

Communiqué de presse

Paris , le 21 mai 2019

## RESULTATS DU BAROMETRE SANTE 360° : REGARD PORTE SUR L'HOPITAL ET FOCUS SUR L'EXPERIENCE-PATIENT

### Plus de 7 français sur 10 ont une image positive de leur système de santé

À l'occasion de la Paris Healthcare Week 2019 qui s'ouvre le 21 mai, voici les résultats du Baromètre Santé 360° spécial « expérience Patient » réalisés par ODOXA pour nehs, l'UNESS, la chaire Santé de SciencesPo, le Figaro Santé et France Inter. A travers une étude approfondie sur la perception par les patients de leurs établissements de santé éclairée par un comparatif européen, le Baromètre 360° remet en perspective la qualité de la relation qui lie les Français à leur système de soins et l'émergence de nouvelles attentes autour de l'information comme gage d'une meilleure relation bilatérale.

Fait majeur à noter dans un contexte d'image globale du système de soins parfois sensible : **les Français ont une très bonne image des établissements de santé et de leur système de soins.** La France est même championne d'Europe sur ce plan. Les attentes de progrès se situent donc dans la meilleure prise en compte des objectifs des patients.

Par ailleurs, l'étude traduit le besoin impérieux de renforcer l'écoute des patients. Le recours aux nouvelles technologies telles que les bibliothèques multimédias, seraient un outil nécessaire particulièrement bien accueillies par les Français.

#### ❖ UNE PERCEPTION POSITIVE PAR LES FRANÇAIS, LARGEMENT AU-DESSUS DES REGARDS DES EUROPEENS

Plus de 7 Français sur 10 ont une image positive des établissements de soins. Le chiffre est quasi identique pour le privé comme pour le public (77% des Français ont d'ailleurs une meilleure image des établissements de santé privés que des établissements de santé publics (71%). Même constat pour les Européens.

**Les Français ont une image positive de la qualité des soins en France pour 76% d'entre eux.** Ils se sentent plutôt considérés : pour 62% d'entre eux, les établissements de soins (hôpitaux, cliniques) accordent au patient et à ses attentes une place importante. Enfin, 66% d'entre eux ont une image positive de la qualité de l'information et de l'accompagnement associés aux soins.

Parmi les Européens, la satisfaction n'est pas au même niveau : 56% d'Italiens ont une image positive de la qualité des soins. En revanche, les Allemands sont peu nombreux à avoir une image positive de la qualité de l'information et de l'accompagnement associés au soins (39%). Ils sont suivis par les Italiens (48%), puis des Britanniques à (63%).

Pourtant, les Français dans leur ensemble, considèrent que les établissements français ne prennent pas si bien en compte la satisfaction des patients. La France est perçue comme étant en retard sur ses voisins. Toutefois, cette perception est fautive si l'on se place du côté des usagers de soins. Les patients ne partagent pas du tout ce déclin. En effet, la satisfaction-patient culmine à 86% et la part de patients insatisfaits recule pour la première fois depuis 4 ans.

**La France est même la championne d'Europe de la satisfaction-patients avec 10 points d'avance en moyenne sur ses voisins.** Cette forte satisfaction des patients se retrouve dans tous les établissements, aussi bien public (87%) que privé (87%), ou dans les CHU (85%).

Pour Philippe DENORMANDIE, Directeur des Relations publiques et médicales de *nehs* « *En tant que chirurgien, je suis content de la très bonne satisfaction des Français dans leurs rapports aux soignants. Les professionnels de santé travaillent souvent dans des conditions difficiles et malgré tout sont très investis dans leurs missions. Il est vrai que tous les professionnels de santé manquent de temps, ce temps si précieux dans la relation que le soignant doit à son patient.*

*Je suis persuadé que les innovations en santé qui existent aujourd'hui et qui seront développées demain nous permettront de rester centrés sur nos métiers, de gagner du temps soignant pour renforcer la relation avec le patient.*

*Il y a néanmoins un point central à améliorer et sur lequel collectivement nous avons une marge de progrès à faire : c'est la participation du patient à la décision médicale. C'est une question réclamée par les patients. Nous devons plus travailler AVEC eux et les associer directement aux décisions et choix thérapeutiques. »*

#### ❖ QUALITE DES SOINS ET OBJECTIFS DES PATIENTS : L'ECOUTE DES PATIENTS DOIT ETRE AMELIOREE

La qualité des soins et la qualité de la relation humaine sont mieux jugées par les patients en France que dans les autres pays européens comparables. Les **établissements de santé sont extrêmement performants sur les critères les plus importants : la gestion de la douleur avec 95% des Français qui considèrent ce critère comme primordial, suivi de la bonne information médicale et administrative pour 96% d'entre eux.**

Par ailleurs, les Français souhaitent avoir une information détaillée sur chacune des conséquences possibles de l'opération du traitement, **et 7 à 8 patients sur 10 disent avoir été bien informés.**

Toutefois, en France, les objectifs du patient ne sont pas assez écoutés. **Effectivement, 4 patients sur 10 disent que cette dimension n'a pas été prise en compte.** Voici donc l'un des domaines où la satisfaction des patients pourrait progresser : une meilleure prise en compte des objectifs spécifiques de celui-ci. **Seulement 59% des professionnels de santé abordent cette discussion contre 62% au niveau européen, avec en tête les Britanniques (71%)**

Le développement des nouvelles technologies constitue d'ailleurs une solution crédible pour mieux écouter le patient et mieux prendre en compte ses objectifs. De nombreuses solutions existent déjà pour

renforcer l'implication de ces patients dans leurs parcours de soins et les décisions thérapeutiques qui le jalonnent.

❖ **UNE BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE DEVELOPPEE PAR LA COMMUNAUTE UNIVERSITAIRE FRANCAISE COMME OUTIL DE PARTAGE D'INFORMATIONS FIABLES ET ACTUALISEES DES INFORMATIONS DE SANTE, ACCESSIBLES AUX SOIGNANTS ET SOIGNES**

Contrairement aux idées reçues, le rapport aux données des patients est assez serein : **plus de 8 Français sur 10 accueillent de façon favorable cette idée de bibliothèques multimédias** permettant de décrire et comprendre les soins que vont subir les patients. Les trois-quarts des Français seraient même favorables à ce que des informations sur leur opération ou leur traitement leur soient désormais transmises par ce moyen.

**Ainsi 72% des Français approuvent la transmission des informations sur leur opération ou leur traitement via la bibliothèque.** D'ailleurs, 73% des Français trouvent en ces bibliothèques numériques un très bon moyen de compléter – sans les remplacer – les informations données par les soignants.

Pour le Professeur Patrick LEVY, Président de l'UNESS « *Cette attitude proactive illustre bien le nouveau paradigme qui s'installe dans la relation médicale avec une volonté de réinventer l'information médicale délivrée, par ailleurs gage de sécurité des soins et de confiance* ».

L'UNESS (Université Numérique En Santé & Sport), souhaite mettre en place ce type de service d'information dématérialisée forte de son expertise universitaire sur la santé. Cette dernière comporterait des modules d'informations pédagogiques interactifs pour les patients et leur famille afin de leur fournir des informations spécifiques sur leurs traitements et les interventions chirurgicales qu'ils vont subir.

« *Le développement de ces bibliothèques multimédias en santé s'inscrit dans une réelle démarche d'ouverture de l'accès au savoir médical porté par notre communauté universitaire française, par ailleurs très reconnue pour sa qualité et sa rigueur scientifique au-delà même de nos frontières* » précise le Pr Olivier PALOMBI, Président d'UNESS INTERNATIONAL, filiale du GIP UNESS.fr dédiée à la promotion et à la diffusion des savoirs universitaires en santé.

## Contacts presse

### **Jérôme AUBÉ**

Service de Presse

*nehs*

06 29 82 76 55 | [presse@groupe-nehs.com](mailto:presse@groupe-nehs.com)

### **Vanessa RALLI**

Consultante

UNESS INTERNATIONAL

06 61 18 06 52 | [vralli@africa-observer.com](mailto:vralli@africa-observer.com)

### **Tania RAKIRY**

Chargée de Communication

UNESS.fr

03 20 62 77 51 | [tania.rakiry@uness.fr](mailto:tania.rakiry@uness.fr)

## Méthodologie de l'Enquête

### **Recueil**

- Enquête réalisée auprès d'un échantillon 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**

Echantillon de 616 personnes-patients issus 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.*

## A PROPOS DE UNESS.fr

L'UNESS.fr, en tant qu'Université Numérique Thématique, est une structure de mutualisation nationale pour la pédagogie dans les domaines de la santé et du sport. L'UNESS.fr est un opérateur national qui concourt à la transformation pédagogique des professions de Santé et du Sport par le numérique dans le cadre de la formation initiale et tout au long de la vie. Groupement d'Intérêt Public, elle réunit aujourd'hui 42 adhérents dont les Universités françaises et la Conférence des Présidents d'Université (CPU). Conventionnée par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI), l'UNESS.fr est la plus ancienne des 8 Universités Numériques Thématique (UNT).

En savoir plus sur UNESS.fr : <https://www.uness.fr/>

## A propos de l'UNESS INTERNATIONAL

Véritable levier en faveur du rayonnement de l'Excellence du savoir universitaire français, la Filiale du GIP UNESS.fr, UNESS International a pour principales missions la diffusion, la promotion et la valorisation de contenus et d'outils numériques pédagogiques en santé et sport, en France et à l'international. UNESS International propose également des fonctionnalités concourant à la transformation pédagogique par le numérique.

Portée par l'ensemble des Universités de France, la CPU et les Conférences des Doyens, la naissance d'UNESS International constitue un puissant vecteur de démocratisation du savoir français en santé en direction de toutes les populations, professionnels de santé ou non, patients, entourages etc. Cette initiative s'inscrit dans une démarche d'inter-coopération avec l'ensemble des filières de santé, de renforcement de la formation « tout-au-long de la vie » des Universités et d'ouverture à l'échelle européenne et mondiale.

## A propos de *nehs*

*nehs* est un nouvel acteur du parcours de santé, créé par la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH), première mutuelle du monde de la santé, qui a dû trouver, pour croître, un modèle économique original et inédit : la profitabilité partagée.

*nehs* pour nouvelle entreprise humaine en santé, est l'aboutissement d'une transformation unique dans le secteur des mutuelles.

En cultivant un développement affinitaire, *nehs* propose aujourd'hui une offre globale de services à la personne et de services-métiers, totalement dédiée à l'ensemble de la communauté des acteurs du monde de la santé, personnes physiques et personnes morales.

Avec plus de 20 métiers et 30 marques complémentaires, *nehs* construit des réponses personnalisées et uniques à partir des complémentarités de tous ses métiers :

- les mutuelles santé et prévoyance (MNH et MNH Prévoyance),
- la banque et les financements (Banque Française Mutualiste et ITL),

- les services industriels spécialisés en hygiène (Kalhyge, Proserve Dasri et Sodel)
- les services digitalisés (KelDoc, Apicéa, Acetiam, NGI, Aklia, Médicea, Xpéris, Medibase et Viewviewer)
- les médias spécialisés en santé, l'événementiel et les prestations intellectuelles (Groupe Profession Santé, Hospimedia, Eventime, PG Organisation, Oratorio, L'Entreprise médicale)

Avec près de 6 000 femmes et hommes, *nehs* est un groupe de services, élargi et cohérent, diversifié, solide et engagé qui permet à tous les acteurs de la santé de rester centrés sur leur cœur de métier, de gagner du temps médical au profit de leur bien-être autant que pour une meilleure prise en charge des patients.

En savoir plus sur *nehs* : <http://www.nehs.com>

Suivez l'actualité du Groupe sur <http://www.twitter.com/groupenehs>