

Les Français, le système de santé et les indicateurs de qualité des soins

<https://fr.kantar.com/opinion-publique/societe/2019/les-francais-le-systeme-de-sante-et-les-indicateurs-de-qualite-des-soins/>

Kantar – avril 2019

Institut Montaigne

Choisir un professionnel ou un établissement de santé est aujourd'hui loin d'être une évidence pour les Français.

59 % jugent ainsi difficile de choisir un médecin généraliste ou spécialiste pour une consultation (dont 18 % qui estiment cela très difficile).

Et 44 % font le même constat s'agissant du choix d'un établissement de santé avant une opération ou prise en charge. Les plus âgés sont un peu plus nombreux à faire part de difficultés (50 %). En revanche ceux qui ont été hospitalisés récemment sont plus positifs : 58 % d'entre eux jugent que le choix est facile (contre 49 % en moyenne).

Pour choisir un établissement de santé, les Français se basent ou se baseraient avant tout sur la recommandation d'un professionnel de santé (cité par 55 %, en particulier les plus âgés) devant les conseils de proches (20 %, et plus souvent les plus jeunes) et la localisation (19 %). En revanche les classements publiés dans la presse ou les publications d'indicateurs officiels ne constituent pas une ressource privilégiée : ils sont cités par respectivement 2 % et 1 % des Français.

Interrogés sur les critères déterminants pour choisir un établissement de santé, les Français les jugent presque tous importants. Trois se distinguent toutefois car jugés très importants par plus des deux-tiers d'entre eux : la qualité d'écoute et la disponibilité du corps médical (75 %), les résultats et le succès des opérations (69 %) et la qualité de vie après la prise en charge (66 %).

Trois éléments apparaissent en revanche relativement moins importants : le niveau de satisfaction des patients (jugé très important par 44 %), le confort de la chambre, la qualité de la restauration (35 %) et la localisation (35 %).

De manière frappante les indicateurs objectifs de qualité des soins (via les résultats et le succès des opérations) apparaissent ainsi bien plus déterminants aux yeux des Français que des mesures plus subjectives, comme le niveau de satisfaction des patients.

Des Français très largement favorables à la publication d'indicateurs de qualité des soins

Or les Français font le constat qu'il est aujourd'hui difficile d'obtenir des informations sur la qualité des soins dispensés dans les établissements de santé. C'est le cas de 66 % d'entre eux et particulièrement des plus âgés (72 % des 65 ans et plus).

Dès lors, les Français se montrent très largement favorables à ce que soient publiés des indicateurs sur la qualité des soins dispensés : 89% d'entre eux jugent que cela serait une bonne chose (dont 36 % une très bonne chose) s'agissant des établissements de santé. Cet avis est particulièrement partagé par les plus âgés.

A noter que les Français sont tout aussi favorables à une publication de tels indicateurs concernant les médecins libéraux (une bonne chose pour 85 % d'entre eux)

S'agissant des outils permettant d'être informé sur la qualité de soins les Français privilégieraient d'abord un site Internet officiel (géré par exemple par une haute autorité de santé ou par le ministère de la Santé). Cette solution est choisie par 74 % des Français interrogés (dont 56 % qui la citent en premier).

Assez loin derrière, l'idée d'un site collaboratif ouvert où les patients pourraient donner leur avis constituent toutefois un moyen d'information cité par 41 % des Français (dont 15 % en premier). L'affichage des publications dans les établissements de santé, les associations de patients ou la publication dans les médias sont des solutions moins privilégiées.

Pour choisir son établissement de santé et être informés sur la qualité des soins, les Français privilégient donc plutôt des indicateurs objectifs de résultats et des publications officielles. Cela ne signifie pas pour autant que la vision des patients et le recueil de leur opinion ne sont pas jugés importants par les Français.

D'une part comme l'on a vu, l'idée être informé via un site collaboratif avec les avis des patients suscite un certain intérêt, notamment auprès des plus âgés. Par ailleurs recueillir l'avis des patients sur leur prise en charge est jugé important par 95 % des Français dont 27 % qui jugent cela prioritaire. Plusieurs éléments pourraient à cet égard inciter les Français à répondre à des questionnaires d'évaluations de la prise en charge. Le premier serait le fait de savoir que les résultats de ces enquêtes permettront de contribuer à améliorer la qualité des soins (inciterait 96 % des Français dont 61 % tout à fait).

Mais un second bénéfice est également perçu : l'aide à la décision. Savoir que les résultats de ces enquêtes seraient publiés et permettraient ainsi de mieux choisir un professionnel ou établissement de santé, inciterait ainsi 86 % des Français à y répondre (dont 40 % « tout à fait »).

Fiche technique

Étude en ligne réalisée du 20 au 22 mars 2019, pour l'Institut Montaigne, auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, Pcs de la personne de référence) et stratification par région.