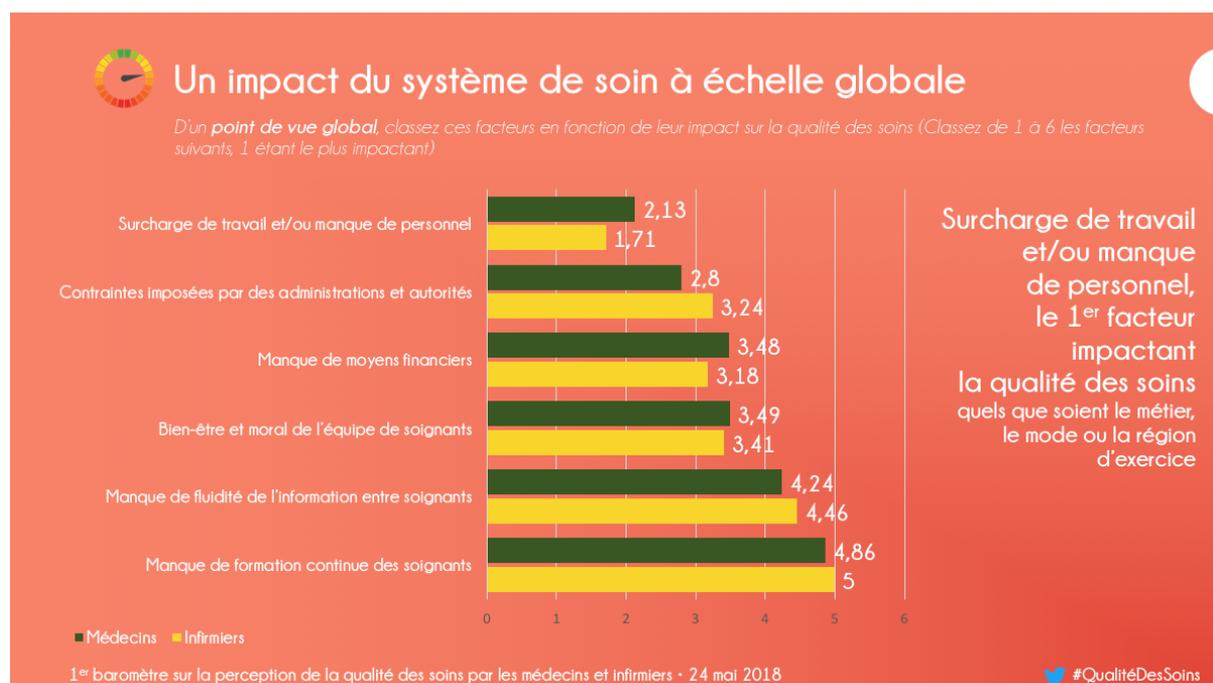
Qu'ils soient médecins ou infirmiers, libéraux, hospitaliers, à exercice mixte... l'ensemble des répondants de ce 1<sup>er</sup> baromètre sur la qualité des soins portent le même constat. Le **principal facteur impactant la qualité des soins** est systémique et traduit une réalité forte : **la surcharge de travail**.

### 1. Au niveau systémique

Ainsi, pour les participants au baromètre, la détérioration continue de la qualité des soins ces dernières années s'explique en premier lieu par **la surcharge de travail et/ou le manque de personnel** auquel est confronté le monde médical. Et ce constat, bien que **commun à l'ensemble des médecins et infirmiers, quels que soient leur mode d'exercice (en ville, à l'hôpital...) ou leur région**, est encore plus marqué pour les salariés non hospitaliers.

De fait, ces derniers lui attribuent un score de 1,96/6 (plus le score est petit, plus l'impact est important) alors que la moyenne des médecins en exercice est de 2,13/6.

Chez les infirmiers en exercice, ce score est de 1,71/6 et descend à 1,63/6 pour ceux exerçant à l'hôpital.



L'augmentation des **contraintes imposées par des administrations et autorités de santé** (tels que le tiers-payant) vient en deuxième position mais relativement loin après la surcharge de travail : le score moyen des médecins et infirmiers en exercice étant de 3,12/6.

Juste après, en troisième position des facteurs qui jouent sur la dégradation des soins selon les médecins et les infirmiers en exercice, le **manque de moyens financiers** avec un score moyen pondéré de 3,27/6. Aux yeux de certains (notamment selon les infirmiers et en Bretagne), il s'agit même du deuxième facteur explicatif.

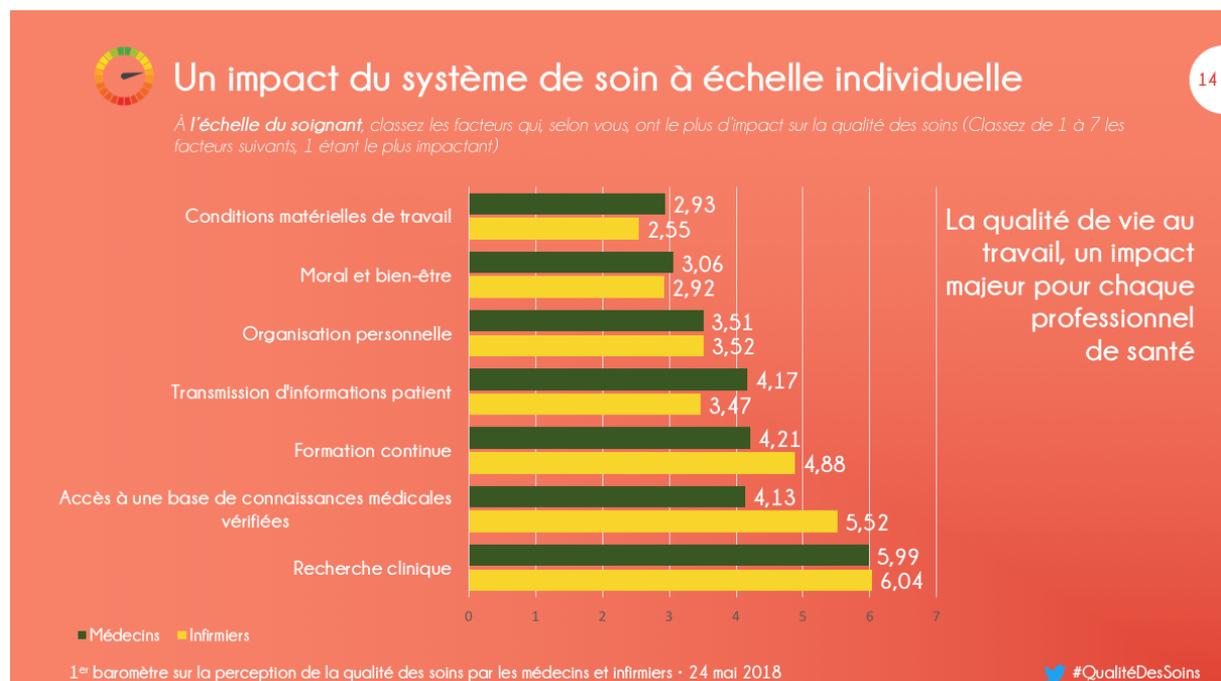
Le bien-être et le moral de l'équipe de soignants, puis le manque de fluidité de l'information entre soignants autour du patient et enfin le manque de formation continue sont des explications moins crédibles aux yeux du corps médical puisqu'elles ne viennent qu'après, respectivement en 4<sup>ème</sup>, 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> places avec des scores de 3,43/6, 4,40/6 et 4,96/6.

Selon les répondants, si la qualité des soins diminue en France, c'est essentiellement en raison d'une surcharge de travail et d'un manque de personnel systémique. Un facteur certainement accentué par les contraintes liées aux administrations et autorités de santé et le manque de moyens financiers.

## 2. Et au niveau individuel

À l'échelle individuelle, ce constat se retrouve : ce sont les **conditions matérielles de travail** qui sont considérées comme étant les plus responsables de la dégradation de la qualité des soins avec un score pondéré de 2,66/7 (plus le score est petit, plus le facteur est impactant) pour les médecins et infirmiers en exercice. C'est en particulier le cas pour les infirmiers hospitaliers (2,45/7).

Dans un système à bout de souffle, le **moral et le bien-être** est néanmoins la deuxième raison évoquée (score d'impact pondéré de 2,96/7 pour les médecins et infirmiers en exercice), là encore en particulier chez les infirmiers qui semblent donc faire face à une pression accrue.



La place de ces deux items est largement confortée par les résultats du 1<sup>er</sup> baromètre du moral des professionnels de santé qu'avait mené 360 medics fin novembre 2017.

À cette période, 100 % des professionnels de santé ressentait un épuisement moral et/ou physique et le niveau de leur moral était de 39,28/100 pour les médecins et de 39,55/100 pour les infirmiers. Le burn-out avait déjà touché 47 % des professionnels de santé et 53 % reconnaissaient que cette situation avait des répercussions sur leur performances professionnelles.

Après les conditions matérielles et le moral, l'organisation personnelle (gestion des tâches, prise de rendez-vous), notamment selon les médecins libéraux, et la transmission des informations patients se talonnent ensuite aux yeux des médecins et infirmiers en exercice ayant participé au baromètre sur la qualité des soins.

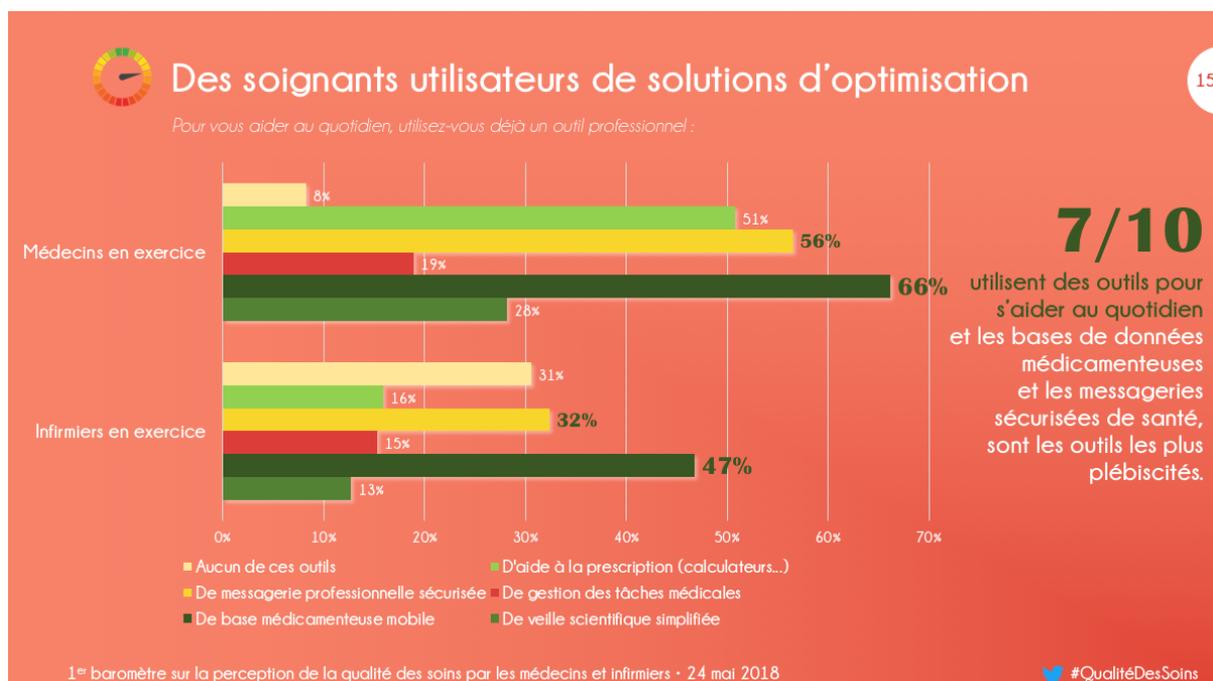
En dernier lieu des facteurs impactant la qualité des soins, arrivent les items tels que la formation continue, l'accès rapide à une base de connaissances médicales vérifiées ou la recherche clinique.

### 3 • DES PROFESSIONNELS DE SANTE EN QUETE DE SOLUTIONS

#### a. Pour optimiser leur quotidien et améliorer la qualité des soins

Pour améliorer les soins, les médecins et infirmiers en exercice mettent en œuvre des stratégies : ainsi, 7/10 utilisent des outils pour s'aider au quotidien. Les bases de données médicamenteuses et les messageries sécurisées de santé comptent parmi les outils les plus plébiscités.

Il est à noter que l'usage de ces deux outils est également bien établi chez les infirmiers, le développement des délégations de tâches pouvant en être l'une des raisons.



#### b. Pour s'informer et améliorer leur pratique

La majorité des médecins et infirmiers en exercice se tiennent informés de l'actualité médicale spécialisée de manière au moins hebdomadaire. C'est le cas de 8 médecins sur 10 et d'un infirmier sur 2.

Ce sont même 58 % des médecins libéraux en exercice qui se réfèrent quotidiennement à l'actualité médicale et 20 % des infirmiers libéraux.

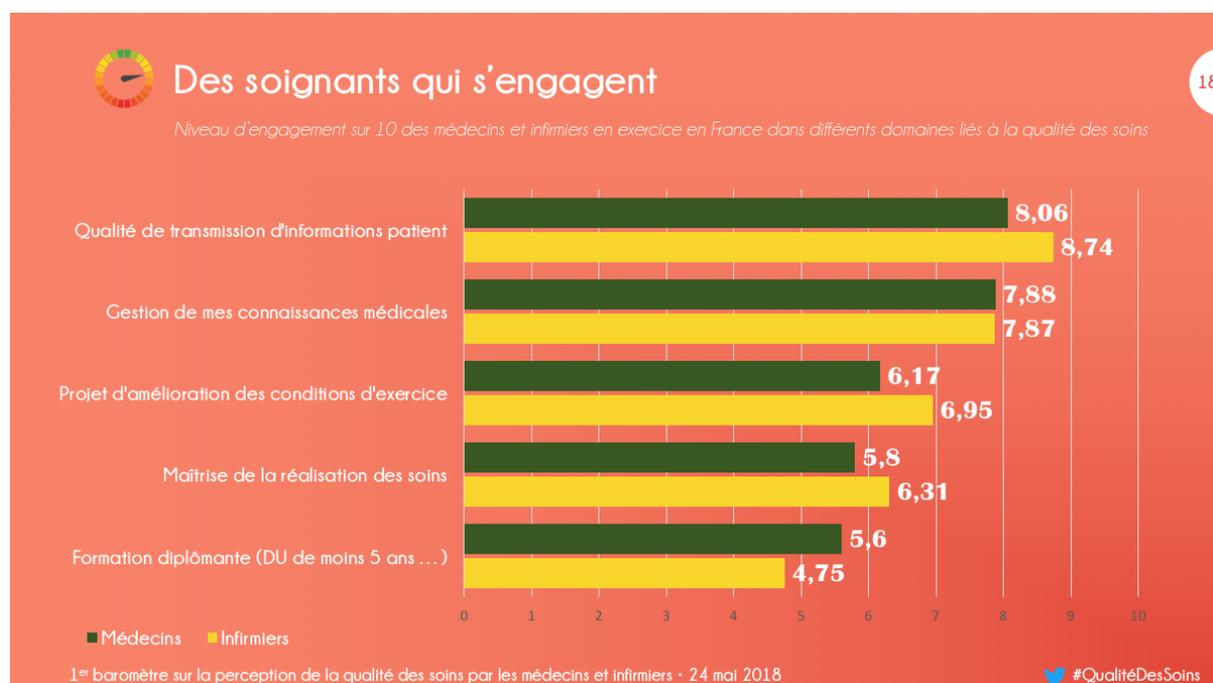
## 4 • UN ENGAGEMENT REEL AU SERVICE DE LA QUALITE DES SOINS

Au-delà de l'usage d'outils pour optimiser leur pratique au quotidien et d'un suivi en quasi temps réel de l'actualité médicale, les médecins et infirmiers en exercice s'engagent à différents niveaux et dans différents domaines pour maintenir la qualité des soins.

### a. Dans tous les domaines

Ainsi, ils sont **96 % à s'engager en faveur de la qualité de la transmission des informations patients dont 73 % très engagés**, lui attribuant ainsi un score d'engagement de 8,55/10 (plus le score est important plus l'engagement l'est).

La gestion des connaissances médicales arrive en deuxième position (7,87/10) avec le même pourcentage à s'engager globalement mais seulement 60 % à le faire très fortement.

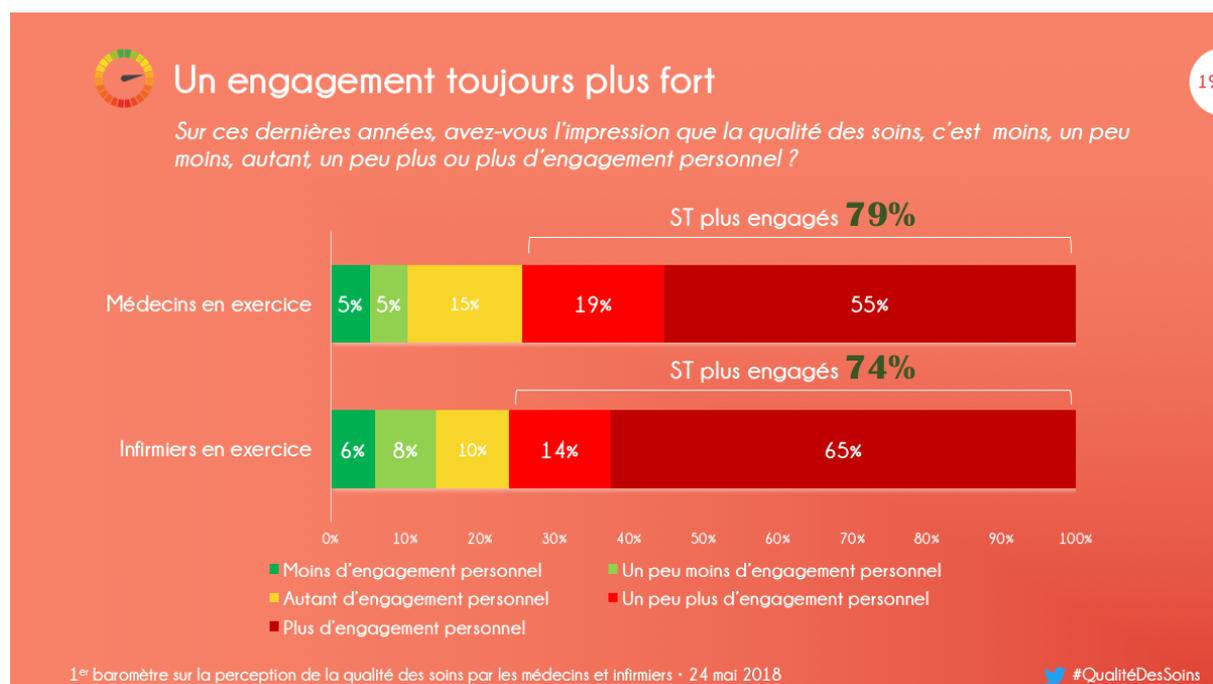


À noter que les items tels que la maîtrise de la réalisation des soins (aff pluridisciplinaire, déclaration d'événements indésirables, CREX, RMM etc.) ou les projets d'amélioration de l'exercice suscitent moins d'engagement (score de 6,17/7 et de 6,74/7), certainement en raison de leur caractère individuel moins fort.

## b. Et de plus en plus fort au niveau personnel

Vous avez dit vocation ? Pour ceux qui en douteraient, il semble bien que ce terme soit encore largement approprié pour qualifier les métiers du soin et de la santé.

Si l'on prend en compte le **niveau d'engagement individuel** des médecins et infirmiers en exercice en France, qu'ils soient à l'hôpital, en ville ou dans d'autres structures, **la vocation (le sacerdoce diraient même certains face à la surcharge de travail) ne tarit pas**. De fait, ils ne sont que 10 % des médecins en exercice et 14 % des infirmiers en exercice à faire preuve de démotivation avec moins d'engagement personnel.



Au niveau régional (en exceptant les résultats pour la Corse voire ceux des régions d'Outre-Mer pour lesquels les effectifs du baromètre sont relativement faibles), la quasi-totalité des régions font preuve d'un même niveau d'engagement avec des pourcentages d'engagement allant de 70 % à 80 %. Seuls les Pays de la Loire et la région Auvergne-Rhône-Alpes se détachent avec respectivement 84 % et 66 % d'engagement.

## 5 • UNE QUALITE EN BAISSSE, UN ENGAGEMENT TOUJOURS PLUS FORT : UNE SITUATION QUI DEVIENT INTENABLE

- Une **qualité des soins perçue comme moyenne** avec une note pondérée globale de 5,45/10 (si l'on peut dire que 5,45/10 est une "moyenne" en termes de qualité des soins) ...

- Un **sentiment de dégradation** de cette qualité depuis les 5 dernières années fort pour 88 % des médecins et infirmiers en exercice voire très fort pour 56 % d'entre eux...

- Un engagement réel sur de nombreux fronts et surtout un **niveau d'engagement personnel des médecins et infirmiers en exercice de 79 % et 74 % pour opérer un rattrapage de la qualité des soins...**

Si l'on couple à ces résultats les différentes actualités sociales du monde de la santé (grève dans des hôpitaux, maternités, services d'urgence ou de chirurgie orthopédique...), le niveau du moral des professionnels de santé extrêmement bas tel qu'il était exprimé dans le baromètre de novembre 2017, le sentiment des médecins généralistes libéraux face au rapport sur l'optimisation des urgences récemment présenté à la ministre des Solidarités et de la Santé... il semble bien que la situation du système de santé ne soit plus tenable encore très longtemps sans que la qualité des soins ne s'en ressente encore plus.

Si les professionnels de santé et notamment les médecins et infirmiers auxquels ce baromètre permet de s'exprimer baissent, ne serait-ce que de quelques pourcents, leur niveau d'engagement personnel, ne risque-t-on pas de voir la qualité de soins encore diminuer et passer, cette fois-ci, réellement sous la moyenne avec des répercussions très concrètes pour les patients et usagers du système de santé français ?

## 6 • METHODOLOGIE ET POPULATION ETUDIEE

### a. Méthodologie de recueil et d'analyse

#### 1. Méthodologie de recueil

Communautés 360 medics et Egora interrogées via un **sondage auto-administré sur Internet du 12 au 30 avril 2018** (sondage promu via e-mailings et sur les réseaux sociaux).

3 898 professionnels de santé participants. 2 697 professionnels de santé exerçant en France ont intégralement complété le sondage.

951 médecins ou futurs médecins et 1 217 infirmiers ou futurs infirmiers conservés pour l'analyse, soit **2 168 répondants**. Les 487 autres soignants (non médecins ou futurs médecins, non infirmiers ou futurs infirmiers) se composent d'aides-soignants, de sages-femmes, de pharmaciens, de chirurgiens-dentistes, d'ambulanciers, de masseurs-kinésithérapeutes, de podologues... dont les tailles de population sont trop faibles pour l'analyse.

#### 2. Analyse et redressement

Pour les médecins et infirmiers en exercice, les résultats intermédiaires présentés dans le baromètre (pourcentages ou scores) ont été pondérés selon les différents modes d'exercice (libéral, hospitalier, mixte, salarié non hospitalier) à partir des données fournies par la DRESS.

Les résultats finaux ont ensuite été pondérés selon le métier exercé (médecin ou infirmier) et ce toujours selon la répartition des professionnels de santé produite par la DRESS.

Ainsi, la note attribuée à la qualité générale des soins en France par les médecins salariés hospitaliers représente 27,72 % de la note des médecins en exercice et la note des infirmiers en exercice représente 72,23 % de la note finale, les 27,77 autres pourcents provenant de la note pondérée par le mode d'exercice des médecins.

En l'absence de données sur la répartition des étudiants et au niveau régional, les scores et pourcentages de ce type ne sont pas pondérés et sont donc bruts.

## b. Population étudiée

Tous métiers et modes d'exercice : 2 167 répondants (100 %)

### 1. Répartition par métier et mode d'exercice

- Médecins et étudiants en médecine (1<sup>re</sup> à 6<sup>e</sup> année) : 44 %
  - o Médecins salariés non hospitaliers : 8 %
  - o Médecins salariés hospitaliers : 24 %
  - o Médecins à exercice mixte : 6 %
  - o Internes : 10 %
  - o Médecins libéraux : 35 %
  - o Étudiants : 16 %
- Infirmiers et étudiants en soins infirmiers : 56 %
  - o Infirmiers salariés non hospitaliers : 16 %
  - o Infirmiers salariés hospitaliers : 56 %
  - o Infirmiers libéraux : 8 %
  - o Étudiants : 21 %

### 2. Répartition par région

	Médecins	Infirmiers
Auvergne-Rhône-Alpes	13 %	14 %
Bourgogne-Franche-Comté	5 %	4 %
Bretagne	5 %	5 %
Centre-Val de Loire	5 %	4 %
Corse	1 %	1 %
Grand Est	7 %	11 %
Hauts-de-France	7 %	7 %
Île-de-France	20 %	15 %
Normandie	5 %	5 %
Nouvelle-Aquitaine	9 %	9 %
Occitanie	9 %	10 %
Pays de la Loire	6 %	4 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	7 %	9 %
Régions d'Outre-Mer	3 %	1 %