



Baromètre santé 360 – Le parcours de soin

Mai 2015

Sondage réalisé par



pour  et 

publié en partenariat avec



et avec le concours scientifique de la



Publié le 18 mai 2015

Levée d'embargo le 18 mai 2015 à 05h00

Recueil



Triple enquête :

- **Echantillon Grand Public** interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015
- **Echantillon de patients** interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015
- **Echantillon de médecins** interrogé par téléphone et par Internet du 25 mars au 18 avril 2015

Echantillon



Grand Public : Echantillon de **3 001 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 et profession de l'interviewé après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Patients : Echantillon de **708 personnes ayant été hospitalisées dans les 3 dernières années** issues d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Médecins : Echantillon de **399 médecins spécialistes et généralistes**

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%
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

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].

Pitch : principaux enseignements

Cette vague de mai de notre baromètre Santé 360, portant sur le parcours de soin, est particulièrement riche et intéressante. Elle porte sur les Français, les patients, et les médecins (hôpital et ville, généralistes et spécialistes). Elle comporte à la fois des informations passionnantes auprès des différentes cibles interrogées et souvent assez convergentes s'agissant de leurs attentes pour l'avenir ... mais aussi des écarts édifiants quant à leurs perceptions, rendant particulièrement intéressant notre principe de regards croisés.

Par ailleurs, comme nous avons interrogé un échantillon de 3000 nous disposons sur cette vague de possibilités d'analyse des résultats encore plus complètes et plus détaillées.

En voici les principaux enseignements :

- **Il existe de lourds clivages sur la perception du parcours de soin (satisfaction à son sujet et perception du rôle de l'hôpital) entre les médecins d'une part, et les Français et les patients d'autre part.**
- **En revanche, un consensus existe clairement s'agissant du partage des informations sur la santé des patients : tous y sont largement favorables ... à condition que celui-ci ne se fasse qu'entre acteurs de la santé du patient (mais pas avec les laboratoires pharmaceutiques ou les assureurs)**
- **Pratiques actuelles s'agissant de l'hospitalisation et attentes pour l'avenir : le recours aux nouvelles technologies est actuellement encore assez limité mais il constitue une attente majeure pour les patients comme les médecins**
- **Dans toutes ses formes, les différentes possibilités de recours aux nouvelles technologies sont largement plébiscitées**

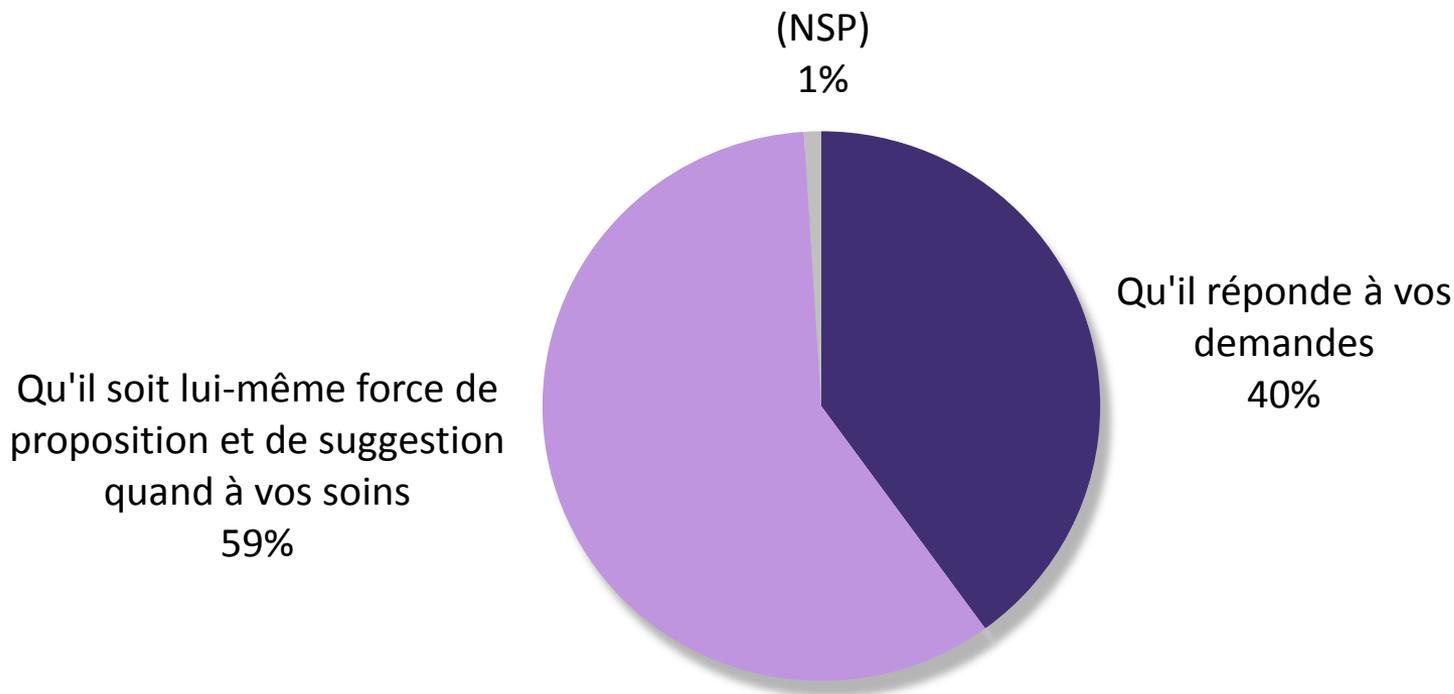
[Retrouvez l'ensemble de l'analyse des résultats dans la synthèse détaillée à la fin du rapport](#)

Gaël Sliman,
Président d'Odoxa

Attentes à l'égard du médecin traitant

Vous personnellement, attendez-vous plutôt de votre médecin référent (traitant) qu'il réponde à vos demandes ou qu'il soit lui-même force de proposition et de suggestions quand à vos soins ?

Grand public



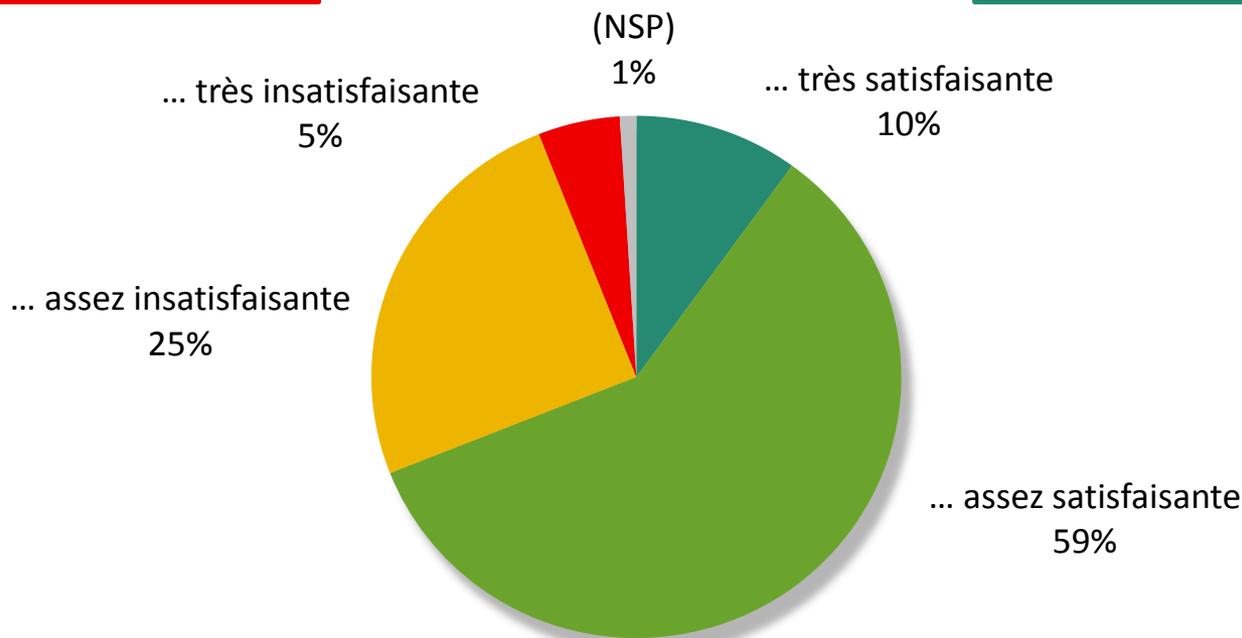
Jugement sur la manière dont se déroule le parcours de soin

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 se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?
Le parcours de soin se déroule de façon....

Grand public

ST Insatisfaisante: 30%

ST Satisfaisante: 69%



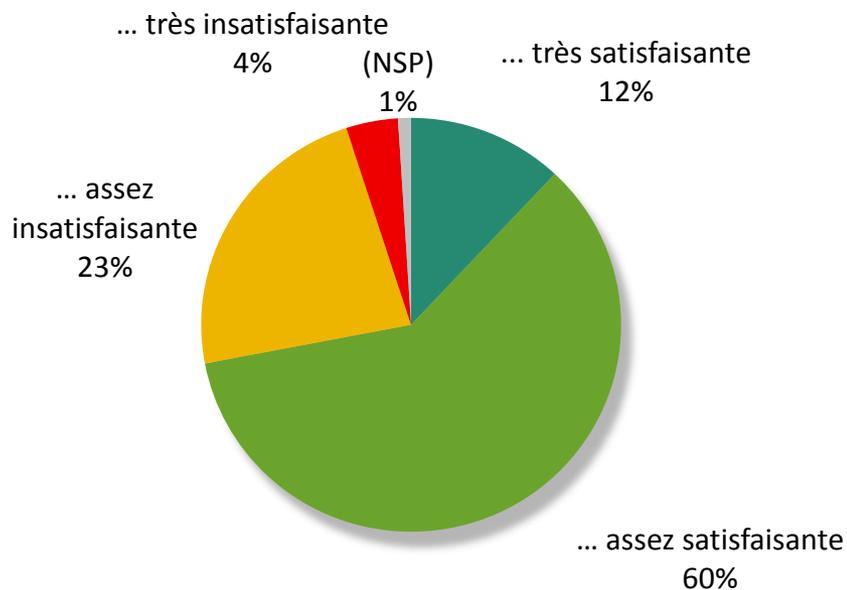
Jugement sur la manière dont se déroule le parcours de soin

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 se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?
Le parcours de soin se déroule de façon....

Patients

ST Insatisfaisante: 27%

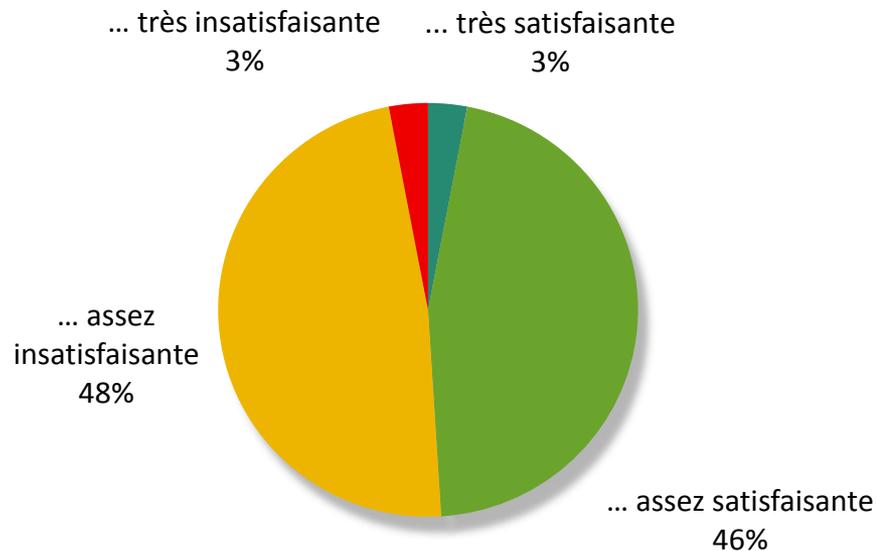
ST Satisfaisante: 72%



Médecins

ST Insatisfaisante: 51%

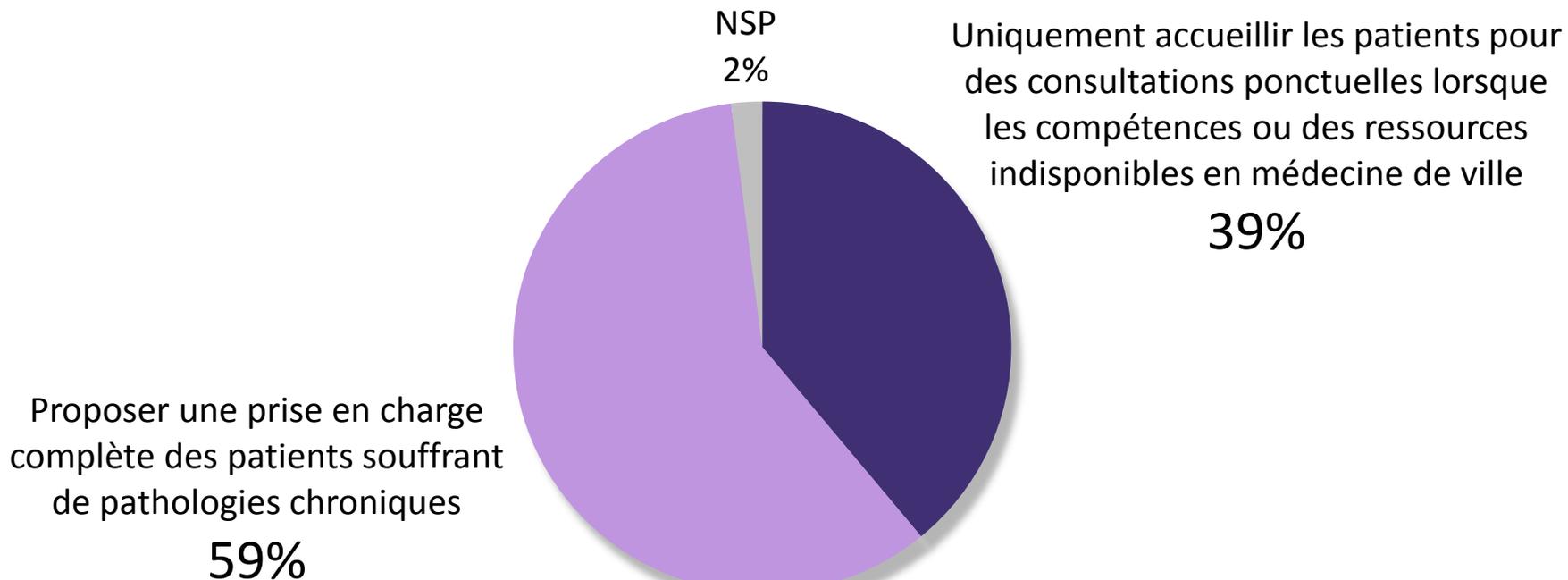
ST Satisfaisante: 49%



Rôle à donner à l'hôpital dans le parcours de soin des patients selon les Français

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

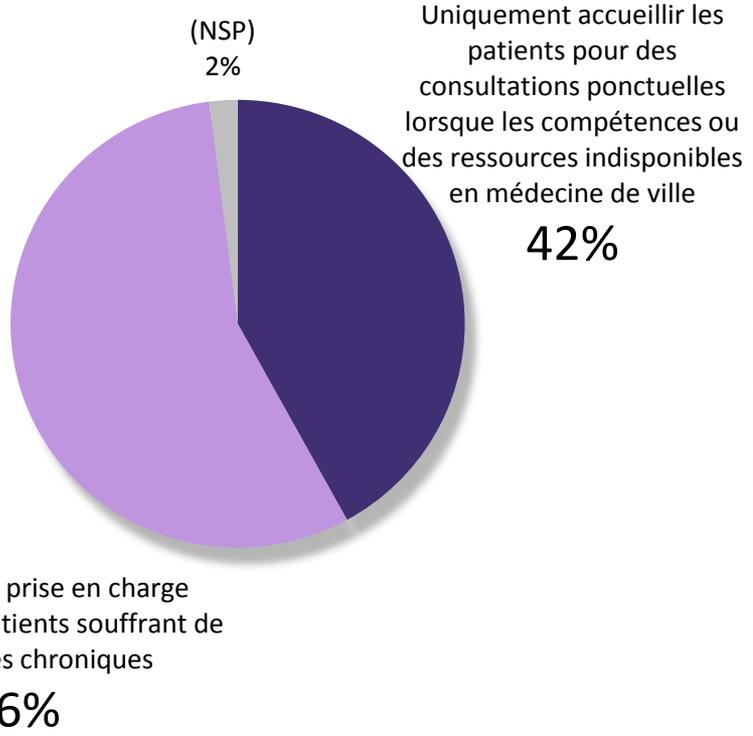
Grand public



Rôle à donner à l'hôpital dans le parcours de soin (selon les patients et les médecins)

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

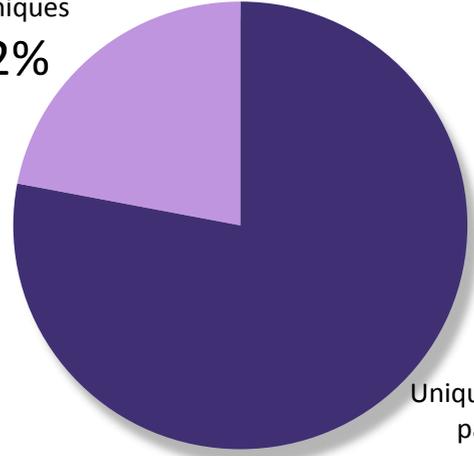
Patients



Médecins

Proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques

22%



Uniquement accueillir les patients pour des consultations ponctuelles lorsque les compétences ou des ressources indisponibles en médecine de ville

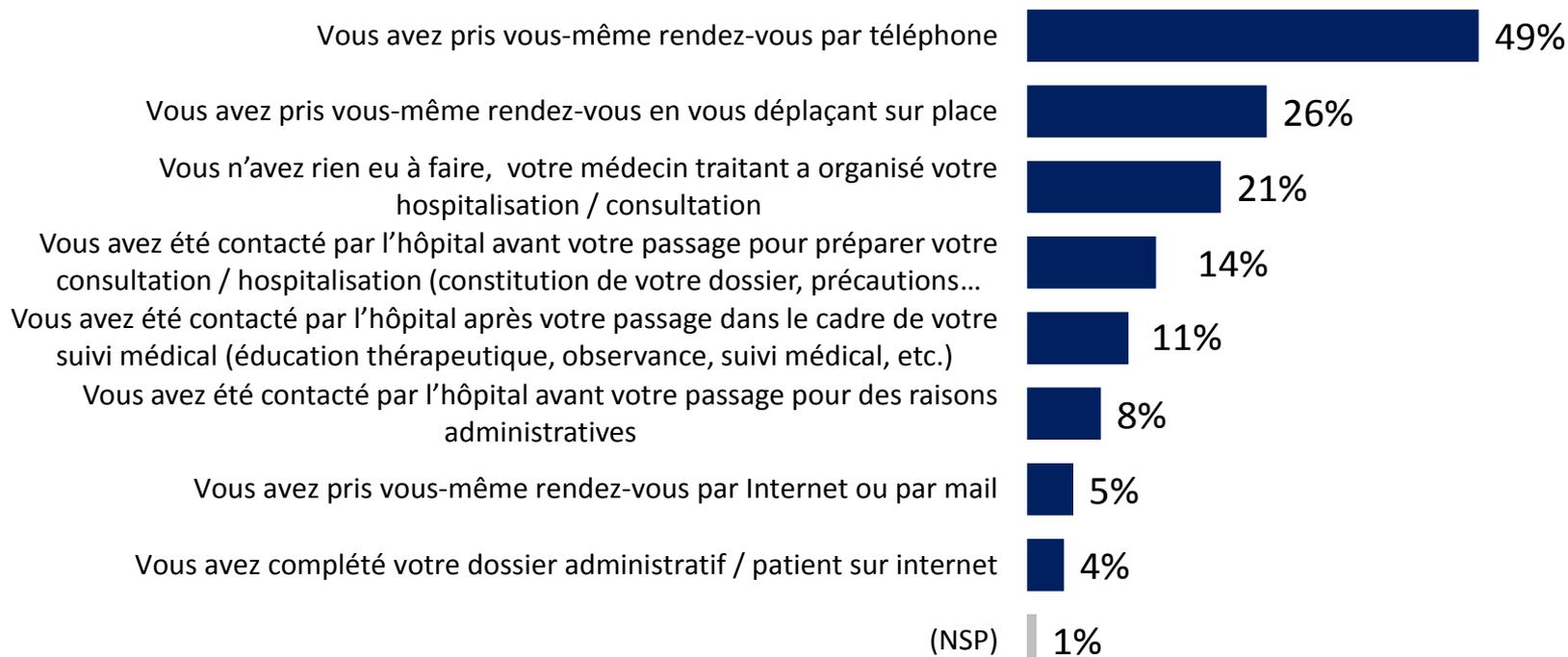
78%

Mode de prise de contact avec l'hôpital

Comment avez-vous pris contact avec l'hôpital avant ou après votre passage pour hospitalisation ou consultation ?

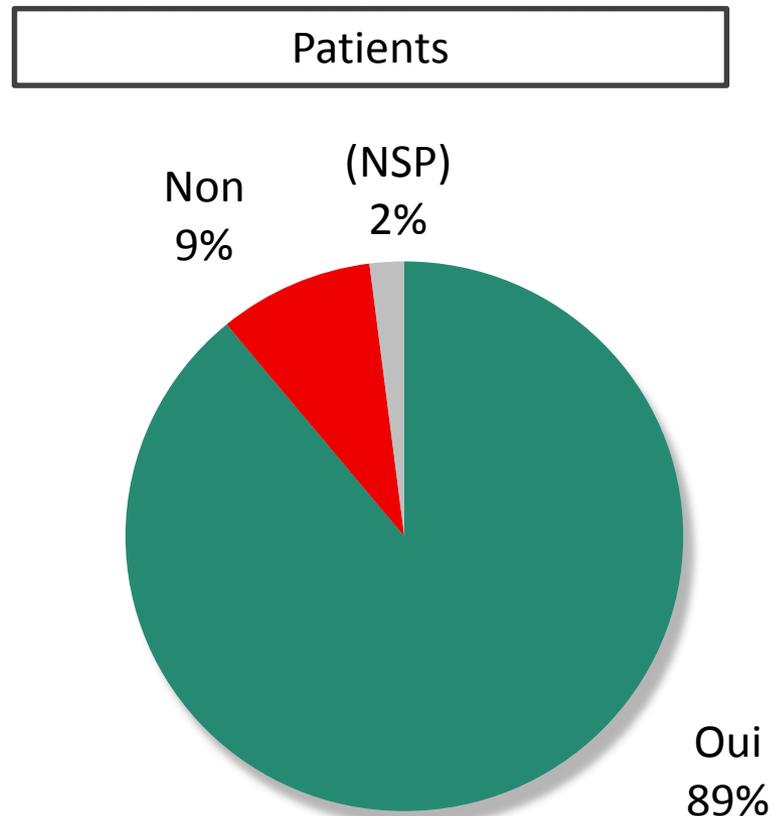
Patients

- plusieurs réponses possibles -



Satisfaction de la gestion de la relation avec l'hôpital auprès des patients

Avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec l'hôpital avant et après votre passage ?

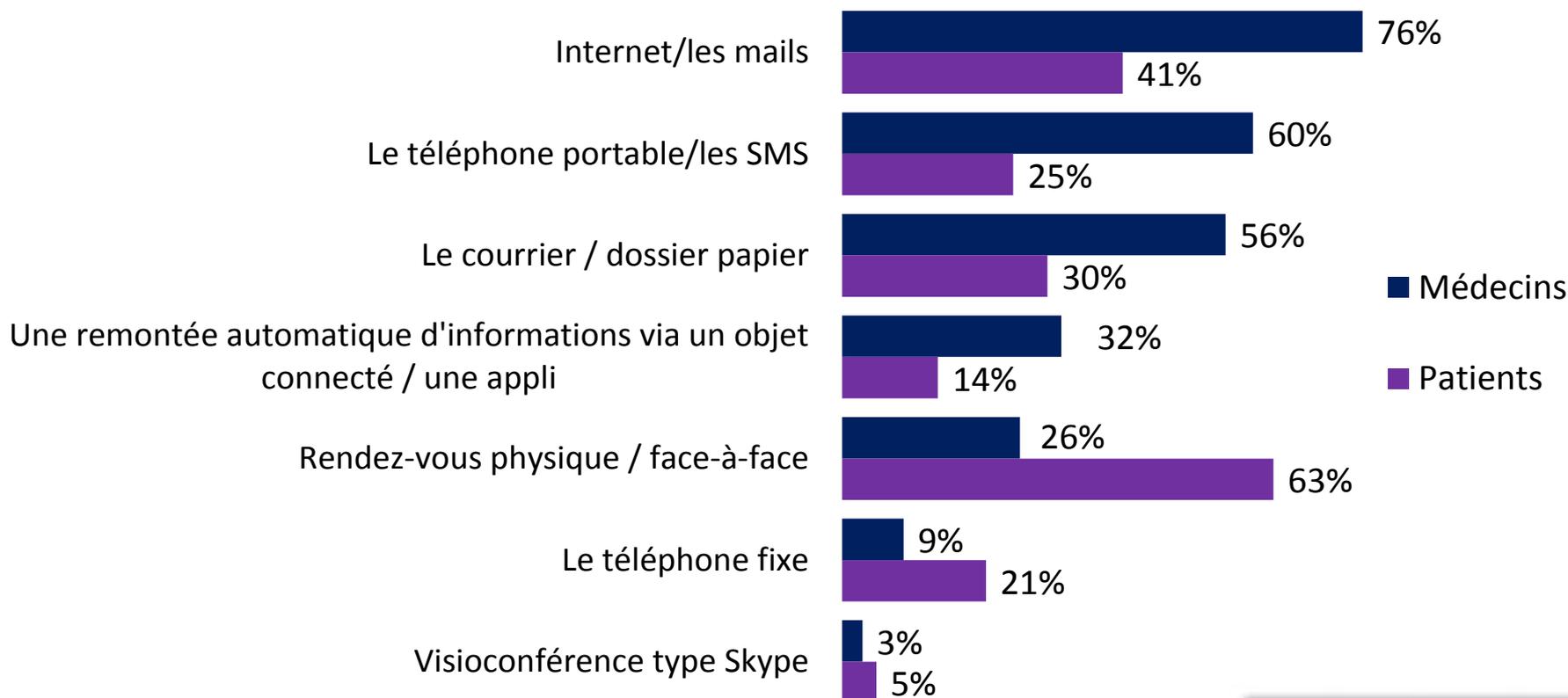


Les outils de prise de contact souhaités avec l'hôpital : regards croisés médecins / patients

Question patients : Pendant le séjour hospitalier et pour le partage d'informations médicales, quels outils aimeriez-vous utiliser ?

Question médecins : Pour la bonne gestion du séjour hospitalier des patients et le partage d'informations médicales à leur sujet, quels outils seraient selon vous plus pratiques pour les patients ?

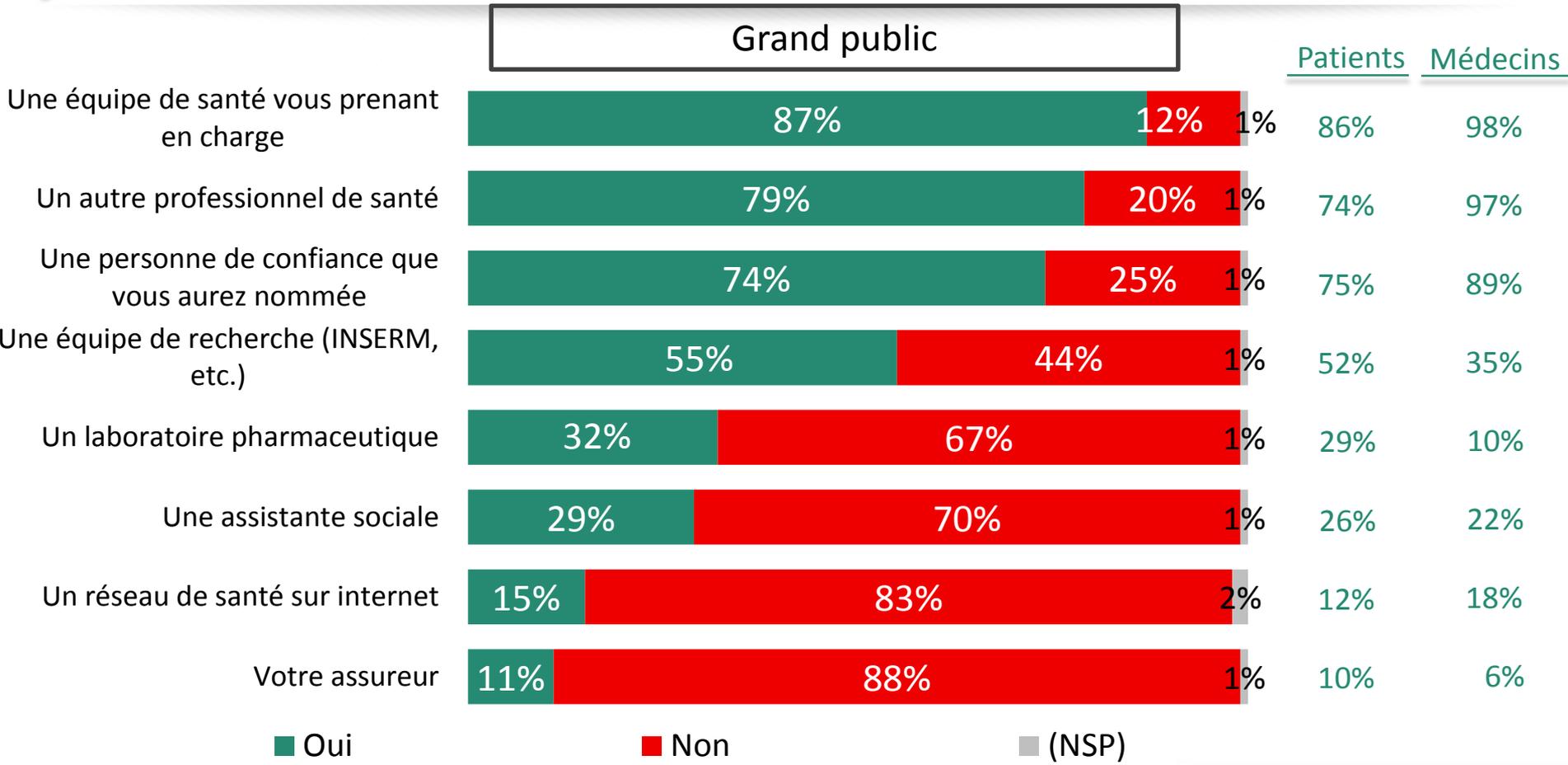
- plusieurs réponses possibles -



Acceptation du partage des informations sur la santé des patients : regards croisés Français / patients/médecins

Question grand public et patients : Accepteriez-vous que votre médecin partage des informations concernant votre santé avec ...

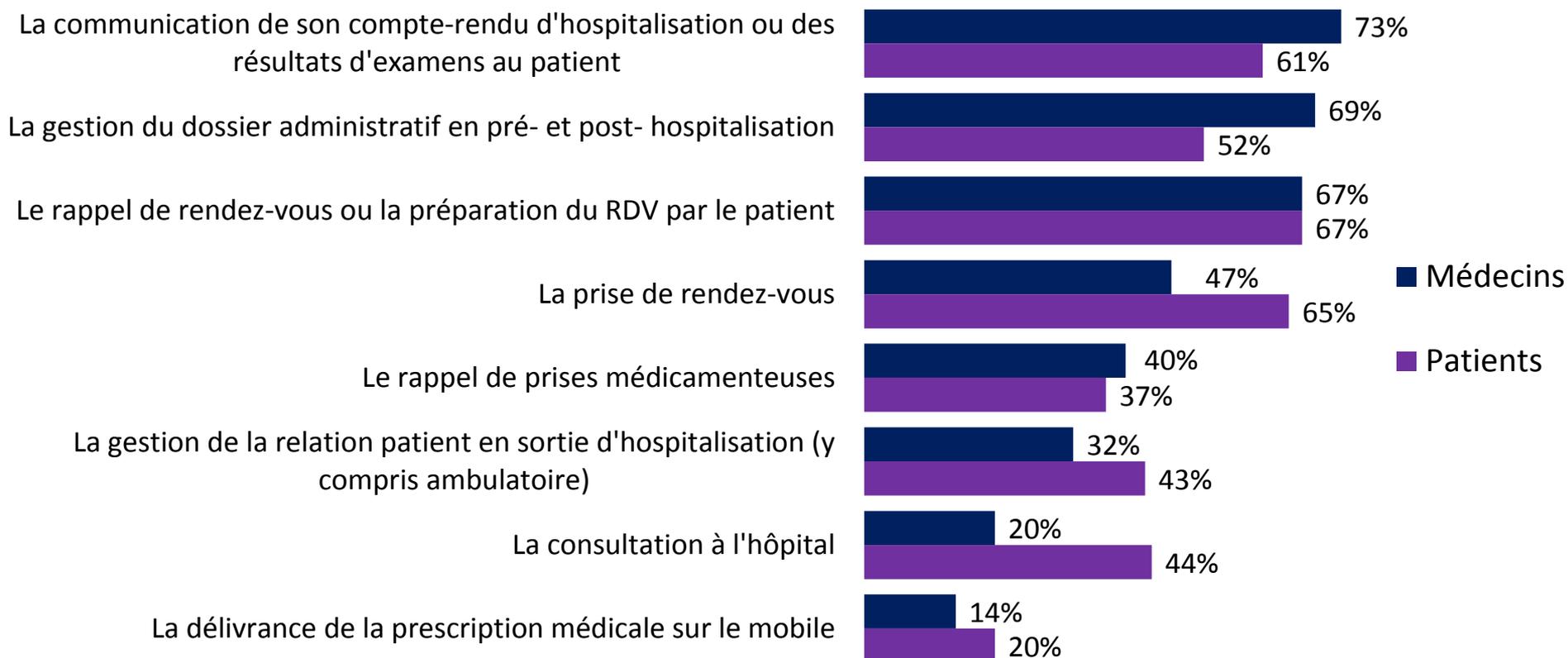
Question médecins : Pensez-vous que vos patients accepteraient le partage des informations concernant leur santé avec ...



Les services les plus utiles en matière de santé dans le cadre d'une prise en charge hospitalière selon les patients et les médecins

Parmi les services suivants qui pourraient à l'avenir être associés aux nouvelles technologies (téléphone portable, internet, mails), quels sont ceux que vous jugeriez les plus utiles en matière de santé dans le cadre d'une prise en charge hospitalière ?

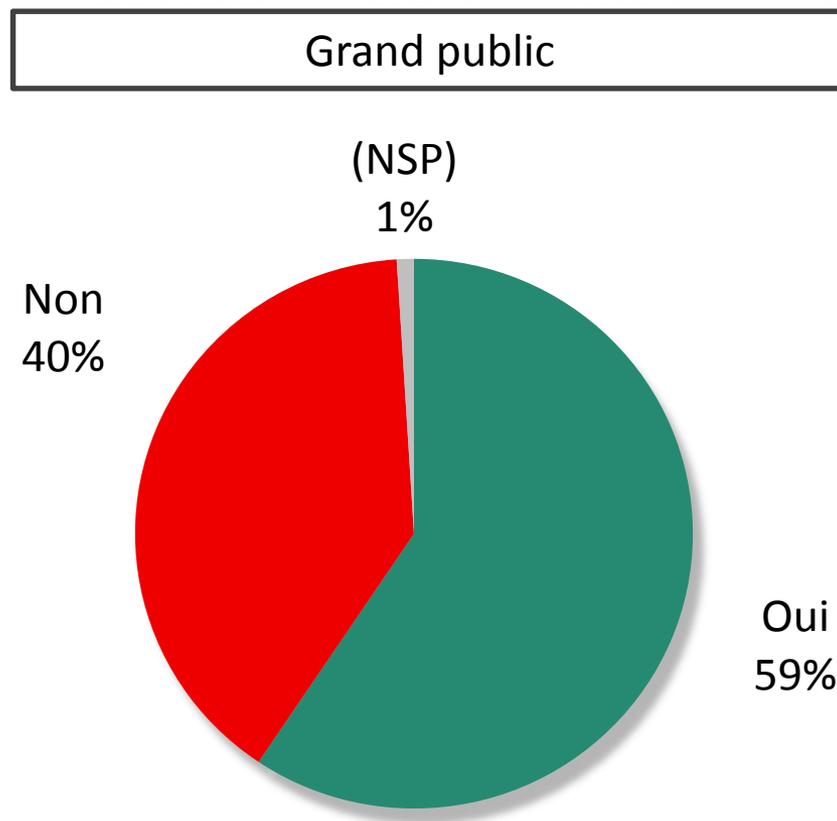
- plusieurs réponses possibles -



Regard porté sur la possibilité de mettre à jour son dossier médical sur son téléphone mobile

Les données de santé du patient sont aujourd'hui morcelées, disponibles en partie en ville et à l'hôpital.

Aimeriez-vous pouvoir depuis un simple bouton sur votre téléphone mobile mettre à jour l'ensemble de votre dossier médical et l'héberger sur votre terminal ou un service de cloud personnel ?



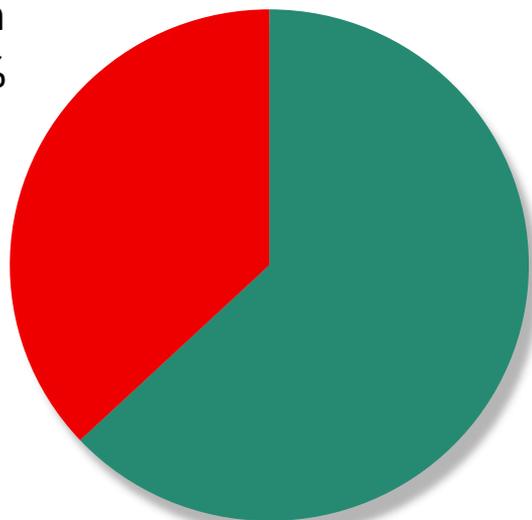
Regard porté sur la possibilité de mettre à jour son dossier médical sur son téléphone mobile

Les données de santé du patient sont aujourd'hui morcelées, disponibles en partie en ville et à l'hôpital.

Aimeriez-vous pouvoir depuis un simple bouton sur votre téléphone mobile mettre à jour l'ensemble de votre dossier médical et l'héberger sur votre terminal ou un service de cloud personnel ?

Patients

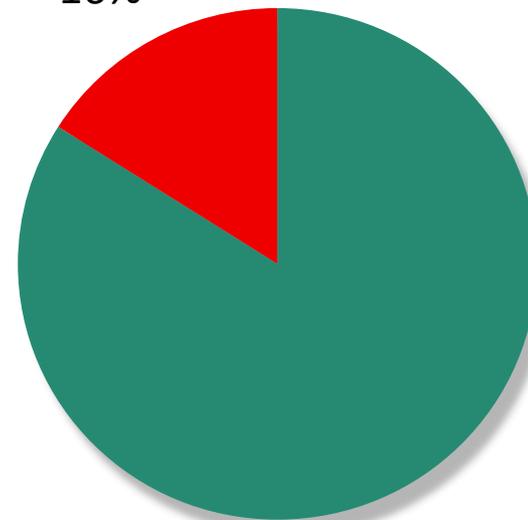
Non
37%



Oui
63%

Médecins

Non
16%



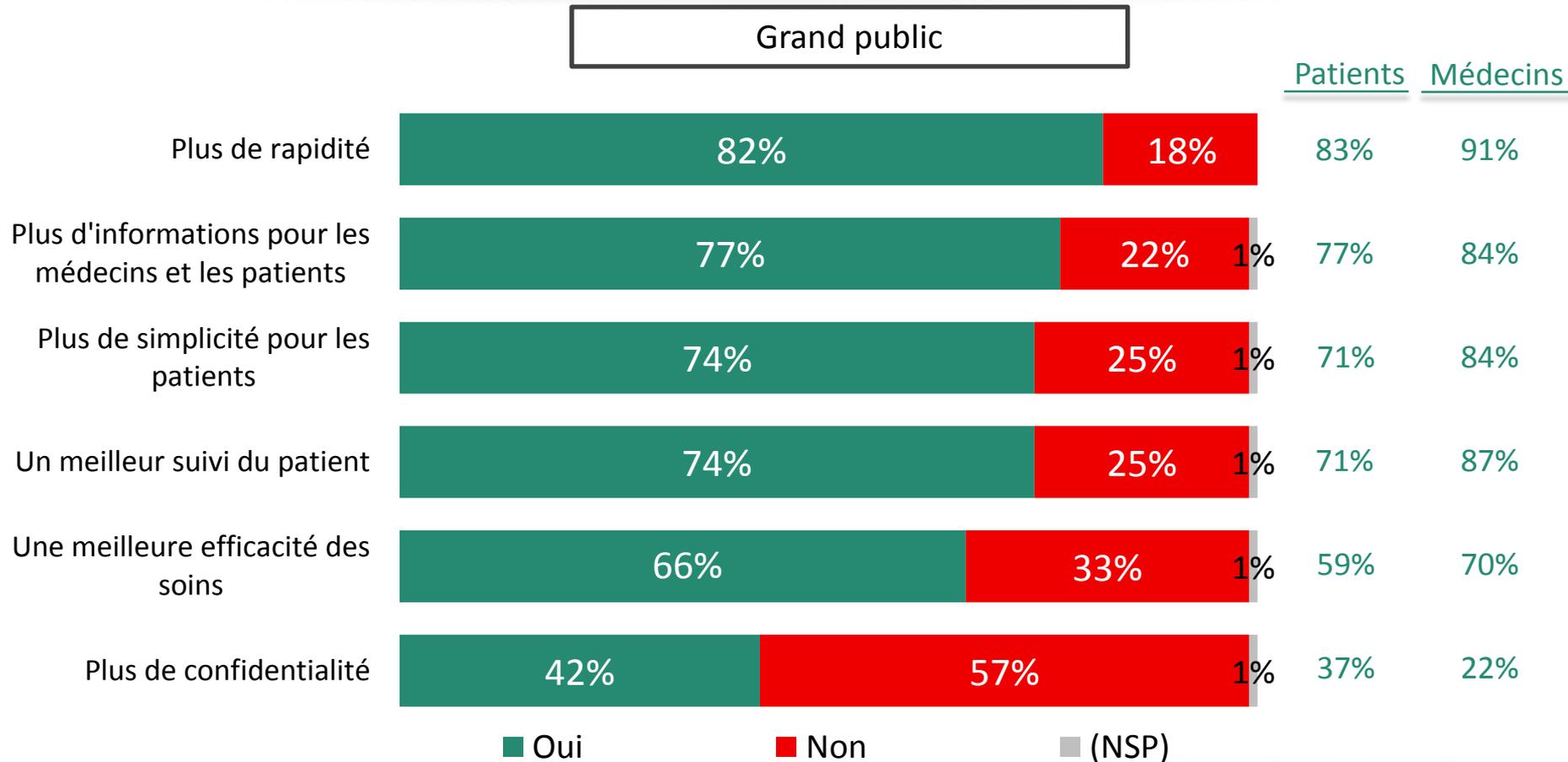
Oui
84%

→ Spécialistes : 90%

Appréciations de bénéfices que pourrait apporter l'usage du mobile dans le parcours de soins des patients

Voici un certain nombre de bénéfices que pourrait apporter un développement futur de l'usage du mobile, dans le parcours de soins des patients.

Pour chacun d'eux, dites-moi s'il vous semble constituer un bénéfice important ?



1 - Des clivages lourds existent en France sur la perception du parcours de soin entre les médecins d'une part, et les Français et les patients d'autre part

La santé est l'un des rares domaines de l'action publique à susciter une telle satisfaction de la part de ses usagers. Près de neuf patients sur dix (89%) se déclarent satisfaits de la gestion de leur relation avec l'hôpital avant et après leur passage. Dès lors, le parcours de soin, le sujet abordé dans le cadre de notre baromètre 360, est jugé satisfaisant par les Français (69%), tout particulièrement les personnes issues des milieux les plus populaires (75% de bonnes opinions auprès des ouvriers), et surtout par les patients (72%) ...

Tel est très nettement moins le cas auprès des médecins, qui sont, eux, une (courte) majorité (51% contre 49%) à estimer au contraire que le parcours de soin ne se déroule pas de façon satisfaisante.

Fait aussi rare que notable, il existe très peu de clivages entre les médecins sur cette question. Spécialistes comme généralistes (51% contre 48%), hommes comme femmes (50% contre 48%) et surtout les médecins exerçant prioritairement à l'hôpital comme ceux exerçant en ville (48% et 50% aussi) sont tout aussi dubitatifs.

Une seule exception, plus inattendue, il existe un clivage générationnel chez les médecins : si les « jeunes » médecins (moins de 40 ans) comme les « vieux » médecins (plus de 55 ans) sont une majorité à juger que le parcours de soin se déroule de façon satisfaisante (58% et 56%), alors que leurs homologues d'âge intermédiaire âgés de 40 à 54 ans sont, eux, une nette majorité (61%) à se montrer insatisfaits.

Cette situation de « fracture » entre les perceptions des populations grand public (Français et patients) et les médecins se retrouve sur les attentes des uns et des autres s'agissant du rôle à donner à l'hôpital dans le parcours de soin. Alors que plus des trois-quarts des médecins (78%) sont convaincus que l'hôpital devrait « uniquement accueillir les patients pour des consultations ponctuelles lorsque les compétences ou des ressources indisponibles en médecine de ville », les patients et les Français, eux, sont une large majorité à penser que l'hôpital devrait au contraire « proposer une prise en charge complète des patients souffrant de pathologies chroniques » (56% des patients et 59% des Français le pensent).

2 - Français, patients et médecins disent « oui ! » au partage des informations sur la santé des patients ... à condition que celui-ci ne se fasse qu'entre acteurs de la santé du patient

Très opposés sur le diagnostic s'agissant du parcours de soin, un peu plus convergents sur leurs attentes, le grand public et les médecins sont totalement en phase s'agissant de ce qui serait acceptable pour les patients s'agissant du partage des informations sur leur santé. Les trois « cibles », Français, patients et médecins s'accordent en effet pour estimer que les patients accepteraient sans problème que leur médecin partage des informations concernant leur santé avec d'autres équipes de santé les prenant en charge : on enregistre ainsi à ce sujet 87% d'acceptation auprès des Français, 86% auprès des patients et ...98% auprès des médecins ! Réciproquement, tous – ou presque – jugeraient acceptable un tel partage avec un autre professionnel de santé (respectivement 79%, 74% et 97%) ou une personne de confiance que le patient aurait lui-même nommé (respectivement 74%, 75% et 89%).

Enfin, contrairement à ce qu'imaginent les médecins (35% seulement pensaient qu'ils seraient d'accord), une majorité de Français (55%) comme de patients (52%) approuverait un tel partage d'information sur leur santé avec des équipes de recherche du type INSERM. En revanche, les trois populations interrogées refuseraient nettement tout échange d'information sur la santé des patients avec des acteurs économiques à image mercantile du type laboratoires pharmaceutiques (seulement 32% des Français, 29% des patients et 10% des médecins l'accepteraient), ou assureur (11%, 10% et 6%).

Ils ne seraient pas plus favorables à un partage avec des assistantes sociales (29%, 26% et 22%) ou un réseau de santé sur Internet (15%, 12% et 18%).

3 - Pratiques actuelles s'agissant de l'hospitalisation et attentes pour l'avenir : le recours actuel aux nouvelles technologies est limité et constitue une attente majeure pour les patients comme les médecins

Les Français attendent une plus grande prise en charge de leur médecin traitant : près de six Français sur dix (59%) attendent prioritairement de leur médecin référent qu'il soit lui-même force de proposition et de suggestions quand à leurs soins plutôt qu'il ne se borne à répondre à leurs demandes (40%). Notre enquête prouve que cette « prise en mains » par le médecin référent semble très marginale. Ainsi s'agissant de la prise de contact avec l'hôpital pour leur hospitalisation, les patients sont rarement pris en charge par leur médecin traitant (21%) et encore moins directement contactés par l'hôpital (14%).

Le plus souvent, les patients prennent essentiellement contact par eux-mêmes que ce soit par téléphone (49%) voire en se déplaçant eux-mêmes (26%).

Si les patients restent « sur leur faim » s'agissant de l'intervention du médecin traitant, ils le sont aussi sur les outils de contact qu'ils doivent utiliser pour échanger avec l'hôpital, n'utilisant actuellement que très peu Internet : seulement 5% des patients ont pris eux-mêmes rendez-vous avec l'hôpital par Internet ou par mail et seulement 4% ont complété leur dossier administratif/patient sur Internet.

Et pourtant, c'est bien une digitalisation du contact que revendiquent unanimement les médecins et bon nombre de patients s'agissant des modes de contacts souhaités pour l'avenir. Les patients sont ainsi quatre fois plus nombreux à souhaiter recourir à Internet qu'ils n'y ont recours aujourd'hui (41% contre 9%). Cette proportion atteint même près d'un patient sur deux auprès des CSP+ (49%) et des travailleurs indépendants (57%).

Inversement, les patients semblent lassés du téléphone fixe qui est actuellement le mode de contact qu'ils utilisent le plus : avec seulement 9% de souhait d'utilisation par les patients, ce mode de contact arrive dernier, étant quatre fois moins cité que l'Internet et quatre fois moins cité aussi que ne l'est son usage actuel...

Mais c'est bien le téléphone fixe qui est stigmatisé, car en revanche, un patient sur quatre (25%) aspire à pouvoir utiliser le téléphone portable et les SMS dans son séjour hospitalier et le partage d'information médicale avec les médecins. Cette proportion atteint même 35% auprès des patients les plus jeunes.

Les médecins sont encore plus demandeurs de ce recours aux nouvelles technologies (Internet comme le téléphone portable) que ne le sont leurs patients : 76% des médecins souhaitent un recours accru à l'Internet et aux mails et 60% au téléphone et aux SMS.

Cet avenir tout tracé, ne saurait conduire à abandonner le mode de contact le plus classique voire le plus banal : le rendez-vous physique ou face à face. Il reste le mode de contact privilégié par les patients (1^{er} cité avec 63%). Sans grande surprise, cette propension à privilégier le contact physique progresse avec l'âge des patients : 50% chez les jeunes, 62% chez les 35-49 ans, 67% chez les 50-64 ans pour culminer à 71% auprès des plus de 65 ans.

4 - Un recours accru aux nouvelles technologies est plébiscité

Parmi les services qui pourraient à l'avenir être associés aux nouvelles technologies (téléphone portable, internet, mails) en matière de santé, nombreux sont ceux que les patients comme les médecins trouveraient très utiles dans le cadre d'une prise en charge hospitalière.

Les 3 plus cités à un niveau très élevé (plus de 50%) et comparable entre les patients et les médecins sont : la communication de son compte-rendu d'hospitalisation ou des résultats d'examens au patient (1^{er} cité par les médecins et 3^{ème} cité par les patients), le rappel de rendez-vous ou la préparation du RDV par le patient (1^{er} cité par les patients et 3^{ème} cité par les médecins) et la gestion du dossier administratif en pré- et post-hospitalisation (2^{ème} cité par les médecins et 4^{ème} cité, avec 52%, par les patients).

Enfin, un 4^{ème} service est aussi très attendu par les patients (2^{ème} le plus cité avec 65%), mais sensiblement moins par les médecins (4^{ème} avec 47%) : il s'agit tout simplement la prise de rendez-vous.

Si les patients comme les médecins sont très demandeurs de ce recours aux nouvelles technologies s'agissant de la communication et de l'organisation pratique de leurs relations, ils sont en revanche sensiblement plus « frileux » s'agissant de l'extension de leur usage à des sujets plus strictement médicaux ou de soins.

Qu'il s'agisse de la consultation à l'hôpital, de la gestion de la relation patient en sortie d'hospitalisation (y compris ambulatoire), du rappel de prises médicamenteuses, et « pire encore », de la délivrance de la prescription médicale sur le mobile (dernier cité par les deux populations avec seulement 14% de citations par les patients et 20% par les médecins), seule une minorité de patients comme de médecins cite ces services comme pouvant être utile à l'avenir dans le cadre d'une prise en charge hospitalière.

Les médecins sont toutefois sensiblement plus « avancés » que leurs patients à ce sujet, puisque ces 4 nouveaux services recueillent en moyenne 36% de citations auprès des médecins contre « seulement » 26% auprès des patients.

Le consensus pour un recours plus important aux outils de nouvelles technologies en matière de santé est encore plus important s'agissant de la possibilité de mettre à jour son dossier médical sur son téléphone mobile.

Environ 60% des Français (59%) et des patients (63%) et plus de 80% (83%) des médecins aimeraient que les patients puissent, depuis un simple bouton sur leur téléphone mobile mettre à jour l'ensemble de leur dossier médical et l'héberger sur un terminal ou sur un service de cloud personnel.

Plus en détail les différents bénéfices que pourrait apporter un développement futur de l'usage du mobile, dans le parcours de soins des patients sont largement reconnus par les Français, les patients et les médecins.

Une large majorité de chacune des trois populations interrogées se retrouve pour adhérer à 5 des 6 bénéfices que nous avons testés dans l'enquête.

Plus des trois-quarts des Français, des patients et des médecins s'accordent à estimer que le développement du mobile en santé permettra à l'avenir plus de rapidité (82% des Français, 83% des patients et 91% des médecins), plus d'informations pour les médecins et les patients (77%, 77% et 84%), plus de simplicité pour les patients (74%, 71% et 84%) et un meilleur suivi du patient (74%, 71% et 87%).

Ils sont aussi plus de 6 sur 10 à penser que cela apportera une meilleure efficacité des soins (66%, 59% et 70%).

Seul sujet sur lequel aucune de ces populations ne perçoit majoritairement le développement du mobile en santé comme un vecteur d'amélioration : la confidentialité.

Les Français ne sont que 42% à le penser, les patients 37% ... et les médecins seulement 22% à estimer que l'usage du mobile dans le parcours de soin pourrait apporter à l'avenir plus de confidentialité.

A cette unique exception près, il semble bien que les Français comme les patients et, plus encore, les médecins soient totalement prêts pour une médecine et un parcours de soin utilisant de plus en plus les nouvelles technologies.

Aux acteurs et aux pouvoirs publics de jouer, dorénavant, pour satisfaire cette attente par ailleurs porteuse d'économies.

Gaël Sliman,
Président d'Odoxa