

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].

Enseignements clés du baromètre (1/3)

- 1) Les Français ont toujours une très bonne image de leurs établissements de santé et de leur système de santé** (plus de 7 sur 10 ont un avis positif) ...
- 2) Mais la France est en train de se faire rattraper par ses voisins européens**, en tout cas sur le plan des perceptions
- 3) Si l'image est en baisse c'est parce que l'on imagine que nos établissements ne prennent pas si bien en compte que cela la satisfaction des patients.** Dans ce domaine, la France est même perçue comme étant en retard sur ses voisins européens
- 4) Sauf que cette perception est fautive** : en effet les patients, eux, ne partagent pas du tout ce « déclinisme ». Au contraire, **la satisfaction-patient culmine à 86%** et la part de patients insatisfaits recule pour la première fois depuis 4 ans.
- 5) Cette forte satisfaction des patients se retrouve dans tous les établissements**, aussi bien public (87%) que privé (87%), ou dans les CHU (85%).

Enseignements clés du baromètre (2/3)

6) La France est même la championne d'Europe de la satisfaction-patients avec 10 points d'avance en moyenne sur ses voisins.

7) Pourquoi ?

Parce que la qualité des soins et la qualité de la relation humaine sont mieux jugés par les patients en France que dans les autres pays européens comparables.

Et **parce que** nos établissements de santé sont extrêmement **performants sur les critères les plus importants** : la gestion de la douleur et la bonne information médicale.

8) A cette bonne information globale ou générale, s'ajoute une forte information détaillée sur chacune des **conséquences possibles de l'opération** du traitement : 7 à 8 patients sur 10 disent avoir été bien informés sur chacune de celles que nous avons testées dans l'enquête.

Mais pourtant, il existe encore une nette marge de progression...

Enseignements clés du baromètre (3/3)

9) En France, on n'écoute pas encore suffisamment les objectifs du patient. 4 patients sur 10 disent que cette dimension n'a pas été prise en compte ce qui place la France, pour une fois, en dessous de la moyenne Européenne

S'il existe donc encore un domaine où nous pourrions progresser dans la satisfaction des patients, c'est bien sur ce sujet de la meilleure prise en compte des objectifs spécifiques de celui-ci. Pour cela il faudra sans doute encore mieux informer le patient et surtout mieux écouter ce que lui pourra dire de ses attentes.

Le développement des nouvelles technologies constitue une solution crédible pour mieux écouter le patient et mieux prendre en compte ses objectifs. Le très bon accueil des bibliothèques multimédias testées dans l'enquête en témoigne : plus de 8 Français sur 10 jugent que cette initiative est une bonne idée et les trois-quarts de nos concitoyens seraient favorables à ce que des informations sur leur opération ou leur traitement leurs soient désormais transmises par ce moyen.

Gaël Sliman, président d'Odoxa

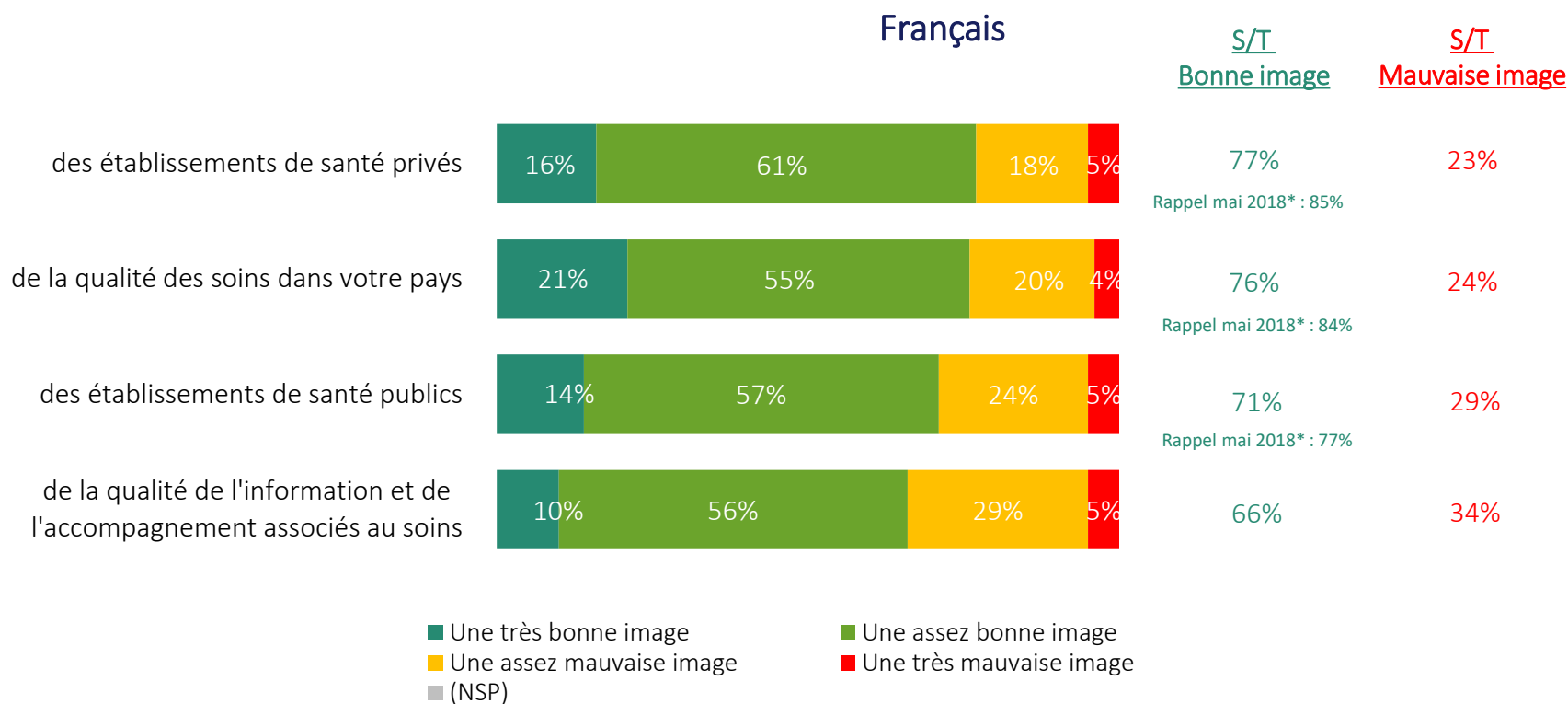
1 – Benchmark Européen

Image des établissements de santé privés/publics, de la qualité des soins et de l'accompagnement associé

Regard des Français



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



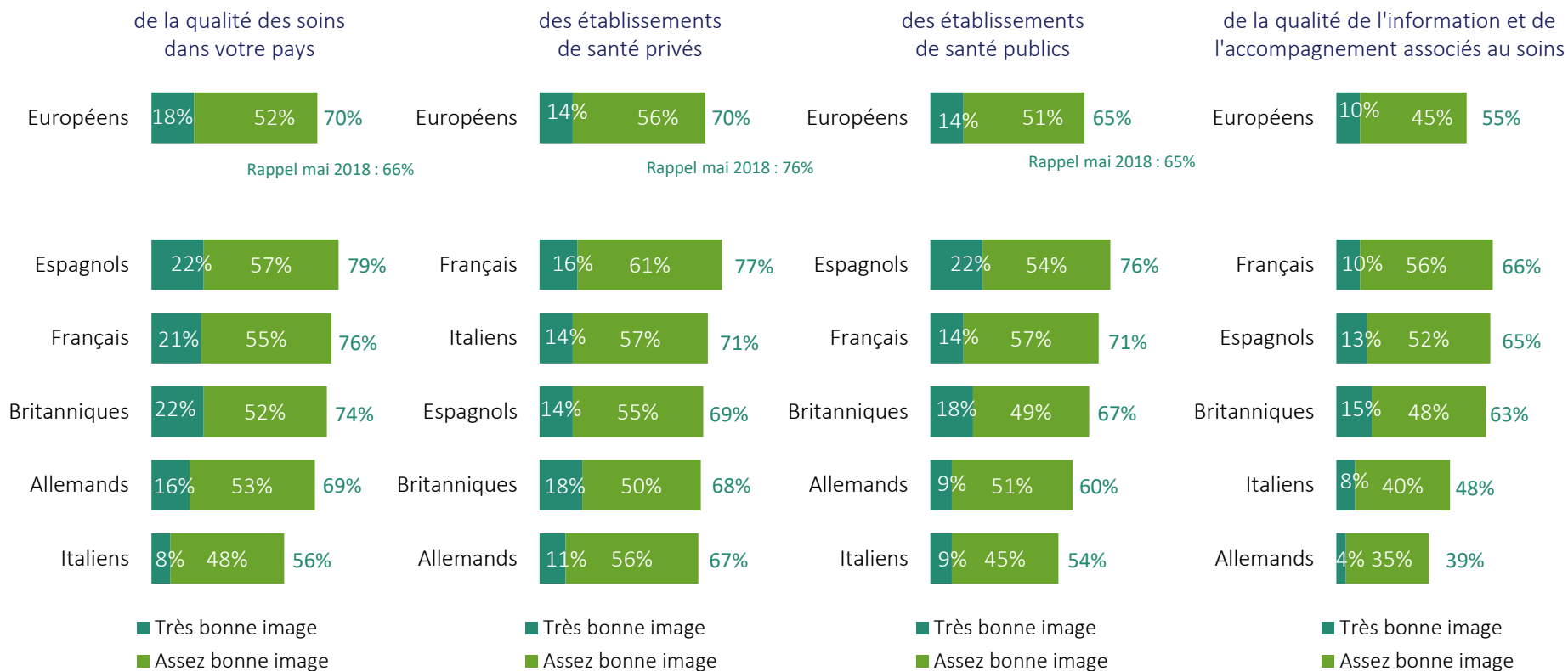
*Baromètre santé 360, mai 2018

Image des établissements de santé privés/publics, de la qualité des soins et de l'accompagnement associé

Benchmark Européen



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



*Baromètre santé 360, mai 2018

Place accordée par les établissements de soin au patient et à ses attentes

Regard des Français

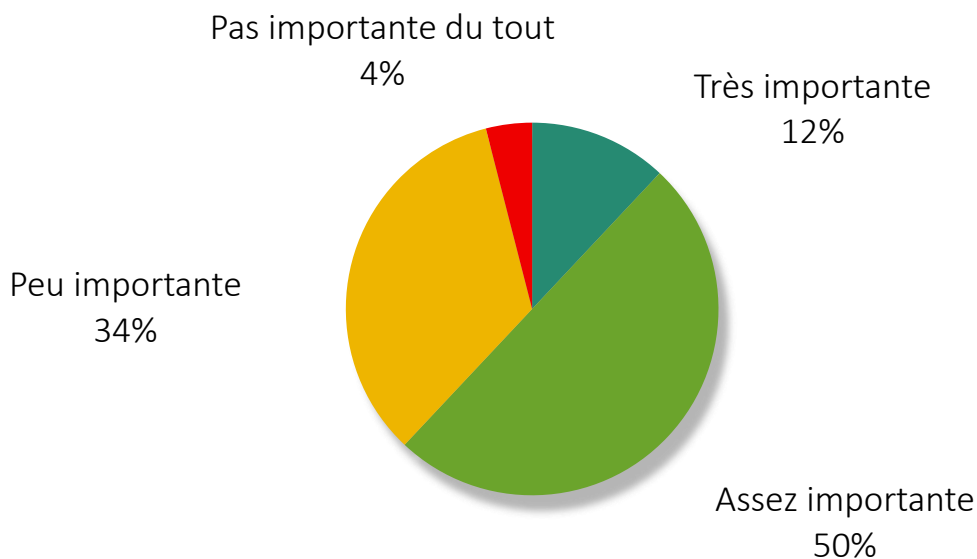


Estimez-vous que les établissements de soins (hôpitaux, cliniques) dans votre pays accordent au patient et à ses attentes une place ...

Français

S/T Une place pas importante : 34%

S/T Une place importante : 62%

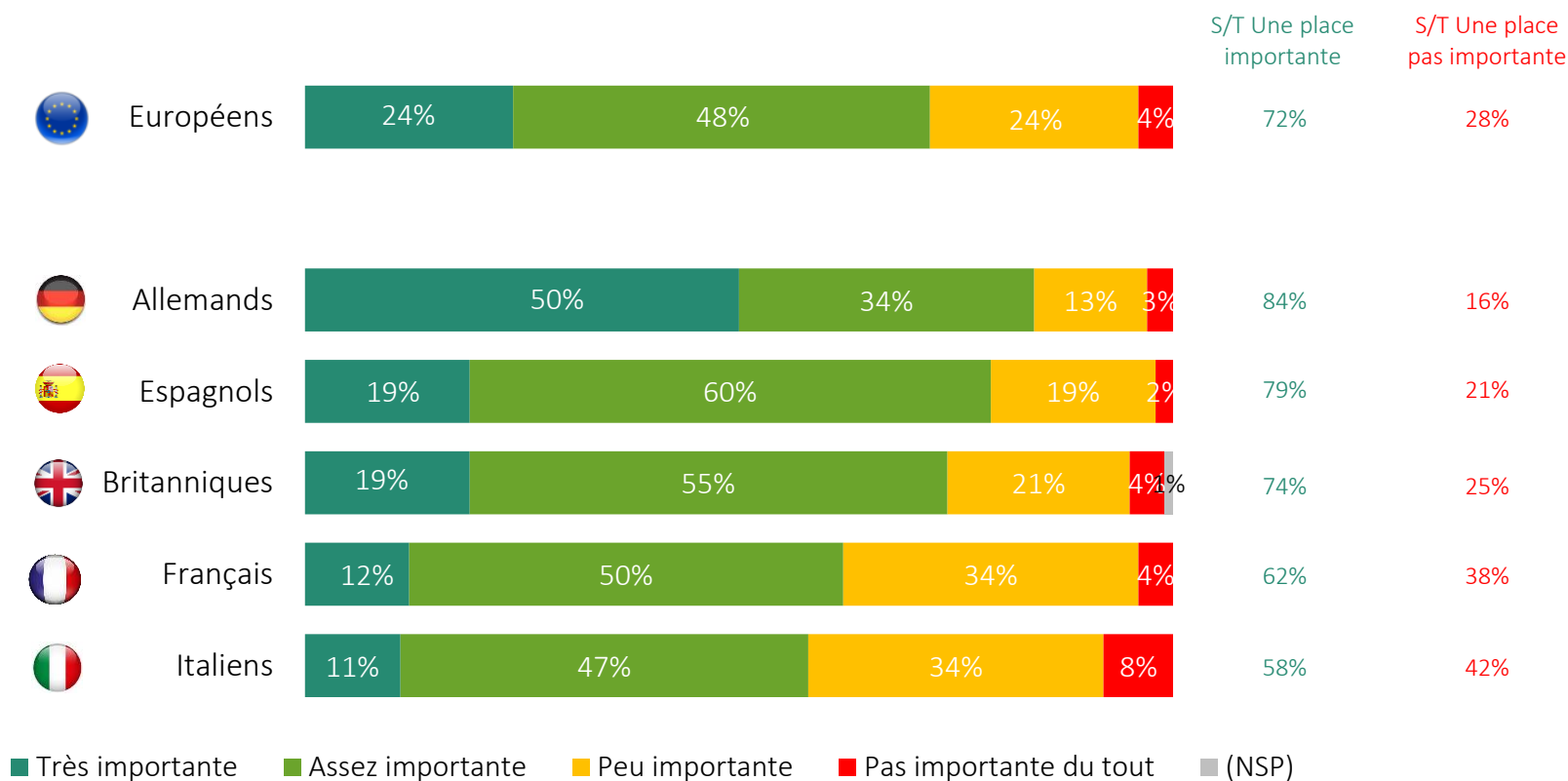


Place accordée par les établissements de soin au patient et à ses attentes

Benchmark Européen



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



Satisfaction à l'égard du dernier passage en établissement de santé



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) ?

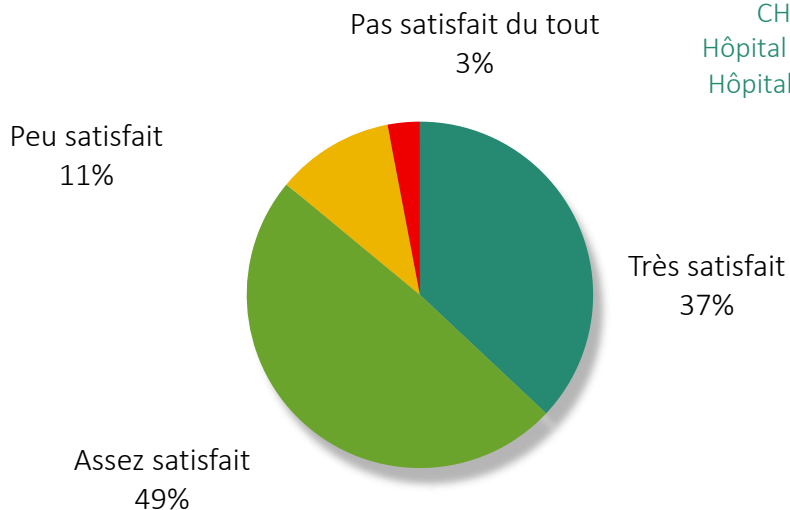
Français

S/T Insatisfait : 14%

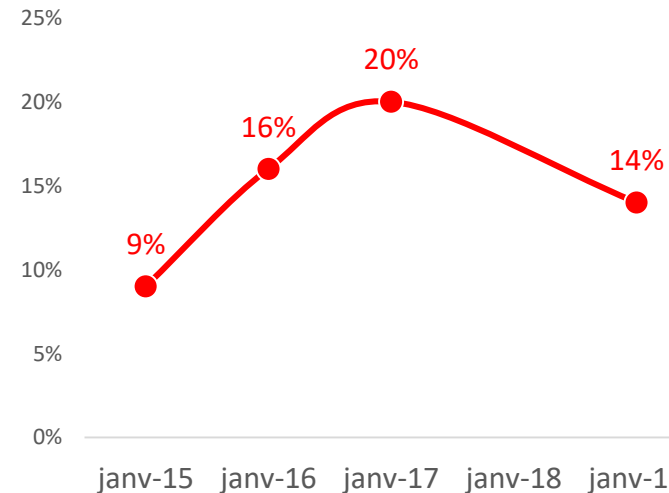
S/T Satisfait : 86%

Selon le type d'établissement fréquenté :

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



Evolution de l'insatisfaction



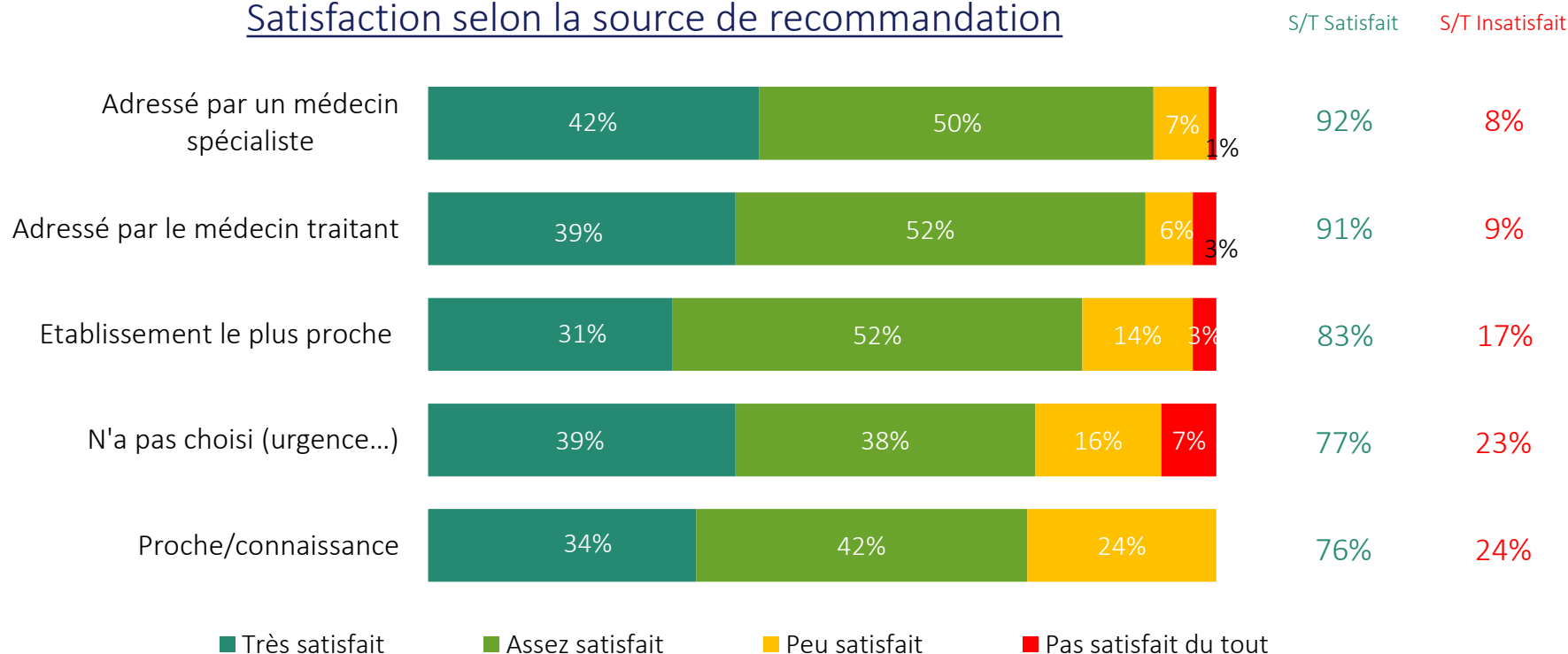
Satisfaction à l'égard du dernier passage en établissement de santé



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



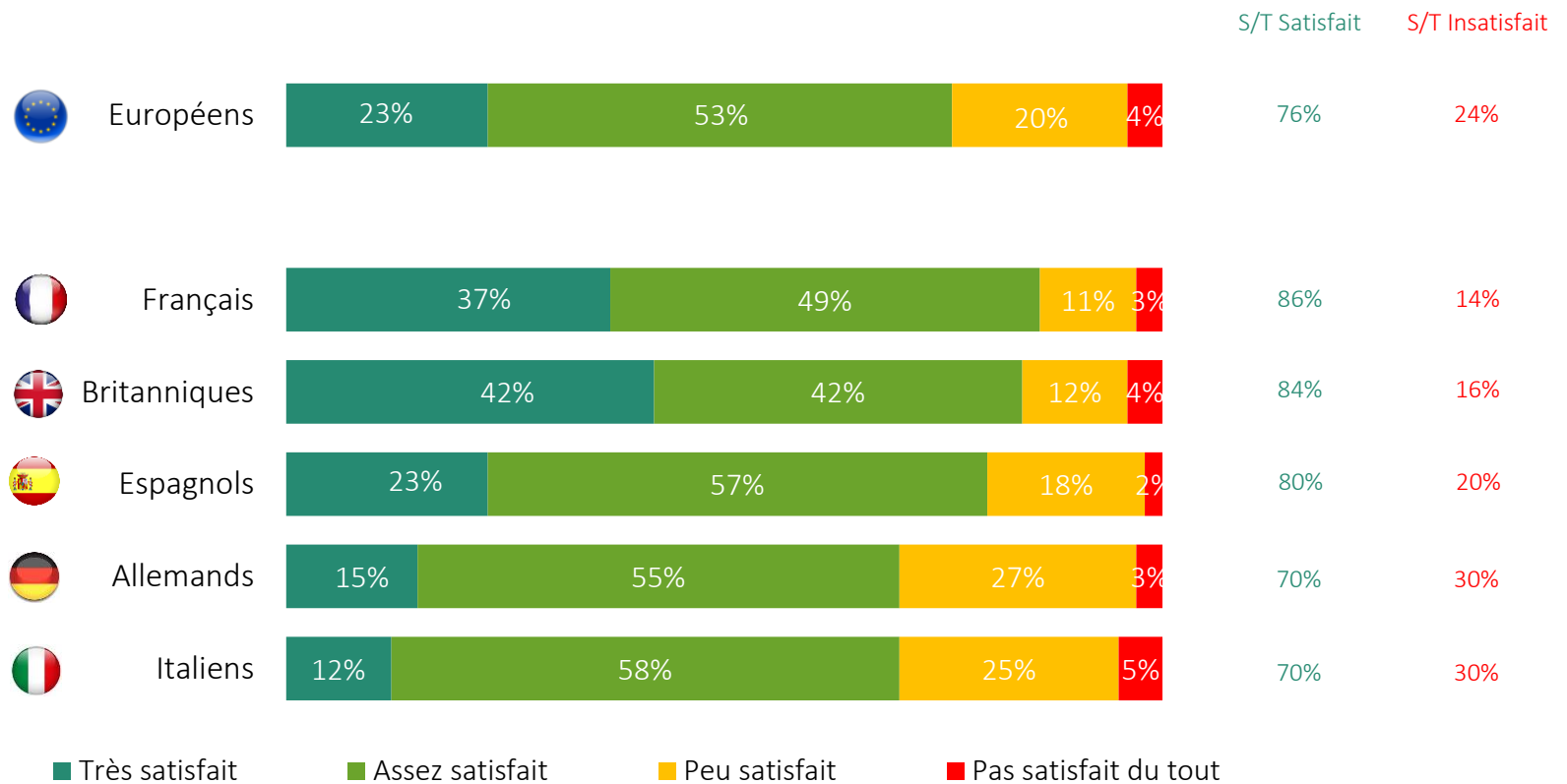
Satisfaction globale

Benchmark Européen



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

Diriez-vous que vous avez été globalement satisfait ?



Satisfaction détaillée

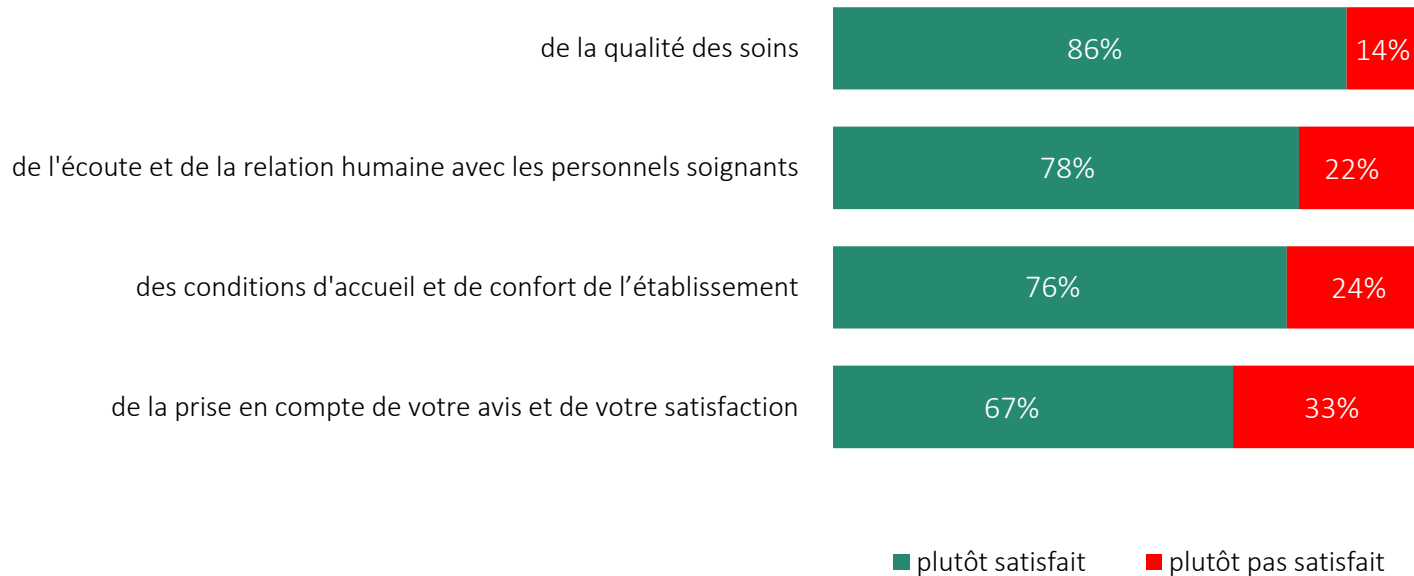
Regard des Français



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

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

Français



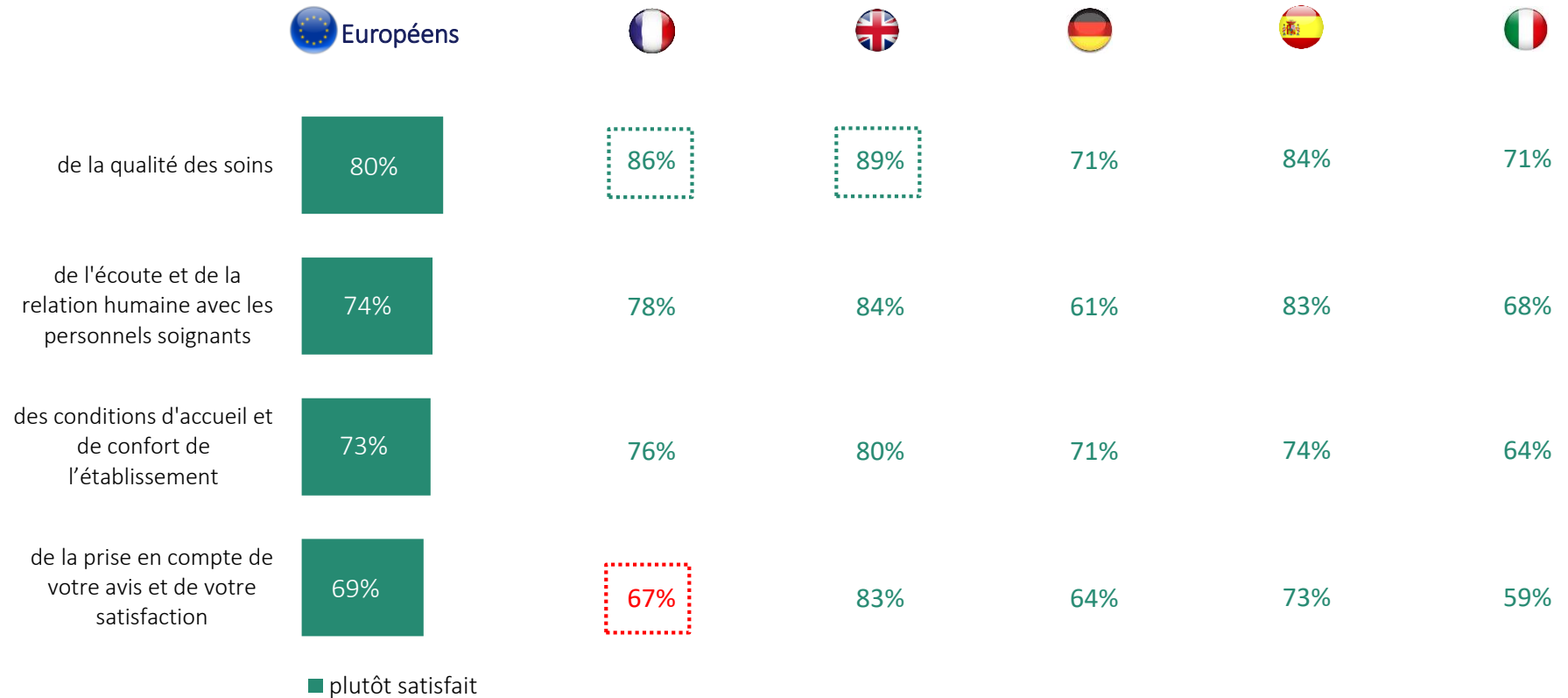
Satisfaction détaillée

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 ...



Importance des objectifs personnels du patient

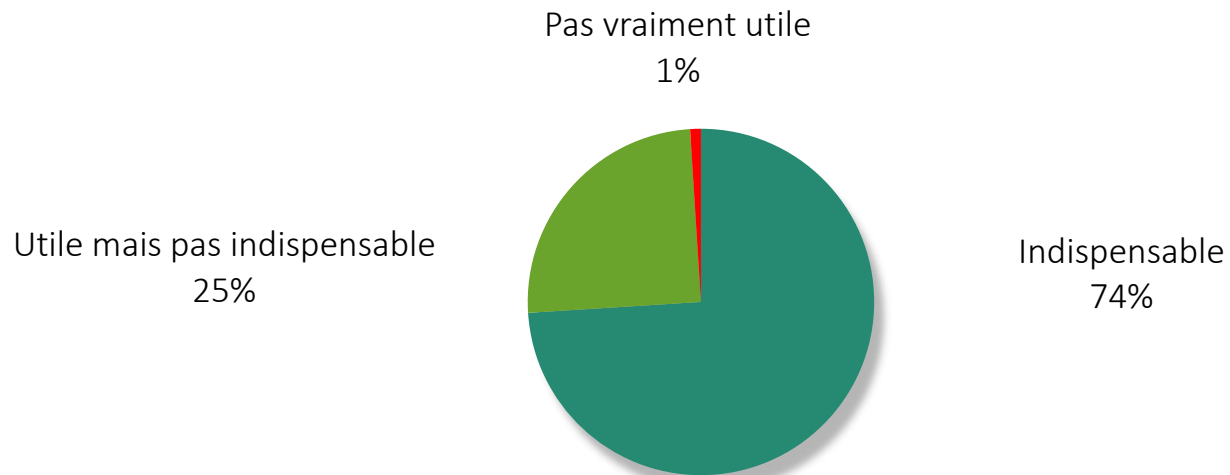
Regard des Français



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...

Français



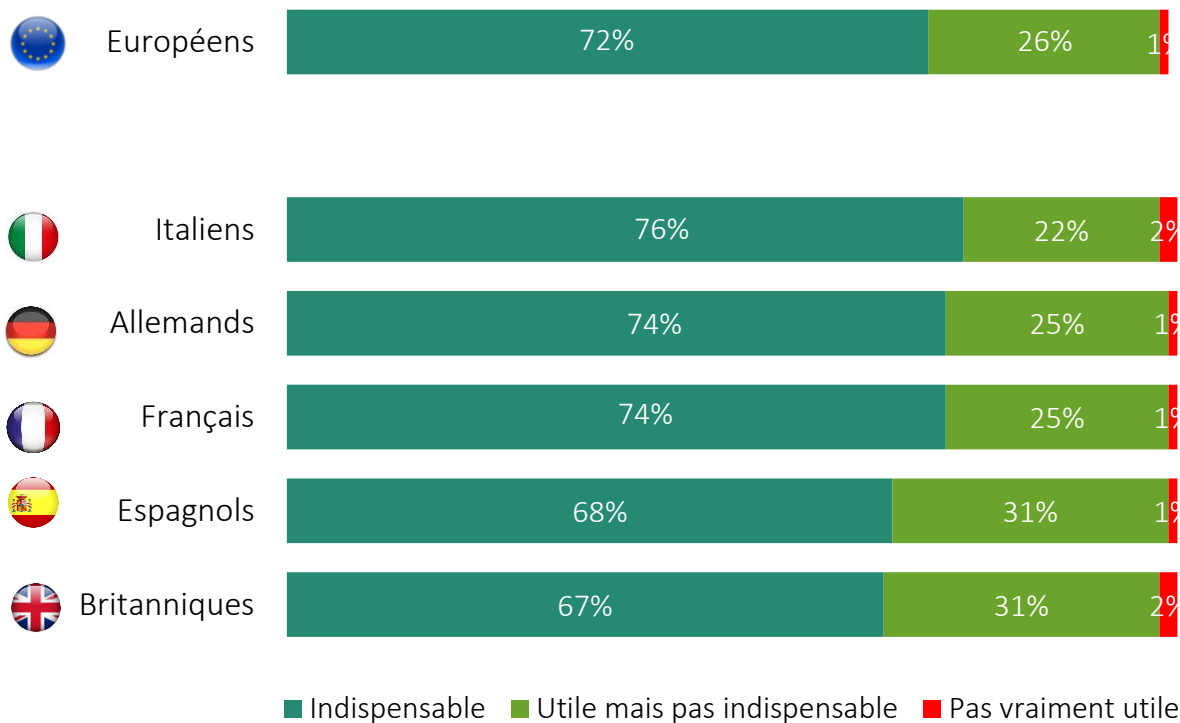
Importance des objectifs personnels du patient

Benchmark Européen



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...



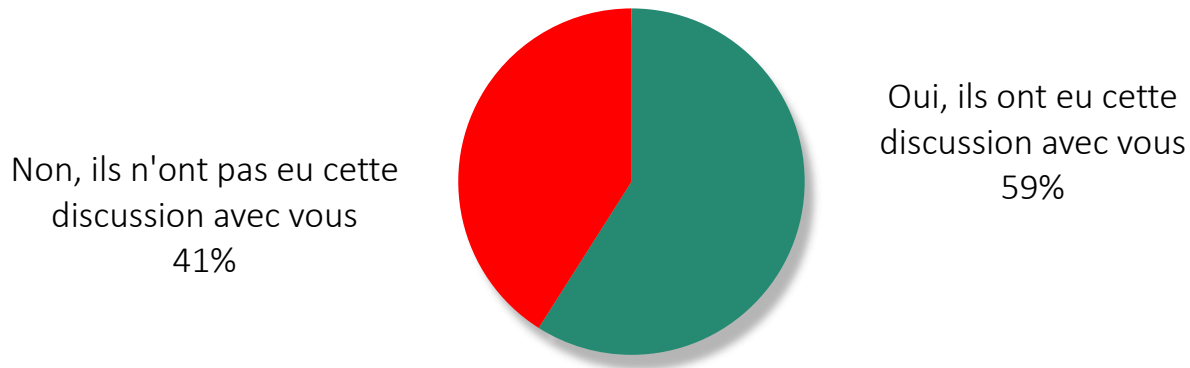
Part des patients ayant pu discuter de ses objectifs avec le personnel de santé

Regard des Français



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

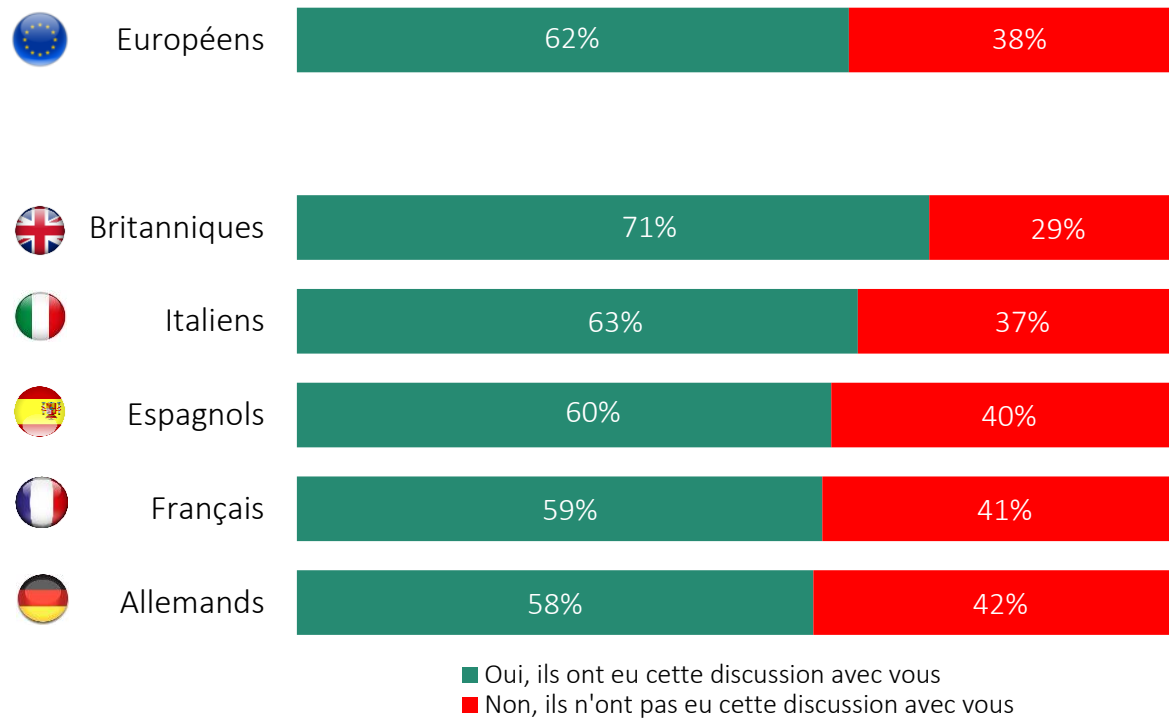


Part des patients ayant pu discuter de ses objectifs avec le personnel de santé

Benchmark Européen



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)





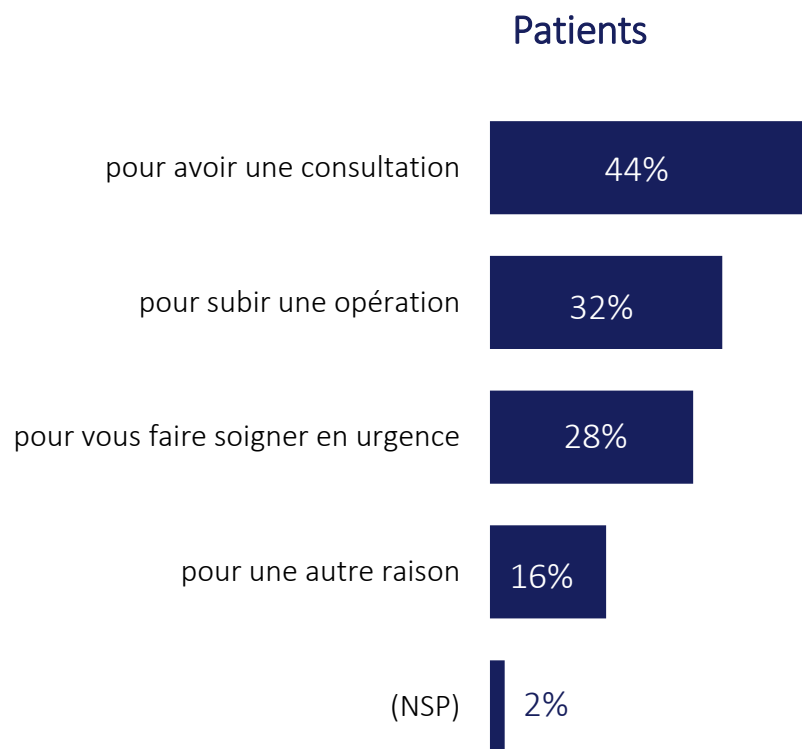
II – Satisfaction des patients français

Motif de la dernière visite en établissement de santé



La dernière fois que vous avez fréquenté cet établissement de santé, pour quelle raison y êtes-vous allé (en dehors de l'accompagnement d'un proche) ?

2 réponses possibles

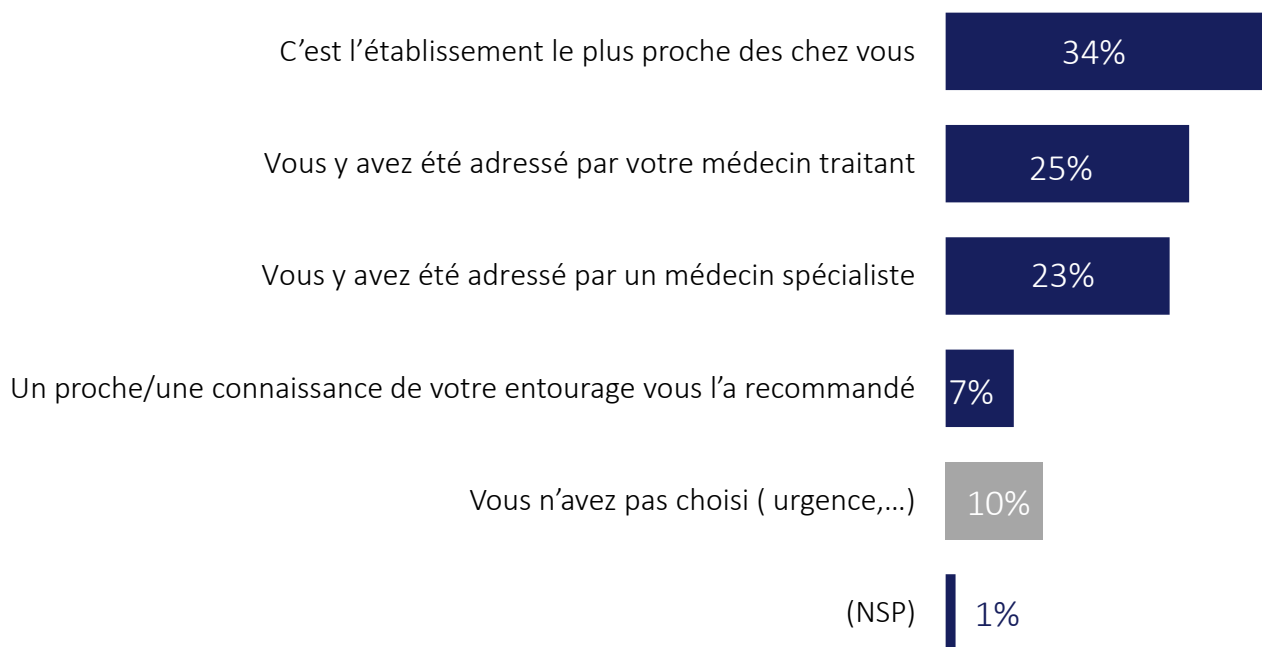


Raison du choix de l'établissement



Comment avez-vous choisi cet établissement ?

Patients

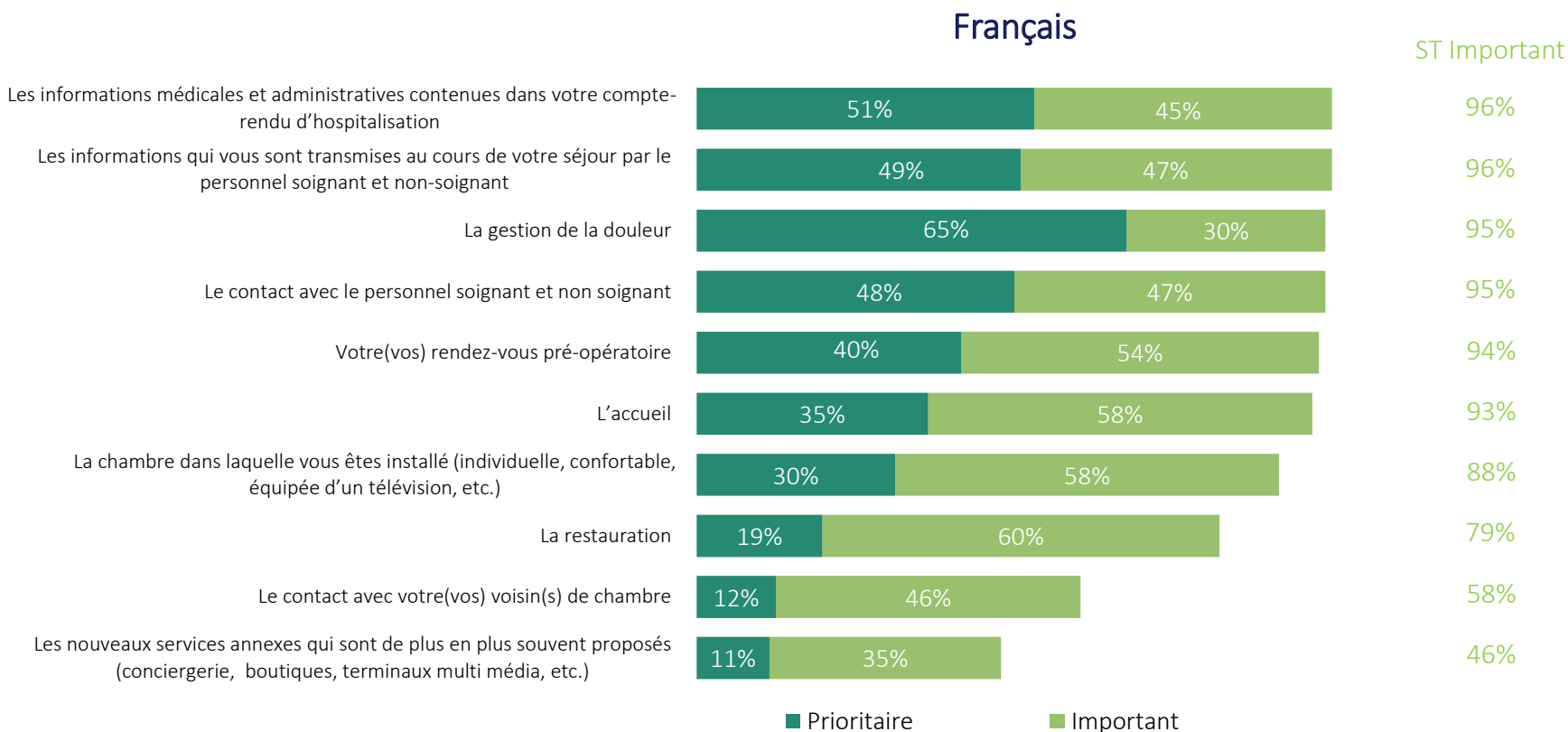


Critère de jugement de la qualité d'une hospitalisation

Regard des Français



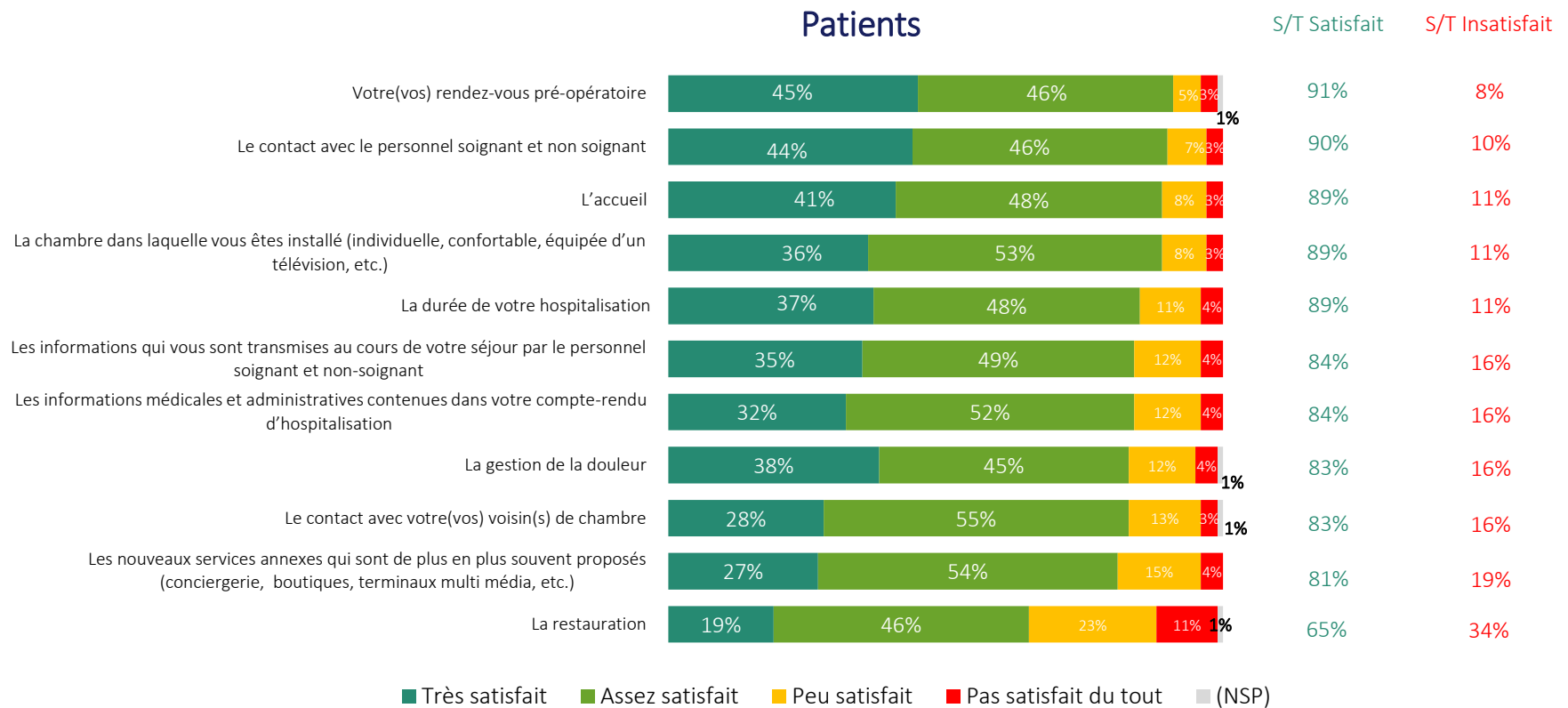
De façon plus détaillée, voici un certain nombre de critères qui sont parfois pris en compte pour juger de la qualité d'une hospitalisation. Pour chacun de ces critères, dites-moi s'il est à vos yeux, prioritaire, important, pas vraiment important, ou pas du tout important :



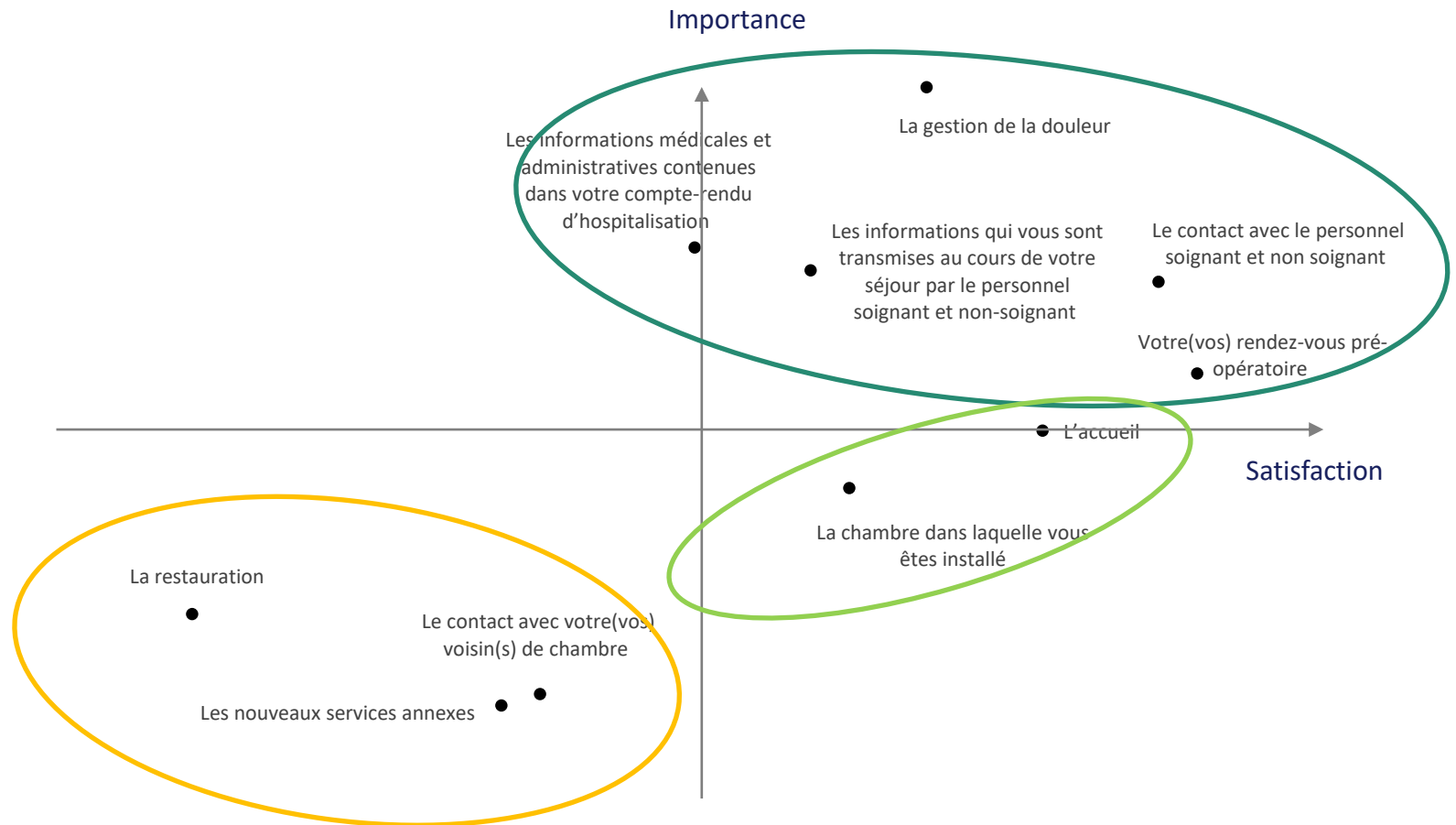
Satisfaction détaillée sur ces mêmes critères



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



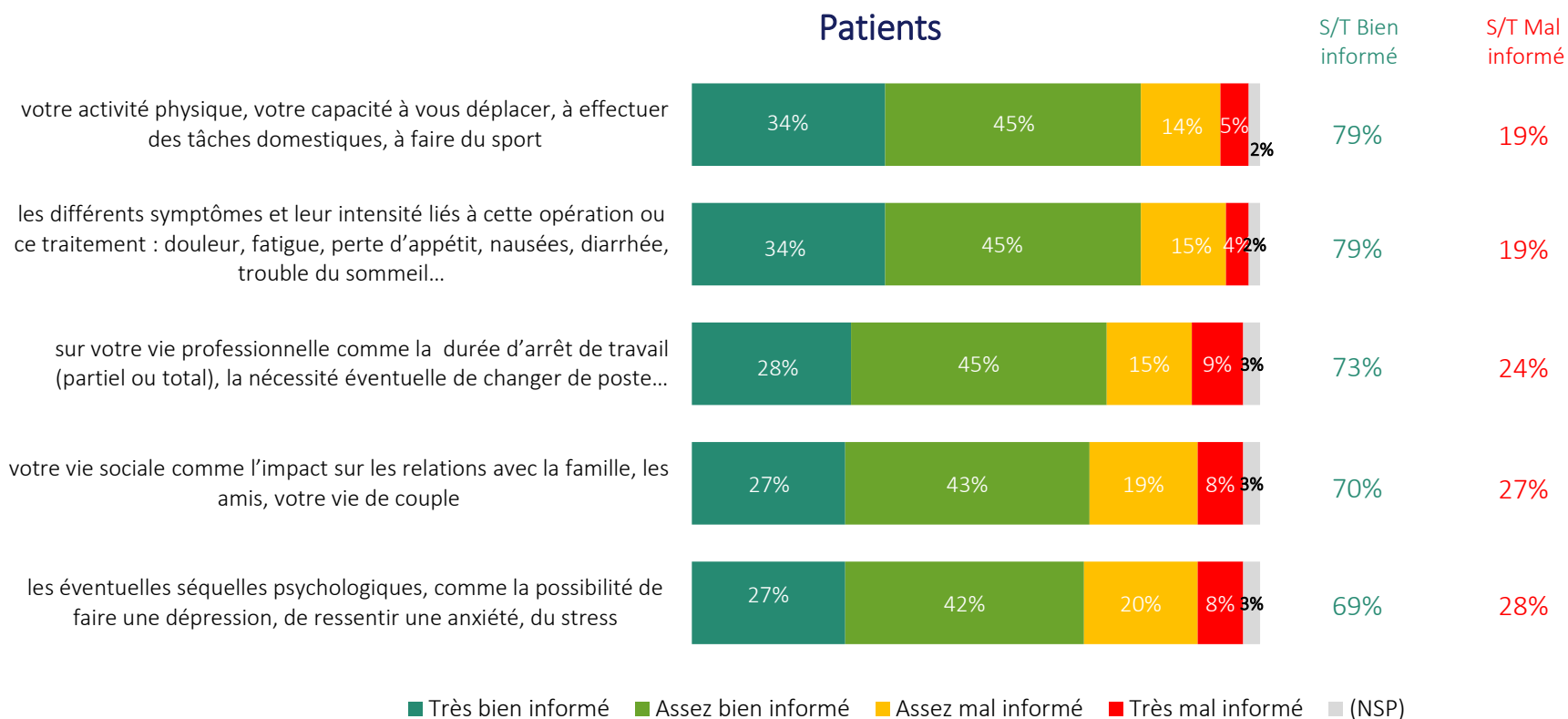
Mapping



Sentiment d'information détaillé



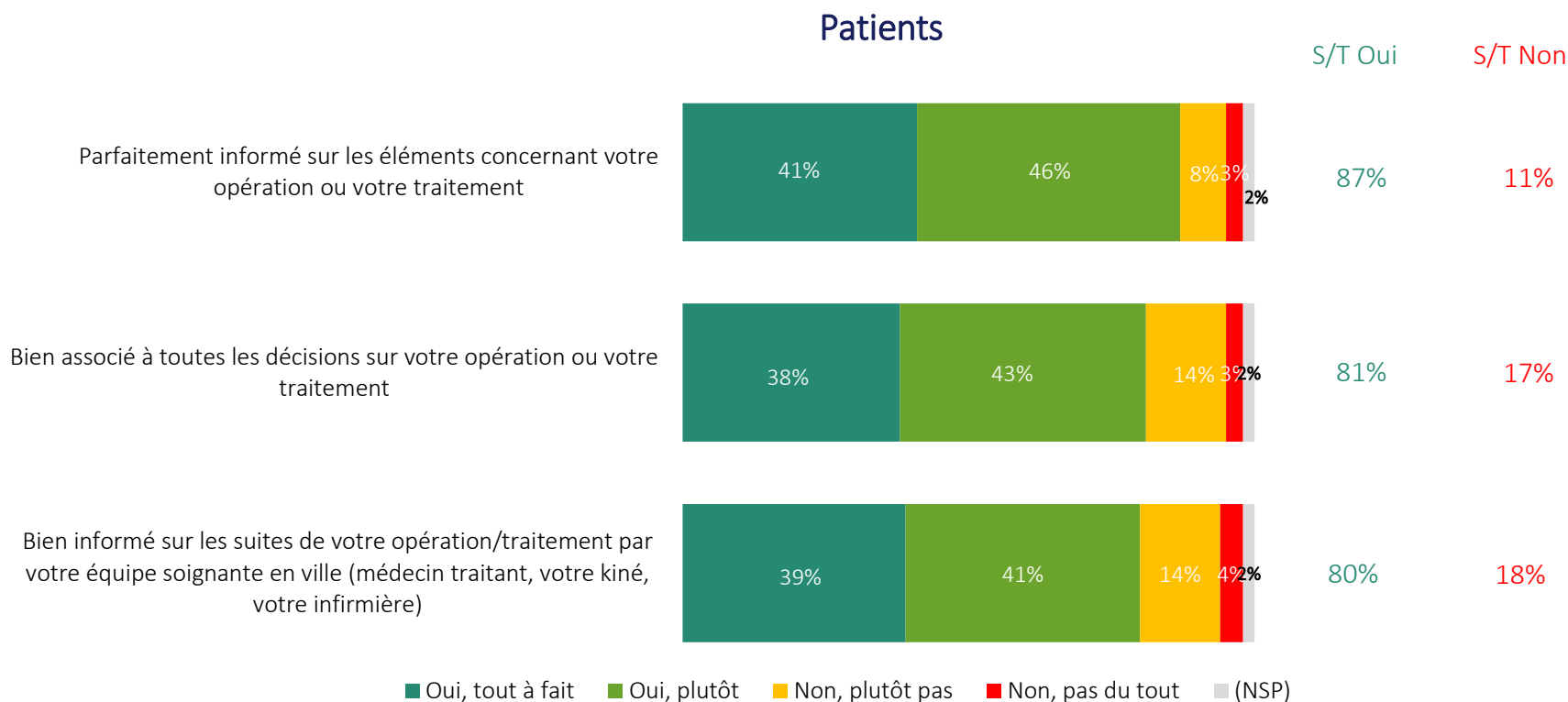
Durant votre hospitalisation, avez-vous été bien informé sur les conséquences de votre opération ou de votre traitement sur...



Sentiment d'information et d'implication dans le processus de soin



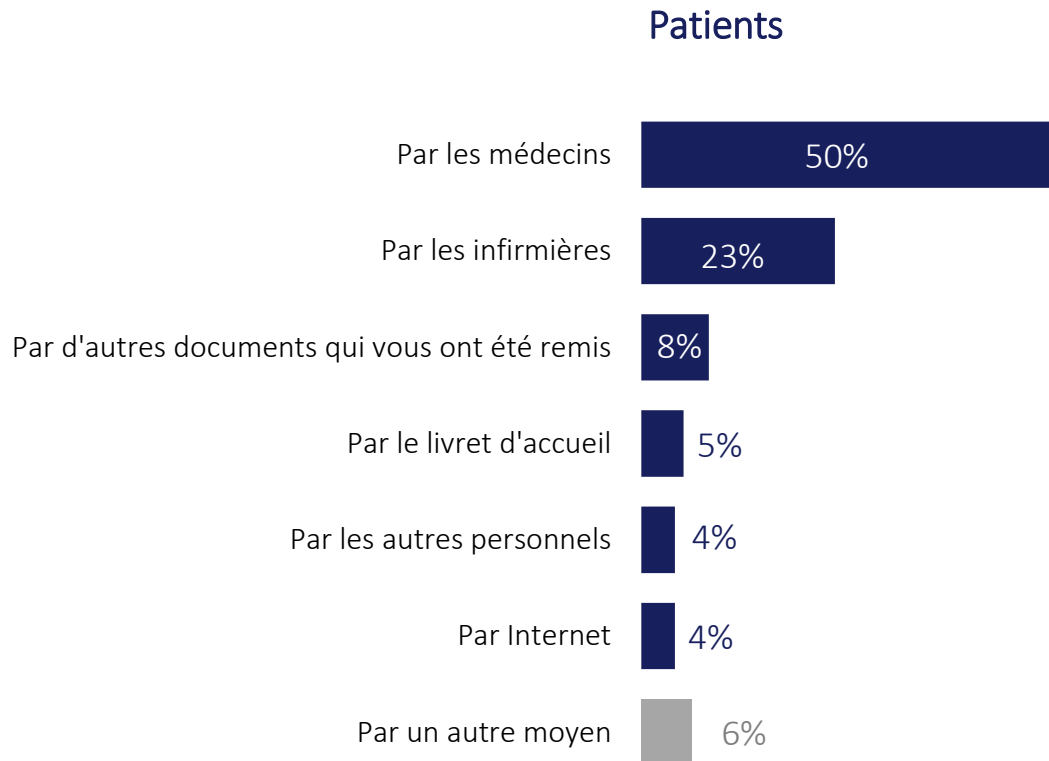
Plus globalement, durant votre hospitalisation diriez-vous que vous avez été ...



Source d'information



Le plus souvent, comment avez-vous obtenu toutes ces informations ?





III – Les bibliothèques multimédia

La bibliothèque multimédia à destination des patients

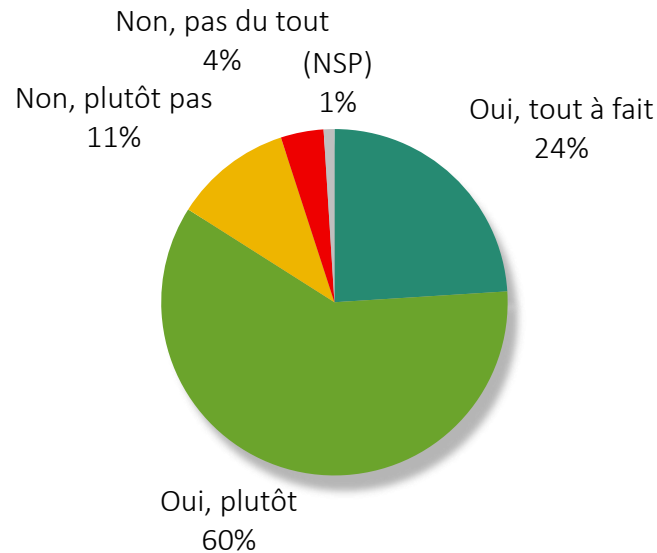


L'UNESS (Université Numérique En Santé & Sport), Groupement d'intérêt public réunissant l'ensemble des universités françaises, veut mettre en place une bibliothèque multimédia (online/dématérialisée) sur la santé qui comporterait des modules d'informations pédagogiques interactifs destinés spécifiquement 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%



Approbation de la transmission des information via la bibliothèque

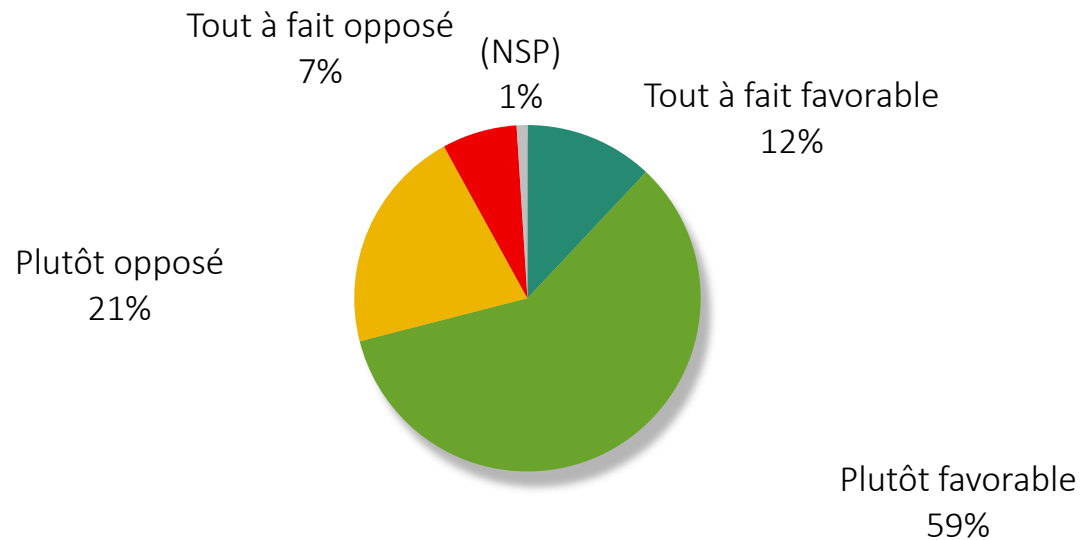


Et vous personnellement, seriez-vous favorable ou opposé à ce que des informations sur votre opération ou votre traitement vous soient transmises par ce moyen ?

Français

S/T Opposé : 28%

S/T Favorable : 72%



Place souhaitée des bibliothèques multimédia



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%

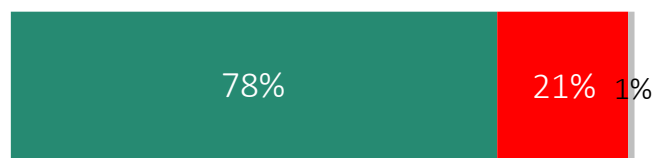
Apports potentiels des bibliothèques multimédia



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)