

Avril 2016

Fondation des usagers du système de santé

Rapport

Contacts IFOP

Christina Bienenfeld

01 72 34 94 80

christina.bienenfeld@ifop.com

Kamelia Ait Ali

01 72 34 95 40

kamelia.aitali@ifop.com

Bérangère Paté

01 72 34 95 26

berangere.pate@ifop.com

Droits des Malades et Démocratie Sanitaire

14 avril 2016



Connection creates value



Sous l'égide de la
FONDATION DE
FRANCE

Sommaire

<i>Contexte et objectifs de l'étude</i>	3
<i>Méthodologie</i>	6
Résultats	12
Evaluation et Expériences au global <i>[Après d'un échantillon représentatif des Français]</i>	13
• Perception globale du système de santé	13
• La prévention	14
• L'Education Thérapeutique	16
• Droits des Malades	18
• Accessibilité du système de santé	21
• La relation patient – professionnel de santé	22
• Le coordination entre les professionnels de santé	23
Evaluation et Expériences concernant les établissements de santé	24
<i>[Après des personnes ayant fréquenté un établissement de santé dans les 12 derniers mois] *</i>	
• Qualité de la prise en charge	25
• Evaluation de cette prise en charge	26
Attentes et Axes prioritaires <i>[Après d'un échantillon représentatif des Français]</i>	28
• Perception des moyens consacrés	28
• Axes prioritaires	39
Synthèse	30

Contexte et Objectifs

Rappel du contexte de l'étude

La santé, un secteur capital en ébullition

Nonobstant les différentes réformes visant à son amélioration, le secteur de la santé, de part sa singularité et les multiples logiques qui le gouvernent, est l'objet aujourd'hui de tensions croissantes. Les dysfonctionnements économiques à la fois du point de vue de l'offre, de la demande et des recettes sont couplés à des défaillances structurelles, à savoir une absence de cohésion dans la prise en charge des patients, une prévention de faible envergure et une remise en question du caractère égalitaire du système de santé.

L'amélioration du système de santé et, a fortiori, de la prise en charge des usagers, passe inéluctablement par le dialogue entre les différents acteurs du secteur. Toutefois, les espaces de dialogue font aujourd'hui défaut.



Ainsi est-il essentiel que les différents acteurs œuvrant à son amélioration puissent dialoguer dans un espace dédié et permettre que l'innovation du secteur profite avant tout aux usagers.

Rappel des objectifs de l'étude

La Fondation des Usagers du Système de Santé

La Fondation des Usagers du Système de Santé a été créée, avec la contribution de la FHP et sous la présidence actuelle de Jean Léonetti, en vue de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers d'établissements de santé en soutenant des actions ciblées :

- Promotion des actions de prévention
- Promotion des actions de libre accès aux soins
- Promotion des actions d'amélioration de la Qualité
- Promotion des actions mises en place pour le respect de la vie privée et de la confidentialité
- Promotion des actions tendant à l'excellence médicale

Cette étude consiste en une investigation de la connaissance et de la perception des français des axes spécifiques du Système de Santé et d'en quantifier les opinions

- Au global
- Spécifiquement auprès de ceux qui personnellement ou via une personne de leur foyer, ont fréquenté un établissement de santé dans les 12 derniers mois

Méthodologie

Méthodologie

Etude réalisée pour :



Echantillon :

Echantillon de 2000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération

Mode de recueil :

Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing)

Dates de terrain :

Du 21 au 29 mars 2016

Marges d'incertitude :

L'Ifop rappelle que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : de 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Les différences significatives montrées tout au long de l'étude sont des différences significatives à 95% ou plus

Contrôle qualité

L'IFOP est associé aux principales organisations qui régulent les standards de la profession et les bonnes pratiques en matière d'études de marché et d'opinion (Esomar, EphMRA, ASOCS, the Global Compact)

L'approche quantitative dans son ensemble

Information générale sur les tailles d'échantillon et les marges d'erreur

La théorie statistique permet de mesurer l'incertitude à attacher à chaque résultat d'une enquête dans le cadre d'un échantillon aléatoire, cette incertitude s'exprime par un intervalle de confiance situé de part et d'autre de la valeur observée et dans lequel la vraie valeur a une probabilité déterminée de se trouver. Cette incertitude, communément appelée « marge d'erreur », varie en fonction de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé.

INTERVALLE DE CONFIANCE À 95% DE CHANCE

Si le résultat obtenu est...

	5 ou 95%	10 ou 92%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
Taille de l'échantillon						
1000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2

Note de lecture : **dans le cas d'un échantillon de 600 personnes**, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est de 2,4. Le vrai pourcentage a donc 95% de chances d'être compris entre 7,6 et 12,4%

Notes de lecture

Les différences significatives

- Les différences significatives entre plusieurs segments sont exprimées en utilisant une couleur de police différente

*Différence significative positive
(seuil de confiance de 95%)*

*Différence significative négative
(seuil de confiance de 95%)*

**Différence significative positive
(seuil de confiance de 99%)**

**Différence significative négative
(seuil de confiance de 99%)**

- Liste des abréviations

Ages

→ **18-24 / 25-34 / 35-49 / 50-64 / 65+**

Situation géographique

→ **IDF** : personnes résidant en Île-de-France
→ **Prov.** : Personnes résidant en Province

Personnes malades

→ **Malade** : personnes souffrant d'une pathologie ou dont un proche souffre d'une pathologie

Dernière fréquentation d'établissements hospitaliers

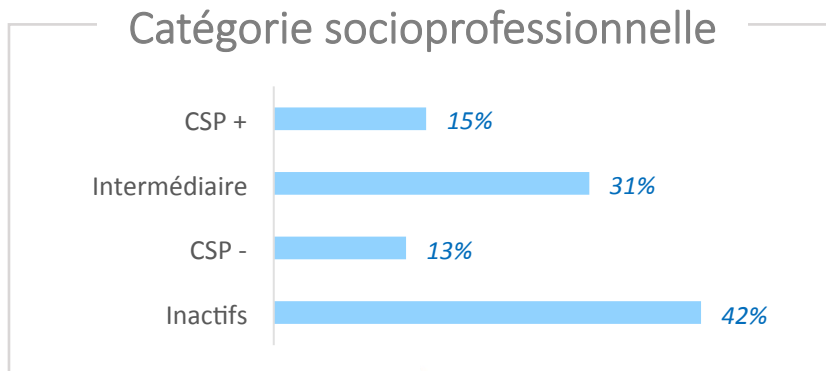
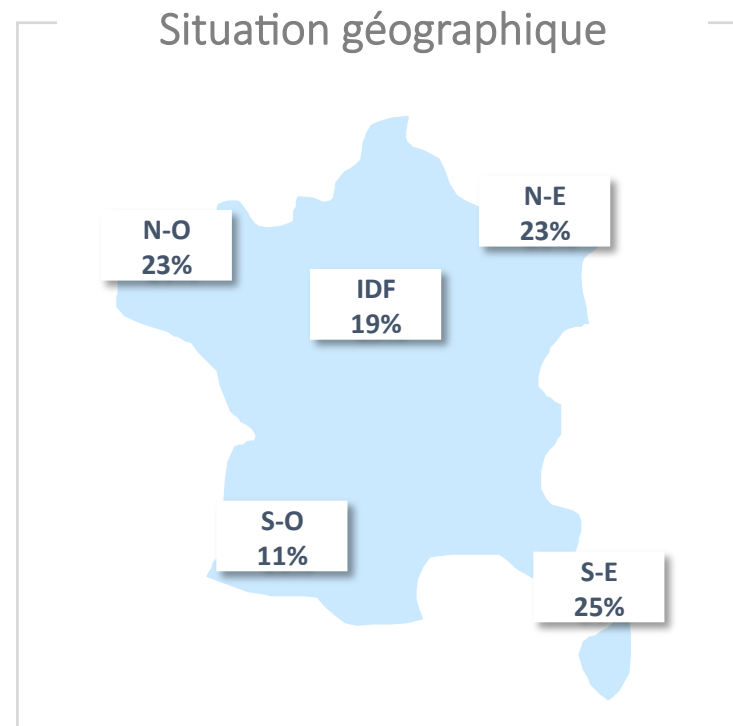
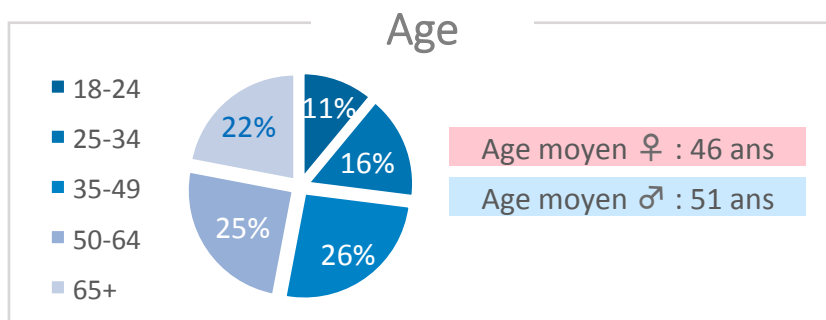
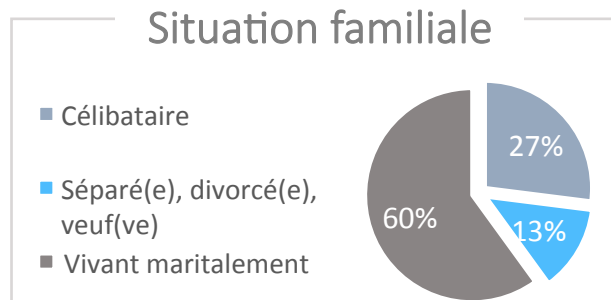
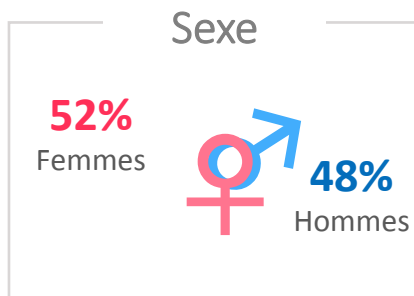
→ **Vis. <12 mois** : personnes ayant fréquenté un établissement hospitalier pour elles ou leurs proches au cours des 12 derniers mois.
→ **Vis. >12 mois** : personnes pour qui la dernière visite d'un établissement hospitalier date d'il y a plus d'un an

Connaissances

→ **Connait DM** : personnes connaissant précisément la notion de Droit des Malades

Structure de l'échantillon

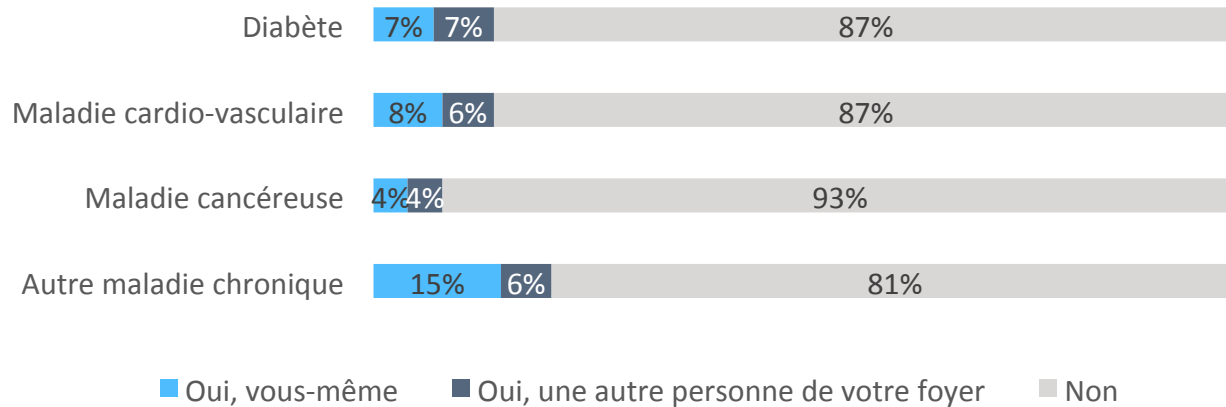
Base : n=2000 répondants



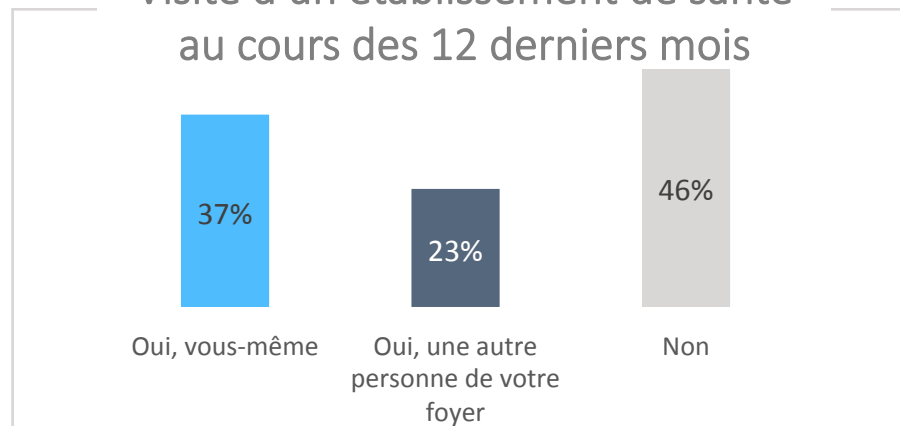
Structure de l'échantillon

Base : n=2000 répondants

Situation médicale des répondants



Visite d'un établissement de santé au cours des 12 derniers mois

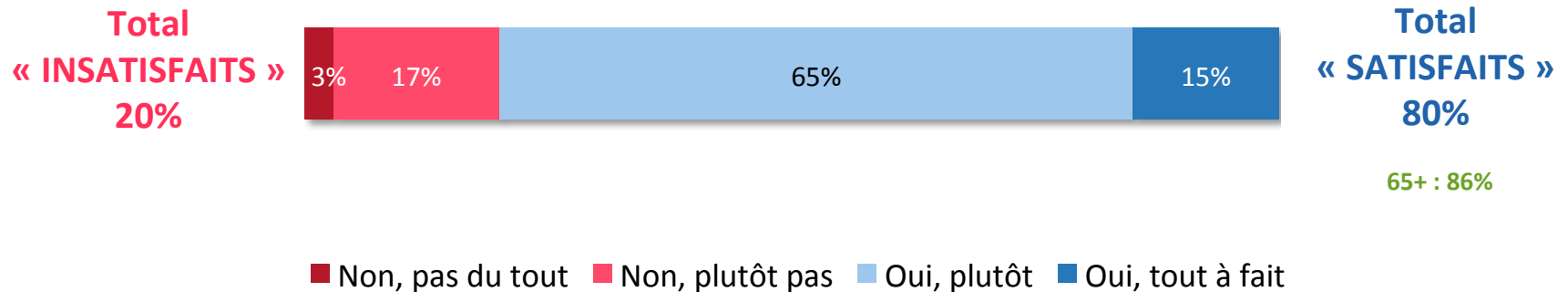


Résultats de l'enquête

Perceptions du système de santé actuel

Une satisfaction modérée au global, avec un total satisfaction élevé mais une proportion de très satisfaits qui stagne à 15 %

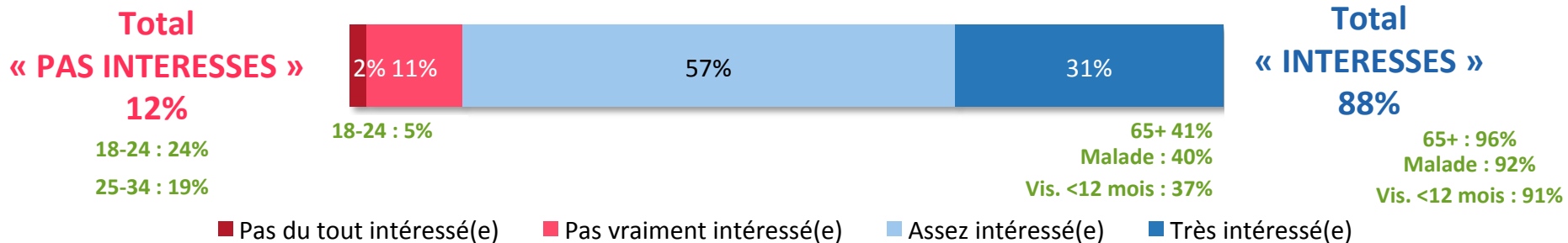
Question : En tant que patient, le système de santé français répond-il à vos attentes ?



Intérêt pour la prévention santé

Une notion qui suscite un réel intérêt fort pour un Français sur 3, et qui suscite l'unanimité chez les personnes de plus de 65 ans

Question : Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par la prévention santé de manière générale ?



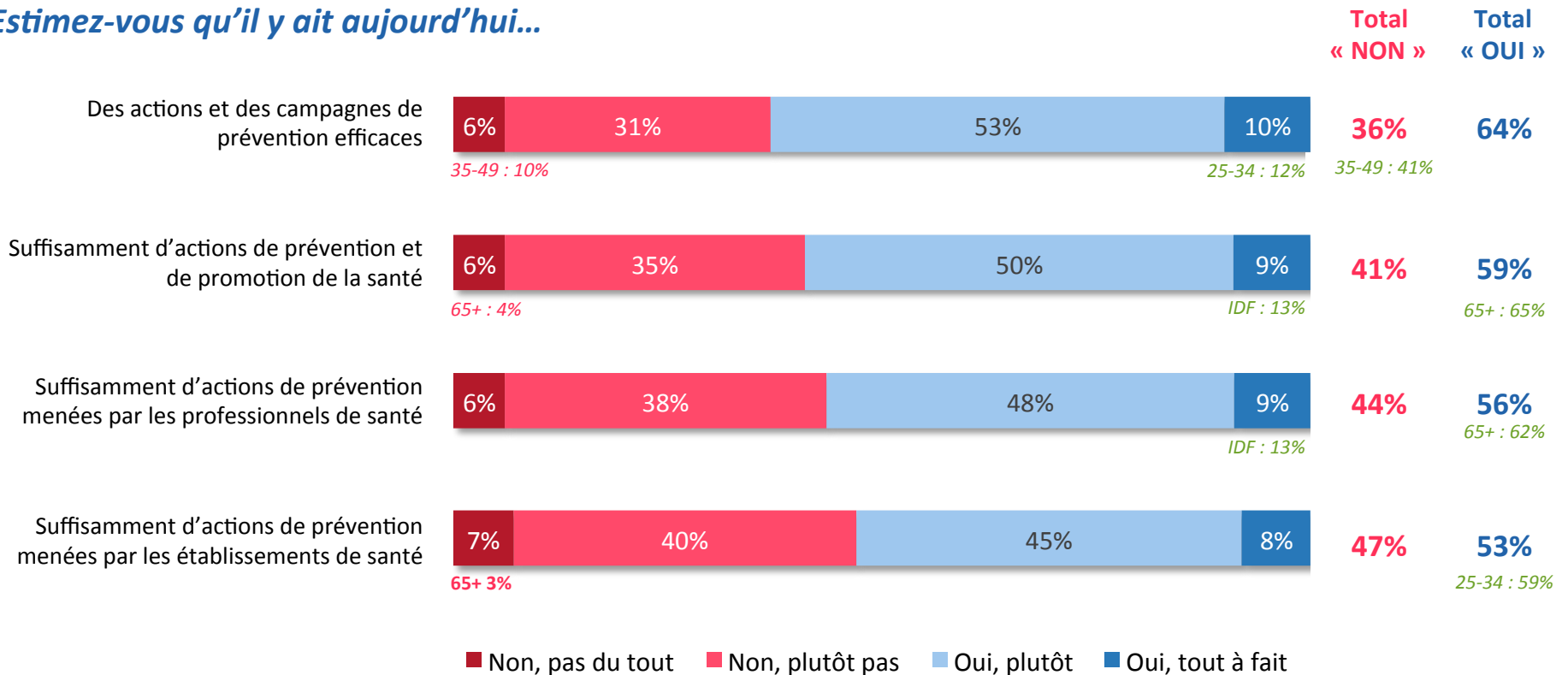
Un intérêt quasi unanime chez les 65 ans et plus

Les actions de prévention santé

Des avis mitigés avec une faible part de très satisfaits avec les actions de prévention actuellement menées

Question : Estimez-vous qu'il y ait aujourd'hui... ?

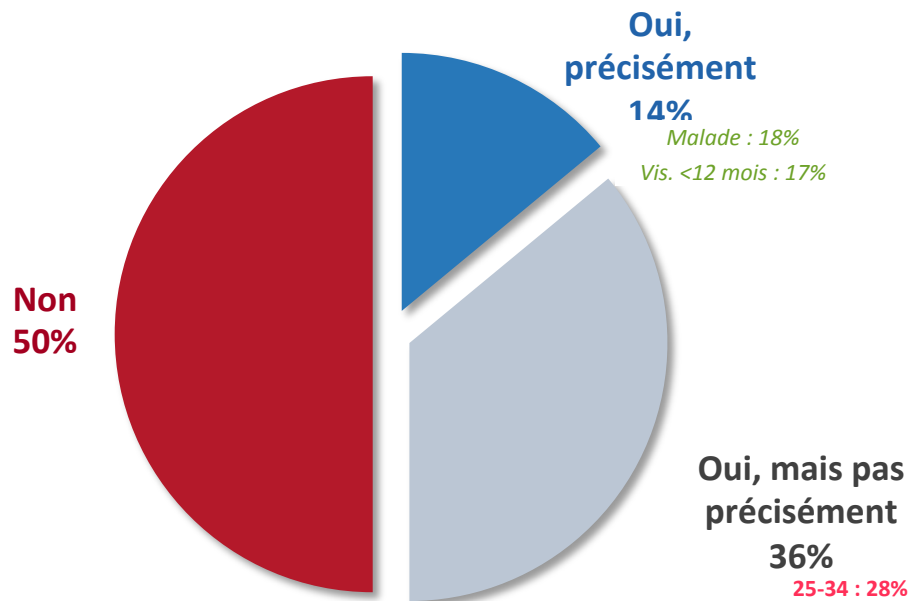
Estimez-vous qu'il y ait aujourd'hui...



Connaissance de la notion « l'Education Thérapeutique »

Une notion non ou mal connue pour la vaste majorité des répondants, avec seulement un Français sur 7 qui semble réellement connaître ce terme

Question : Connaissez-vous la notion « d'Education Thérapeutique » ?

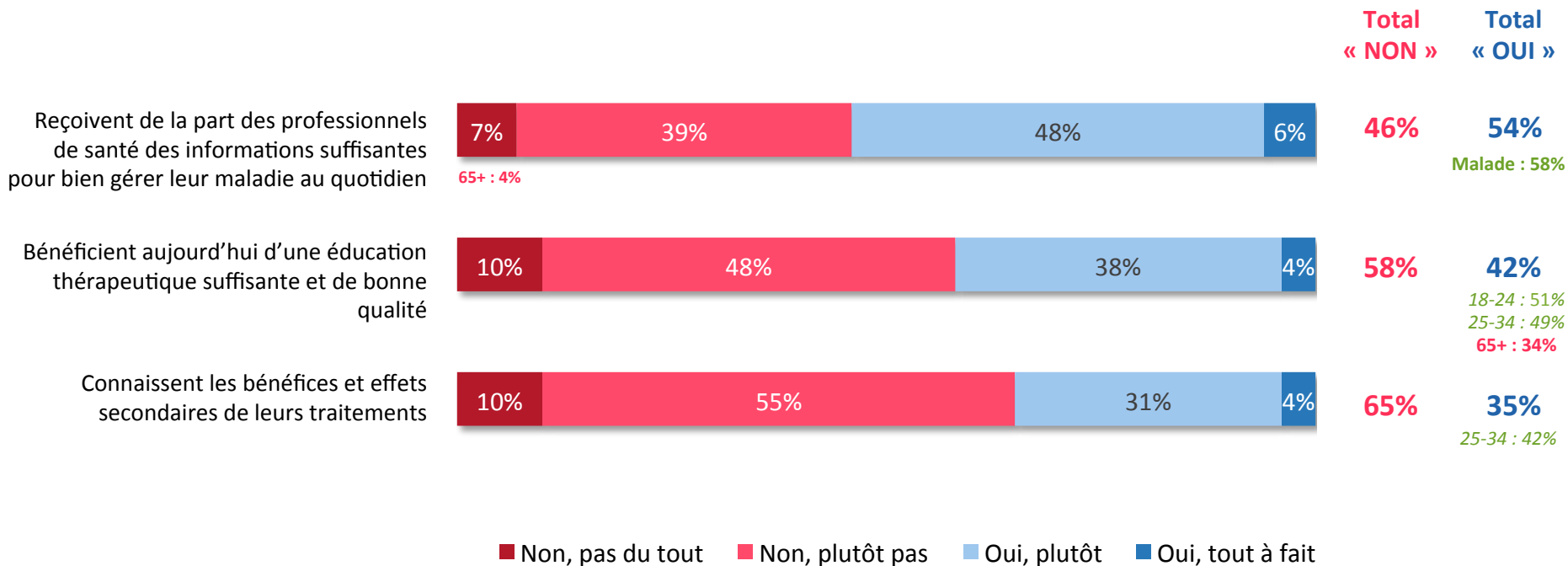


Si le niveau de connaissance est légèrement meilleur parmi les personnes ayant fréquenté un établissement de santé au cours des 12 derniers mois et les personnes malades ou ayant un proche malade, il reste globalement bas.

Perceptions des différents aspects liés à « l'Education Thérapeutique »

Une notion qui est peu présente dans le système actuel

Question : Personnellement, estimez-vous que les patients... ?

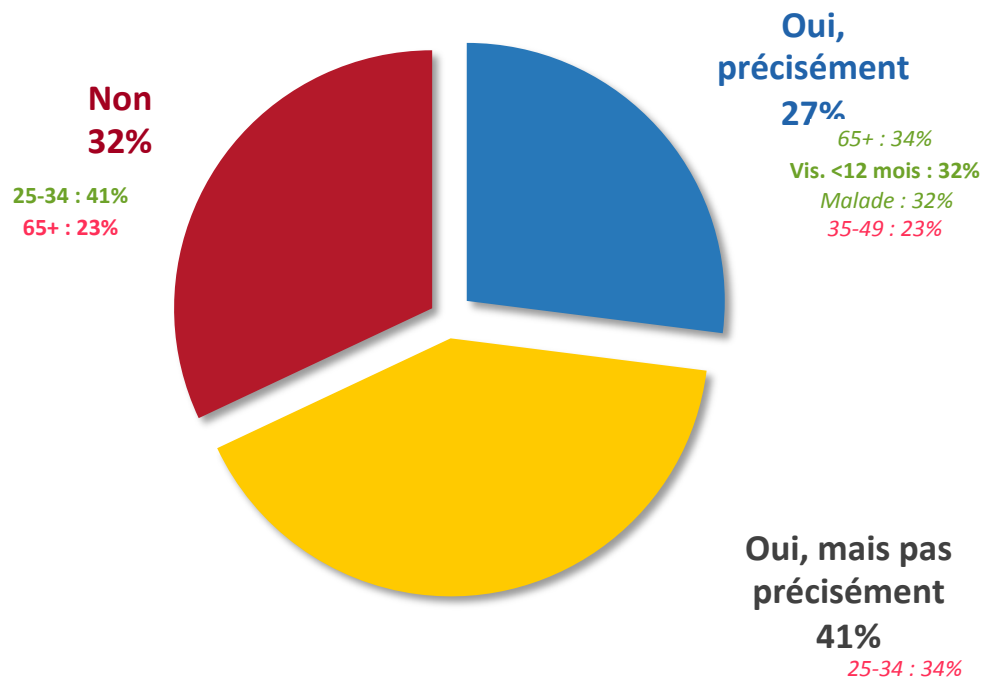


BASE : Ensemble des répondants (N=2000)

Connaissance de la notion « Droits des malades »

Une notion qui fait davantage écho dans l'esprit des Français que celle de l'Education Thérapeutique

Question : Connaissez-vous la notion de « droit des malades » ?



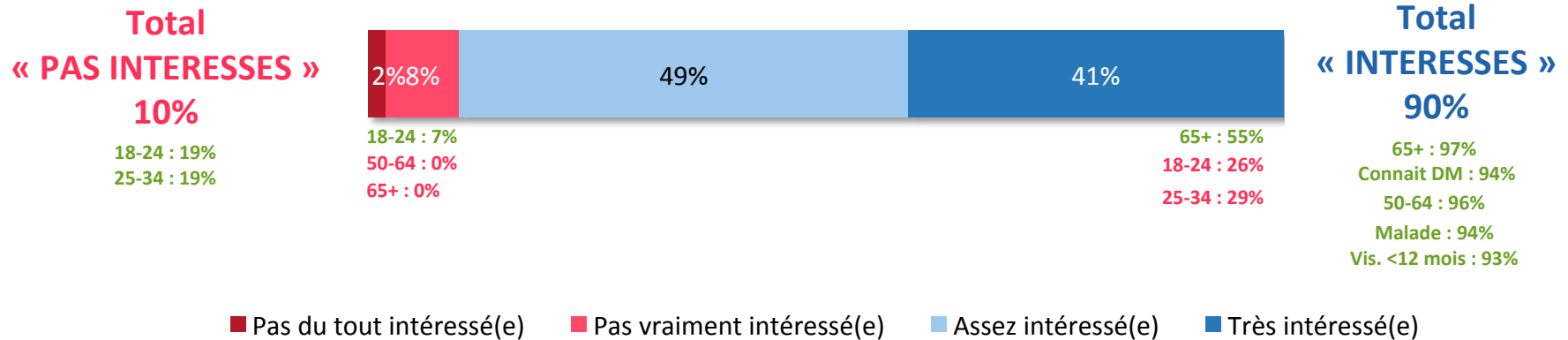
Une connaissance plus précise du sujet

- chez les personnes âgées de 65 ans et plus
- chez les personnes ayant fréquenté un établissement de santé au cours des 12 derniers mois

Intérêt pour le « Droit des malades »

Un sujet globalement plébiscité, représentant un intérêt très fort pour 4 Français sur 10

Question : Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par ces aspects relatifs aux droits des malades, de manière générale ?

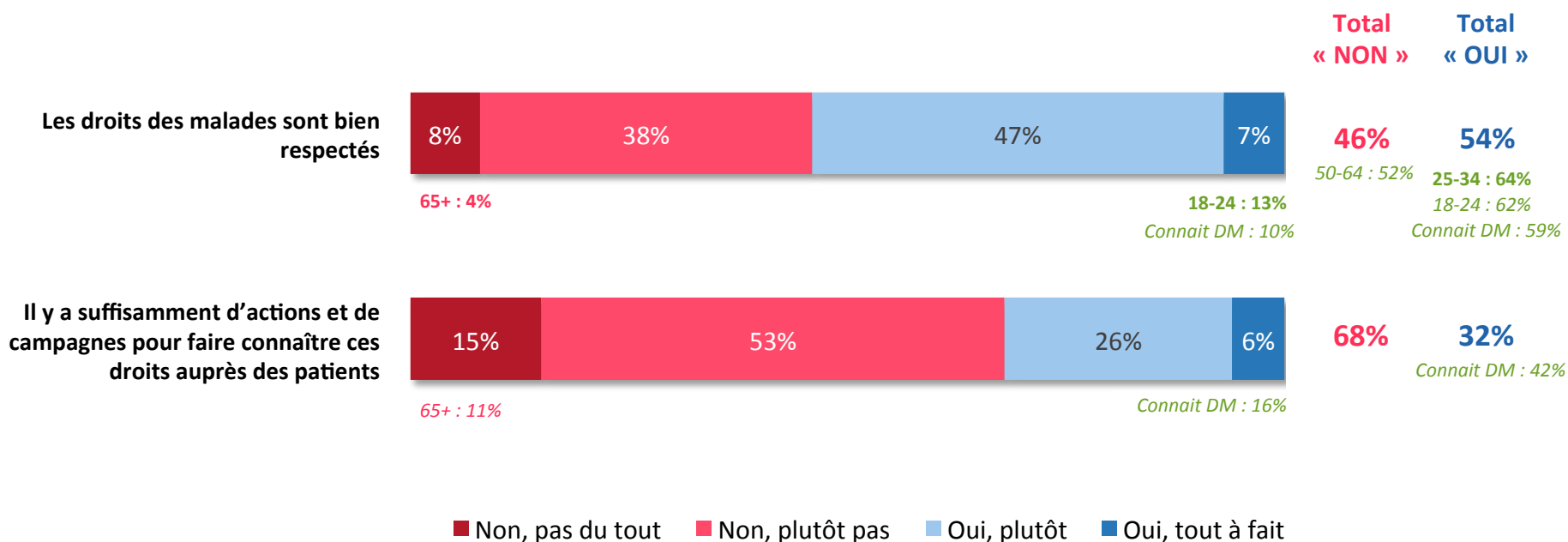


Un concept qui intéresse davantage les personnes âgées, malades ou ayant un proche malade et ayant fréquenté un établissement de santé au cours des 12 derniers mois.

Perceptions des « Droit des malades »

Une réalité jugée insatisfaisante, en termes de respect de ces droits pour lequel les avis sont partagés, mais surtout en termes de promotion de ces droits

Question : *Estimez-vous qu'aujourd'hui... ?*



BASE : Ensemble des répondants (N=2000)

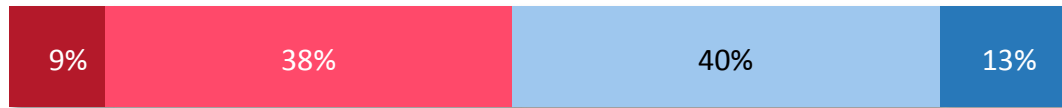
L'accessibilité du système de soins

Une accessibilité qui est remise en cause par la moitié des Français

Question : Actuellement, estimez-vous que le système de soins en France est accessible à tous ?

Total
« NON »
47%

50-64 : 55%
18-24 : 39%
25-34 : 36%



18-24 : 5%
25-34 : 6%

25-34 : 18%

Total
« OUI »
53%

50-64 : 45%
18-24 : 61%
25-34 : 64%

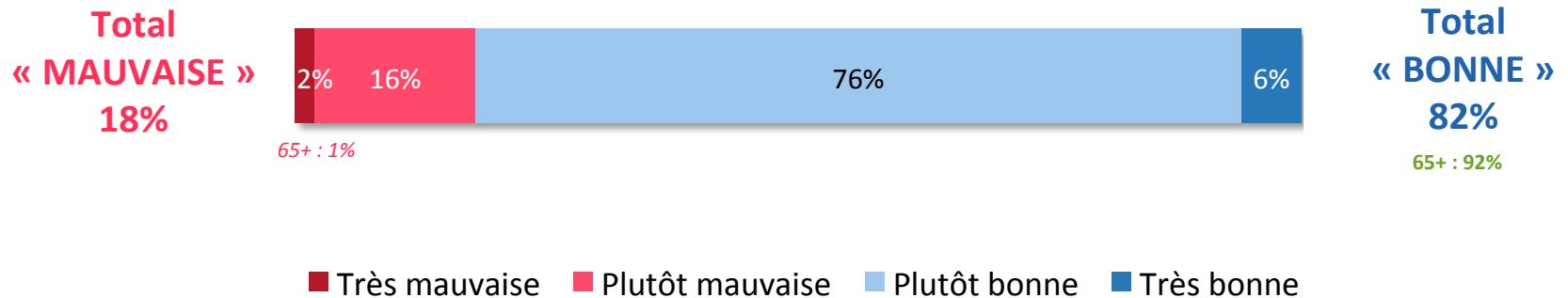
■ Non, pas du tout ■ Non, plutôt pas ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait

**Une insatisfaction plus
marquée chez les 50-64
ans**

La relation patients / Professionnels de santé

Un relationnel jugé globalement positif, avec toutefois une proportion très faible d'opinions très positives : seul un Français sur 20 considère cette relation comme très bonne

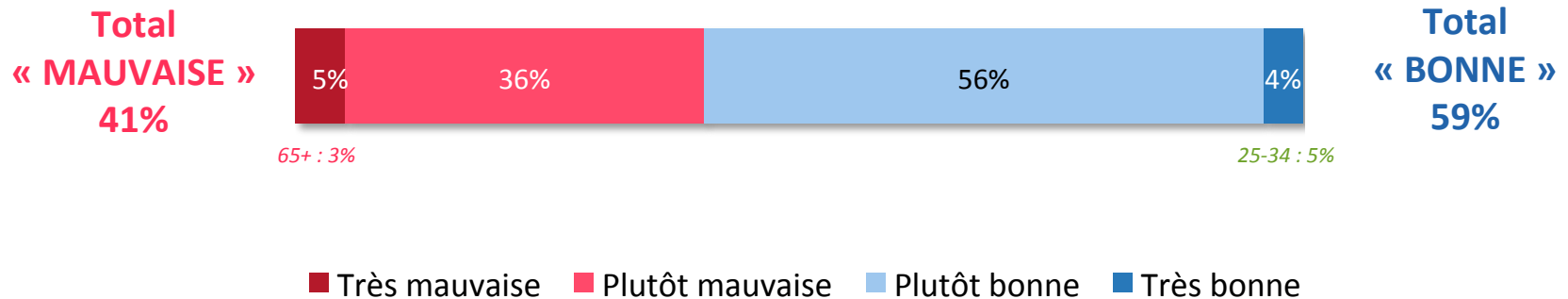
Question : Comment jugez-vous aujourd'hui la relation qui lie le patient au professionnel de santé, de manière générale ?



La coordination entre les professionnels de santé

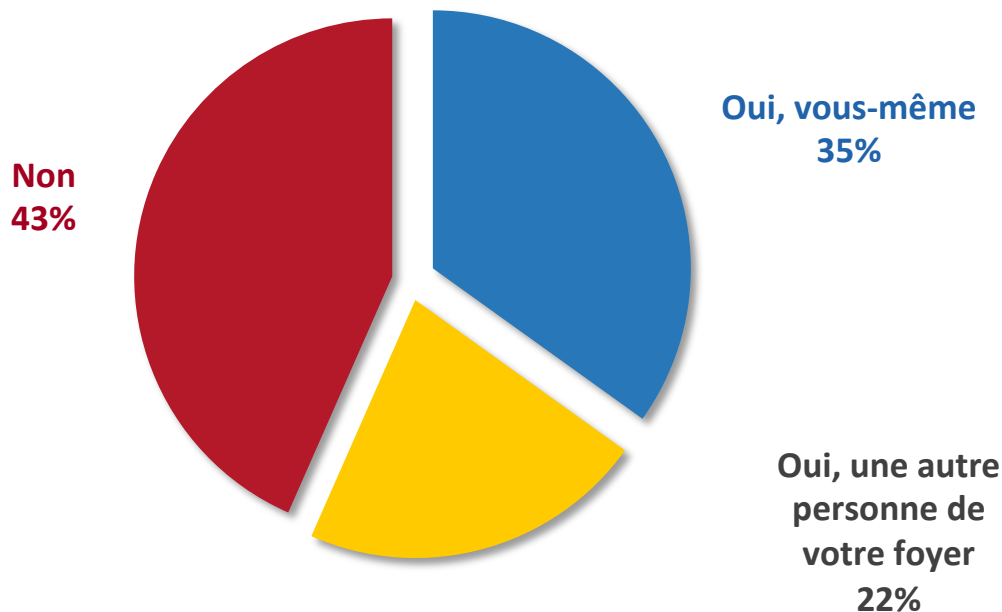
Cette coordination est sujet à critique, avec une opinion négative pour 4 Français sur 10, et un taux de très bonnes opinions extrêmement faible

Question : Comment jugez-vous aujourd'hui la manière dont les professionnels de santé (par exemple, les différent spécialistes) se coordonnent entre eux pour la prise en charge des patients ?



Dernière expérience dans un établissement de santé

Question : Au cours des 12 derniers mois, vous ou une autre personne de votre foyer avez-vous fréquenté un établissement hospitalier (hôpital, clinique privée) pour quelque raison que ce soit ?

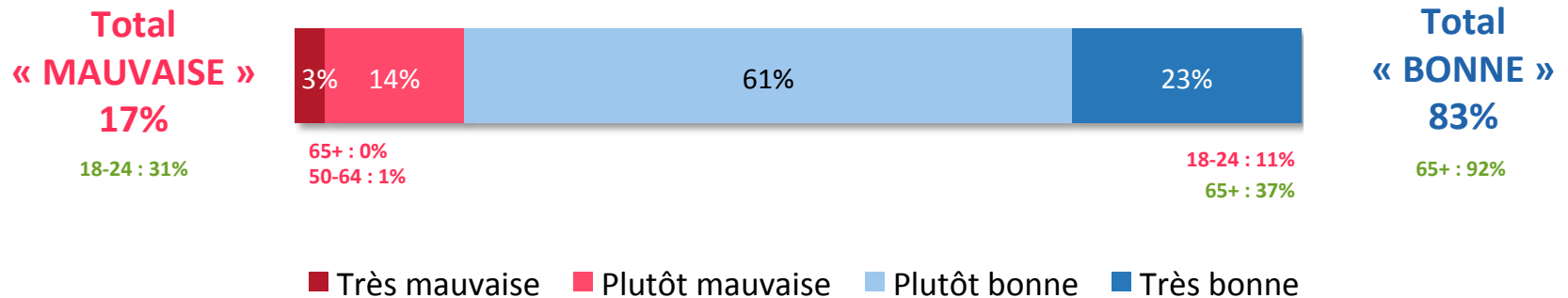


57 %
des Français ont eu une expérience dans un établissement de santé dans les 12 derniers mois, soit par eux-mêmes, soit via un membre de leur foyer

Dernière expérience dans un établissement de santé

Une expérience jugée plutôt bonne voire très bonne par la majorité des patients

Question : Globalement, comment jugez-vous la qualité de la prise en charge dont vous ou votre proche avez bénéficié lors de cette / ces expérience(s) en établissement hospitalier ?



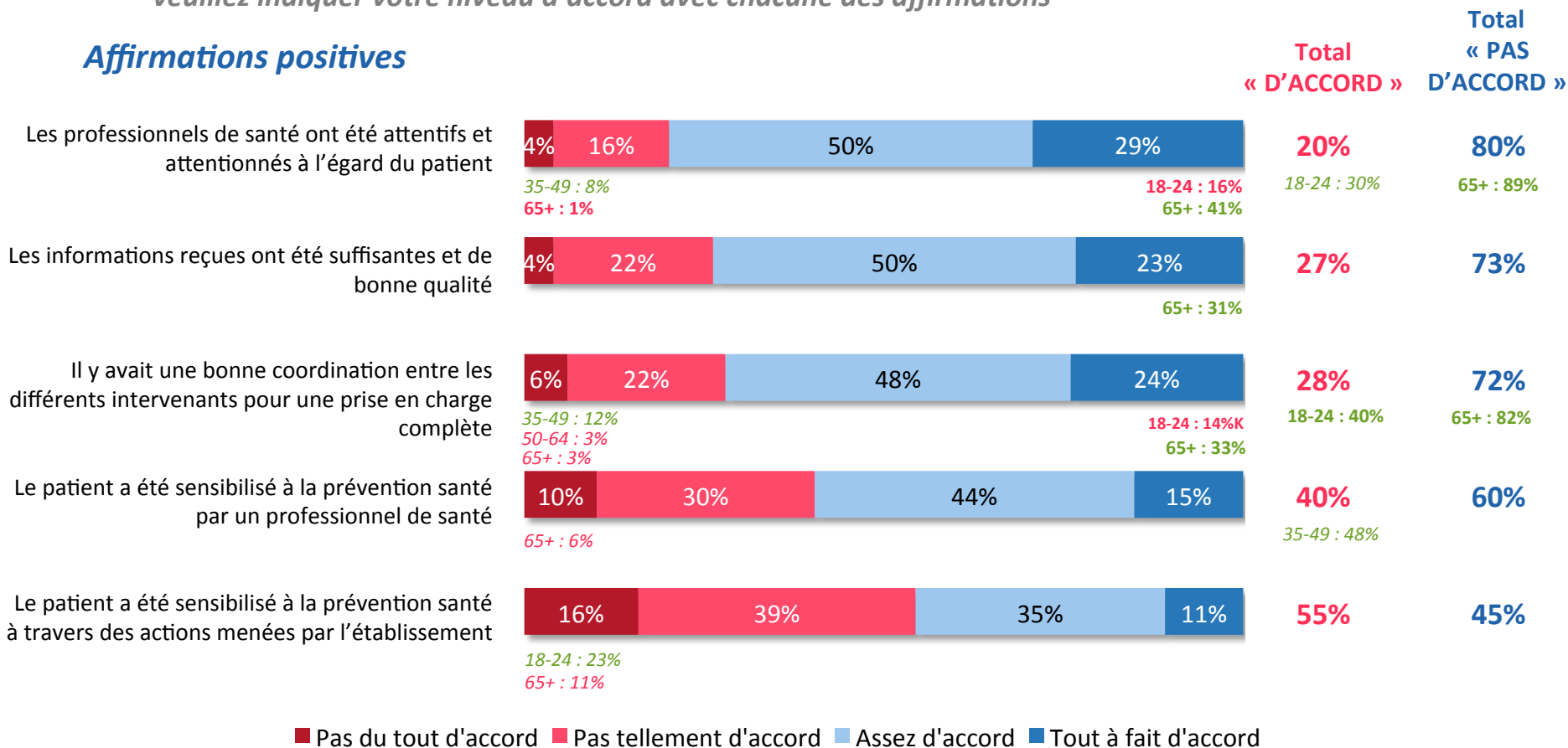
Personnes ayant fréquenté un établissement hospitalier public ou privé dans les 12 derniers mois [elles mêmes ou foyer] (n=1074)

Dernière expérience dans un établissement de santé

Si l'opinion est globalement bonne, l'investissement des établissements et également des professionnels de santé dans les actions de prévention est un point particulièrement critiqué

Question : Voici un certain nombre d'affirmations. En pensant à votre dernière expérience en établissement hospitalier (en hôpital public ou clinique privée), ou à celles de votre proche, veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des affirmations

Affirmations positives



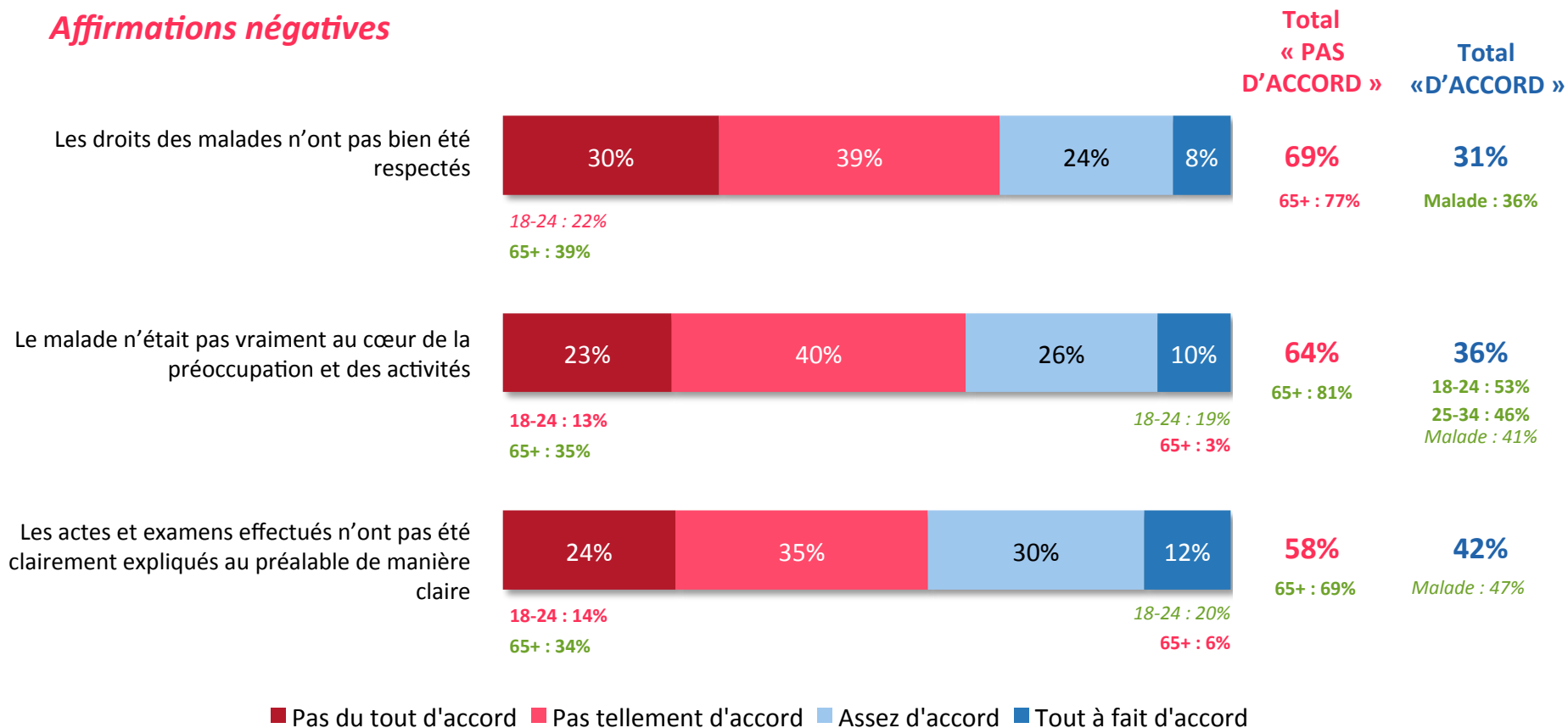
Personnes ayant fréquenté un établissement hospitalier public ou privé dans les 12 derniers mois [elles mêmes ou foyer] (n=1074)

Dernière expérience dans un établissement de santé

Le manque d'explications mais aussi le ressenti que le malade n'est pas au cœur des préoccupations est critiqué par plus d'une personne sur 3

Question : Voici un certain nombre d'affirmations. En pensant à votre dernière expérience en établissement hospitalier (en hôpital public ou clinique privée), ou à celles de votre proche, veuillez indiquer votre niveau d'accord avec chacune des affirmations

Affirmations négatives

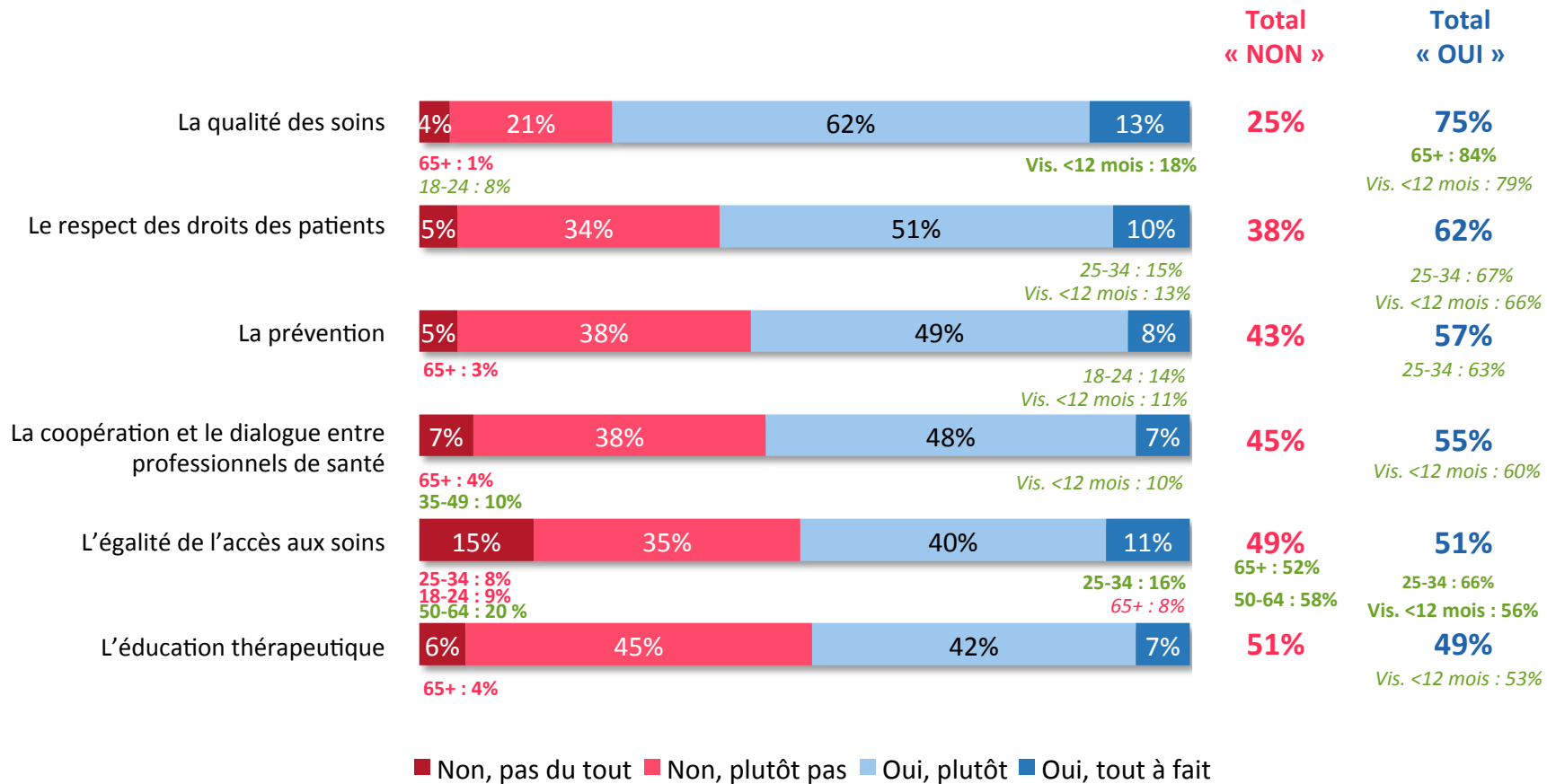


Personnes ayant fréquenté un établissement hospitalier public ou privé dans les 12 derniers mois (n=1074)

Perception des moyens consacrés aux aspects relatifs à la santé

Des opinions partagées et globalement critiques

Question : Pour finir, voici une liste avec différents aspects relatifs au système de santé. Veuillez indiquer, pour chaque aspect, si vous considérez que les moyens qui y sont accordés vous paraissent suffisants.

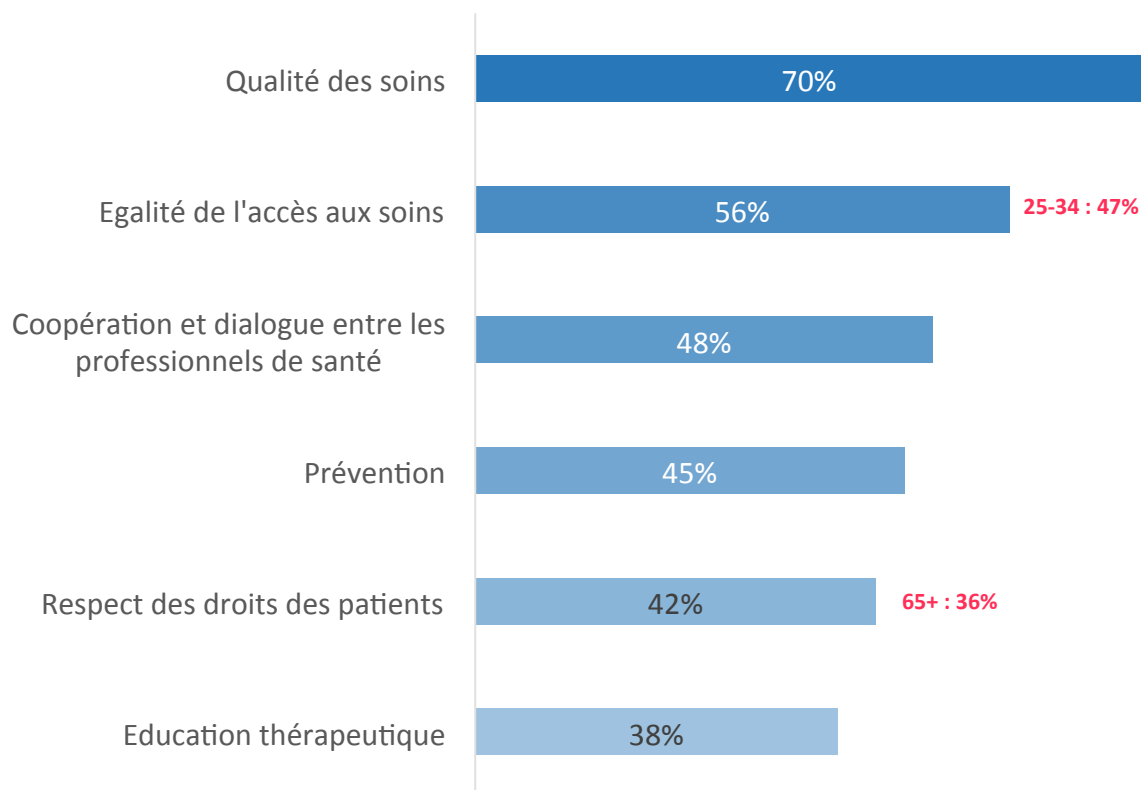


BASE : Ensemble des répondants (N=2000)

Axes prioritaires

Tous les aspects font l'objet d'attentes de la part des Français, à des niveaux assez élevés

Question : Pour vous, parmi ces différents aspects, quels sont les trois axes sur lesquels il faut intervenir en priorité ?



Si la qualité des soins est un élément jugé central dans le système de santé, la satisfaction des répondants sur ce point est déjà élevée

Synthèse

Synthèse

La santé en France : des satisfactions limitées..

Au premier abord, les répondants témoignent une certaine satisfaction à l'égard du système de santé français.

- 80% jugent qu'il répond bien à leurs attentes, dont 15% de « tout à fait », et 83% de ceux qui ont fréquenté un établissement hospitalier au cours des 12 derniers mois en sont satisfaits.
- Les répondants sont particulièrement satisfaits de la relation qu'ils entretiennent avec leurs médecins : 82% jugent que leurs relations sont plutôt bonnes voire très bonnes. Les professionnels de santé sont jugés attentifs aux besoins de leurs patients.
- 83% des Français ayant fréquenté (ou un proche) un établissement hospitalier dans les 12 derniers mois, jugent « bonne » la qualité de la prise en charge.

Toutefois, une étude plus approfondie des différentes composantes du système de santé français met en évidence un certain nombre de lacunes persistantes. Dans la majeure partie des cas, les avis sont partagés, avec des taux globalement assez bon de très bonnes opinions.

Synthèse

... et des attentes et axes d'améliorations prégnants

L'étude met en évidence plusieurs aspects car à la fois jugés primordiaux dans le système de santé actuel et sources de mécontentement pour une partie importante des répondants

La prévention et la sensibilisation

- La prévention santé est un sujet qui intéresse beaucoup de Français (88% des répondants dont 31% qui affirment être très intéressés).
- Les items relatifs à la prévention sont ceux qui font l'objet de la plus grande part d'insatisfaits alors même que 45% des répondants considèrent que l'accent doit être mis prioritairement sur cet élément.

Le droit des malades

- Du point de vue de la sensibilisation, 68% des répondants jugent que les campagnes relatives au droit des patients font défaut.
- En pratique, 46% des répondants considèrent que ce droit n'est pas bien respecté et 42% souhaitent qu'il soit traité comme un axe de développement prioritaire.

Synthèse

...des attentes et axes d'améliorations prégnants

L'éducation thérapeutique

- Il s'agit d'une notion très mal connue (86% des répondants ne connaissent pas précisément voire pas du tout ce terme), et les Français se considèrent mal informés à ce sujet
- Plus de la moitié des répondants jugent que les moyens mis en œuvre pour améliorer l'éducation thérapeutique sont insuffisants.

La coopération et le dialogue entre Professionnels de Santé

Alors que près de 50% des répondants jugent que la cohésion dans la prise en charge des patients est un élément majeur du système de français, un répondant sur deux considère que les mesures prises en ce sens sont insuffisantes.

Synthèse

Un impact générationnel important sur les perceptions du système de santé

Les écarts entre les réponses des personnes âgées de 65 ans et plus et celles des répondants âgés entre 18 et 34 ans sont marqués

Les 18-34 ans

- **Les 18-34 ans sont en général moins intéressés par les éléments du système de santé, et leur degré de connaissance est limité.** Ils sont moins au courant de l'existence de concepts tels que l'éducation thérapeutique ou le droit des malades.
- **D'une manière générale, ils ont un regard plus négatif sur le système de santé** que les personnes plus âgées, surtout en ce qui concerne leur dernière expérience en établissement de soin.

2/ Les 65+

- **Les personnes plus âgées, et surtout les 65 ans et plus témoignent d'un intérêt plus poussé pour le système de santé en général.** Elles tendent à être mieux informées.
- **Cette catégorie de répondants est plus sensible aux questions d'équité au sein du système de santé** et ils ont été plus nombreux à critiquer les discriminations en termes d'accès aux soins.
- **Ils demeurent toutefois plus satisfaits que les plus jeunes au regard de leur prise en charge** avec des taux de satisfaction globaux obtenus par des proportions avoisinant les 95%.