

ODOXA

L'Opinion tranchée

Baromètre santé 360

À l'occasion de la Paris Healthcare Week 2019

Regard porté sur l'hôpital et focus sur l'expérience-patient

LEVÉE D'EMBARGO MARDI 21 MAI 2019 À 10H

Sondage réalisé pour



nehs

SciencesPo
CHAIRE SANTÉ

LE FIGARO
santé



Méthodologie

Recueil



1) Echantillon d'Européens (Français, Allemands, Britanniques, Espagnols et Italiens), de Français et de patients interrogés par Internet entre le **19 avril** et le **9 mai 2019**.

Echantillon



1) Echantillon de **3 007 européens** (**493 Anglais**, **504 Espagnols**, **505 Allemands**, **505 Italiens** et **1 000 Français**) représentatif des populations de chacun de ces pays (sexe, âge, CSP, régions) et tenant compte du poids démographique de chacun de ces pays (ex : poids plus fort pour l'Allemagne.)

2) Echantillon de **616 personnes patients** issues d'un échantillon de **1 0003 personnes**, 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.

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 1 000 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].

Résumé des 6 enseignements clés du baromètre

- 1) Les Français ont toujours une bonne image** de leur système santé (7 sur 10), **mais** cette image **se dégrade** (-6 à -8 pts)
- 2) Les patients, eux, démentent** cette perception générale d'une dégradation faisant de la **France la championne d'Europe** de la satisfaction-patient avec **86% de satisfaits**
- 3) Les ressorts** de cette satisfaction-patient sont solides : ils reposent sur la **qualité des soins**, la capacité à « performer » sur les sujets les plus importants et la bonne information sur les risques
- 4) Mais tout n'est pas parfait : en France on ne soucie pas assez d'écouter le patient et ses besoins**
- 5) Pire**, alors que les Français et les Européens pensent qu'il est **indispensable de tenir compte des objectifs du patients**, notre pays se situe parmi les plus mauvais en Europe sur ce plan
- 6) Il est donc impératif de pouvoir corriger cela** à l'avenir, pourquoi pas **en utilisant les moyens offerts par les nouvelles technologies en santé**, comme les bibliothèques multimédias par exemple, particulièrement bien accueillies par les Français.

Enseignements détaillés (1/4)

1) Les Français ont une bonne image de leur système santé, mais cette image tend à se dégrader

Les Français ont une bonne image des établissements de santé (71% à 77%) et de la qualité des soins (76%) dans leur pays.

D'ailleurs, sur notre benchmark européen, les Français sont toujours parmi au-dessus de la moyenne européenne. Mais la tendance est à la dégradation : -6 à -8 points en un an, alors qu'ailleurs en Europe, l'image des soins reste stable ou s'améliore. Résultat, la France est en train de se faire rattraper. L'Espagne lui ravit même la tête sur la perception de la qualité des soins... mais ce n'est qu'une perception.

2) Les patients, eux, démentent cette perception générale d'une dégradation faisant de la France la championne d'Europe de la satisfaction-patient avec 86% de satisfaits

La satisfaction des patients en France est exceptionnelle : elle culmine à 86% et l'insatisfaction recule pour la première fois en 4 ans.

La satisfaction des patients est généralisée à tous les établissements (87% dans le public comme le privé) et culmine auprès des patients ayant choisi leur établissement sur recommandation de leur médecin (91%) plutôt que sur celle d'un ami (76%)

D'ailleurs, sur notre benchmark européen la France est leader de la satisfaction-patient : notre pays se situe 10 points au-dessus de la moyenne européenne et 16 points au-dessus de l'Allemagne pourtant perçue comme se préoccupant davantage de ses patients.

Enseignements détaillés (2/4)

3) Les ressorts de cette satisfaction-patient sont solides : ils reposent sur la qualité des soins, la capacité à « performer » sur les sujets les plus importants et la bonne information sur les risques

Pourquoi une telle supériorité de la France en termes de satisfaction-patient ?

La première explication tient au niveau de la qualité des soins et de la qualité de la relation avec les personnels soignants ; ces indicateurs atteignent en France des niveaux exceptionnels (76% à 86%) qui placent la France 3 à 6 points au-dessus de la moyenne Européenne.

La deuxième explication tient à ce que les critères détaillés de satisfaction jugés les plus importants par les Français (sur la dizaine que nous avons testée) soient aussi ceux sur lesquels les patients se déclarent les plus satisfaits (Cf. mapping). On atteint ainsi des niveaux de satisfaction supérieurs à 80% sur les trois critères jugés les plus importants par les Français : « la gestion de la douleur » (83%), « les informations médicales transmises » (84%) et les « contacts avec le personnel » (90%).

La troisième explication de cette satisfaction-patient tient à la bonne information détaillée fournie sur les conséquences possibles des opérations/traitements : 7 à 8 patients sur 10 disent avoir été bien informés sur chacune de celles que nous avons testées dans l'enquête. D'ailleurs, plus globalement, 8 patients sur 10 disent avoir été parfaitement informés sur tous les éléments concernant leur opération/traitement et ses suites à gérer avec l'équipe soignante de ville.

Enseignements détaillés (3/4)

4) Mais tout n'est pas parfait : en France on ne soucie pas assez d'écouter le patient et ses besoins

En France, on n'écoute pas encore suffisamment les objectifs du patient. Un tiers des patients n'est pas satisfait sur cette dimension. Cela situe la France, pour une fois, en-dessous de la moyenne européenne.

C'est d'ailleurs cette insuffisante prise en compte de la satisfaction des patients qui explique probablement l'érosion de l'image nos établissements de santé : En effet 4 Français sur 10 pensent que les établissements de soin n'accordent guère d'intérêt au patient et à ses attentes.

Sur ce point les Français confirment le vécu des patients et placent la France en queue de peloton des pays Européens : -10 points par rapport à la moyenne européenne et -22 points par rapport à l'Allemagne, perçue comme se préoccupant bien plus du patient et de ses attentes

5) Pire, alors que les Français et les Européens pensent qu'il est indispensable de tenir compte des objectifs du patients, notre pays se situe parmi les plus mauvais en Europe sur ce plan

Ne pas suffisamment écouter le patient est d'autant plus dommage que les trois-quarts de nos concitoyens (74%), comme des Européens (72%), jugent que la prise en compte des objectifs du patient est une dimension INDISPENSABLE à prendre en compte. Or, malheureusement, en France, on ne tient pas encore suffisamment compte des objectifs du patient quant à l'opération/le traitement. 4 patients sur 10 disent que cette dimension n'a pas été prise en compte.

Cette insuffisante prise en compte des objectifs du patient place la France, pour une fois, en dessous de la moyenne Européenne et une douzaine de points derrière la Grande-Bretagne (59% vs 71%).

Enseignements détaillés (4/4)

6) Il faut donc corriger cela à l'avenir, pourquoi pas en utilisant les moyens offerts par les nouvelles technologies en santé, particulièrement bien accueillies par les Français

Le développement des nouvelles technologies constitue sans doute une solution crédible pour mieux écouter le patient et mieux prendre en compte ses objectifs.

Nous avons ainsi testé dans l'enquête un exemple de cette utilisation des « NT » afin de nourrir la relation patients-soignants : les bibliothèques multimédias proposant des informations interactives aux patients.

Or, celles-ci sont très bien accueillies dans leur principe : 8 Français sur 10 jugent que c'est une bonne idée... Et surtout près des trois-quarts des Français seraient favorables à ce que des informations leur soient transmises par ce biais sur leur information ou leur traitement.

Les Français pensent que ces bibliothèques d'information pourraient avoir un impact à la fois sur la qualité/quantité des informations fournies aux patients (78%), mais aussi sur la relation patient-soignants (69%), et même, sur la qualité des soins (54%)

Mais bien entendu, pour les Français ces bibliothèques multimédia ne doivent pas remplacer (seulement 6% le souhaitent) les explications données par les soignants mais sont légitimes pour les compléter (73%).

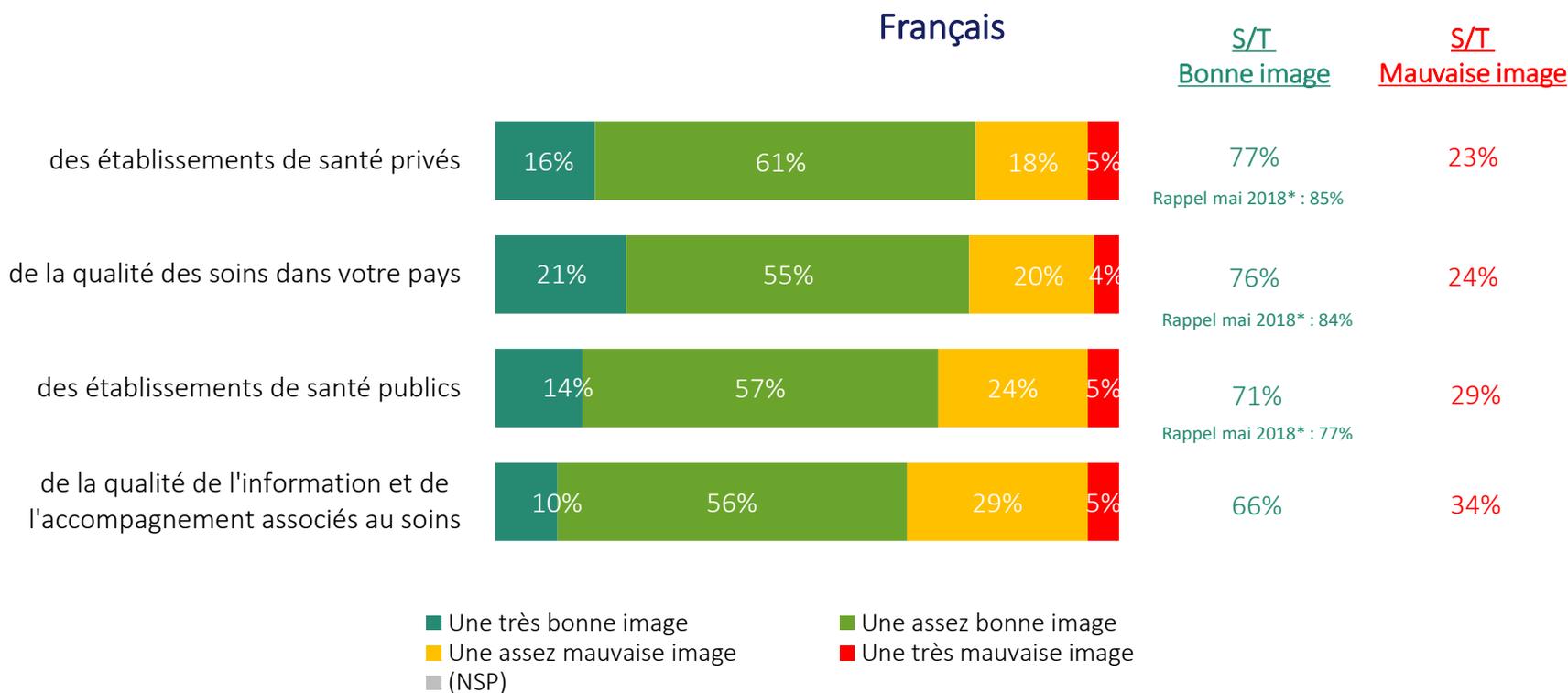
Sans doute est-ce une solution, parmi d'autres, à tester à l'avenir. En tout cas, si l'on veut que notre pays maintienne son haut niveau de satisfaction-patient, il est indispensable de développer tous les moyens permettant de mieux faire connaître les objectifs des patients sur leurs soins et de nourrir la relation patients-soignants autrement que par une information « top-down ».

1 – En France, la satisfaction des patients est à la fois très élevée dans l'absolu et bien meilleure que partout ailleurs en Europe

Les Français ont toujours une bonne image des établissements de santé (71% à 77%) et de la qualité des soins (76%) dans leur pays mais la tendance est à la dégradation : -6 à -8 points en un an



Personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image...

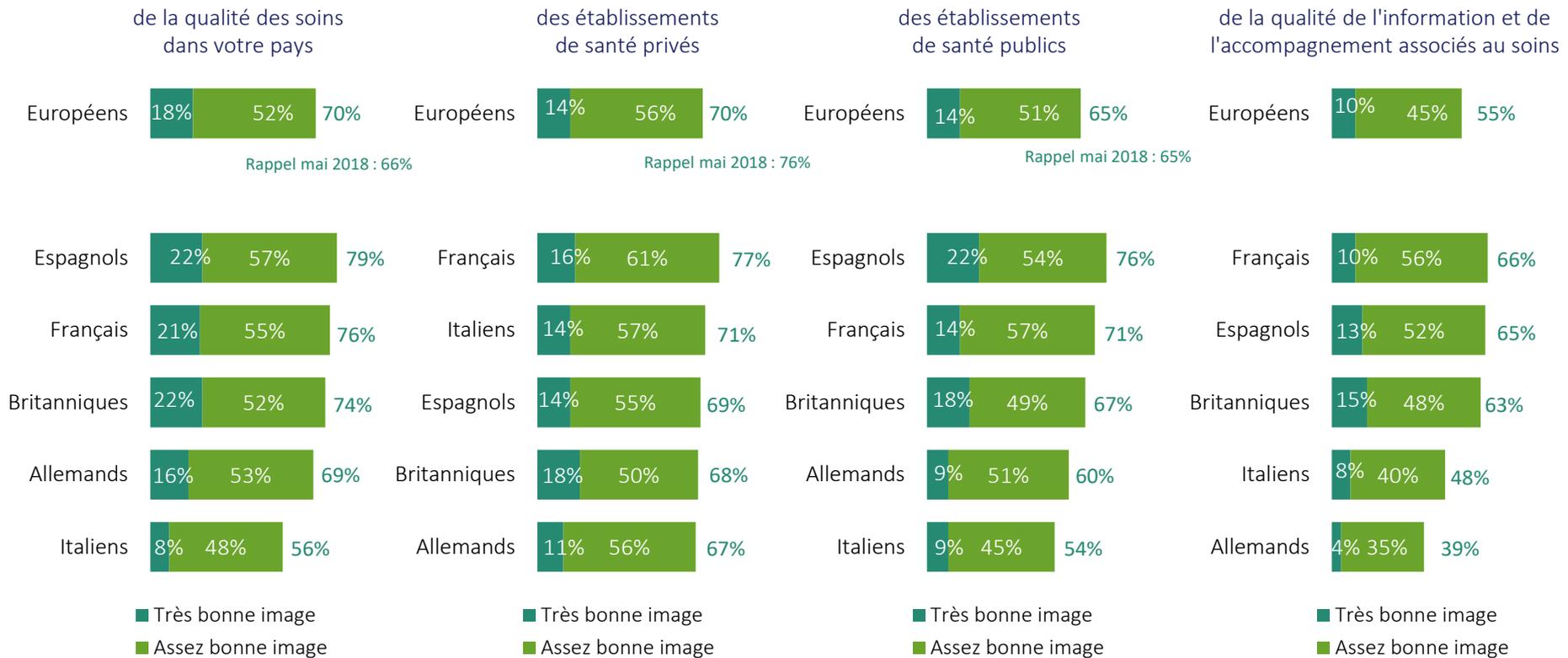


*Baromètre santé 360, mai 2018

Sur notre benchmark européen, les Français sont toujours parmi les plus positifs dans les grands pays Européens (systématiquement au-dessus de la moyenne UE), mais, conséquence du fléchissement observé depuis un an, la France est en train de se faire rattraper. L'Espagne lui ravit même la tête sur la perception de la qualité des soins



Personnellement avez-vous une bonne ou une mauvaise image...



*Baromètre santé 360, mai 2018

Pourtant les patients démentent cette perception générale d'une dégradation. Leur satisfaction culmine à 86% et l'insatisfaction recule pour la première fois en 4 ans



Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait (lors de votre dernier passage dans un établissement de santé) ?

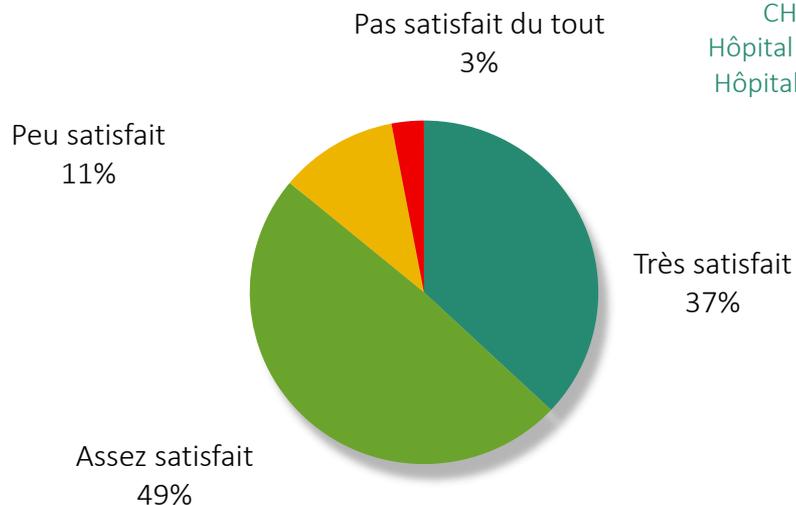
Français

S/T Insatisfait : 14%

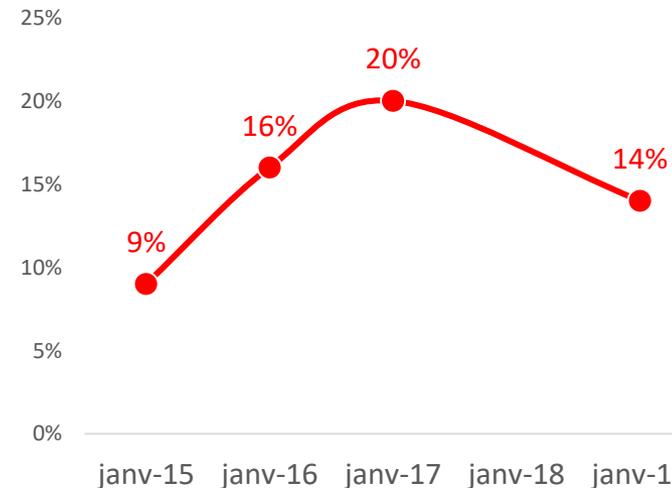
S/T Satisfait : 86%

Selon le type d'établissement fréquenté :

CHU : 85%
Hôpital public : 87%
Hôpital privé : 87%



Evolution de l'insatisfaction



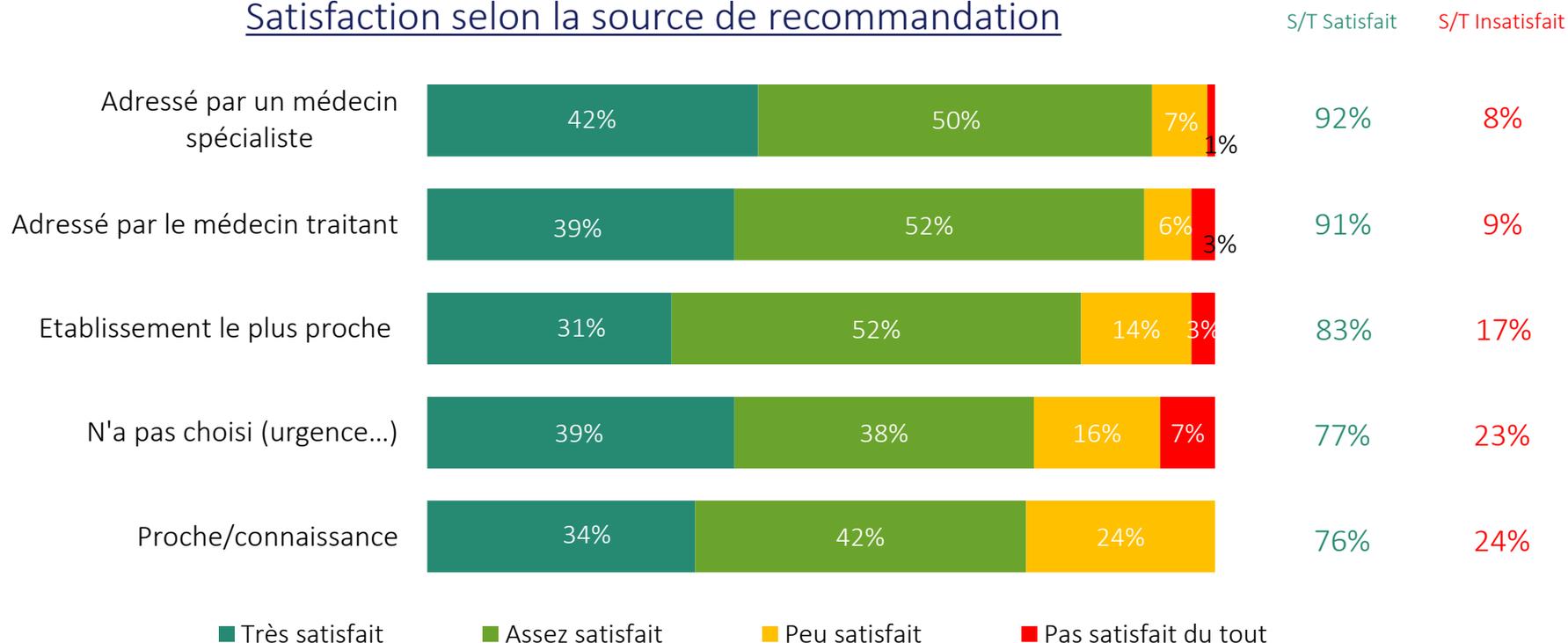
La satisfaction des patients est généralisée à tous les établissements (87% dans le public comme le privé) et culmine auprès des patients ayant choisi leur établissement sur recommandation de leur médecin (91%) plutôt que sur celle d'un ami (76%)



Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait (lors de votre dernier passage dans un établissement de santé) ?

Satisfaction selon la source de recommandation

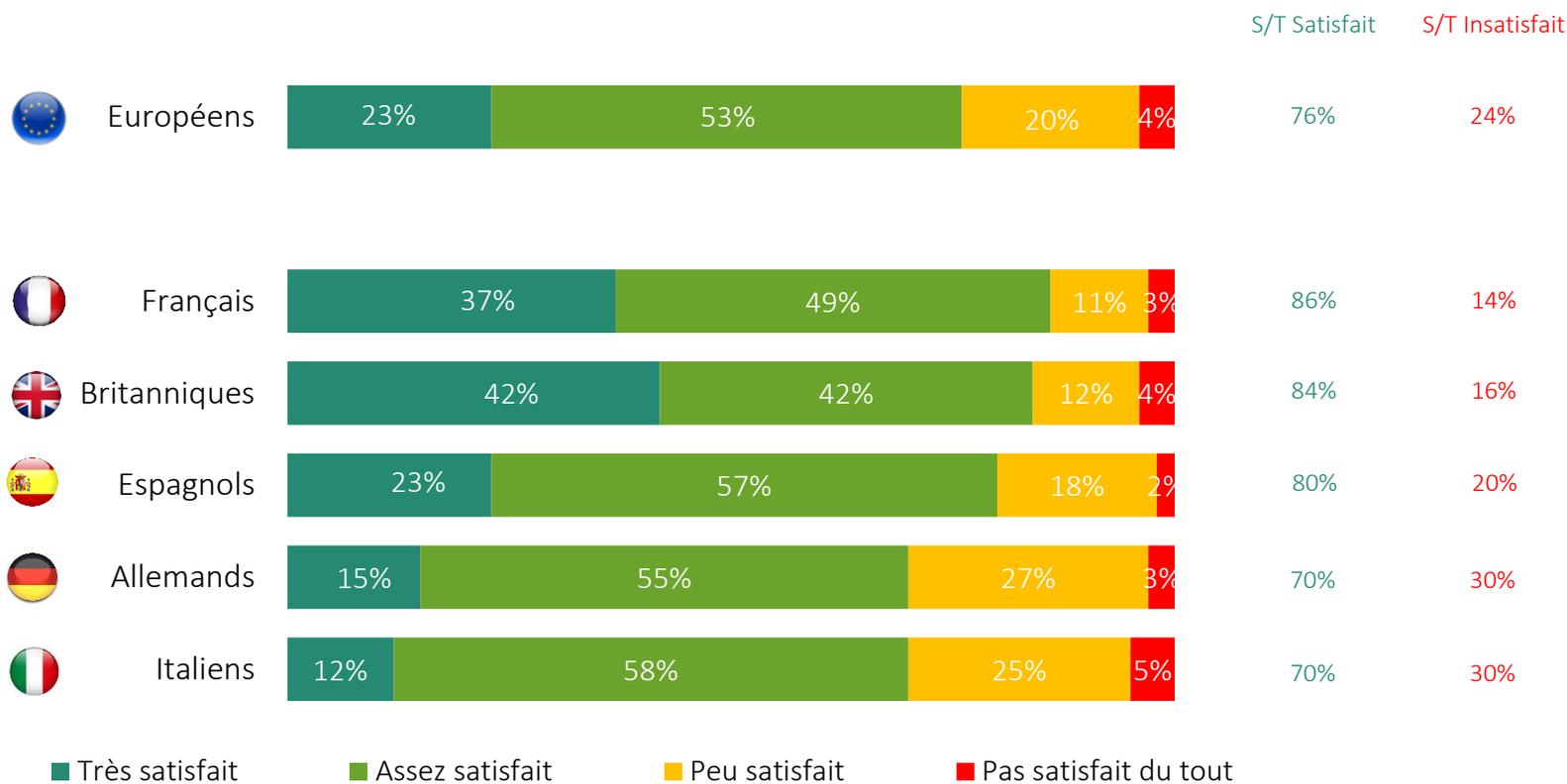


Sur notre benchmark européen la France est leader de la satisfaction-patient : notre pays se situe 10 points au-dessus de la moyenne européenne et 16 points au-dessus de l'Allemagne pourtant perçue comme se préoccupant davantage de ses patients



Aux Européens ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (1570)

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait ?



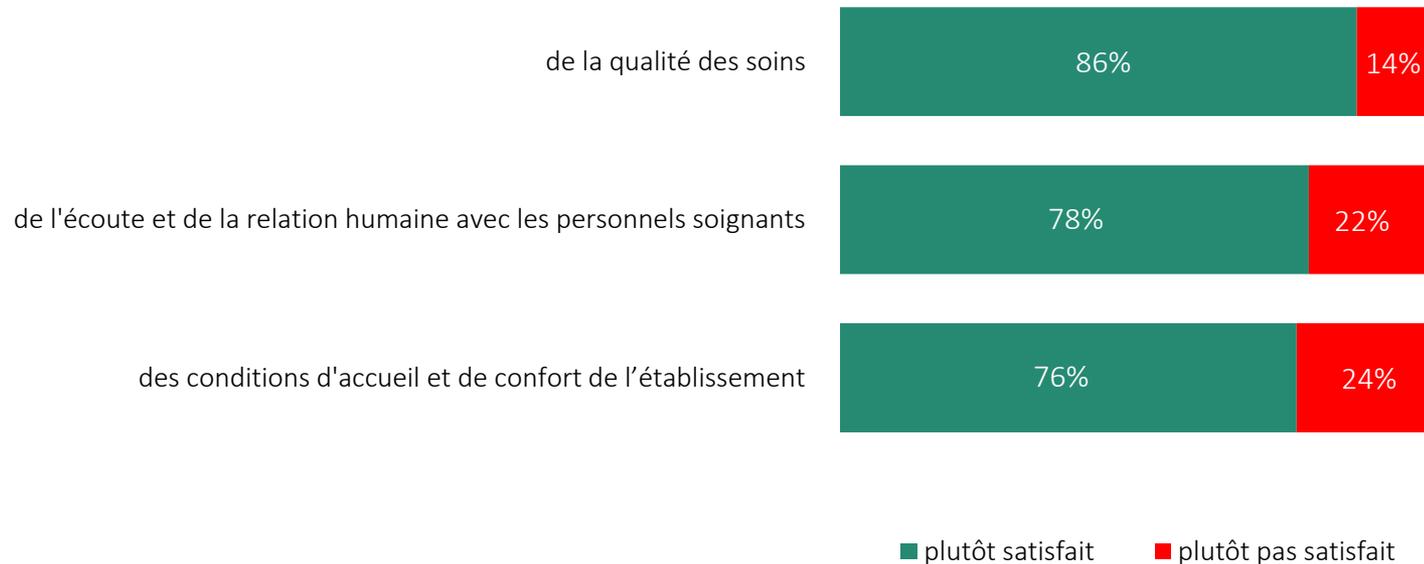
Pourquoi une telle supériorité de la France en termes de satisfaction-patient : **la première explication** tient au niveau de la qualité des soins et de la qualité de la relation avec les personnels soignants; ces indicateurs atteignent en France des niveaux exceptionnels (76% à 86%)



Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)

Plus précisément avez-vous été satisfait ou pas satisfait ...

Français



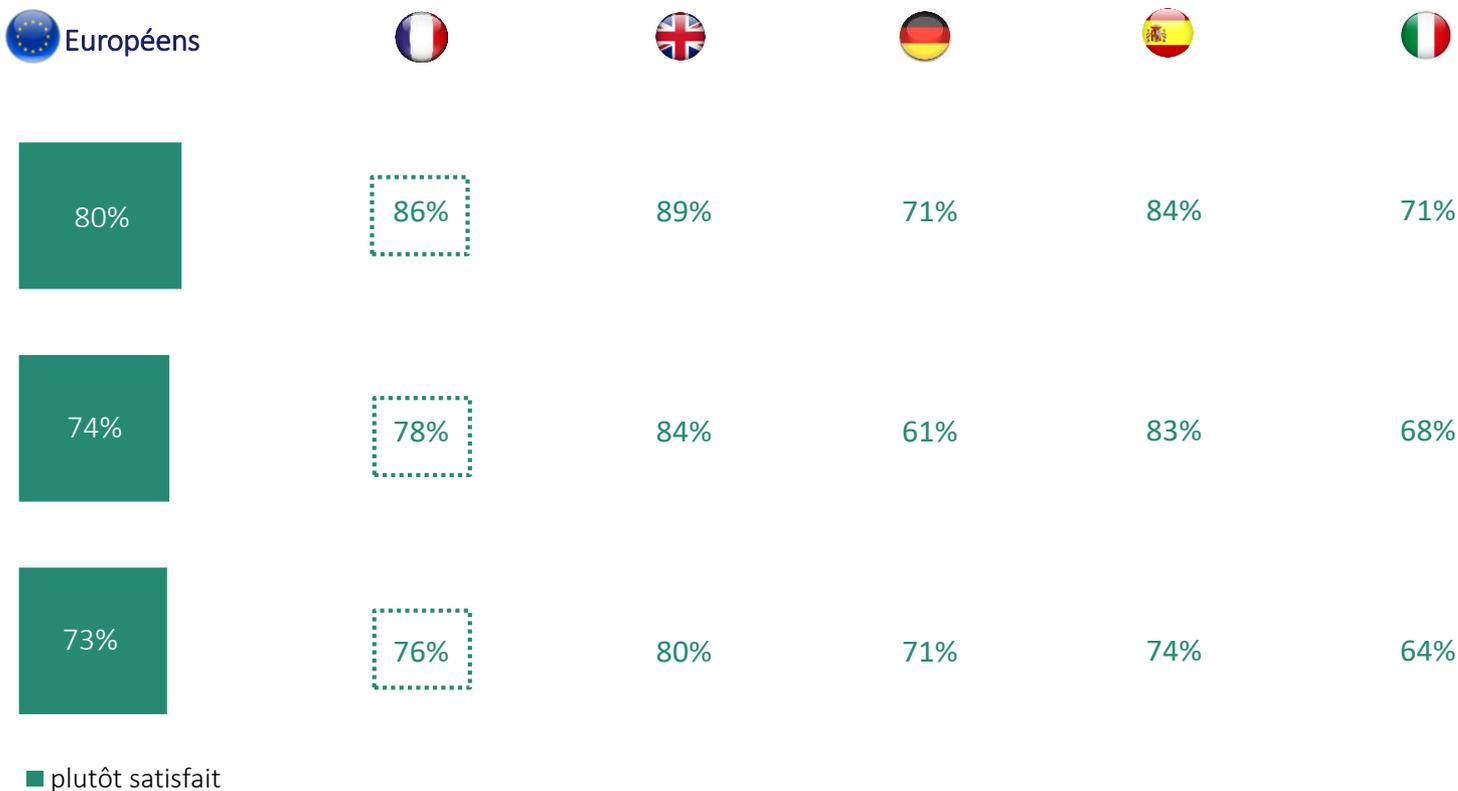
De tels niveaux placent la France 3 à 6 points au-dessus de la moyenne Européenne

Benchmark Européen

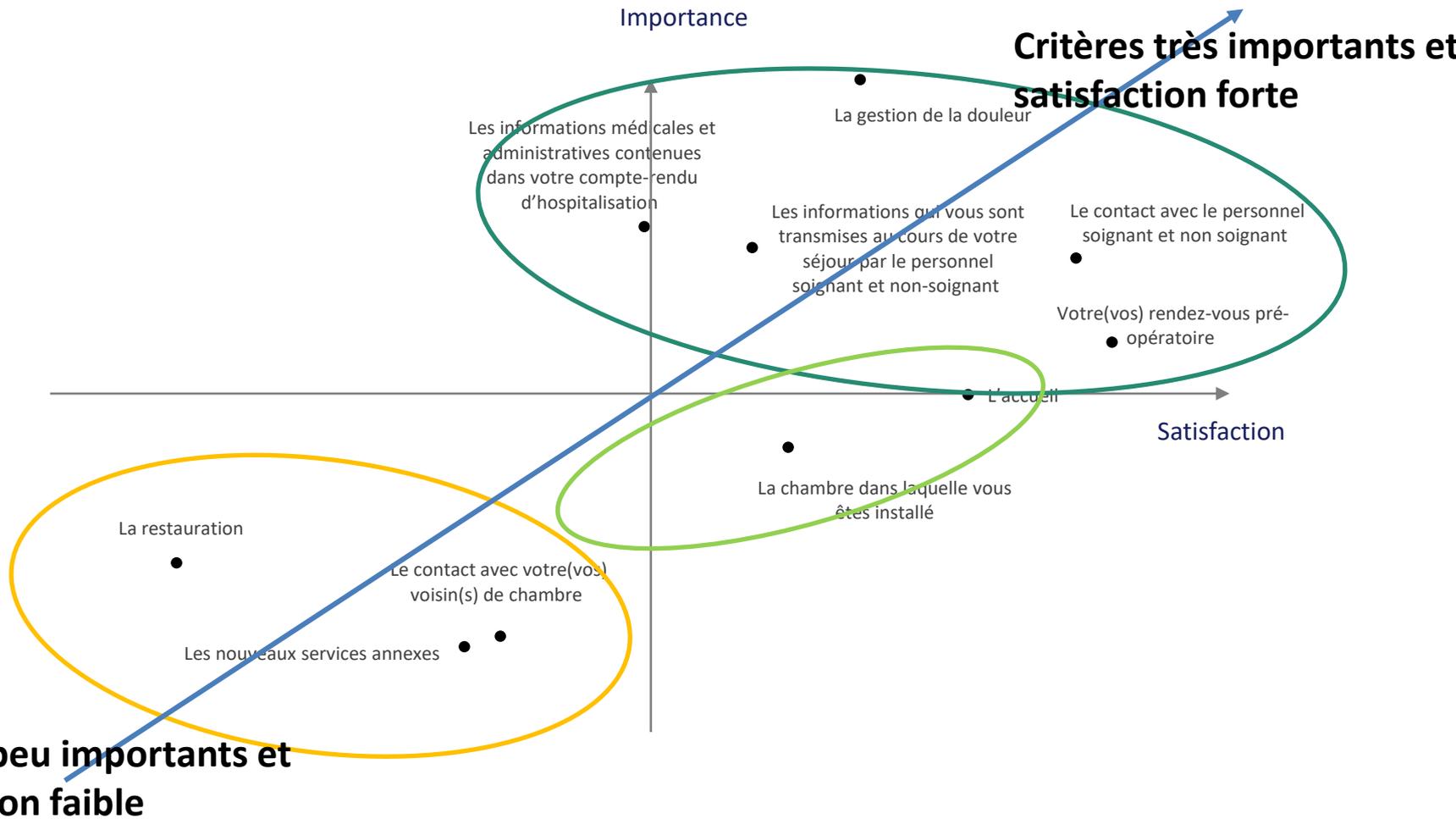


Aux Européens ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (1570)

Plus précisément avez-vous été satisfait ou pas satisfait ...



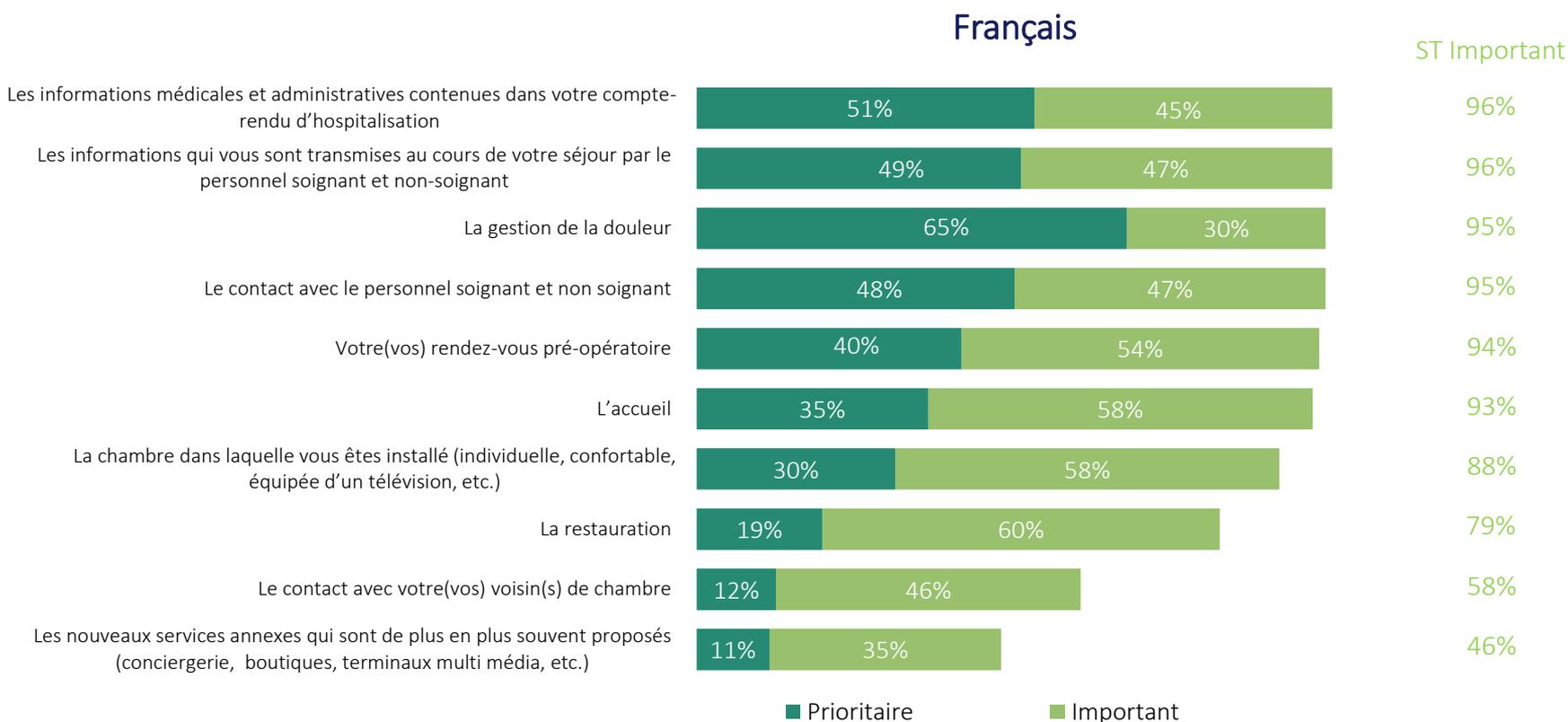
La deuxième explication de la supériorité de la France s'observe sur ce mapping mixant les critères de satisfaction les plus importants pour les Français et enregistrant pour chacun d'eux la satisfaction observée auprès des patients. La réussite est totale : plus les critères sont importants, plus la satisfaction des patients est forte !



Explication du mapping : scoring des critères jugés les plus importants pour évaluer la qualité d'une hospitalisation



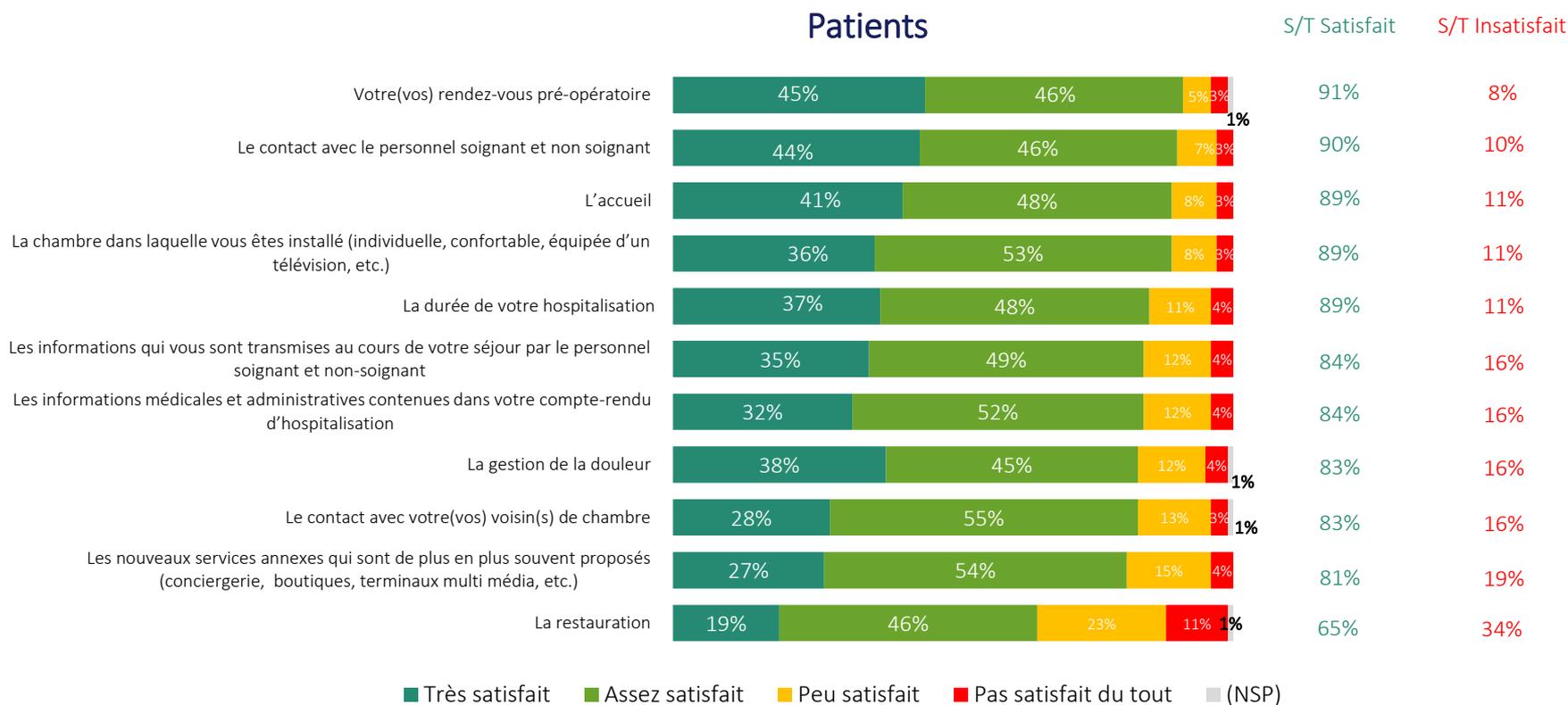
De façon plus détaillée, voici un certain nombre de critères qui sont parfois pris en compte pour juger de la qualité d'une hospitalisation. Pour chacun de ces critères, dites-moi s'il est à vos yeux, prioritaire, important, pas vraiment important, ou pas du tout important :



Explication du mapping (suite) : les patients sont systématiquement les plus satisfaits sur les critères les plus importants



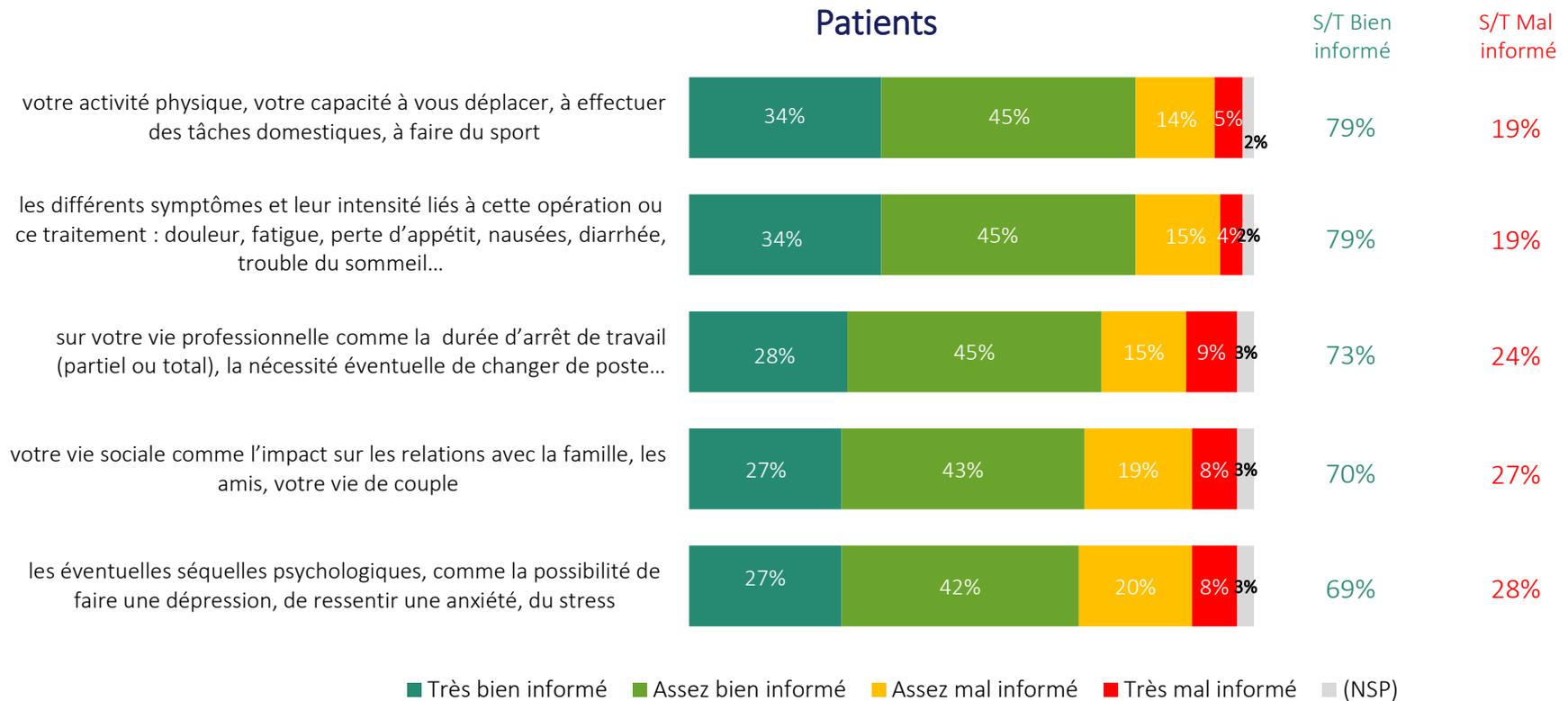
Et plus précisément, avez-vous été satisfait ou mécontent de votre hospitalisation sur chacun des critères suivants :
Satisfaction auprès des personnes concernées sur chacun des critères



Le troisième facteur explicatif de cette forte satisfaction-patient tient à la bonne information détaillée fournie sur les conséquences possibles des opérations/traitements : 7 à 8 patients sur 10 disent avoir été bien informés sur chacune de celles que nous avons testées dans l'enquête



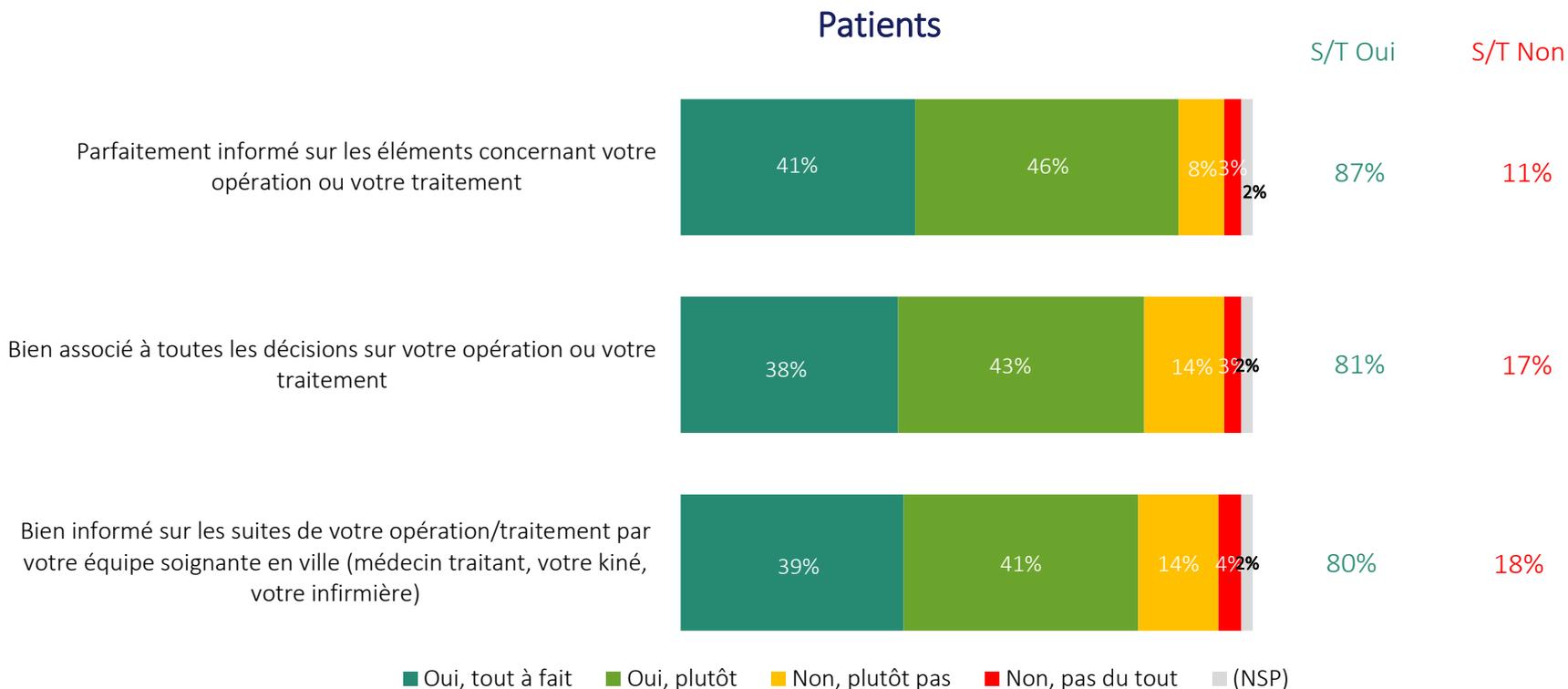
Durant votre hospitalisation, avez-vous été bien informé sur les conséquences de votre opération ou de votre traitement sur...



D'ailleurs, plus globalement, 8 patients sur 10 disent avoir été parfaitement informés sur tous les éléments concernant leur opération/traitement et ses suites à gérer avec l'équipe soignante de ville



Plus globalement, durant votre hospitalisation diriez-vous que vous avez été ...



Il – Mais il existe un domaine où la France peut/doit encore améliorer les choses : la prise en compte des objectifs du patient

Pourtant, il existe bien un domaine où la France peut s'améliorer : en France, on n'écoute pas encore suffisamment les objectifs du patient. Un tiers des patients n'est pas satisfait sur cette dimension

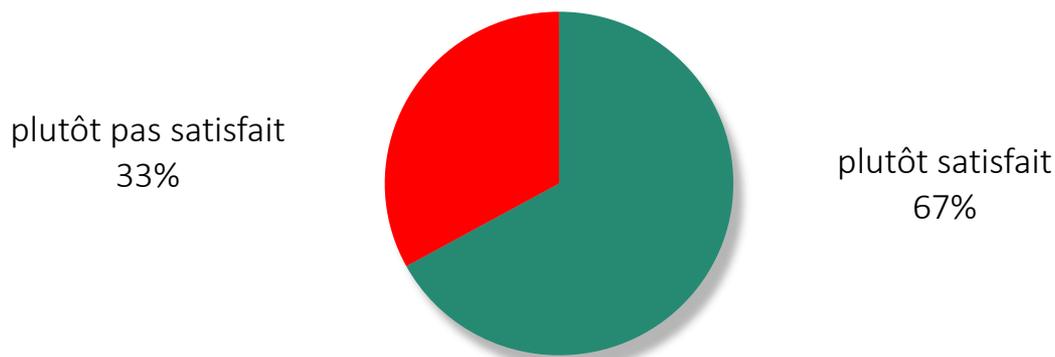


Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)

Plus précisément avez-vous été satisfait ou pas satisfait ...

...de la prise en compte de votre avis et de votre satisfaction

Français



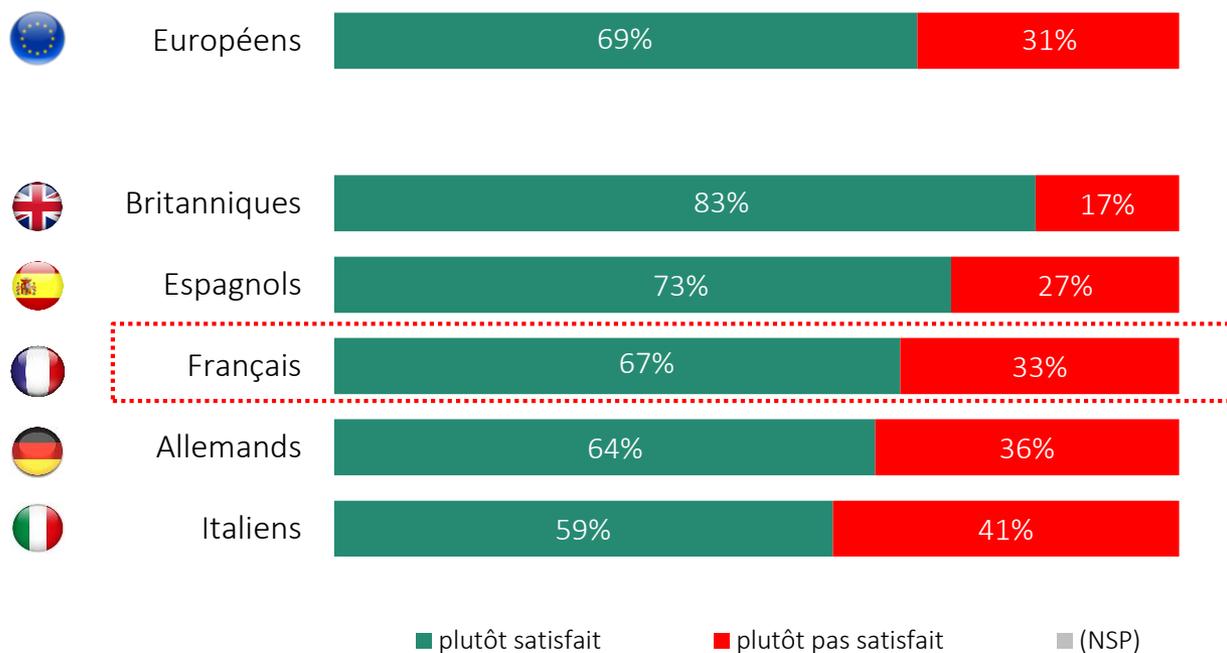
Cela situe la France, pour une fois, en-dessous de la moyenne européenne



Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)

Plus précisément avez-vous été satisfait ou pas satisfait ...

...de la prise en compte de votre avis et de votre satisfaction



C'est d'ailleurs cette insuffisante prise en compte de la satisfaction des patients qui explique l'érosion de l'image nos établissements de santé : En effet 4 Français sur 10 pensent que les établissements de soins n'accordent guère d'intérêt au patient et à ses attentes

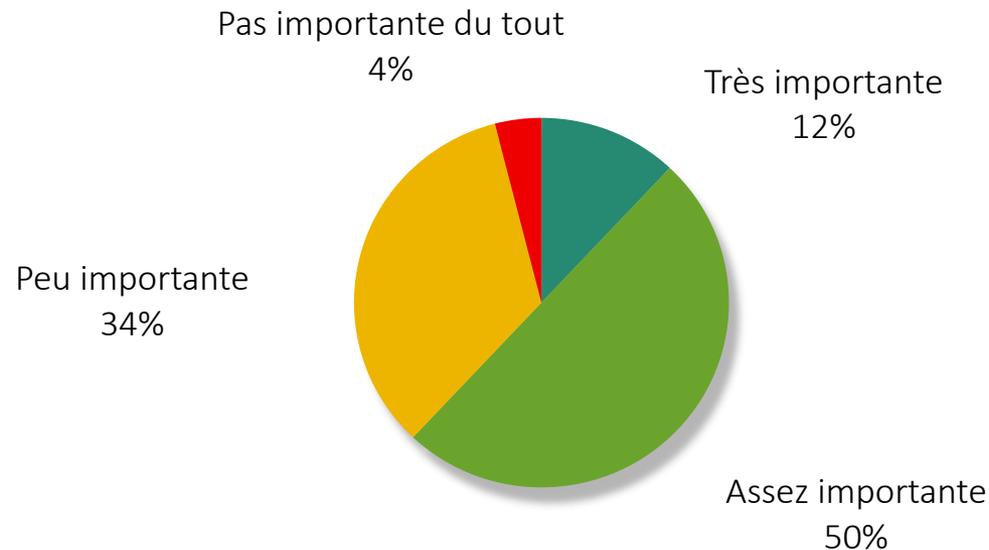


Estimez-vous que les établissements de soins (hôpitaux, cliniques) dans votre pays accordent au patient et à ses attentes une place ...

Français

S/T Une place pas importante : 34%

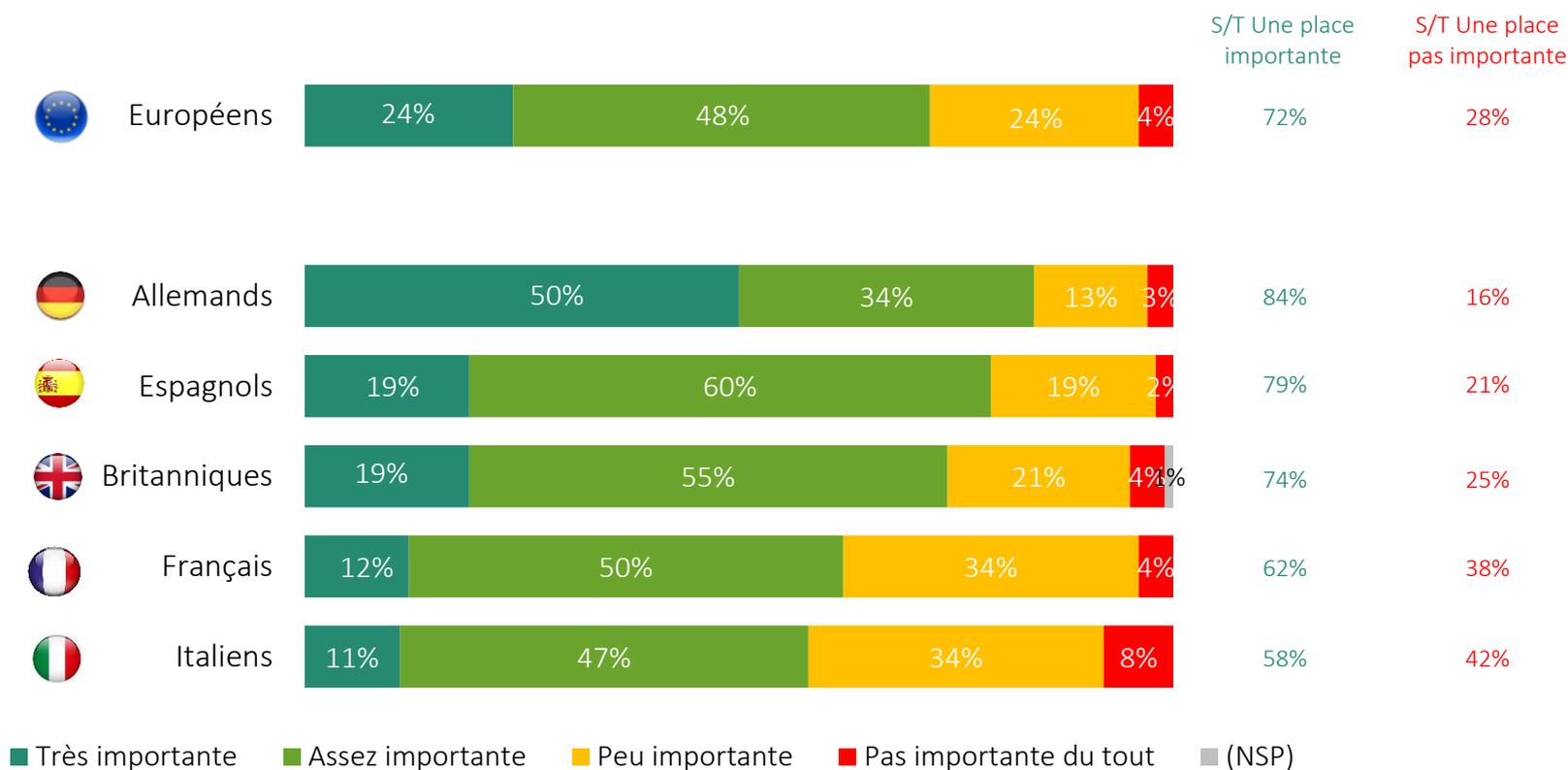
S/T Une place importante : 62%



Sur ce point les Français confirment le vécu des patients et placent la France en queue de peloton des pays Européens : -10 points par rapport à la moyenne européenne et -22 points par rapport à l'Allemagne, perçue comme se préoccupant bien plus du patient et de ses attentes



Estimez-vous que les établissements de soins (hôpitaux, cliniques) dans votre pays accordent au patient et à ses attentes une place ...

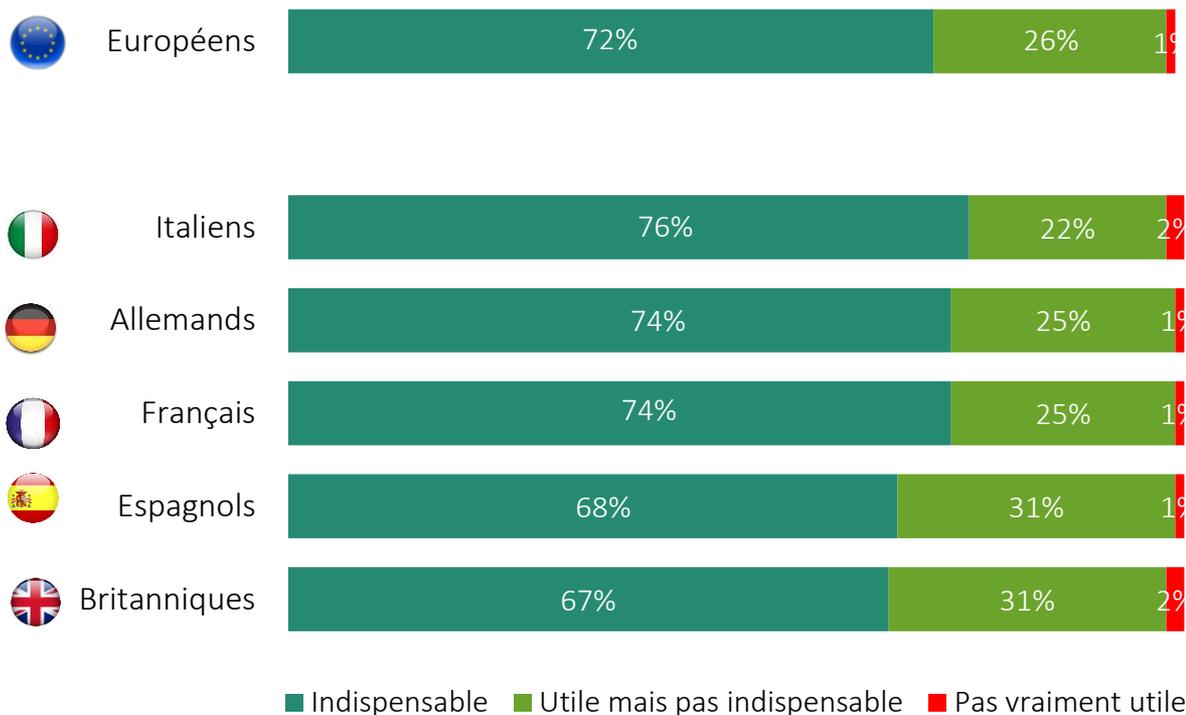


C'est dommage car les trois-quarts de nos concitoyens (74%), comme des Européens (72%), jugent que la prise en compte des objectifs du patient est une dimension non seulement importante/utile mais même qu'elle est **INDISPENSABLE** à prendre en compte



Chaque patient peut avoir des objectifs bien spécifiques sur ce qu'il attend de son traitement ou de son opération. Par exemple, un sportif opéré du genou peut souhaiter avant tout reprendre sans gêne son activité sportive alors qu'une personne âgée peut avant tout souhaiter avoir une opération peu invasive et être assurée de ne pas avoir à revenir pour d'autres soins ou avoir à faire trop de rééducation.

Savoir ce que sont les objectifs personnels du patient à l'issue de son traitement ou de son opération est-il quelque chose qui vous semble...

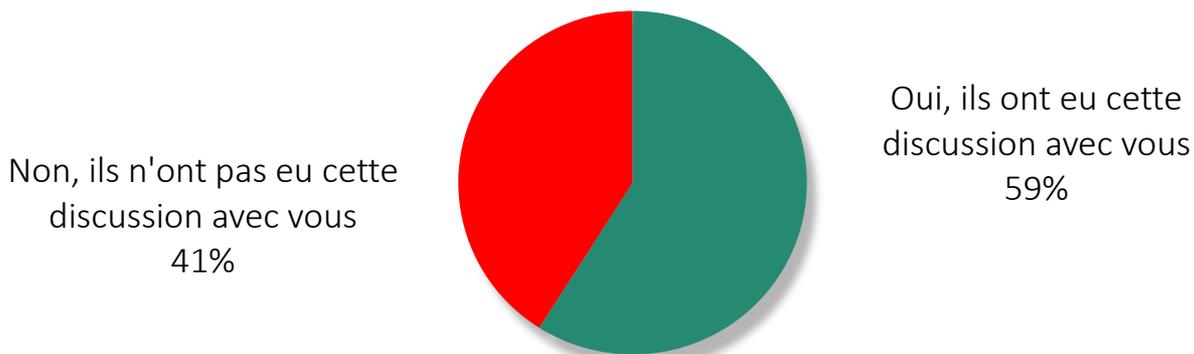


Or en France, on ne tient pas encore suffisamment compte des objectifs du patient quant à l'opération/le traitement. 4 patients sur 10 disent que cette dimension n'a pas été prise en compte



Et vous personnellement, en tant que patient diriez-vous que les professionnels de santé qui vous ont suivi ont eu une discussion spécifique avec vous pour bien connaître vos propres objectifs personnels à l'issue de votre traitement ou de votre opération ? *Aux Français ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (616)*

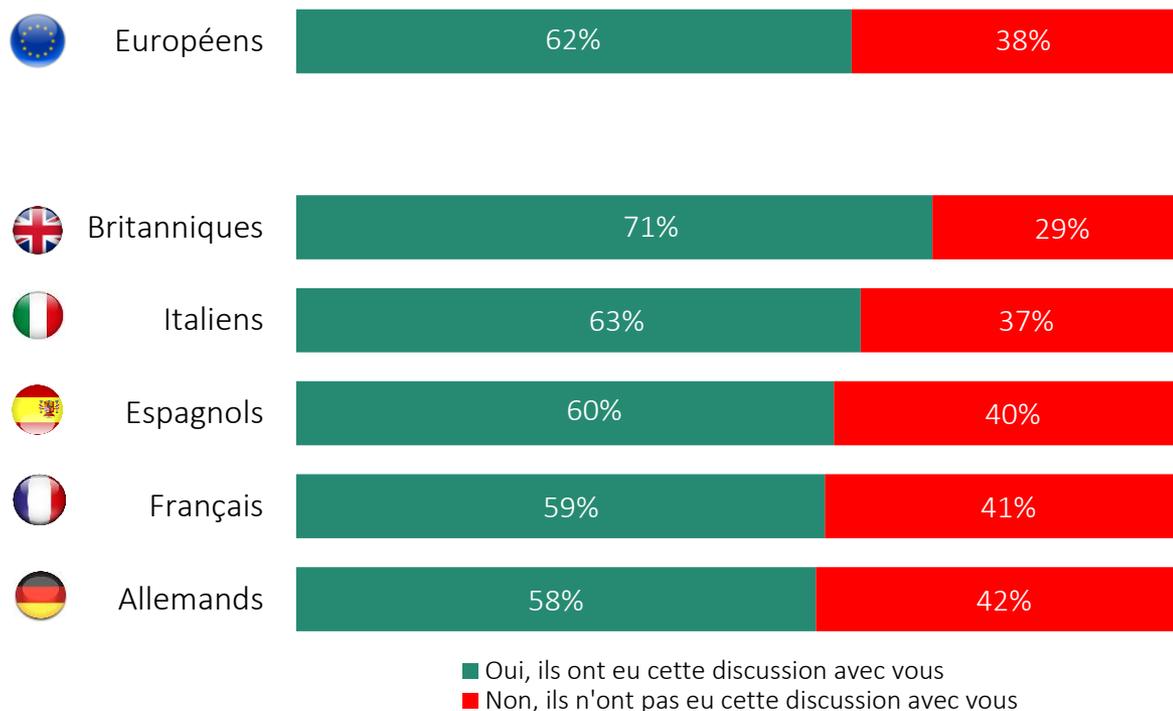
Français



Cette insuffisante prise en compte des objectifs du patient place la France, pour une fois, en dessous de la moyenne Européenne et une douzaine de points derrière la Grande-Bretagne



Et vous personnellement, en tant que patient diriez-vous que les professionnels de santé qui vous ont suivi ont eu une discussion spécifique avec vous pour bien connaître vos propres objectifs personnels à l'issue de votre traitement ou de votre opération ? *Aux Européens ayant fréquenté un établissement de santé dans les deux dernières années (1570)*



Le développement des nouvelles technologies constitue sans doute une solution crédible pour mieux écouter le patient et mieux prendre en compte ses objectifs. Les bibliothèques multimédias proposant des informations interactives aux patients sont très bien accueillies dans leur principe : 8 Français sur 10 jugent que c'est une bonne idée

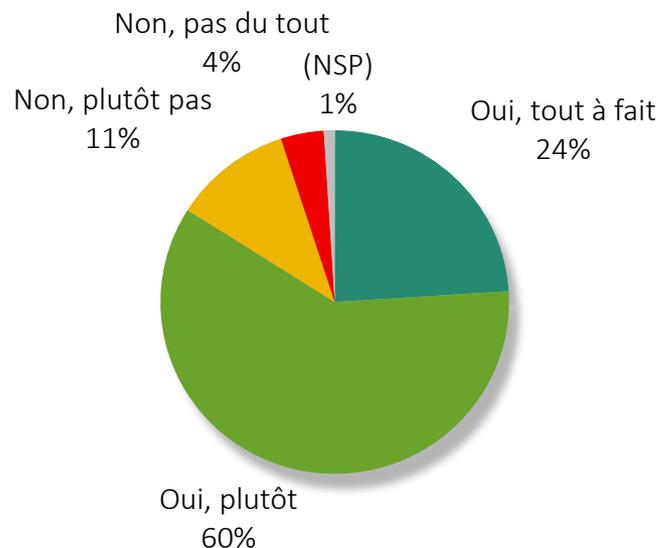


L'UNESS (Université Numérique En Santé & Sport), Groupement d'intérêt public réunissant l'ensemble des universités françaises, veut mettre en place une bibliothèque multimédia (online/dématérialisée) sur la santé qui comporterait des modules d'informations pédagogiques interactifs destinés spécifiquement aux patients et à leur famille afin de leur fournir des informations spécifiques sur leurs traitements et les interventions chirurgicales qu'ils vont subir. Pensez-vous que c'est une bonne idée ?

Français

S/T Non : 15%

S/T Oui : 84%



Et surtout près des trois-quarts des Français seraient favorables à ce que des informations leurs soient transmises par ce biais sur leur information ou leur traitement

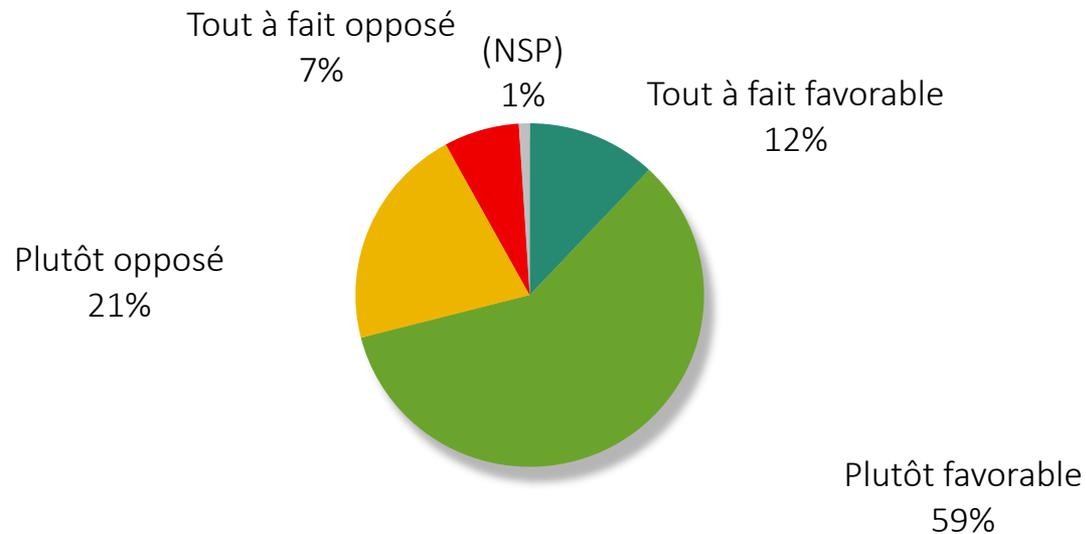


Et vous personnellement, seriez-vous favorable ou opposé à ce que des informations sur votre opération ou votre traitement vous soient transmises par ce moyen ?

Français

S/T Opposé : 28%

S/T Favorable : 72%



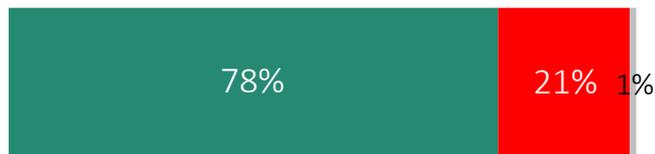
Les Français pensent que ces bibliothèques d'information pourraient avoir un impact à la fois sur la qualité/quantité des informations fournies aux patients (78%), mais aussi sur la relation patient-soignants (69%), et même, sur la qualité des soins (54%)



Etes-vous plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune des opinions suivantes sur l'impact de telles bibliothèques d'informations sur la santé. Ces bibliothèques ...

Français

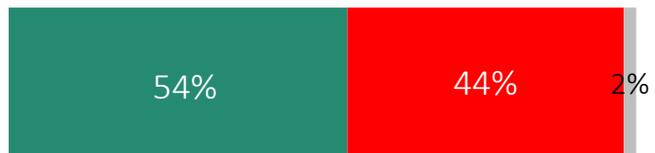
Permettraient d'améliorer la quantité et la qualité des informations à disposition des patients et de leurs familles



Pourraient avoir un impact positif sur la relation patients-soignants (médecin)



Auraient un impact direct sur la qualité des soins



■ D'accord ■ Pas d'accord ■ (NSP)

Mais bien entendu, pour les Français ces bibliothèques multimédia ne doivent pas remplacer les explications données par les soignants mais sont légitimes pour les compléter



Souhaitez-vous qu'à l'avenir ces bibliothèques online d'informations sur votre santé ...

Français

Remplacent la plupart des informations et explications données par les soignants

6%

Complètent, mais sans les remplacer, les informations données par les soignants

73%

Ne se développent pas car seules les explications données directement par les soignants sont importantes

21%