

ODOXA

L'Opinion tranchée

Baromètre santé 360

L'hôpital de demain

LEVÉE D'EMBARGO LUNDI 16 OCTOBRE 2017 À 10H

Sondage réalisé pour



SciencesPo
CHAIRE SANTÉ

LE FIGARO
santé



Méthodologie



Recueil

- Echantillon de Français interrogés par Internet les 27 et 28 septembre 2017.
- Echantillon d'Européens interrogés par Internet du 15 au 25 septembre 2017.
- Echantillon de médecins interrogés par Internet du 18 au 26 septembre 2017.
- Echantillon de directeurs d'hôpitaux interrogés par Internet du 14 au 30 septembre 2017.



Echantillon

Echantillon de 1 023 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 et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Echantillon de 3 042 européens (Français, Allemands, Anglais, Italiens et Espagnols) représentatif des populations de chacun des pays en termes de sexe, âge, CSP, régions et en fonction du poids démographique de chacun de ces 5 pays (ex : poids plus fort pour l'Allemagne)

Echantillon de 442 médecins

Echantillon de 134 directeurs d'hôpitaux publics

Précisions sur les marges d'erreur

Chaque sondage présente une incertitude statistique que l'on appelle marge d'erreur. Cette marge d'erreur signifie que le résultat d'un sondage se situe, avec un niveau de confiance de 95%, de part et d'autre de la valeur observée. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon ainsi que du pourcentage observé.

	Si le pourcentage observé est de ...					
Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
800	1,5	2,5	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

Lecture du tableau : Dans un échantillon de 1000 personnes, si le pourcentage observé est de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5%. Le pourcentage réel est donc compris dans l'intervalle [17,5 ; 22,5].

9^{ème} vague de notre Baromètre santé 360

Contexte et objectifs de cette 9^{ème} vague du Baromètre santé 360

Nous avons souhaité que la 9^{ème} vague de notre baromètre 360 sur la santé creuse en profondeur la thématique de l'hôpital de demain.

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 Européens (Français, Allemands, Britanniques, Espagnols et Italiens)
- Et, en miroir, nous avons mesuré les perceptions et retours d'expérience sur le sujet des professionnels de santé : médecins et directeurs d'hôpitaux.

Ce rapport synthétise l'ensemble des résultats en 6 grands chapitres dont les enseignements-clés vous sont indiqués ci-après dans un abstract résumé : « principaux enseignements ».

La synthèse approfondie des résultats est, elle, détaillée à la fin de ce rapport.

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (1/6)

CHAPITRE I – PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

I – La situation : un hôpital public qui demeure l'une des rares grandes fiertés nationales, mais dont l'image (toujours bonne) tend à se détériorer depuis ces dernières années

- 1) L'image des soins hospitaliers publics est toujours excellente : les Français jugent que leur pays est celui qui, en Europe, disposerait des meilleurs soins et du meilleur accès à l'hôpital public.
- 2) Cohérents avec ce jugement très positif, près des trois-quarts des Français (72%) disent avoir une bonne image des établissements de santé publics comme des médecins généralistes de ville (81%)...
- 3) MAIS la situation est en voie de détérioration à tous les niveaux : la mauvaise image a progressé de 8 points en un an que ce soit pour les médecins ou l'hôpital public et les Français ne sont plus ceux qui, en Europe, accordent le plus de jugements positifs aux uns comme aux autres

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (2/6)

II - Cette détérioration observée n'est qu'un début : les trois-quarts des Français pensent que les soins en France vont se dégrader à l'avenir, et ne font aucune confiance aux pouvoirs publics pour prendre les mesures nécessaires afin de redresser la situation

- 1) Les trois-quarts des Français pensent qu'à l'avenir, la qualité des soins fournis par les établissements de santé vont se détériorer !
- 2) Pourtant, les Français sont unanimes : tous (96%) estiment que la question de l'avenir des établissements de santé constitue un enjeu majeur pour notre pays, et tous (94%) pensent que la santé doit constituer une priorité de financement et d'investissement
- 3) MAIS...les deux-tiers de nos concitoyens (67%) sont convaincus que cette question de l'avenir des établissements de santé est mal prise en compte par les pouvoirs publics

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (3/6)

III – Une autre dimension est jugée de plus en plus négativement et suscite inquiétudes et attentes d'amélioration pour l'avenir : le parcours de soin et, plus globalement, la place du patient et les relations « patients-médecins-hôpitaux »

- 1) Alerte sur le parcours de soin : au niveau global, les Français sont de moins en moins satisfaits ; les médecins et les directeurs d'hôpitaux sont désormais une large majorité à estimer qu'il se passe MAL
- 2) Dans le détail des perceptions, c'est encore pire : les échanges d'informations médecins-hôpitaux sont perçus comme se faisant difficilement, irrégulièrement et en retard... Ce sentiment des Français est plus que confirmé par les principaux intéressés, les médecins et les directeurs d'hôpitaux étant encore plus sévères !
- 3) Il existe donc une forte attente de transparence et d'écoute des patients : les Français estiment que la place accordée aux associations de patients à l'hôpital est insuffisante et – tout comme les directeurs d'hôpitaux – ils demandent une publication des résultats objectifs des hôpitaux en termes de qualité de soins.

Face à cette perception d'une détérioration à tous les niveaux et sur tous les paramètres d'image, il est capital de penser un hôpital de demain susceptible de garantir les fondamentaux de santé auxquels les Français tiennent tant. Ce sont ces dimensions que nous avons investiguées dans le chapitre suivant consacré aux projections des Français sur la santé et à leurs perceptions et attentes sur « L'HOPITAL DE DEMAIN »

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (4/6)

CHAPITRE II – PROJECTION SUR LA SANTE ET L'HOPITAL DE DEMAIN

I – Un hôpital au cœur des dispositifs de prévention et où l'ambulatoire tiendra une place de plus en plus importante

- 1) Les Français (92%) sont convaincus que l'hôpital du futur sera un acteur clé du dispositif de prévention en santé, et une majorité (54% contre 45%) à penser que l'hospitalisation se fera à l'avenir davantage en ambulatoire qu'à l'hôpital
- 2) Mieux encore, à titre personnel, près des deux-tiers des Français (64%) opteraient pour l'ambulatoire s'ils devaient être hospitalisés pour une pathologie lourde et s'ils avaient le choix... un chiffre qui atteint même 85% pour une opération !
- 3) Si l'opinion n'est toujours pas majoritairement favorable à une limitation de la prise en charge hospitalière (57% opposés), l'idée fait son chemin chez les Français (+12 points en un an) et est déjà soutenue par un médecin sur deux !

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (5/6)

II. Un développement des outils numériques dans la santé à la fois pronostiqué et plébiscité pour l'avenir

- 1) 85% des Français pensent que le numérique améliorera le parcours du patient à l'hôpital et la plupart des nouveaux outils et usage numériques que nous avons testé suscitent bien plus d'espoirs que de craintes
- 2) Une très large majorité (de 53% à 83%) de Français plébiscitent l'utilité pour le patient des outils et services numériques qui se développeront à l'avenir. C'est tout particulièrement le cas des outils et services (« appli » et web) en lien avec les prises de rendez-vous ou le suivi des traitements

III. Hôpital et gouvernance du système de santé : les Français aspirent à un hôpital à la fois décentralisé, au cœur de la coordination des acteurs de santé de ville, et, « GHT-isé »

- 1) Attentes des Français sur l'hôpital de demain : décentralisation marquée avec un rôle plus important des régions dans la gouvernance du système, et un hôpital pensé comme étant au service de la coordination des acteurs de santé de ville

ENSEIGNEMENTS CLES DU SONDAGE (6/6)

2) Les Français sont prêts à accepter le regroupement hospitalier et à renoncer à leur hôpital de proximité à condition que la qualité des soins soit garantie

3) Il est bien dommage que les GHT soient toujours aussi largement méconnus (35% de connaissance « floue »), car plus des trois-quarts des Français pensent qu'ils pourraient représenter une bonne chose que ce soit « pour les patients », « pour faire face aux déserts médicaux » et même... « pour l'ensemble de notre système de santé » !

Spectaculaire, ce résultat est finalement assez logique au regard des arbitrages des Français vers plus de décentralisation, un hôpital au service de la coordination des acteurs de santé de ville et une assez grande acceptation – sous condition – du regroupement hospitalier.

Cela rend d'autant plus dommage la médiocre information faite au public sur ce sujet depuis un an.

Gaël Sliman, Président d'Odoxa

@gaelsliman

RETROUVEZ L'ANALYSE COMPLETE ET DETAILLEE DES RESULTATS DE CE SONDAGE A LA FIN DE CE RAPPORT

PREMIERE PARTIE

PANORAMA GENERAL SUR LA SANTÉ ET ATTENTES

Chapitre 1

BILAN ACTUEL SUR LA PERCEPTION DE L'HOPITAL PUBLIC

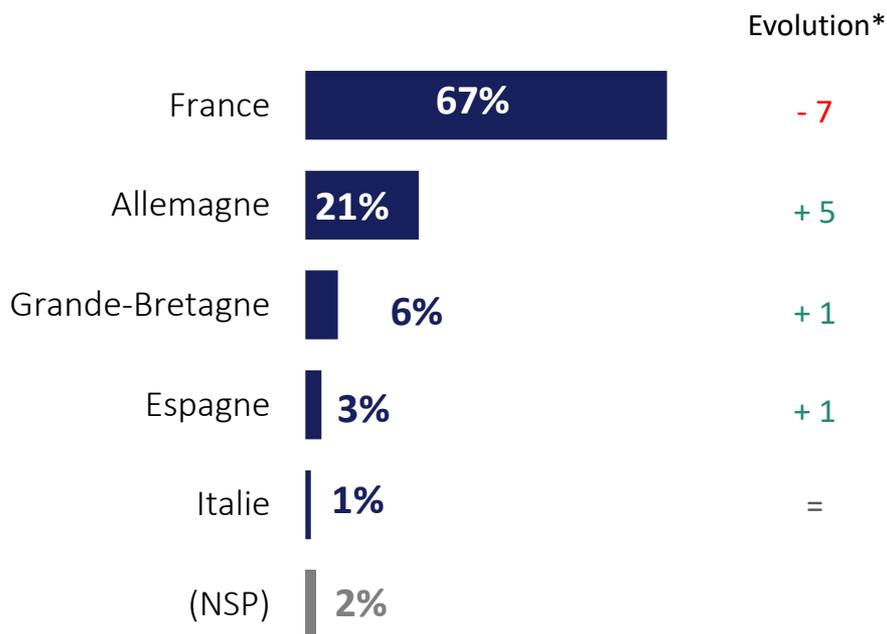
Pays ayant les meilleurs soins hospitaliers publics



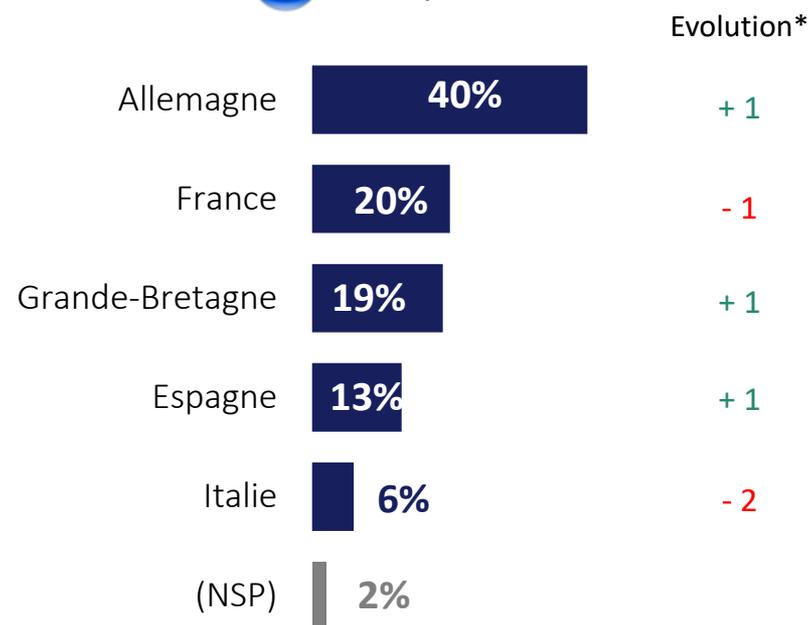
Selon vous, dans quel pays européen a-t-on ... les meilleurs soins hospitaliers publics ?



Français



Européens



*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016, la question concernait « les meilleurs soins hospitaliers »

Pays ayant les meilleurs soins hospitaliers publics



Selon vous, dans quel pays européen a-t-on ... les meilleurs soins hospitaliers publics ?

						
Allemagne	40%	79%	21%	23%	20%	42%
France	20%	6%	67%	10%	7%	11%
Royaume-Uni	19%	11%	6%	58%	5%	13%
Espagne	13%	1%	3%	6%	65%	4%
Italie	6%	1%	1%	2%	1%	28%
(NSP)	2%	2%	2%	1%	2%	2%

Pays ayant le meilleur accès à l'hôpital public

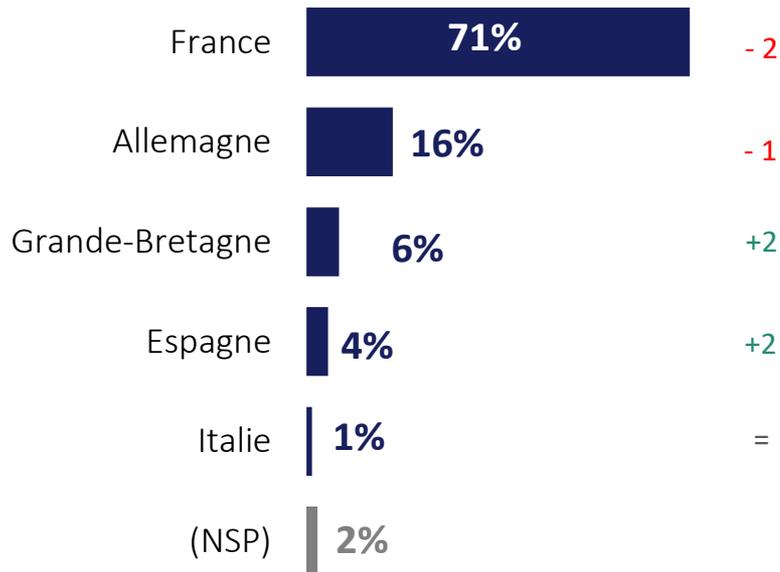


Selon vous, dans quel pays européen a-t-on ... le meilleur accès à l'hôpital public ?



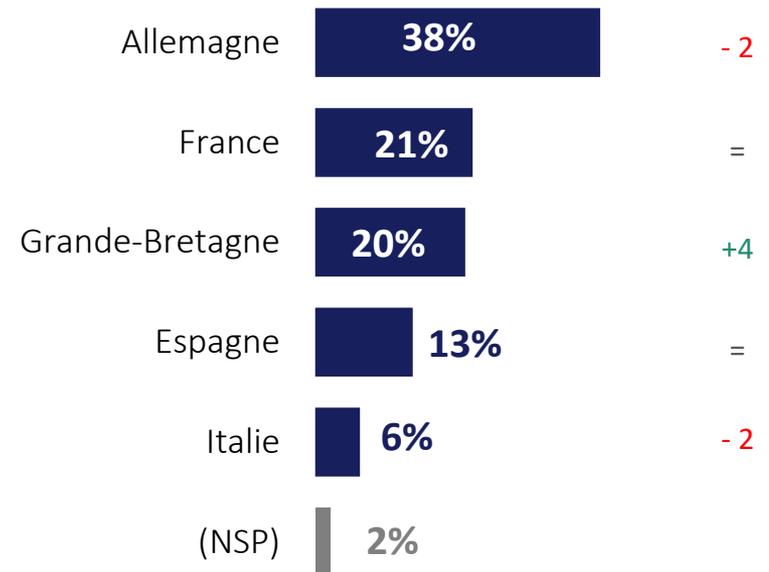
Français

Evolution*



Européens

Evolution*



*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016, la question concernait « le meilleur accès à l'hôpital »

Pays ayant le meilleur accès à l'hôpital public



Selon vous, dans quel pays européen a-t-on ... le meilleur accès à l'hôpital public ?

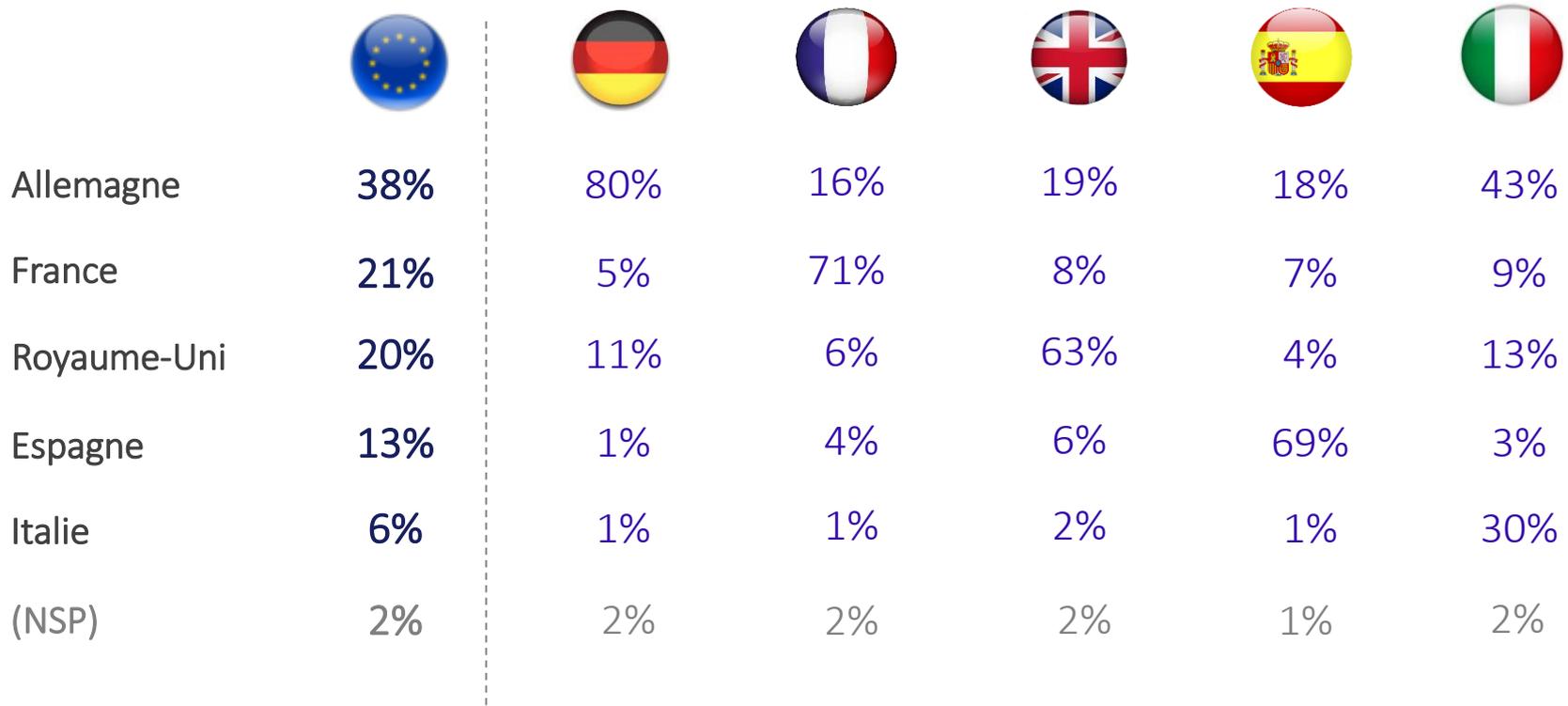


Image des établissements de santé publics



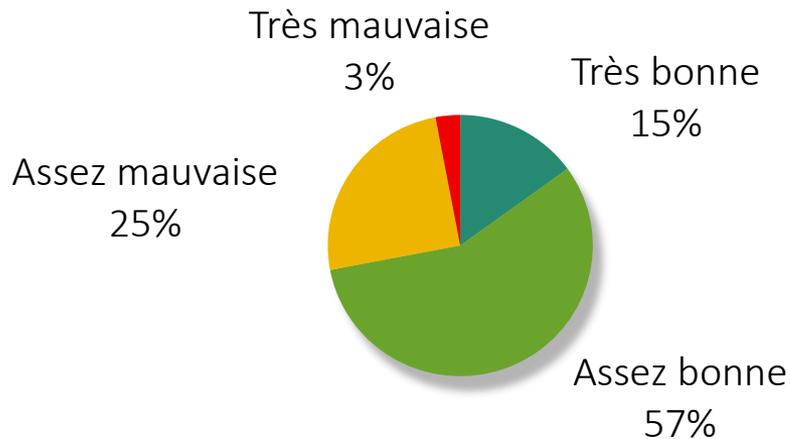
S'agissant des acteurs du système de santé dans votre pays, personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des établissements de santé publics ?

 Français

ST Mauvaise image : 28%

ST Bonne image : 72%

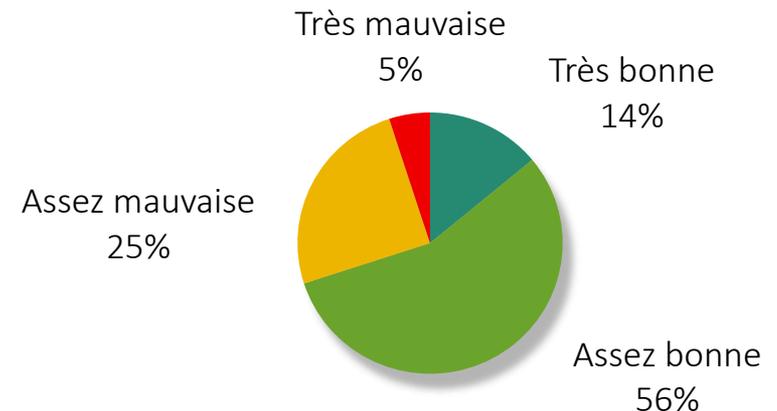
+ 8pts*



 Européens

ST Mauvaise image : 30%

ST Bonne image : 70%



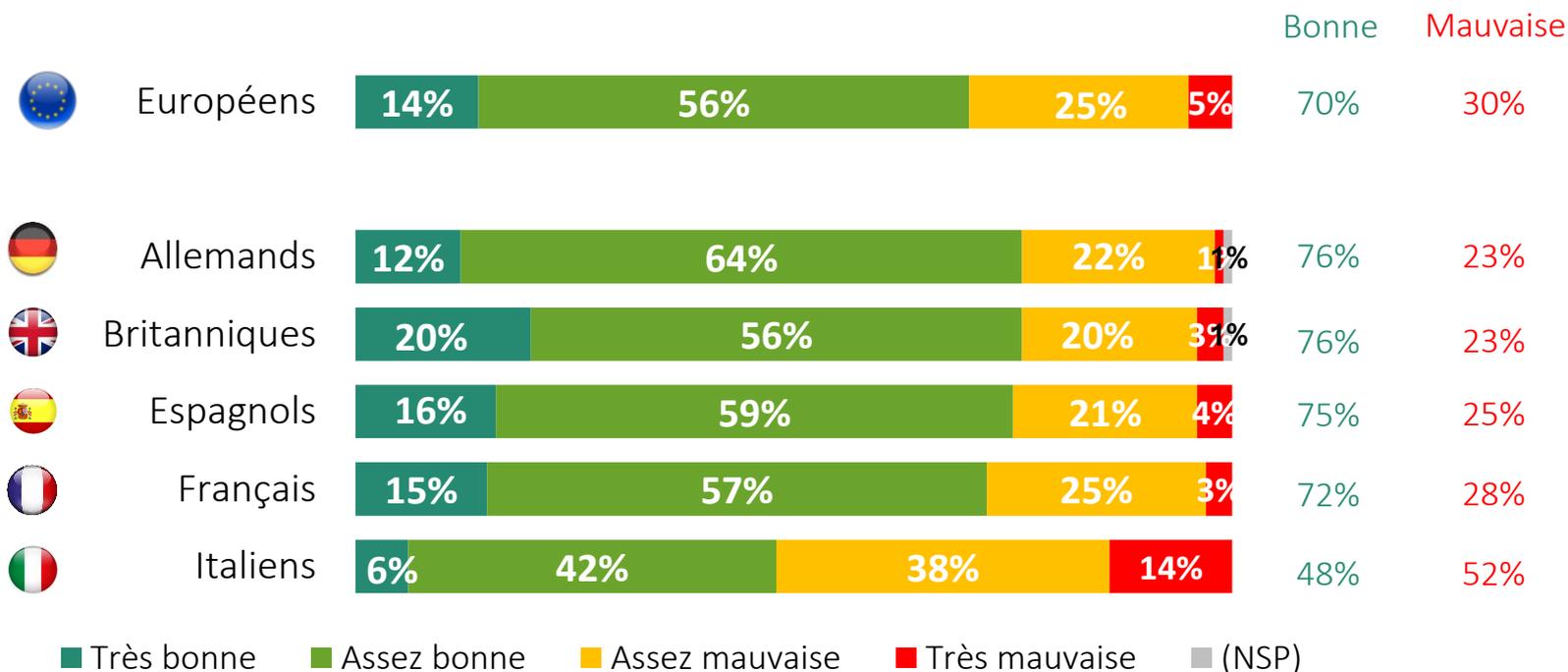
*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

Image des établissements de santé publics

Détail des Européens



S'agissant des acteurs du système de santé dans votre pays, personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des établissements de santé publics ?



*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

Image des médecins généralistes de ville

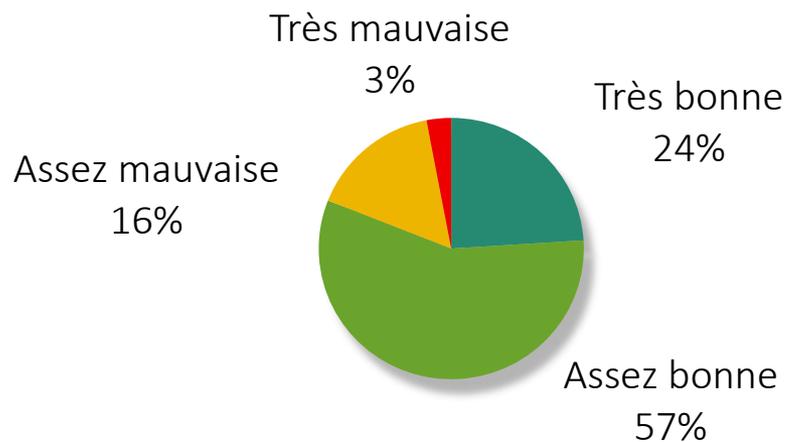


S'agissant des acteurs du système de santé dans votre pays, personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des médecins généralistes de ville ?

 Français

ST Mauvaise image : 19%

ST Bonne image : 81%



 Européens

ST Mauvaise image : 20%

ST Bonne image : 79%

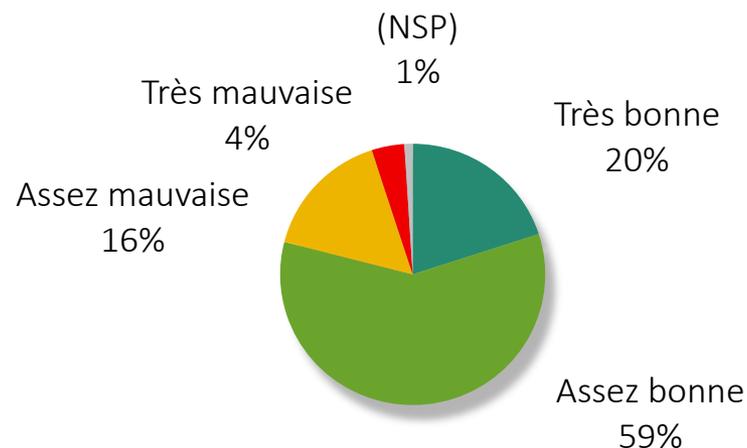
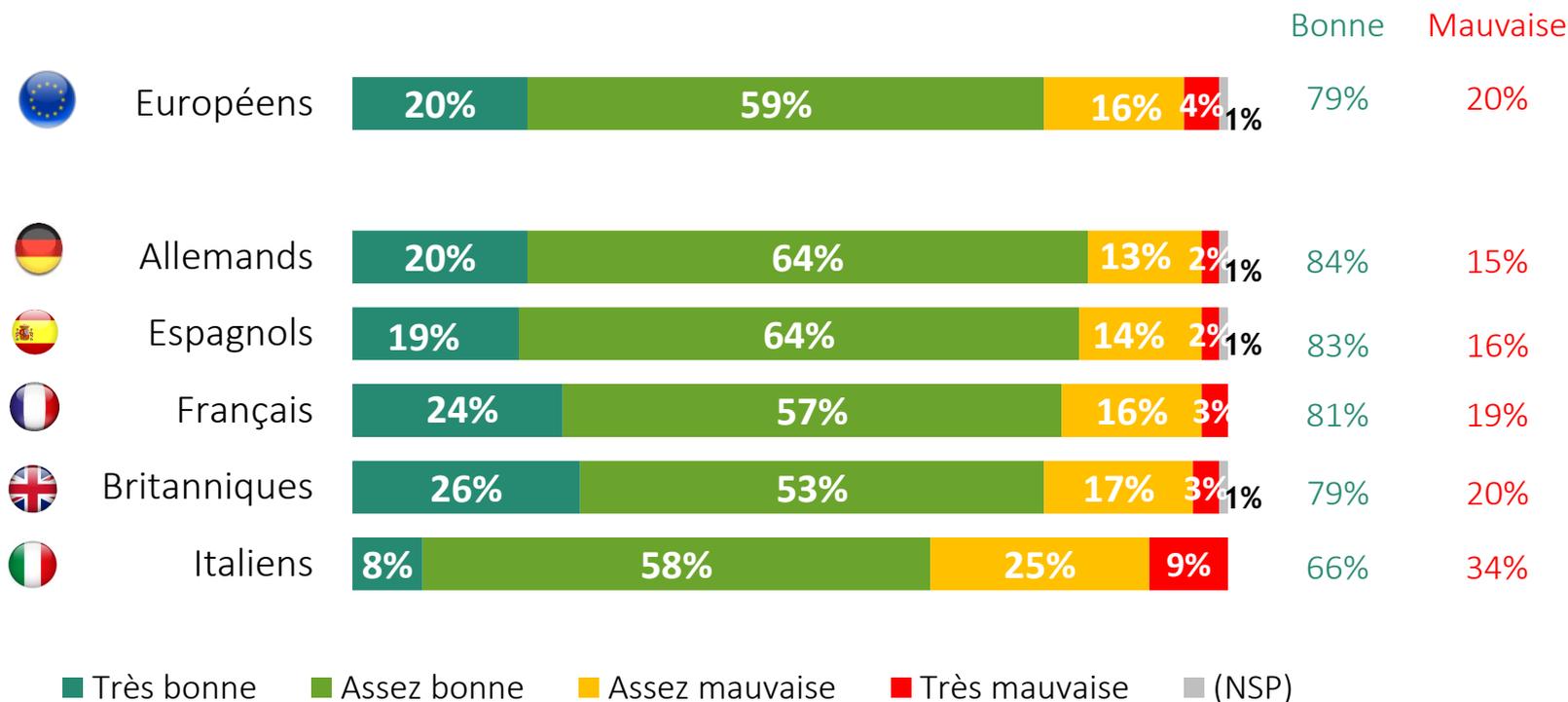


Image des médecins généralistes de ville

Détail des Européens



S'agissant des acteurs du système de santé dans votre pays, personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image des médecins généralistes de ville ?



La facilité d'accès à l'hôpital



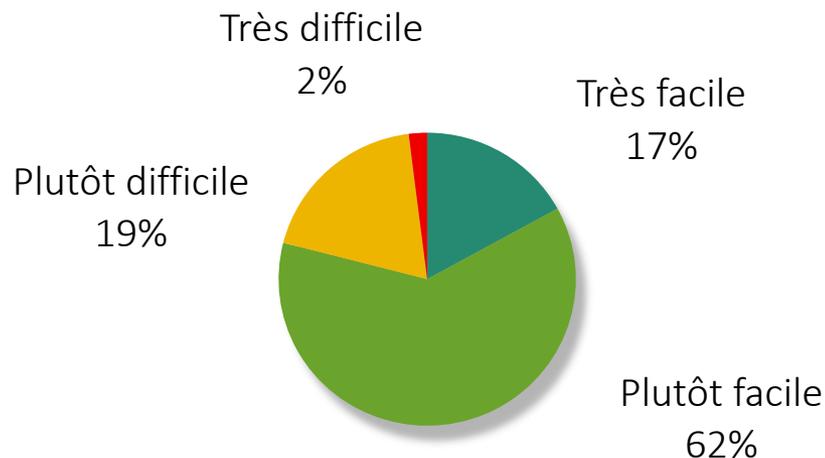
Actuellement, diriez-vous que vous avez un accès très facile, plutôt facile, plutôt difficile ou très difficile à l'hôpital ?

Français

S/T Difficile : 21%

+11*
points

S/T Facile : 79%



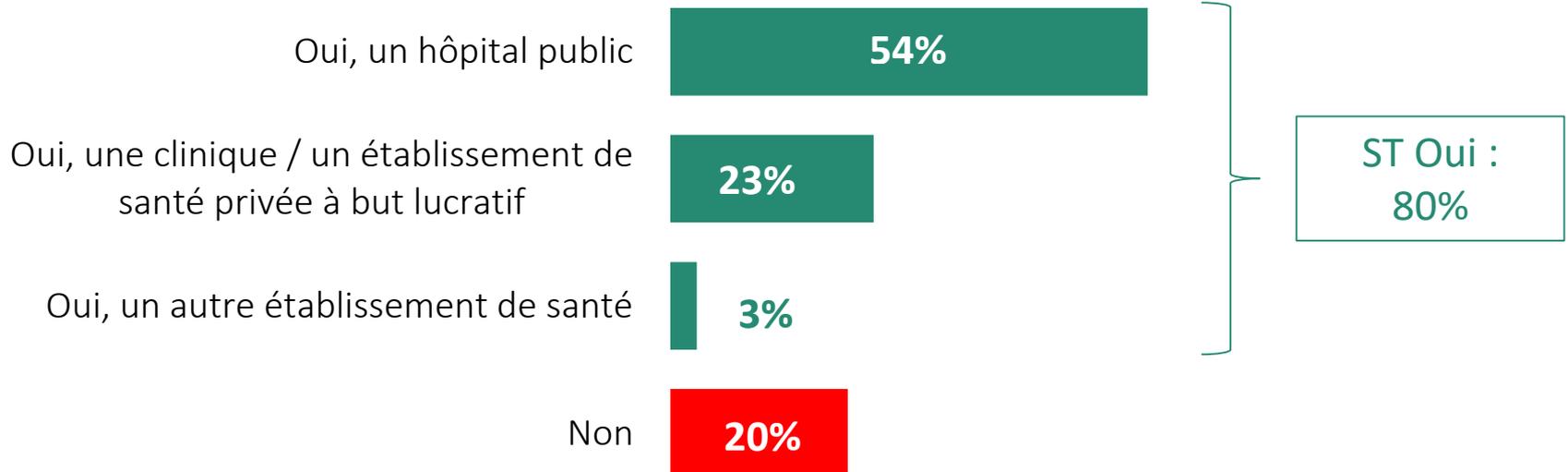
*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

Avoir fréquenté un établissement de santé au cours des 3 dernières années



Vous personnellement, avez-vous eu à fréquenter un établissement de santé au cours de ces trois dernières années, que ce soit pour vous-même ou pour accompagner un proche ?

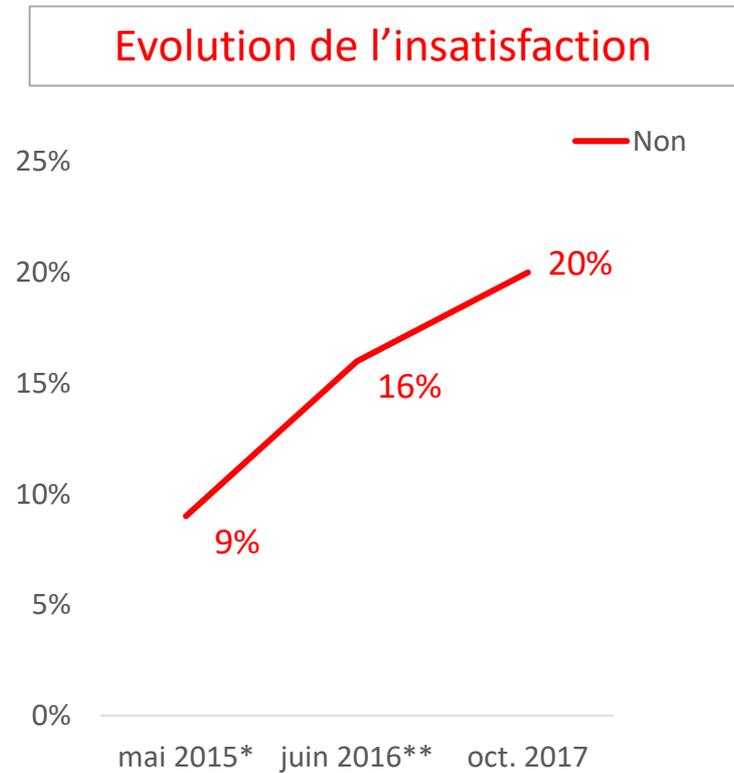
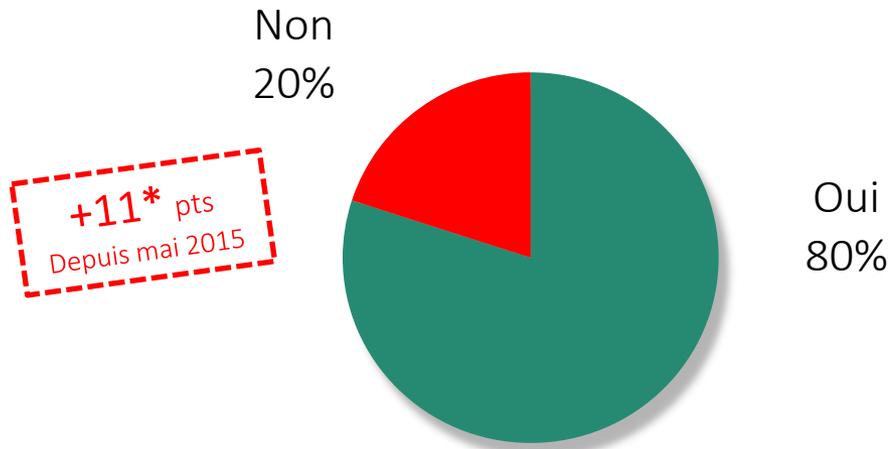
Français



Satisfaction de la gestion de la relation avec l'hôpital



Aux Français qui ont fréquenté un établissement de santé ces 3 dernières années (80%) :
La dernière fois que vous êtes allé dans un établissement de santé, avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant, pendant et après votre passage ?



*Baromètre santé 360 Odoxa de mai 2015

**Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

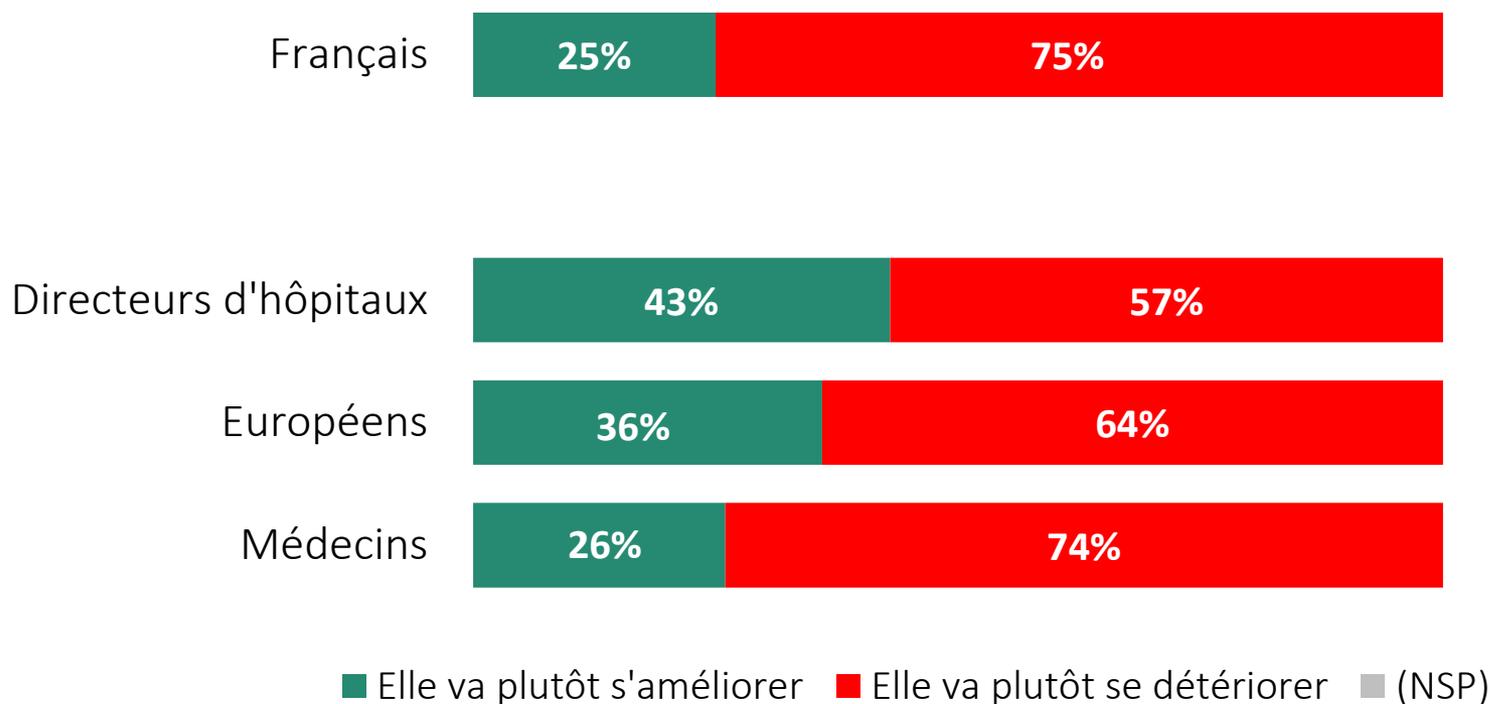
Chapitre 2

PERSPECTIVES GLOBALES POUR L'AVENIR

Evolution de la qualité des soins fournis dans votre pays



A l'avenir, pensez-vous que la qualité des soins fournis par les établissements de santé (hôpitaux, cliniques...) dans votre pays va plutôt s'améliorer ou plutôt se détériorer ?

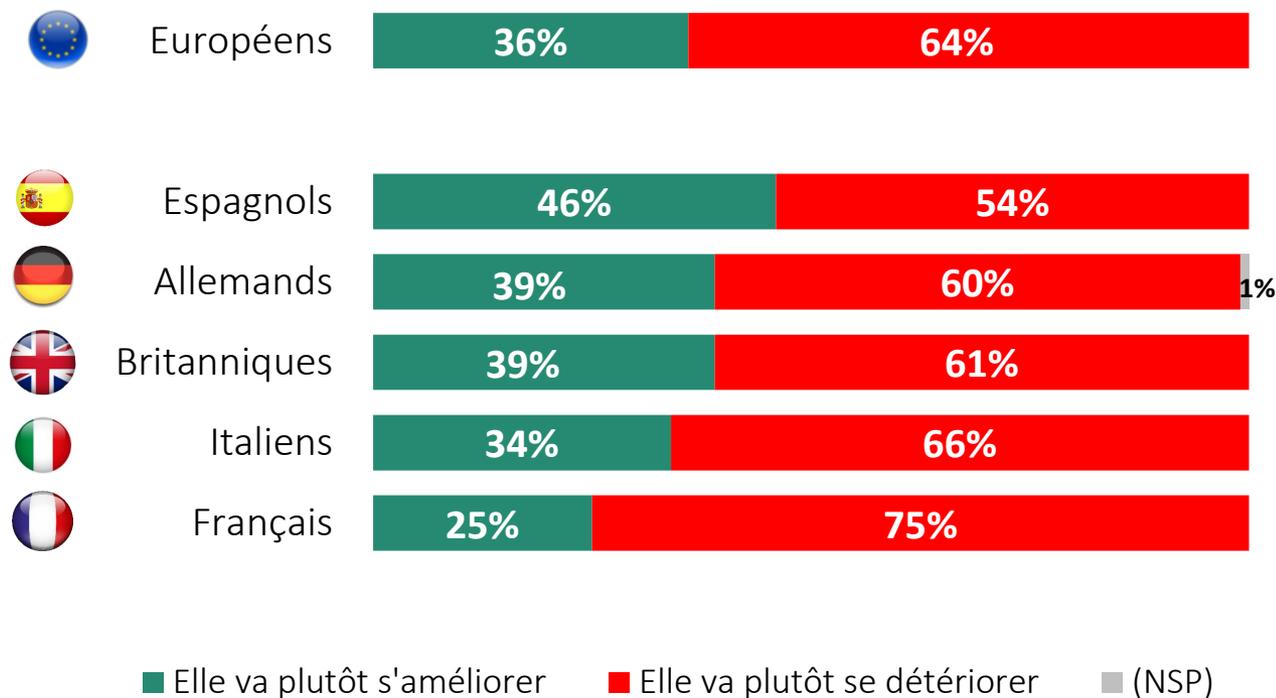


Evolution de la qualité des soins fournis dans votre pays

Détail des Européens



A l'avenir, pensez-vous que la qualité des soins fournis par les établissements de santé (hôpitaux, cliniques...) dans votre pays va plutôt s'améliorer ou plutôt se détériorer ?



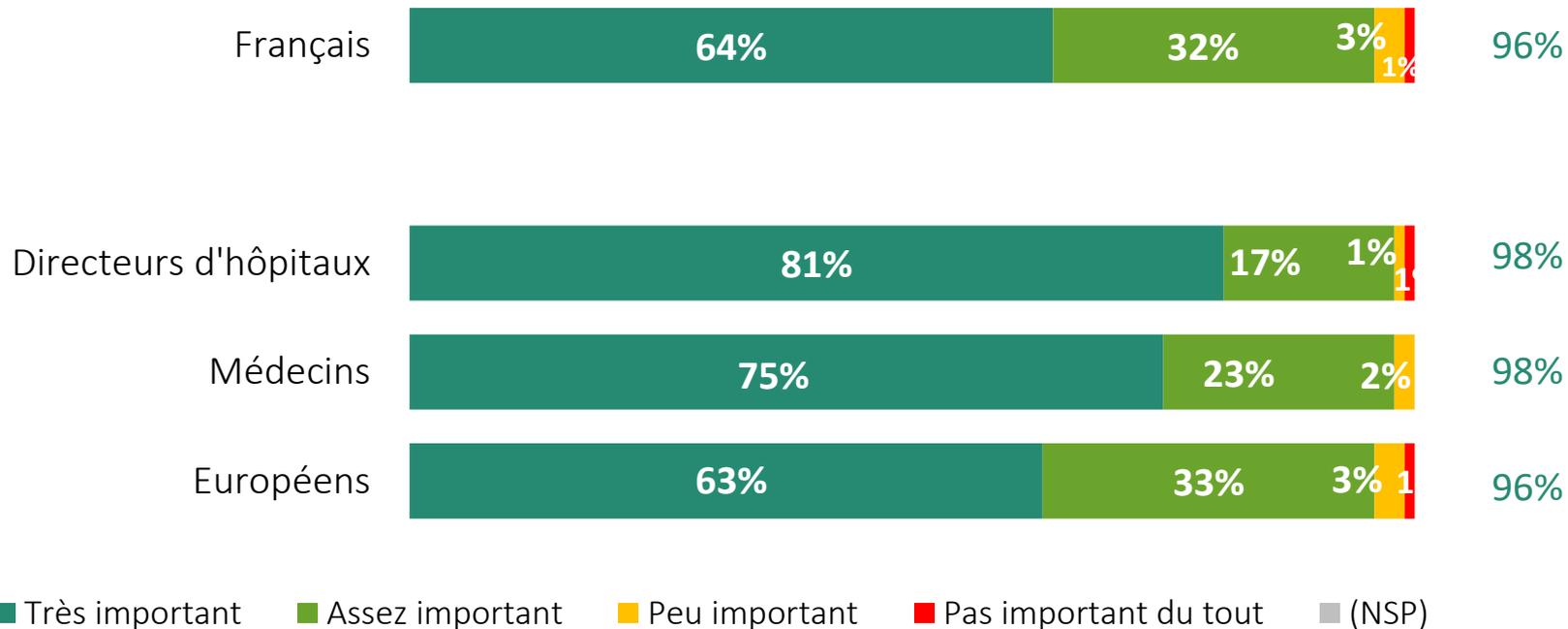
■ Elle va plutôt s'améliorer ■ Elle va plutôt se détériorer ■ (NSP)

L'importance de la question de l'avenir des établissements de santé



La question de l'avenir des établissements de santé constitue-t-elle selon vous un enjeu de société très important, assez important, peu important ou pas important du tout ?

Important

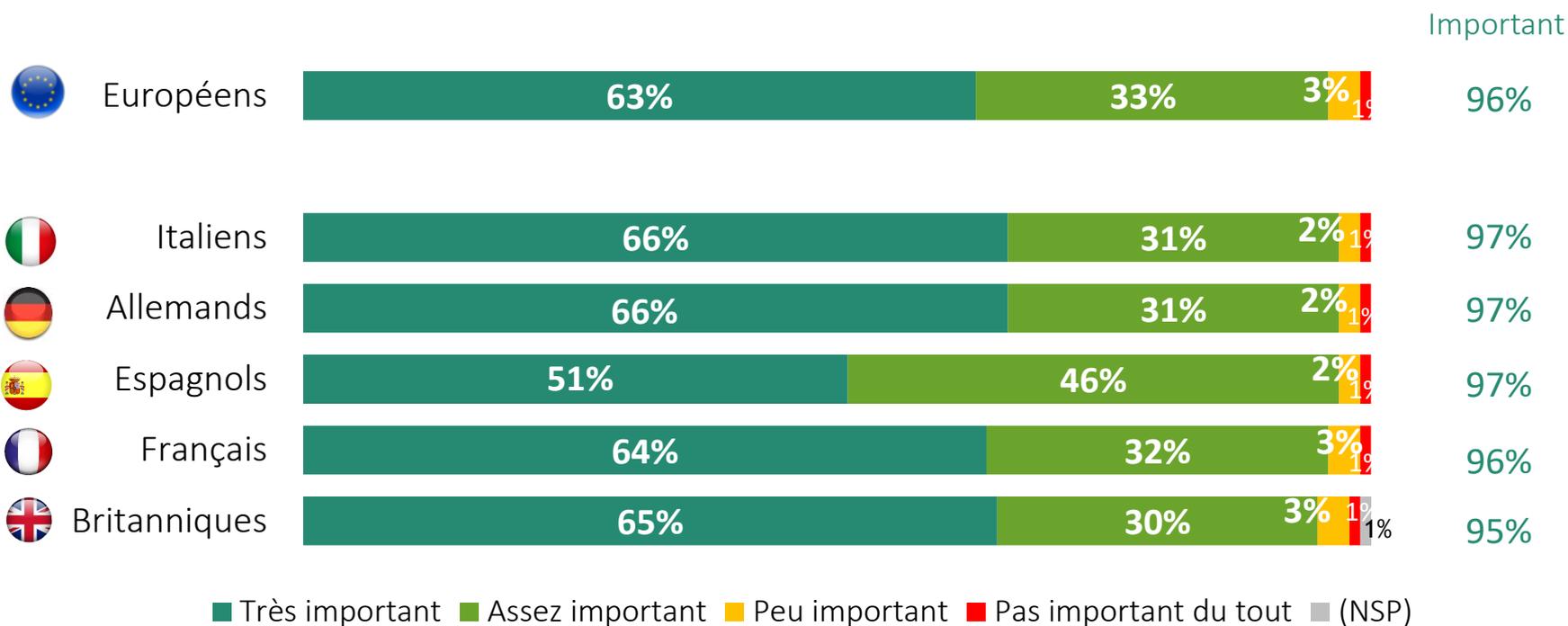


L'importance de la question de l'avenir des établissements de santé

Détail des européens



La question de l'avenir des établissements de santé constitue-t-elle selon vous un enjeu de société très important, assez important, peu important ou pas important du tout ?



Prise en compte de la question de l'avenir des établissements de santé par les pouvoirs publics

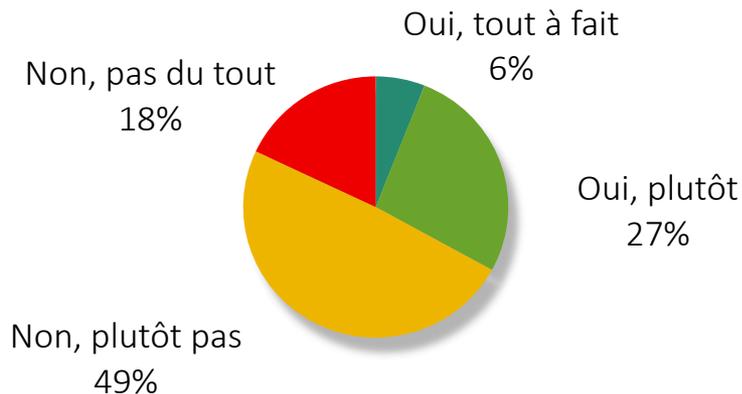


Et avez-vous le sentiment que cette question de l'avenir des établissements de santé est bien prise en compte par les pouvoirs publics dans votre pays ?

 Français

ST Non : 67%

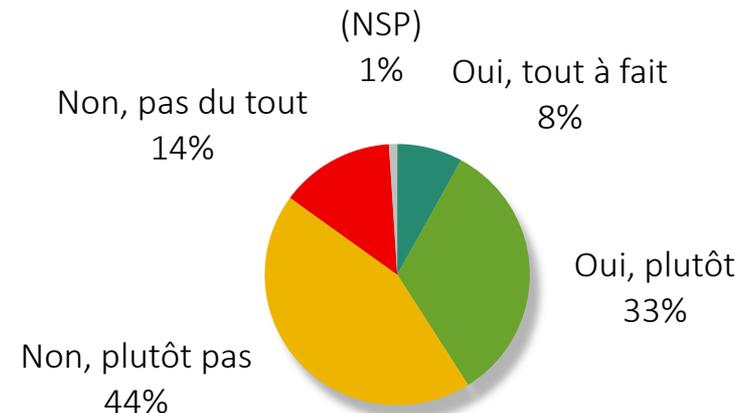
ST Oui : 33%



 Européens

ST Non : 58%

ST Oui : 41%

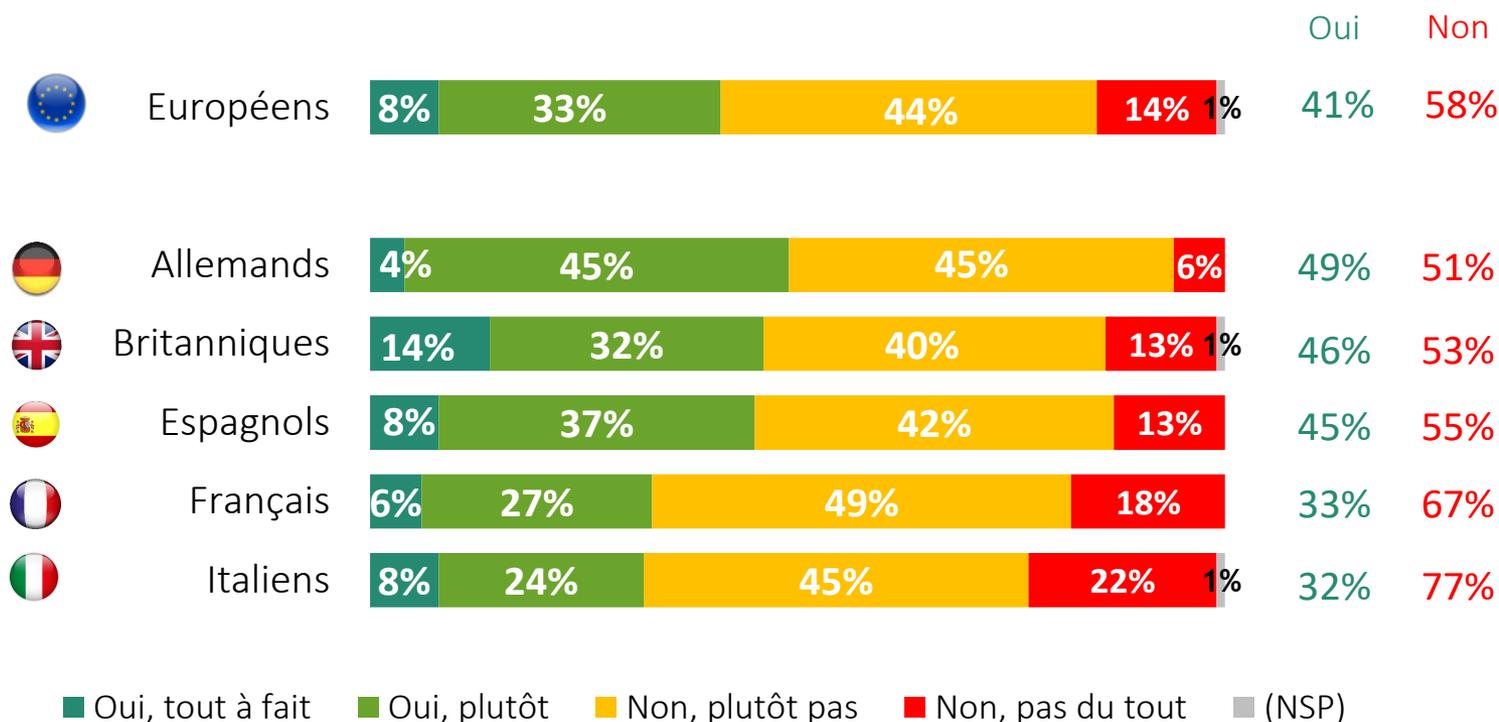


Prise en compte de l'avenir des établissements de santé par les pouvoirs publics

Détail des européens



Et avez-vous le sentiment que cette question de l'avenir des établissements de santé est bien prise en compte par les pouvoirs publics dans votre pays ?



Santé : une priorité de financement et d'investissement

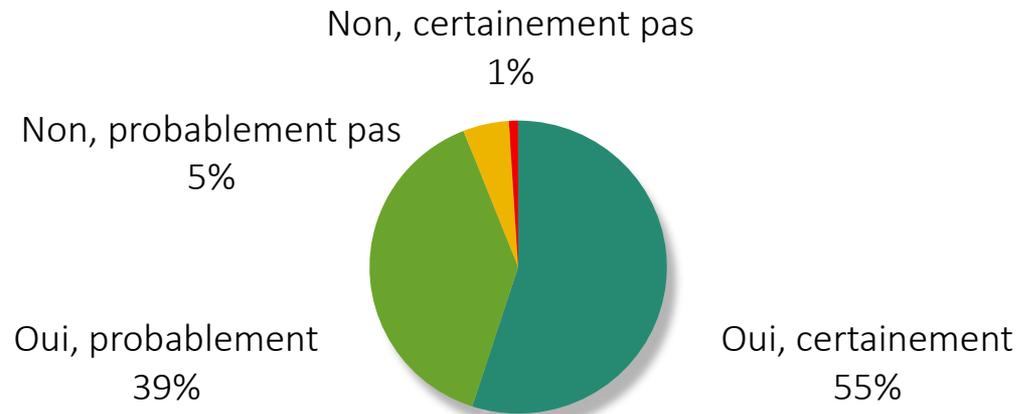


Pensez-vous que la santé doit constituer une priorité de financement et d'investissement ?

Français

S/T Non : 6%

S/T Oui : 94%



Chapitre 3

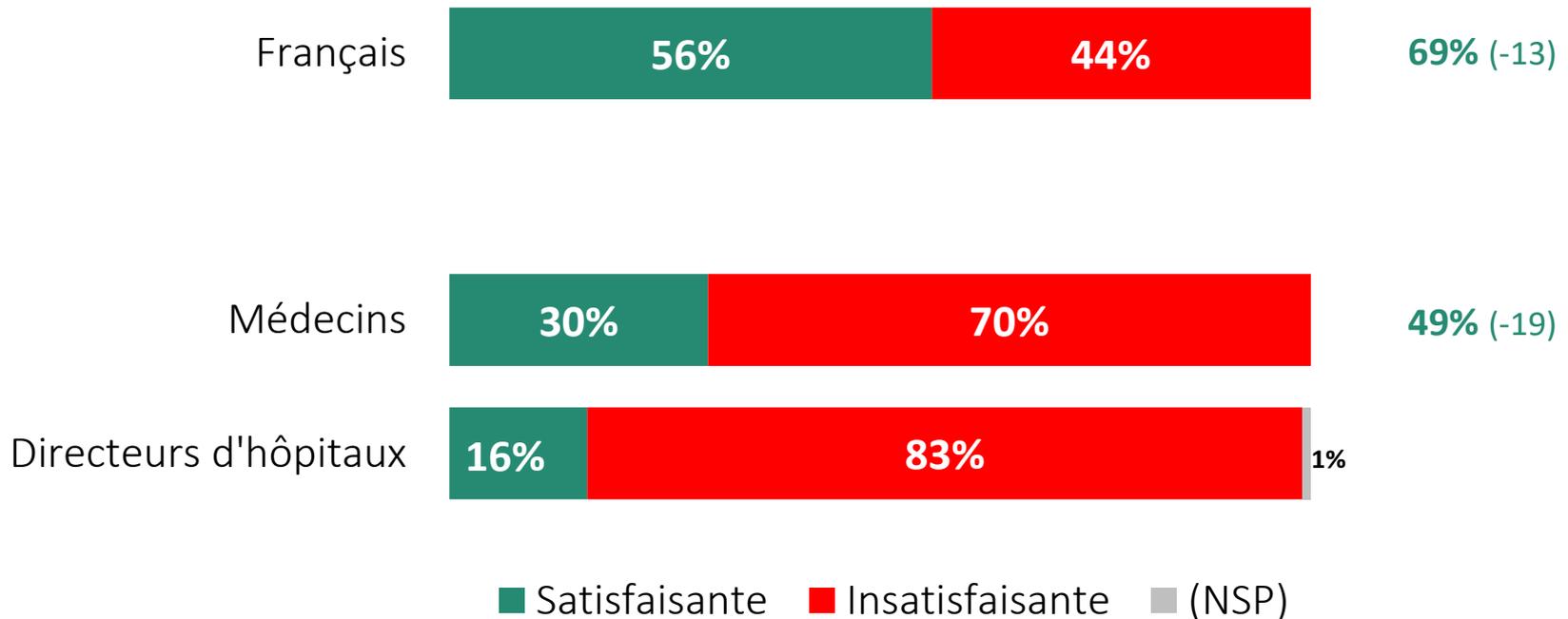
ROLE DU PATIENT ET RELATIONS PATIENT-MEDECINS-HOPITAUX

Jugement sur la manière dont se déroule le parcours de soin des patients



Estimez-vous que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les hôpitaux publics se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?

Rappels mai 2015*

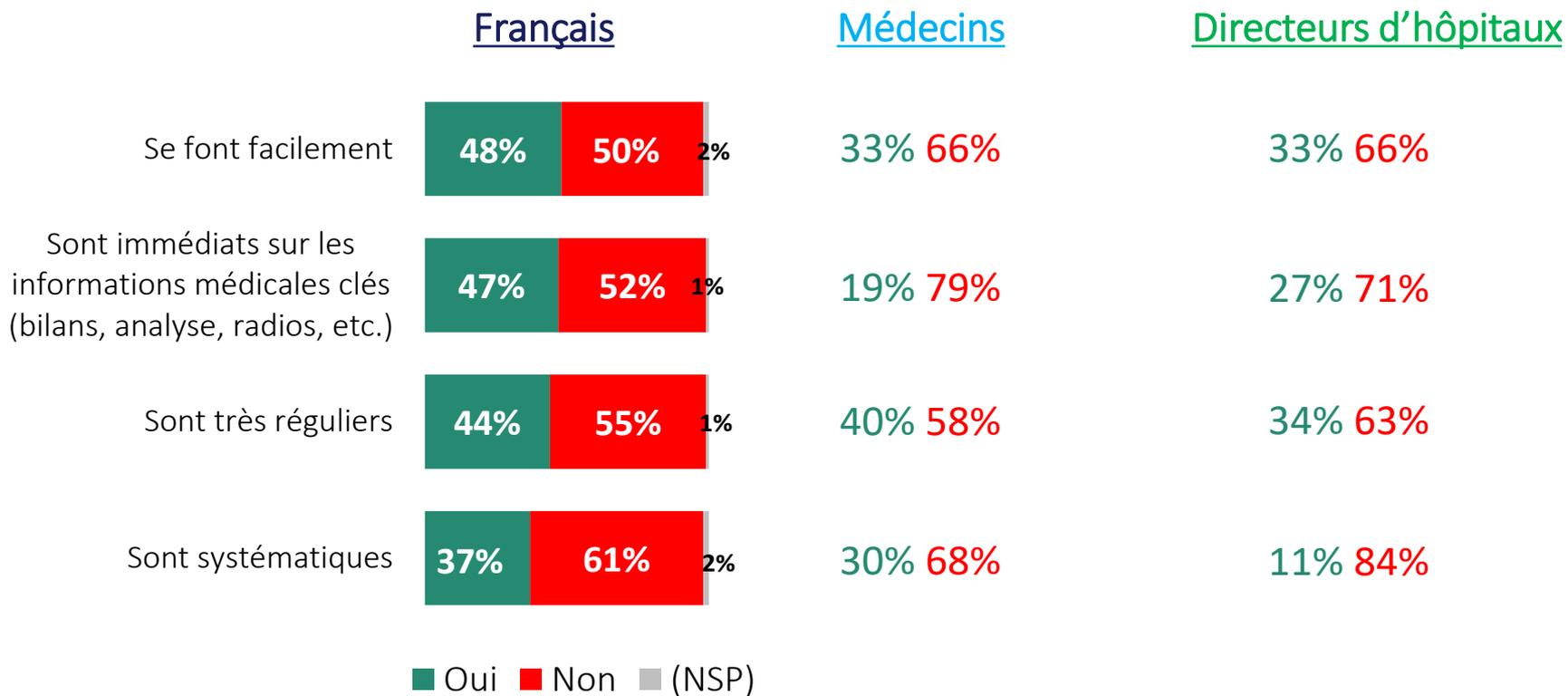


*Baromètre santé 360 Odoxa de mai 2015

Echanges d'informations sur la santé des patients entre l'hôpital et le personnel soignant hors de l'hôpital



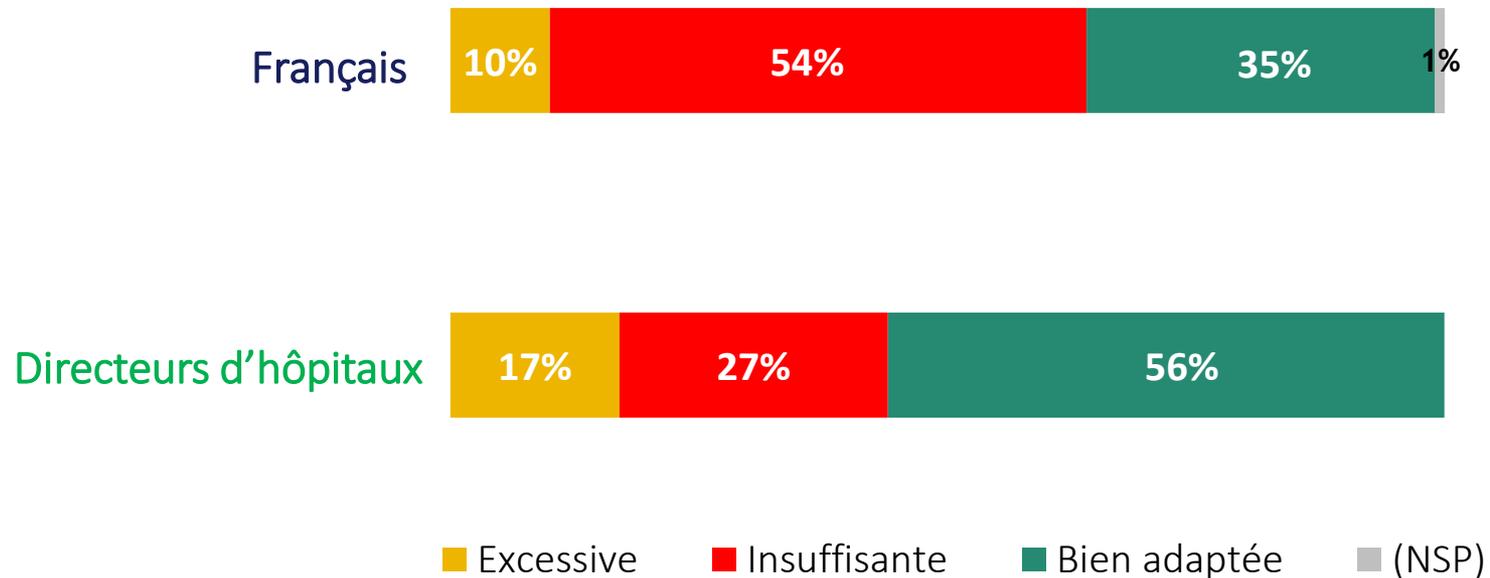
Plus précisément, comment jugez-vous les échanges d'informations sur la santé des patients entre l'hôpital et le personnel soignant hors de l'hôpital (médecin généraliste, infirmier...) ?
Diriez-vous que ces échanges...



Place accordée aux associations de patients par les établissements de santé



Estimez-vous que la place accordée aujourd'hui aux associations de patients par les établissements de santé est excessive, insuffisante ou bien adaptée (comme il faut) ?

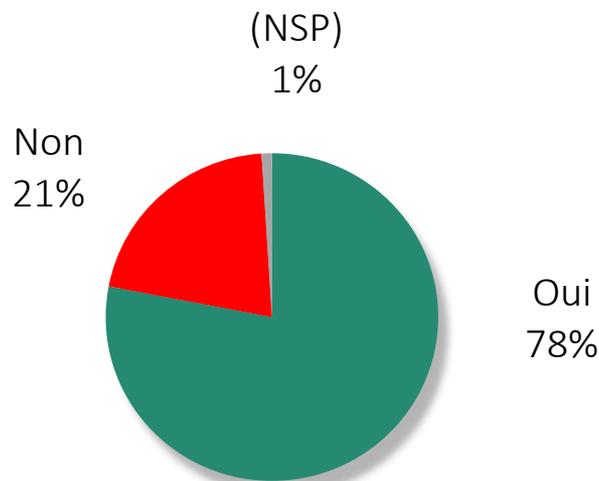


Publier les résultats statistiques des hôpitaux en termes de qualité des soins aux patients

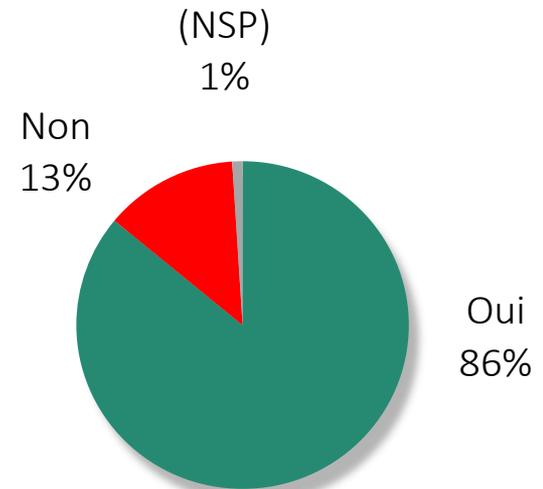


Pensez-vous que les hôpitaux devraient publier leurs résultats objectifs (statistiques) en termes de qualité des soins aux patients ?

Français



Directeurs d'hôpitaux



DEUXIEME PARTIE

PROJECTION SUR LA SANTE ET L'HOPITAL DE DEMAIN



Chapitre 1

LA PLACE DE L'HÔPITAL À L'AVENIR DANS LE PARCOURS DE SOINS

Hôpital de demain : un acteur clé du dispositif de prévention

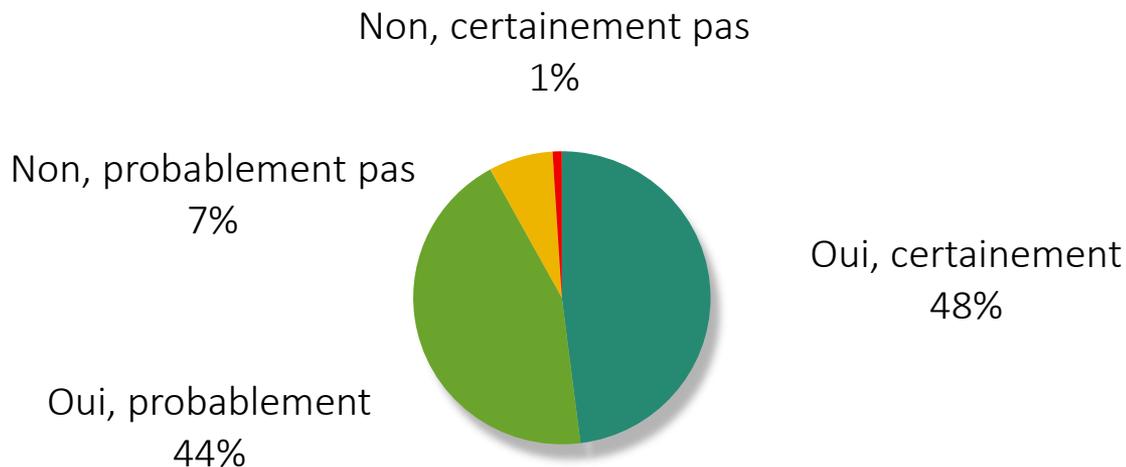


Pensez-vous que l'hôpital du futur devrait être un acteur clé du dispositif de prévention en santé ?

Français

S/T Non : 8%

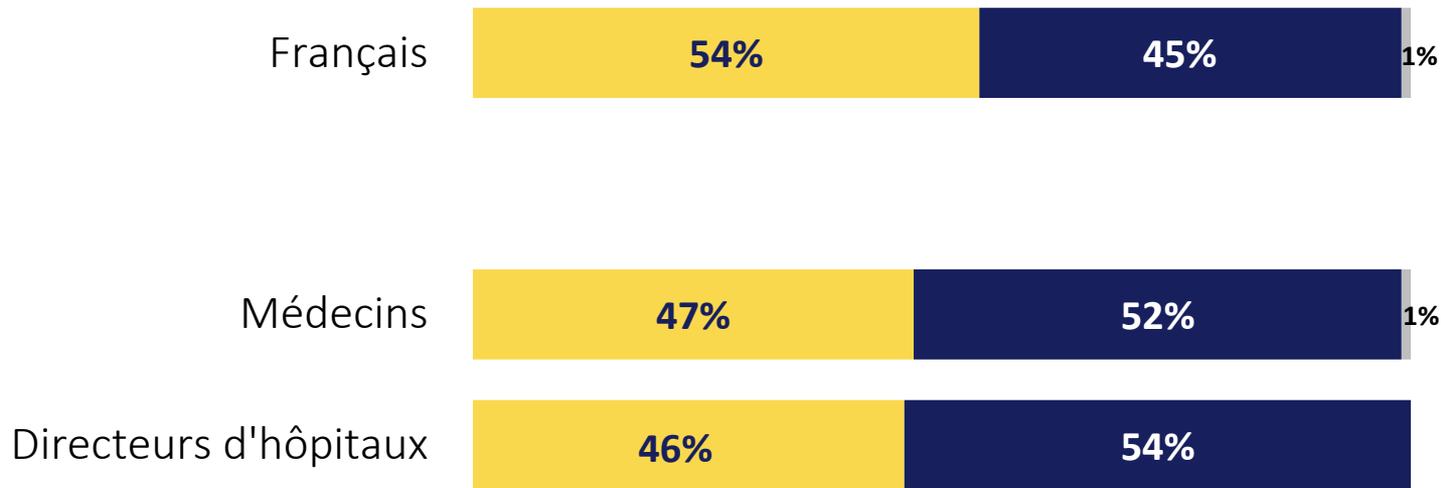
S/T Oui : 92%



Prise en charge à l'avenir des malades atteints de pathologies lourdes



Pensez-vous qu'à l'avenir, la prise en charge des malades atteints de pathologies lourdes se fera de plus en plus hors de l'hôpital avec un accompagnement des professionnels de santé en ville ou pensez-vous au contraire, que s'agissant des pathologies lourdes, les malades devront toujours être essentiellement soignés à l'hôpital ?



- La prise en charge se fera de plus en plus hors de l'hôpital
- Les malades atteints de pathologies lourdes devront toujours être soignés à l'hôpital
- (NSP)

Préférences de prise en charge en cas de pathologie lourde

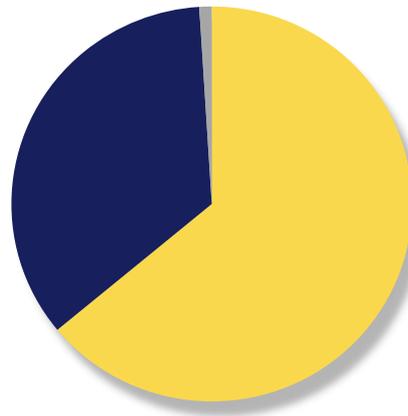


Vous-même si vous étiez concerné, que préféreriez-vous ?

Français

(NSP)
1%

Etre soigné à l'hôpital car cela vous rassure de vous savoir totalement pris en charge dans un établissement
35%



Etre soigné chez vous en ne vous rendant que de temps en temps à l'hôpital
64%

L'hospitalisation ambulatoire pour être opéré

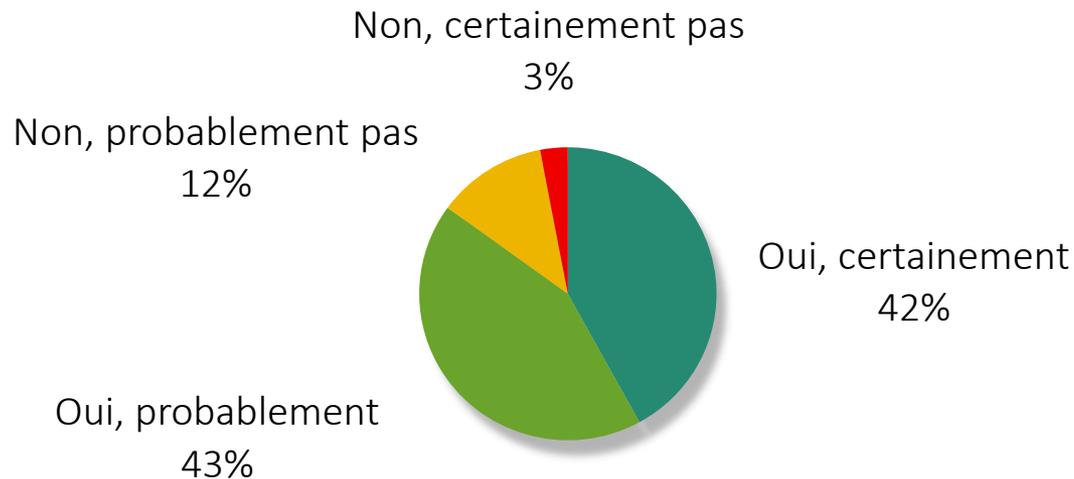


Et si vous deviez subir une opération, seriez-vous prêt à accepter une hospitalisation ambulatoire, c'est-à-dire une hospitalisation sur une journée ?

Français

S/T Non : 15%

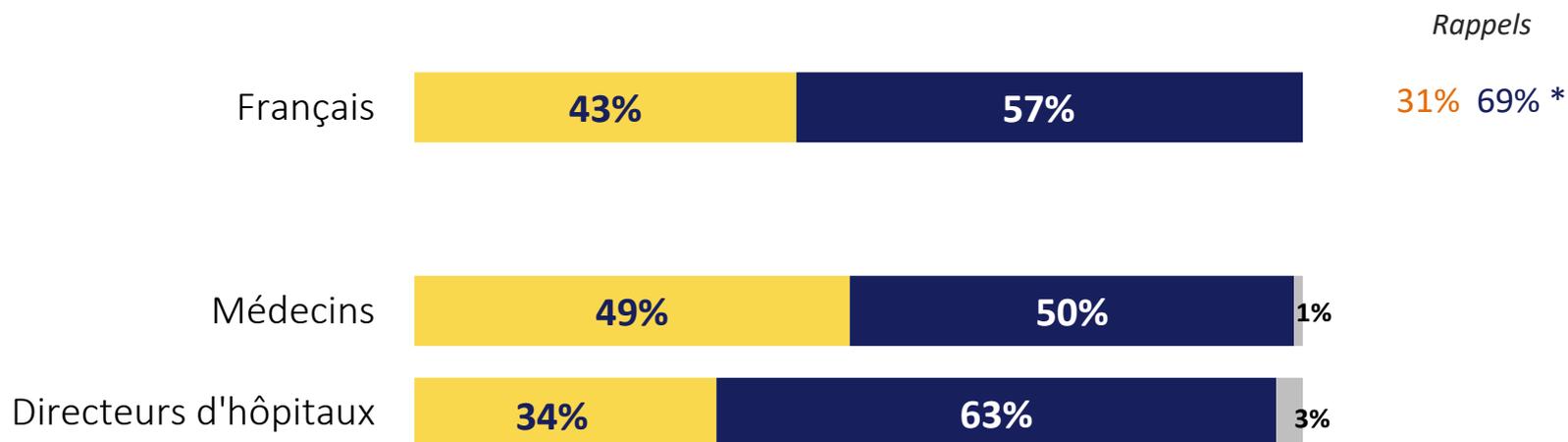
S/T Oui : 85%



Préférences de prise en charge hors hospitalisations lourdes et urgences



Et en dehors des hospitalisations lourdes et des urgences, quel rôle devrait jouer selon vous l'hôpital dans le parcours de soins ? Désormais, l'hôpital devrait plutôt...



- Uniquement accueillir les patients pour des consultations ponctuelles lorsque les compétences ou des ressources sont indisponibles en médecine de ville
- Proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques
- (NSP)

**Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016*

Chapitre 2

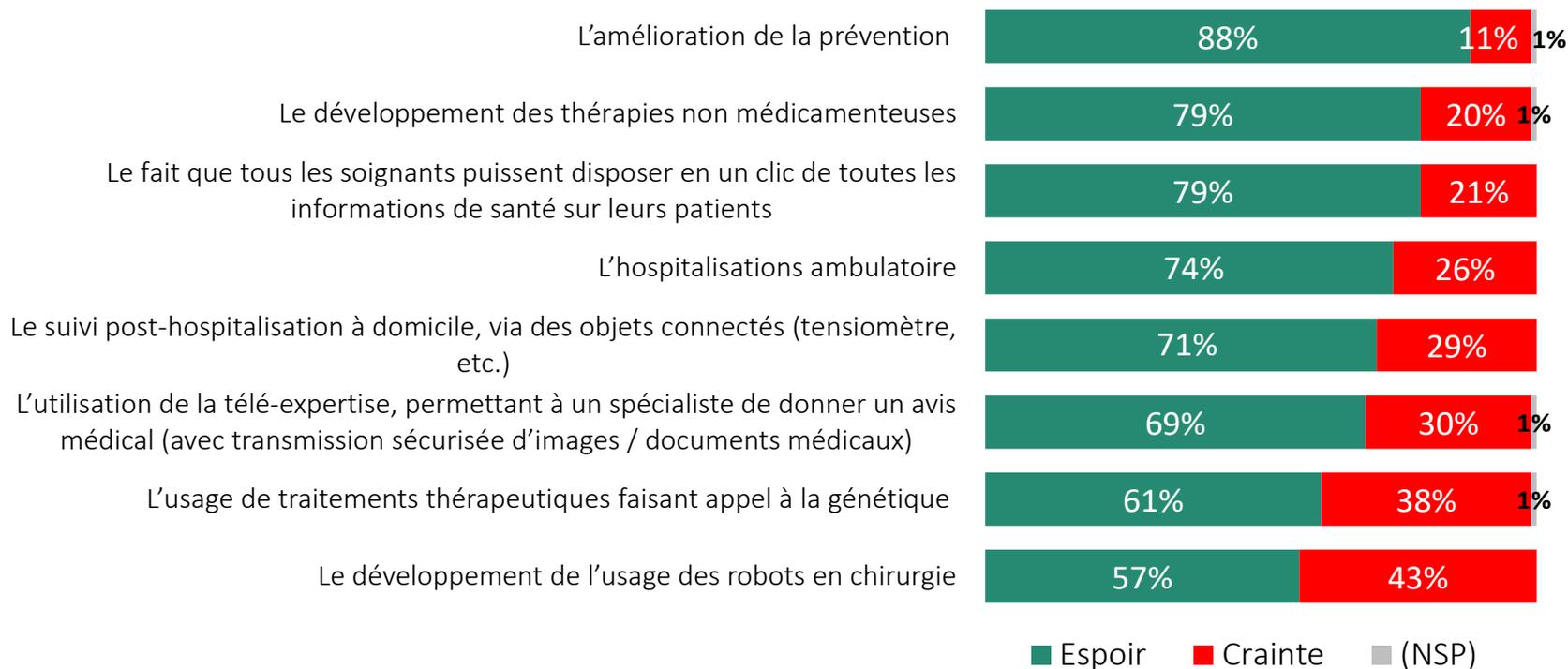
ÉVOLUTIONS DES OUTILS NUMÉRIQUES DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Les évolutions en matière de santé perçues avec espoir



Voici un certain nombre d'évolutions qui pourraient survenir à l'avenir s'agissant de la santé, pour chacune d'elle, dites-moi si vous la percevez plutôt avec espoir ou plutôt avec crainte :

Français



Les évolutions en matière de santé perçues avec crainte



Voici un certain nombre d'évolutions qui pourraient survenir à l'avenir s'agissant de la santé, pour chacune d'elle, dites-moi si vous la percevez plutôt avec espoir ou plutôt avec crainte :

Français

L'utilisation de la téléconsultation, la consultation à distance via une visioconférence



Le développement de l'usage du BigData en santé



L'utilisation de l'intelligence artificielle pour préconiser des traitements



La généralisation des opérations effectuées à distance



■ Espoir ■ Crainte ■ (NSP)

Amélioration du parcours du patient à l'hôpital par le développement d'outils numériques

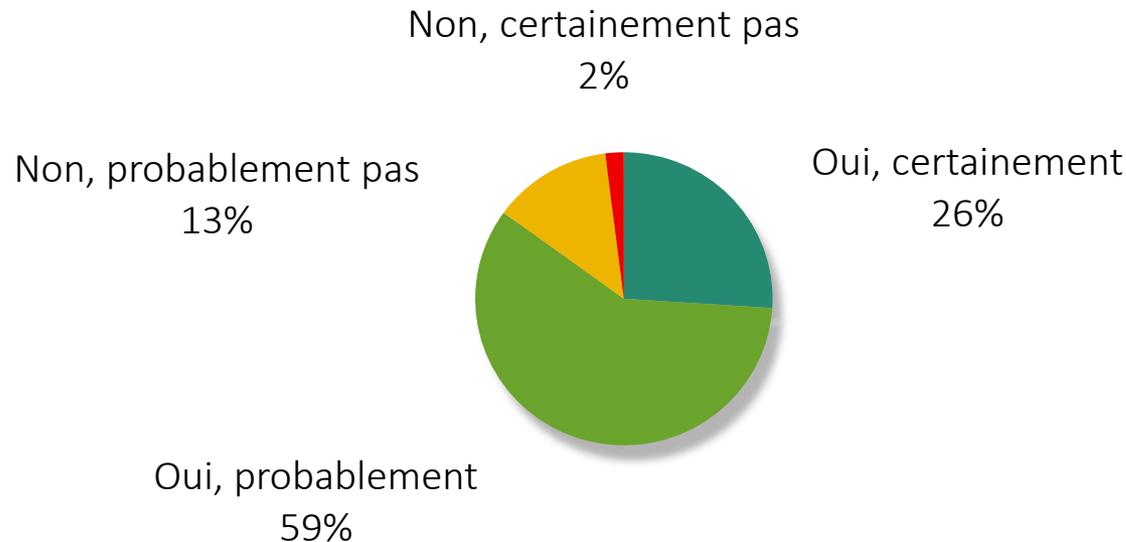


Pensez-vous que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé permettra d'améliorer le parcours du patient à l'hôpital ?

Français

S/T Non : 15%

S/T Oui : 85%



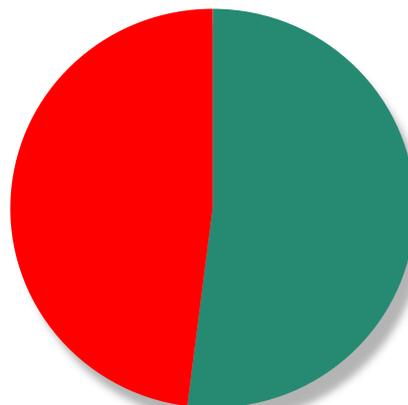
Centraliser les données de santé dans un dossier médical sécurisé accessible sur cloud



Aimeriez-vous que votre dossier médical puisse être accessible et modifiable sur votre téléphone mobile par votre/vos médecins et hébergé sur un service de cloud santé sécurisé et agréé par le Ministère de la Santé ?

Français

Non
48%



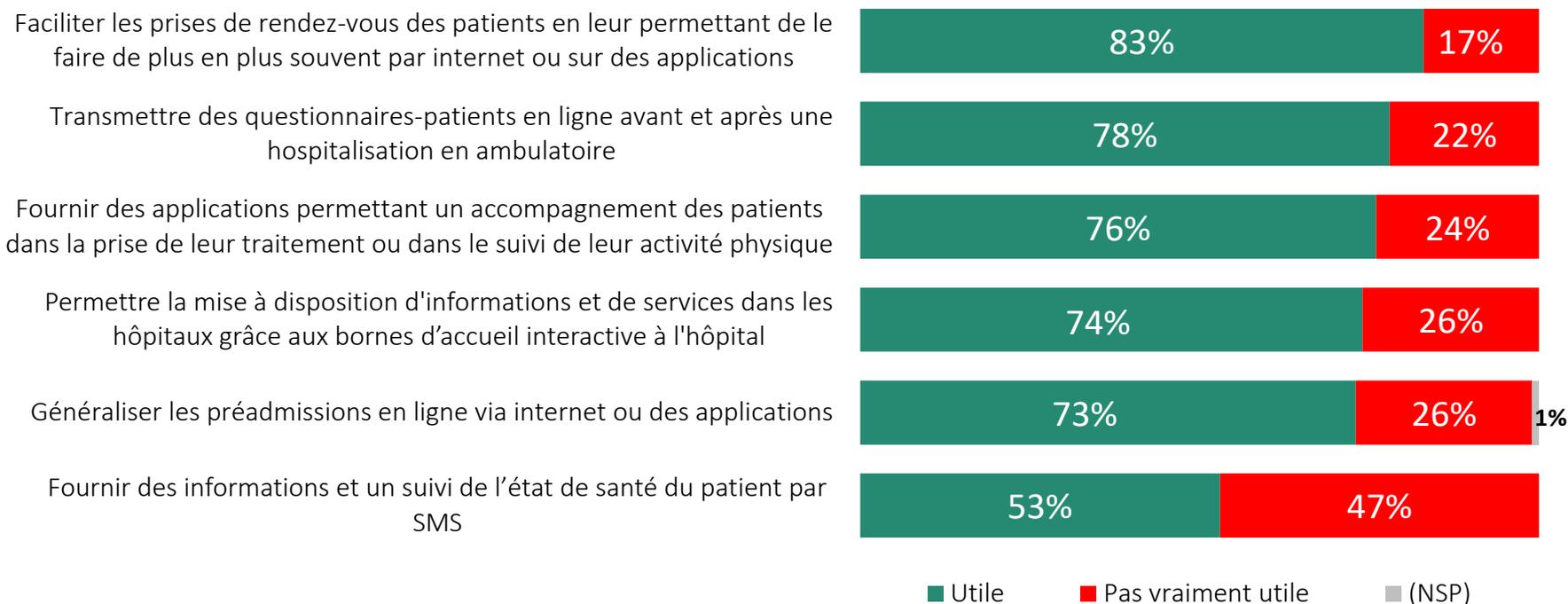
Oui
52%

Utilité perçue des outils & services numériques de santé



Voici un certain nombre d'outils et de services numériques existant déjà et qui vont se développer à l'avenir dans le domaine de la santé. Pour chacun d'eux, dites-moi si vous pensez qu'il sera utile ou pas vraiment utile pour les patients :

Français



Chapitre 3

TERRITOIRE, GOUVERNANCE DU SYSTÈME DE SANTÉ ET MISE EN PLACE DES GHT

Devoir des régions de jouer un rôle plus important dans la gouvernance du système de santé



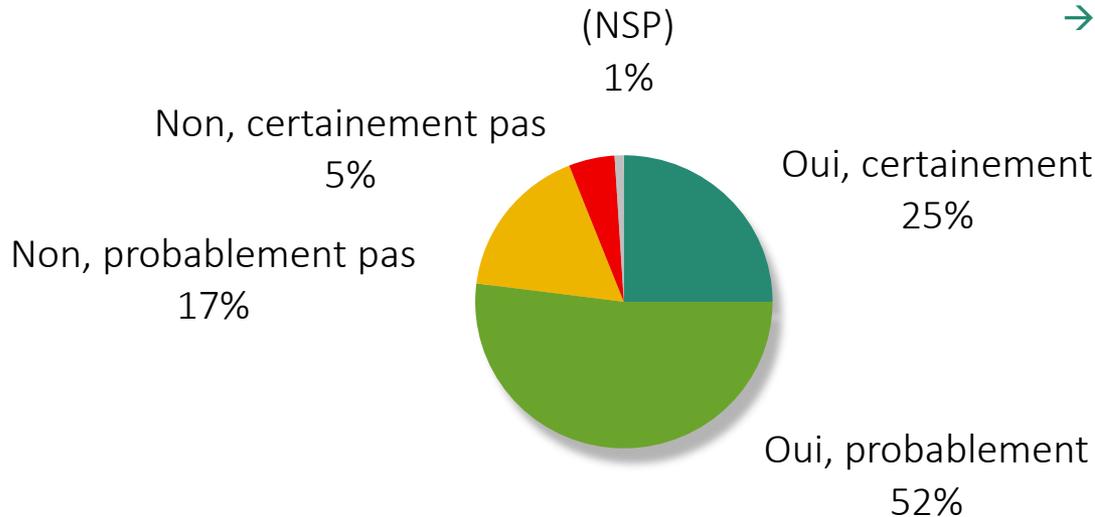
Pensez-vous que les régions devraient jouer un rôle plus important dans la gouvernance du système de santé ?

Français

S/T Non : 22%

S/T Oui : 77%

→ 85% chez les 65 ans et plus



L'hôpital au service de la coordination des acteurs de santé de ville

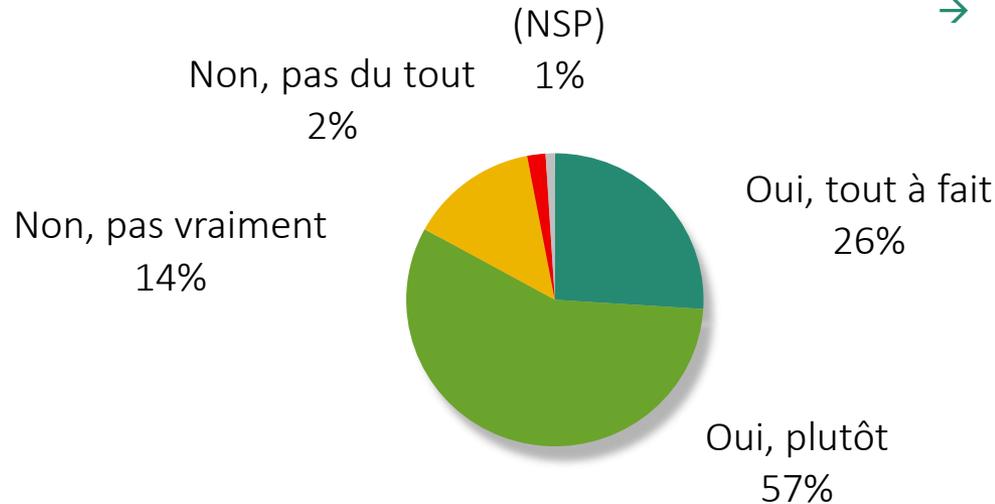


Estimez-vous que l'hôpital doit être au service de la coordination des acteurs de santé de ville ?

Français

S/T Non : 16%

S/T Oui : 83%



→ 87% des 50-64 ans, 85% des plus de 65ans
→ 85% des CSP- VS 77% des CSP+

Préférence d'accès : plusieurs hôpitaux proches aux moyens limités, ou un hôpital plus éloigné couvrant plus de spécialités



Vous-même, préférez-vous avoir accès...

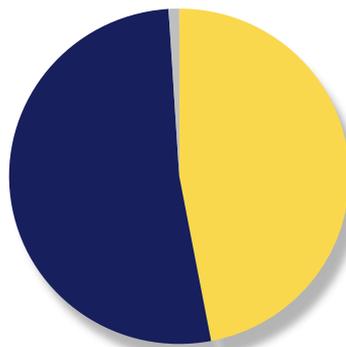
Français

-1 pt*

... à un grand hôpital
potentiellement plus loin de
chez vous mais qui
concentrerait de nombreuses
spécialités et pourrait traiter la
plupart des problèmes de santé
52%

→ 62% des plus de 65 ans

(NSP)
1%



... à plusieurs petits hôpitaux
potentiellement plus proches de
chez vous mais qui n'ont pas
toutes les spécialités ou moyens
pour traiter tous les problèmes
de santé
47%

+1 pt*

*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

Renoncer à avoir un établissement proche de chez soi à condition d'avoir une plus grande qualité et sécurité des soins

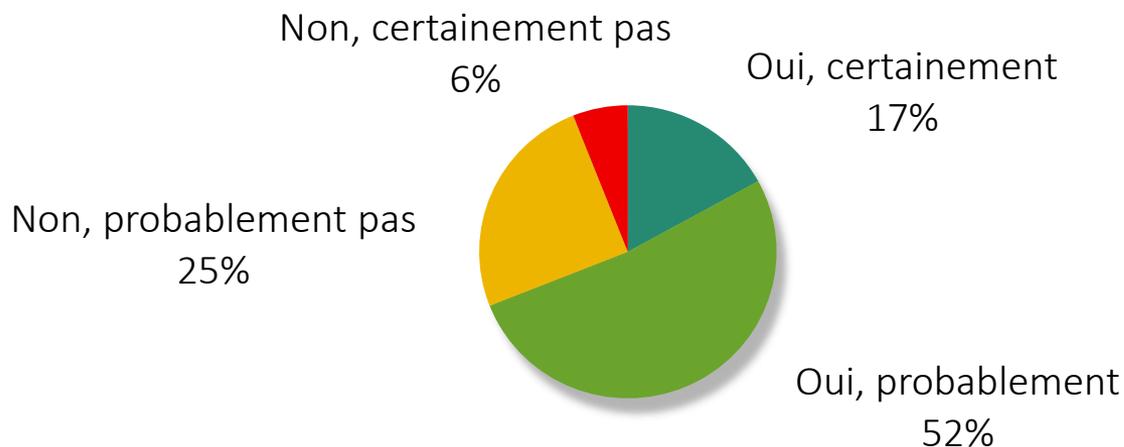


Concernant la répartition des établissements de santé sur l'ensemble du territoire, vous personnellement, seriez-vous prêt à renoncer à avoir un établissement proche de chez vous à condition d'avoir une plus grande qualité et sécurité des soins ?

Français

S/T Non : 31%

S/T Oui : 69%



Connaissance de la mise en place des GHT : Les Groupements Hospitaliers de Territoire

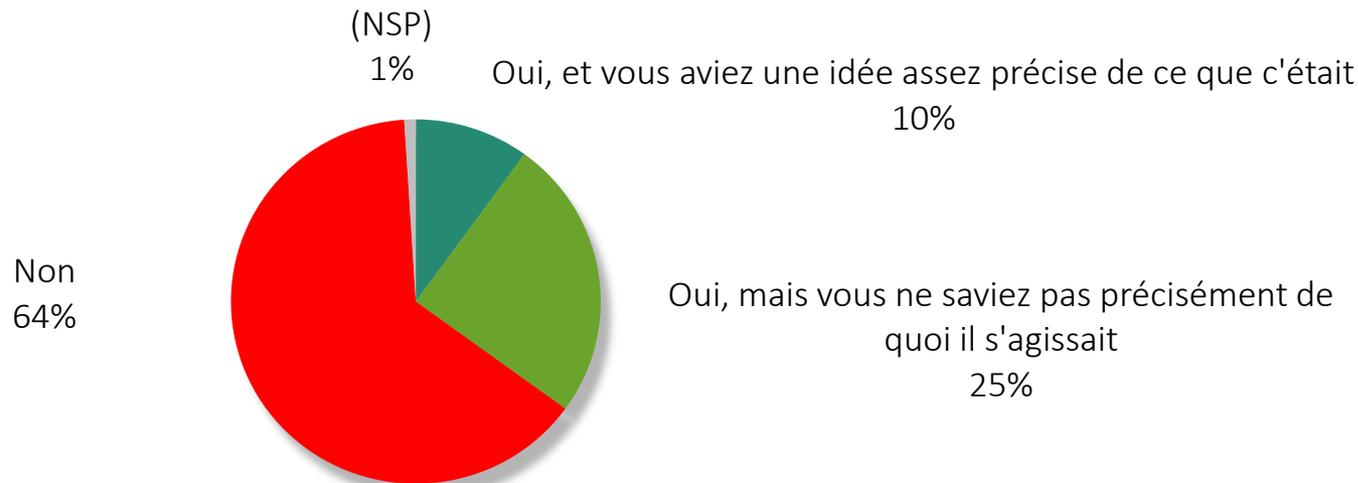


L'année dernière, ont été créés les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT). Le principe des GHT est que les établissements de santé situés sur un même territoire « mettent en œuvre une stratégie de prise en charge du patient commune et graduée dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. Il assure la rationalisation des modes de gestion par une mise en commun de fonctions ou par des transferts d'activités entre établissements ». Vous personnellement, aviez-vous entendu parler de la mise en place de ces GHT ?

Français

S/T Oui : 35%

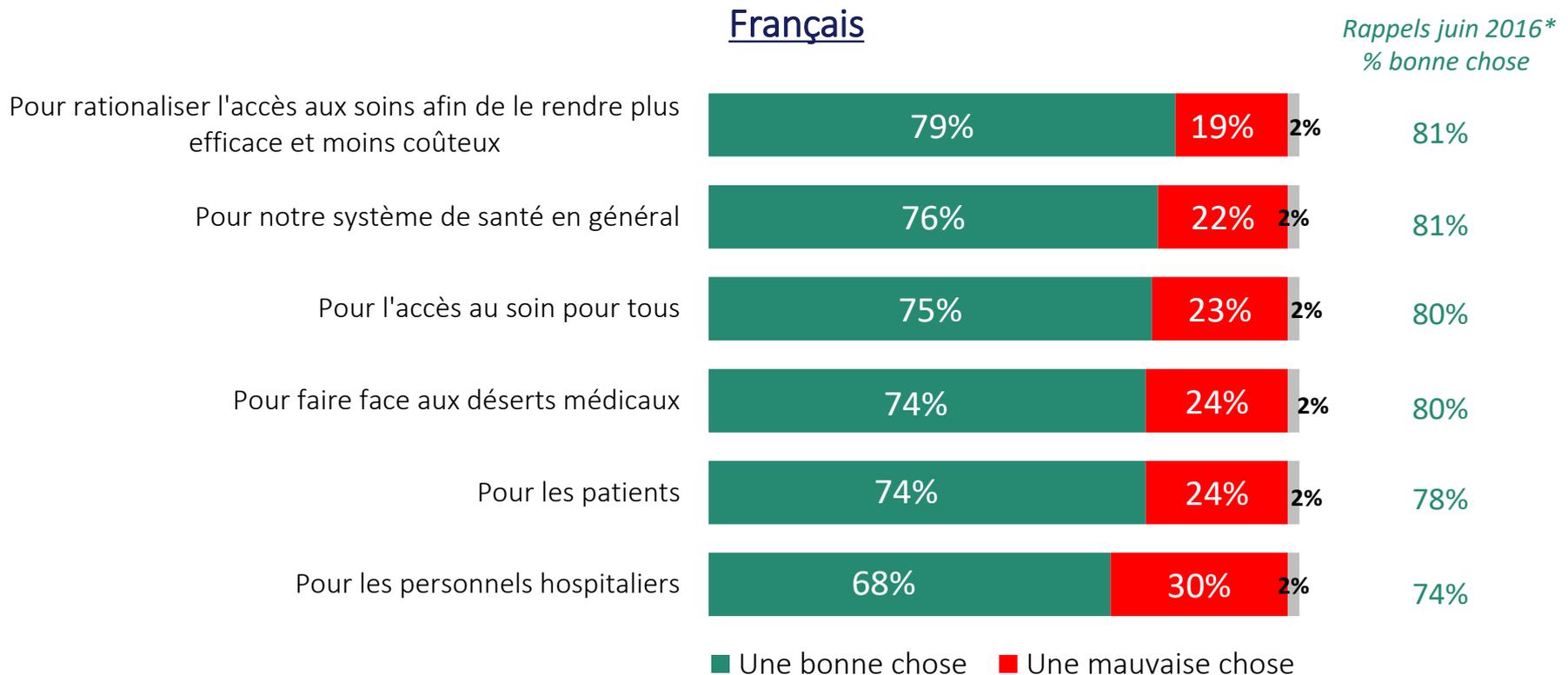
- 43% des 18-24 ans et 45% des 25-34 ans
- 23% des 65 ans et plus



Impacts perçus des GHT



Pensez-vous que c'est plutôt une bonne chose ou plutôt une mauvaise chose ...



*Baromètre santé 360 Odoxa de juin 2016

Synthèse détaillée

CHAPITRE - I - PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

(Page 1 sur 13)

I – La situation actuelle : un hôpital public qui demeure l'une des rares grandes fiertés nationales, mais dont l'image (toujours bonne) tend à se détériorer depuis ces dernières années

1. L'image des soins hospitaliers publics est toujours excellente...

Les Français jugent que leur pays est celui qui, en Europe, disposerait des meilleurs soins et du meilleur accès à l'hôpital public. Cohérents avec ce jugement très positif, près des trois-quarts des Français (72%) disent avoir une bonne image des établissements de santé publics comme des médecins généralistes de ville (81%).

Enfin, 8 Français sur 10 (79%) estiment qu'il est « facile » d'avoir accès à l'hôpital dans leur pays et surtout 8 patients sur 10 ayant fréquenté un hôpital public de déclarent satisfaits de leur expérience

2. MAIS la situation est en voie de détérioration à tous les niveaux :

L'image de l'hôpital public, bien que toujours majoritairement positive, ne cesse de se détériorer : la mauvaise image a progressé de 8 points en un an (28% contre 20% en juin 2016). Même chose pour l'image des médecins, toujours excellente, mais en baisse de 8 points elle-aussi par rapport à notre Baromètre Santé 360 de novembre 2016 (89%).

Résultat, la France, autrefois première en comparaison Européenne sur l'image de ses hôpitaux publics, se situe désormais derrière l'Espagne (72% contre 75%), le Royaume-Uni et l'Allemagne (76%). D'ailleurs, si les Français sont toujours très majoritaires (67%) à penser qu'ils sont le pays d'Europe proposant les meilleurs soins hospitaliers, ils sont 7 points de moins à le penser qu'ils ne l'étaient en juin 2016.

Réciproquement, si le sentiment qu'il est difficile d'avoir accès à l'hôpital est toujours nettement minoritaire, il a doublé en un an (+11 points) passant de 10%, seulement, en juin 2016, à 21% aujourd'hui.

CHAPITRE - I - PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

(Page 2 sur 13)

Enfin, même la satisfaction des patients, toujours très élevée, ne cesse de se dégrader depuis ces dernières années : les patients insatisfaits sont ainsi passés de seulement 9% en mai 2015, à 16% en juin 2016 pour culminer à 20% cette année. C'est donc un doublement de l'insatisfaction patient auquel nous avons assisté en deux ans.

II - Cette détérioration observée n'est qu'un début : les trois-quarts des Français pensent que les soins en France vont se dégrader à l'avenir, et ne font aucune confiance aux pouvoirs publics pour prendre les mesures nécessaires afin de redresser la situation

1. Les trois-quarts des Français pensent qu'à l'avenir, la qualité des soins fournis par les établissements de santé vont se détériorer !

Les Français sont, de loin, les plus pessimistes d'Europe sur la question : +9 points de pessimisme par rapport aux Italiens, +14 par rapport aux Britanniques, +15 par rapport aux Allemands et +21 par rapport aux Espagnols.

Malheureusement, nos professionnels de santé ne donnent pas tort à nos concitoyens : 57% des directeurs d'hôpitaux et 74% des médecins partageant ce sombre pronostic.

2. Pourtant, les Français sont unanimes : tous (96%) estiment que la question de l'avenir des établissements de santé constitue un enjeu majeur pour notre pays, et tous (94%) pensent que la santé doit constituer une priorité de financement et d'investissement

96% des Français estiment que la question de l'avenir des établissements de santé constitue un enjeu majeur pour notre pays, dont 64% qui le qualifient d'enjeu « très important » et 32% « d'important » pour l'avenir ».

CHAPITRE - I - PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

(Page 3 sur 13)

Leurs voisins Européens, tous comme les professionnels de santé Français les rejoignent sur ce point, 81% des Directeurs d'hôpitaux et 75% des médecins jugeant cet enjeu « très important ».

Ils sont tout aussi unanimes à considérer, logiquement dès lors, que la santé doit constituer une priorité de financement et d'investissement : 94% des Français l'affirment, dont 55% qui s'en disent « certains » et 39% qui estiment que ce serait « probablement » une bonne solution.

3. MAIS...les deux-tiers de nos concitoyens (67%) sont convaincus que cette question de l'avenir des établissements de santé est mal prise en compte par les pouvoirs publics

Non seulement les deux-tiers des Français pensent que l'avenir des établissements de santé est un sujet mal pris en compte par leurs pouvoirs publics, mais, pire encore, ce piteux score fait de la France le pays d'Europe le plus mal placé sur ce critère avec l'Italie (77%).

Ailleurs en Europe, la défiance à l'égard des dirigeants politiques à ce sujet (bien que partout majoritaire) est nettement moins marquée qu'en France et en Italie : 55% de défiance en Espagne, 53% au UK et 51% - seulement – en Allemagne.

CHAPITRE - I - PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

(Page 4 sur 13)

III – Une autre dimension est jugée de plus en plus négativement et suscite inquiétudes et attentes d'amélioration pour l'avenir : le parcours de soin et, plus globalement, la place du patient et les relations « patients-médecins-hôpitaux »

1. Alerte sur le parcours de soin : au niveau global, les Français sont de moins en moins satisfaits ; les médecins et les directeurs d'hôpitaux sont désormais une écrasante majorité à estimer qu'il se passe MAL

Une majorité de Français estime toujours que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les hôpitaux publics se déroule de façon satisfaisante. 56% le pensent, contre 44% qui sont d'un avis inverse. Mais la tendance est préoccupante car ils sont de moins en moins nombreux à le penser. Il y a deux ans, 69% des Français émettaient un jugement positif à ce sujet, soit une baisse de 13 points en deux ans. Ce résultat est d'autant plus inquiétant que les professionnels de santé, qui eux aussi ont noté une dégradation mais partaient d'un niveau de satisfaction plus faible, sont une écrasante majorité à juger que ce parcours de soin se passe mal ! C'est l'opinion de 70% des médecins et de 83% des directeurs d'hôpitaux.

2. Dans le détail des perceptions, c'est encore pire : les échanges d'informations médecins-hôpitaux sont perçus comme se faisant difficilement, irrégulièrement et en retard... Ce sentiment des Français est plus que confirmé par les principaux intéressés, les médecins et les directeurs d'hôpitaux étant encore plus sévères !

S'ils sont encore relativement cléments au niveau de leur jugement global, les perceptions détaillées des Français sont nettement plus négatives concernant « les échanges d'informations sur la santé des patients entre l'hôpital et le personnel soignant hors de l'hôpital » :

CHAPITRE - I - PANORAMA GENERAL SUR LA SANTE

(Page 5 sur 13)

Une majorité d'entre eux estime que ces échanges « ne se font pas facilement » (50% contre 48%), ne sont « pas immédiats » (52% contre 47%), ne sont « pas réguliers » (55% contre 44%) et surtout sont « loin d'être systématiques » (61% contre 37%).

Et encore, cette perception du public semble en deçà de la réalité bien plus sombre décrite par les principaux protagonistes de cet échange. En effet, les médecins comme les directeurs d'hôpitaux sont une majorité encore bien plus écrasante à stigmatiser leurs échanges s'agissant de leur facilité (66% des uns comme des autres jugent qu'ils ne se font pas facilement), de leur immédiateté (79% et 71%), de leur régularité (58% et 63%) ou de leur caractère systématique (68% et 84%).

3. Il existe donc une forte attente de transparence et d'écoute des patients : les Français estiment que la place accordée aux associations de patients à l'hôpital est insuffisante et – tout comme les directeurs d'hôpitaux – ils demandent une publication des résultats objectifs des hôpitaux en termes de qualité de soins aux patients.

La place accordée aujourd'hui aux associations de patients par les établissements de santé est perçue comme étant « insuffisante » par 54% des Français. 35% estiment qu'elle est « bien adaptée » et seulement une personne sur dix pense qu'elle serait « excessive ».

Telle n'est pas du tout la perception des directeurs d'hôpitaux qui sont, eux, une large majorité à penser que cette place est « bien adaptée », tandis que ceux qui la trouvent « excessive » (17%) sont presque aussi nombreux que ceux qui, comme les Français, la trouvent « insuffisante » (27%).

En revanche, les Français (78%) comme les directeurs d'hôpitaux (86%) s'accordent pour massivement estimer que les hôpitaux devraient publier leurs résultats objectifs en termes de qualité de soins aux patients. C'est là une attente forte et partagée.

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 6 sur 13)

I – Un hôpital au cœur des dispositifs de prévention et où l'ambulatoire tiendra une place plus importante

1. Les Français (92%) sont convaincus que l'hôpital du futur sera un acteur clé du dispositif de prévention en santé, et une majorité (54% contre 45%) à penser que l'hospitalisation se fera à l'avenir davantage en ambulatoire qu'à l'hôpital

92% des Français pensent que l'hôpital du futur sera un acteur clé du dispositif de prévention en santé, et un Français sur deux (48%) en est même absolument « certain ».

Un hôpital au cœur des dispositifs de prévention, et où l'hospitalisation « classique » dans les murs, ne sera plus nécessairement la règle. En effet, **l'ambulatoire est une révolution déjà largement anticipée, non seulement par les professionnels de santé, mais plus encore par les Français :**

D'ores et déjà près d'un professionnel de santé sur deux (47% des médecins et 46% des directeurs d'hôpitaux) pense que la prise en charge des malades atteints de pathologies lourdes se fera de plus en plus hors de l'hôpital avec un accompagnement des professionnels de santé en ville, plutôt que « toujours à l'hôpital ».

Les Français, eux, sont même déjà une majorité de 54% contre 45% à le penser.

2. Mieux encore, à titre personnel, près des deux-tiers des Français (64%) opteraient pour l'ambulatoire s'ils devaient être hospitalisés pour une pathologie lourde et s'ils avaient le choix... un chiffre qui atteint même 85% pour une opération !

S'ils étaient concernés, 64% des Français préféreraient être soignés chez eux « en ne se rendant que de temps en temps à l'hôpital » contre seulement 35% qui préféreraient être soignés « à l'hôpital car cela les rassure de se savoir totalement pris en charge dans un établissement ».

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 7 sur 13)

Chose intéressante, cette propension à privilégier l'ambulatoire est d'autant plus forte que la pathologie concernée est vraiment lourde. Nous avons posé la même question pour Unicancer dans notre sondage publié la semaine dernière en précisant simplement que ce serait pour un cancer et la réponse est encore plus massivement en faveur de l'ambulatoire : 79% contre 20%.

Plus spectaculaire encore, l'ambulatoire serait une solution encore plus plébiscitée en cas d'opération : dans cette hypothèse, 85% des Français accepteraient une hospitalisation ambulatoire sur une journée.

3. Si l'opinion n'est toujours pas majoritairement favorable à une limitation de la prise en charge hospitalière (57% opposés), l'idée fait son chemin chez les Français (+12 points en un an) et est déjà soutenue par un médecin sur deux !

En dehors des hospitalisations lourdes et des urgences, quel rôle devrait jouer à l'avenir l'hôpital dans le parcours de soins ? Seule une minorité de 43% de Français estime qu'à l'avenir l'hôpital devrait « uniquement accueillir les patients pour des consultations ponctuelles lorsque les compétences ou les ressources sont indisponibles en médecine de ville », l'immense majorité de nos concitoyens (57%) considérant toujours que l'hôpital devait « proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques ».

Mais l'information nouvelle est que les perceptions ont nettement évolué sur le sujet : l'année dernière, les Français étaient une écrasante majorité de plus des deux-tiers à être partisans du « statu quo » et seulement 31% à préférer un recours plus limité à l'hôpital à l'avenir. Cela représente une progression de 12 points en un an ce qui est très rare sur un tel sujet. Les Français se rapprochent donc des médecins qui sont un sur deux (50% contre 49%), déjà, à se déclarer favorables à une telle révolution de la prise en charge hospitalière.

Les directeurs d'hôpitaux, eux, restent très largement hostiles à cette idée : 63% d'entre eux souhaitent que l'hôpital continue de proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques.

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 8 sur 13)

II. Un développement des outils numériques dans la santé à la fois pronostiqué et plébiscité pour l'avenir

1. 85% des Français pensent que le numérique améliorera le parcours du patient à l'hôpital et la plupart des nouveaux outils et usage numériques que nous avons testé suscitent bien plus d'espoirs que de craintes

Amélioration de la prévention (88%), développement des thérapies non médicamenteuses (79%), facilitation des informations « santé » sur les patients par les personnels soignants (79%), développement de l'hospitalisation ambulatoire (74%), suivi post-hospitalisation à domicile via des objets connectés (71%), développement de la télé-expertise (69%) sont autant de dimensions du développement de la santé connectée qui sont perçues par plus de 7 Français sur 10 comme des sources d'espoir bien plus que comme des sources de craintes.

Même deux dimensions potentiellement plus angoissantes (science-fiction) que nous avons testées, « l'usage de traitement faisant appel à la génétique » (61%), et le développement de « l'usage des robots en chirurgie » (57%) sont très majoritairement perçues comme des sources d'espoir plutôt que de crainte par près de 6 Français sur 10.

Certains de ces développements, en revanche, suscitent encore un peu plus de craintes que d'espoir

Si la grande majorité des développements que pourraient permettre les NT en matière de santé sont perçus plus positivement que négativement, tous ne suscitent pas cet accueil. Sur les 12 domaines de développement des NT en santé que nous avons testé, 4 suscitent actuellement toujours plus de craintes que d'espoirs auprès d'une majorité de Français. La « téléconsultation » (54% de craintes contre 45% d'espoir), l'usage « du BigData en santé » (54% contre 44%) « l'utilisation de l'intelligence artificielle pour préconiser des traitements » (60% de craintes contre 39% d'espoirs) et « la généralisation des opérations effectuées à distance » (62% contre 37%) suscitent (toujours) un peu plus de craintes que d'espoir.

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 9 sur 13)

Mais le rejet n'est pas massif, loin s'en faut, et l'adhésion y compris dans ces 4 domaines est déjà très élevée, et même parfois majoritaire auprès des plus jeunes : 47% des 25-34 ans perçoivent ainsi avec « espoir » plutôt qu'avec « crainte » la « généralisation des opérations effectuées à distance » et 51% des encore plus jeunes (les 18-24 ans) se montrent plus confiants qu'inquiets concernant le « BigData en santé ».

Pour autant, malgré ces 4 domaines suscitant plus de craintes que d'espoirs, la balance est largement positive sur l'ensemble des développements permis par les NT que nous avons testés.

Avec 8 domaines sur 12 majoritairement perçus avec espoir plutôt qu'avec crainte et avec *un score moyen « d'espoir » de 62% contre 37% de « crainte » sur ces 12 items*, les Français se montrent, exceptionnellement sur ce sujet, beaucoup plus optimistes que pessimistes en l'avenir.

C'est évidemment le signe de leur très fort engouement pour le développement des outils connectés en santé.

D'ailleurs, d'un point de vue plus global, **plus de 8 Français sur 10 se disent convaincus que le numérique améliorera le parcours du patient à l'hôpital** : 85% des Français pensent que le développement des outils numériques dans le domaine de la santé permettra d'améliorer le parcours du patient à l'hôpital contre seulement 15% qui sont d'un avis inverse.

La part de ces « croyants » ayant la foi en le numérique culmine même à 87% auprès des plus de 65 ans !

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 10 sur 13)

2. Une très large majorité (de 53% à 83%) de Français plébiscitent l'utilité pour le patient des outils et services numériques qui se développeront à l'avenir. C'est tout particulièrement le cas des outils et services (« appli » et web) en lien avec les prises de rendez-vous ou le suivi des traitements.

Nous avons testé dans notre baromètre une douzaine d'outils et de services numériques existant déjà et qui vont se développer à l'avenir dans le domaine de la santé. Pour chacun d'eux, nous avons demandé aux Français s'ils estimaient que cet outil serait utile ou pas vraiment utile pour les patients.

Résultat, une très large majorité de Français pense systématiquement que l'outil testé, non seulement sera positif, mais surtout sera vraiment utile pour les patients. Si l'utilité perçue est encore relativement modeste pour des outils d'apparence plus triviaux tels que « les informations transmises par SMS sur le suivi de l'état de santé du patient » (53% pensent que ce sera utile), elle apparaît nettement plus évidente aux Français pour les outils plus « modernes » ou « innovants » que nous avons testé dans le sondage.

Les trois-quarts des Français (voire plus) plébiscitent ainsi l'utilité d'objets et services numériques tels que les préadmissions en ligne via internet ou des applications (73%), les bornes d'accueil interactives à l'hôpital (74%), les « applis » permettant un suivi du traitement des patients (76%), celles permettant les prises de rendez-vous des patients (83%), ou encore les questionnaires-patients en ligne avant et après une hospitalisation ambulatoire (78%).

Plus « modernes » encore, une majorité de Français (52% contre 48%) souhaiterait même que son dossier médical soit accessible et modifiable sur le cloud : 52% des Français (contre 48%) aimeraient que leur dossier médical puisse être accessible et modifiable sur leur téléphone mobile par leur/s médecins et hébergé sur un service de cloud santé sécurisé et agréé par le Ministère de la Santé.

L'adhésion atteint même 55% auprès des 35-49 ans, 56% auprès des CSP+ et 59% auprès des hommes !

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 11 sur 13)

III. Hôpital, territoire et gouvernance du système de santé : les Français aspirent à un hôpital à la fois décentralisé, au cœur de la coordination des acteurs de santé de ville, et, s'il le faut « GHT-isé »

1. Attentes sur l'hôpital de demain : décentralisation marquée avec un rôle plus important des régions dans la gouvernance du système, et un hôpital pensé comme étant au service de la coordination des acteurs de santé de ville

Les trois-quarts des Français souhaitent que les régions jouent un rôle plus important dans la gouvernance du système de santé : 77% des Français, dont 85% des plus de 65 ans estiment que les régions devraient jouer un rôle plus important dans la gouvernance du système de santé.

Ils sont plus nombreux encore à souhaiter que le rôle de l'hôpital dans le système de santé soit profondément repensé : 83% des Français pensent que l'hôpital doit être au service de la coordination des acteurs de santé de ville.

2. Les Français sont prêts à accepter le regroupement hospitalier et à renoncer à leur hôpital de proximité à condition que la qualité des soins soit garantie

La peur des déserts médicaux existe bien, l'attachement à ses services publics de proximité – dont l'hôpital – est un réflexe bien réel, mais pas à n'importe quel prix.

Les Français sont ainsi prêts à un certain regroupement hospitalier correspondant à l'esprit des GHT, mais à certaines conditions fortes.

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 12 sur 13)

Ainsi, à choisir les Français préfèrent encore avoir accès « à un grand hôpital potentiellement plus loin de chez eux mais qui concentrerait de nombreuses spécialités et pourrait traiter la plupart des problèmes de santé » (52%) plutôt qu'à « plusieurs petits hôpitaux potentiellement plus proches de chez eux mais qui n'ont pas toutes les spécialités ou moyens pour traiter tous les problèmes de santé » (47%).

Cet arbitrage en faveur du regroupement est encore plus net auprès des seniors : 62% chez les plus de 65 ans (et 63% auprès des retraités).

D'ailleurs, **7 Français sur 10 seraient prêts à renoncer à un hôpital près de chez eux** à condition d'avoir une plus grande qualité et sécurité des soins : 69% des interviewés affirment ainsi que, « concernant la répartition des établissements de santé sur l'ensemble du territoire, ils seraient prêts à renoncer à avoir un établissement proche de chez eux à condition d'avoir une plus grande qualité et sécurité des soins ».

3. Il est bien dommage que les GHT soient toujours aussi largement méconnus (35% de connaissance « floue »), car plus des trois-quarts des Français pensent qu'ils pourraient représenter une bonne chose que ce soit « pour les patients », « pour faire face aux déserts médicaux » et même... « pour l'ensemble de notre système de santé » !

Si les conditions d'un certain regroupement hospitalier (correspondant à l'esprit ayant présidé à la création des GHT) seraient bien acceptées par les Français, il convient de davantage communiquer sur la mesure elle-même. En effet, les deux-tiers des Français n'ont jamais entendu parler des GHT !

Ainsi quand on indique aux interviewés ce que sont les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT) et ce qu'est leur principe, seulement 35% des personnes interrogées répondent qu'elles en ont déjà entendu parler ; et encore, pour l'essentiel il s'agit de personnes disant vaguement savoir de quoi il s'agit : 25% répondent « oui, mais je ne sais pas précisément de quoi il s'agit » contre seulement 10% qui disent « avoir une idée assez précise de ce que c'est ».

CHAPITRE - II - L'HOPITAL DE DEMAIN

(Page 13 sur 13)

Pire encore, le niveau de connaissance des GHT dans l'opinion n'a pas progressé d'un iota depuis un an. Nous observons ce même score de 35% de connaissance sur notre baromètre santé 360 de juin 2016, alors que les GHT commençaient seulement à être présentés.

C'est bien dommage, car, les Français se montrent dithyrambiques sur les GHT une fois qu'on leur a expliqué de quoi il s'agissait : 7 à 8 Français sur 10 estiment ainsi que la mise en place des GHT sera une bonne chose pour « les personnels hospitaliers » (68%), « pour les patients » (74%), « pour faire face aux déserts médicaux » (74%), pour « l'accès aux soins pour tous » (75%), pour « rationaliser l'accès aux soins afin de le rendre plus efficace et moins coûteux » (79%) et même, plus globalement que ce sera une bonne chose « pour notre système de santé en général » (76%).

Spectaculaire, ce résultat est finalement assez logique au regard des arbitrages des Français vers plus de décentralisation, un hôpital au service de la coordination des acteurs de santé de ville et une assez grande acceptation – sous condition – du regroupement hospitalier.

Cela rend d'autant plus dommage la médiocre information faite au public sur ce sujet depuis un an.

Gaël Sliman,
Président d'Odoxa