

DF/BS N° 1-8114
Contacts IFOP : Damien Philippot / Bénédicte Simon
Tél : 01 45 84 14 44
damien.philippot@ifop.com



pour



Les Français et l'hôpital : test des propositions de la conférence de citoyens

Note de synthèse
Le 6 novembre 2009

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour :	GSK
Echantillon	Echantillon de 1002 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 l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (<i>CAWI - Computer Assisted Web Interviewing</i>).
Dates de terrain	Du 29 octobre au 3 novembre 2009

NB sur les rappels : Dans ce document, il est fait référence à des rappels :

- **Rappel Septembre 2008** : Enquête réalisée par l'Ifop pour GSK, du 5 au 8 septembre 2008, auprès d'un échantillon de 1014 personnes, représentatif de la population de la population française âgée de 18 ans et plus.
- **Rappel Mai 2009** : Enquête réalisée par l'Ifop pour GSK, du 12 au 15 mai 2009, auprès d'un échantillon de 1005 personnes, représentatif de la population de la population française âgée de 18 ans et plus.

1. Le niveau et le souhait d'information

Le niveau d'information des Français, que ce soit sur l'hôpital en général ou plus globalement sur différentes dimensions du système de santé, s'avère relativement faible. Ce constat apparaît notamment très sévère sur les aspects directement liés au patient ; ses droits ou les frais qu'il encourt.

On observe par ailleurs une baisse, parfois importante, du niveau d'information par rapport à septembre 2008. Depuis cette date, le débat agité autour de la réforme de l'Hôpital et du Système de Santé portée par la Ministre de la Santé, a probablement apporté davantage de confusion dans les esprits qu'il n'a contribué à enrichir la connaissance par les Français de leur système de Santé.

L'information sur les dispositifs liés aux urgences est très hétérogène : la notoriété du 15 est sans appel ; celle des autres dispositifs visant à offrir une alternative au recours systématique aux urgences s'avère en revanche beaucoup plus limitée.

2. L'organisation et le fonctionnement de l'hôpital

A l'instar des panélistes recrutés pour la conférence de citoyens sur l'hôpital, les Français soulignent **l'importance d'une réorganisation des urgences afin de se recentrer sur des interventions réellement urgentes et se décharger des interventions mineures.** Dans cette optique, ils plébiscitent fortement les propositions émises par le groupe de citoyens :

- Les maisons médicales de gardes, qu'elles soient davantage développées auprès des services d'urgences ou qu'elles fassent l'objet d'une plus grande communication, apparaissent comme une très bonne solution au désengorgement des urgences.
- Le système du médecin régulateur, qui réceptionne les patients et juge de l'urgence des cas qui se présentent, recueille également une approbation très prononcée de la part des personnes interrogées.
- Légèrement en retrait, une incitation plus poussée à ce que les gens appellent davantage le 15 ou le 3333 avant de se rendre aux urgences bénéficie également de l'adhésion de la majorité de la population. Celle-ci mise probablement davantage sur les changements organisationnels de la part des institutions que sur les changements comportementaux de sa part.

On note une légère contradiction dans les déclarations des Français qui, à la fois mettent en évidence la nécessité pour les urgences de se recentrer sur les cas les plus graves et ne désignent pas ce constat comme étant le principal problème rencontré par les urgences à l'heure actuelle. Pour eux, **les difficultés que rencontrent les urgences relèvent davantage de problèmes de moyens que de problèmes d'organisation :** elles trouvent principalement leurs sources dans un manque important de personnel et dans le trop grand nombre de patients se rendant dans ce service. Cette contradiction n'existe pas chez les panélistes de la conférence de citoyens.

Comme lors de l'enquête réalisée en 2008 et en accord avec la proposition du groupe de citoyens, **une forte proportion des Français adhère à l'idée d'une délégation encadrée de certaines tâches médicales,** qui permettrait aux médecins de disposer de plus de temps pour mieux accompagner et soigner leurs patients.

3. L'évaluation de la communication et de la performance

La formation continue des médecins hospitaliers tout au long de leur carrière paraît clairement satisfaisante pour la majorité des Français. Ce jugement s'avère à première vue plus clément que celui du groupe de la conférence de citoyens. Toutefois, le positionnement des personnes interrogées n'est pas franc (la plupart émettant un jugement relatif « plutôt satisfaisante »), ce qui peut traduire un manque de connaissance sur le sujet.

Cette confiance dans le niveau de formation des praticiens n'empêche pas **une adhésion prononcée pour la création d'un corps de médecins inspecteurs** qui, sur le mode des inspecteurs de l'Education Nationale, seraient chargés d'évaluer les médecins hospitaliers. Ce dispositif, rassurant pour les patients, permettrait en effet de confier l'évaluation des médecins à un corps externe et objectif.

Les attentes quant à la formation des médecins semblent tout à fait logiques : en premier lieu, les Français soulignent l'importance de la prévention des risques, une préoccupation vitale. En deuxième lieu, ils souhaitent que les médecins améliorent leurs savoirs et leurs techniques tout au long de leur carrière en s'informant sur les innovations. Enfin, l'intensité de leurs attentes s'amenuise légèrement pour la formation sur la communication et le relationnel avec les patients, un enjeu certainement un peu plus secondaire.

Le médecin traitant bénéficie d'une confiance très forte auprès de la population. Cet acteur de proximité est de loin le meilleur allié du patient en termes d'information et d'orientation lorsque celui-ci est confronté à une hospitalisation. Au-delà de ce conseil par leur médecin, les personnes interrogées font reposer leur choix d'un hôpital sur des critères très objectifs : proximité géographique et qualité des équipements.

Très majoritairement, les personnes interrogées encouragent la création d'un classement officiel des hôpitaux par le Ministère de la Santé, comme l'avaient proposé les membres du panel de citoyens. Cette adhésion n'est toutefois pas aussi catégorique que celle observée au sein du groupe lors de la rédaction de leur charte, puisqu'une part non négligeable de la population se positionne sur un avis mesuré (« plutôt favorable »). **L'utilité de cette démarche est quant à elle largement reconnue et beaucoup assurent qu'un tel classement pourrait les aider dans leur choix d'un hôpital**, notamment s'il était consultable sur Internet.

La solidité d'un tel classement est une attente forte de la part de la population qui attribue une grande importance à l'ensemble des critères proposés dans sa réalisation. En cohérence avec les attentes exprimées s'agissant des médecins, les éléments rassurants quant à la sécurité et la qualité des soins interviennent en premier lieu, tandis que les éléments plus secondaires, ayant trait à l'accueil ou le confort, s'avèrent moins formellement sollicités.

4. La circulation de l'information

A nouveau, les Français cautionnent une nouvelle proposition des panélistes qui consiste à remettre systématiquement un devis au patient avant toute consultation ou intervention. La volonté de lever l'opacité ressentie par les participants à la conférence de citoyen lorsqu'ils se rendent à l'hôpital et de donner sa place au patient dans son parcours de soin trouve échos dans les déclarations des personnes interrogées.

Dans cette même logique de transparence, les Français se prononcent également très largement en faveur de l'envoi systématique au médecin traitant d'un compte-rendu d'hospitalisation détaillé. Ils constatent, au même titre que les panélistes, un manque d'échanges d'information entre les médecins hospitaliers et ceux exerçant à titre libéral et réitèrent par là-même l'affirmation de leur confiance et de leur lien de proximité avec le médecin traitant.

Afin de renforcer la coordination et les échanges entre les différents professionnels de santé, les personnes interrogées adhèrent également nettement à la mise en place du dossier médical personnalisé, à condition qu'il ne revête aucun caractère obligatoire pour le patient. De ce point de vue, l'opinion est remarquable de stabilité.

5. L'information du patient

La volonté exprimée par le groupe de panélistes **d'intégrer le patient citoyen dans sa démarche médicale et de le responsabiliser en lui envoyant une facture détaillée de son hospitalisation** recueille un fort appui de la part des personnes interrogées.

Les Français accordent une confiance forte à l'ensemble des acteurs médicaux et non médicaux qu'ils peuvent être amenés à rencontrer lors d'une hospitalisation, certainement davantage que les membres du panel. Des disparités importantes en termes d'intensité se font toutefois jour dans les réponses des personnes interrogées :

- Le médecin traitant apparaît à nouveau comme l'acteur de confiance par excellence. La majorité des personnes interrogées indiquent même avoir en lui « tout à fait confiance ».
- Les médecins hospitaliers et les infirmières inspirent également une forte confiance, bien que celle-ci soit toutefois moins marquée que pour le médecin traitant.
- Enfin, peu connus, les représentants des patients à l'hôpital bénéficie d'une confiance moins forte et moins intense (la plupart des personnes se positionnant sur la réponse « plutôt confiance »), quoique majoritaire.

Pour palier le manque d'information du patient à l'hôpital, notamment en matière de risques et de recours, les panélistes de la conférence de citoyens ont proposé trois solutions qui, à nouveau, sont approuvées par les interviewés :

- Près de la totalité des personnes interrogées estime que la désignation systématique d'un interlocuteur privilégié disponible qui renseigne le patient et ses proches sur le déroulement des soins, serait de nature à améliorer l'information du patient.

- De la même façon, la remise avec le livret d'accueil, d'un document comportant des informations spécifiques sur les risques et les recours possibles ainsi que les coordonnées des associations de patients, recueille un avis très majoritairement favorable.
- Enfin, les personnes interrogées ont peu de doutes quant à l'utilité des maisons des usagers au sein des établissements de santé. Leur adhésion globale à cette démarche est très majoritaire mais son intensité paraît toutefois relativement faible, la plupart jugeant les maisons des usagers « plutôt utiles ».

Créé seulement cette année, le Médiateur de la République pour les questions de Santé et de Sécurité des Soins, bénéficie d'une bonne notoriété (40% de l'échantillon connaissent cette nouvelle autorité). Une certaine confusion avec le Médiateur de la République pour les questions plus générales peut probablement expliquer ce score.

Conclusion

Cette enquête sur les Français et leur relation à l'hôpital, est riche d'enseignements et met en évidence des attentes fortes de la part de la population :

- **Les Français pâtissent d'un manque évident d'information sur leur système de santé et notamment sur les hôpitaux.** Leur niveau d'information est sans conteste faible et ils font part de leur souhait, à travers leurs déclarations, de lever l'opacité qui entoure ce secteur.
- **Les Français se montrent également très sensibles à la situation des urgences qu'ils reconnaissent engorgées.** Par conséquent, la nécessité de réorganiser ce service apparaît évidente pour la population qui recommande un recentrage sur les cas les plus graves.
- **On observe dès lors une fréquente adéquation entre l'opinion de la population interrogée lors de cette enquête et les propositions émises par les citoyens de la conférence de citoyens organisés par GSK.** Cette harmonie se constate dans l'approbation systématique par les Français de chacune des propositions émises par le groupe de citoyens dans sa charte. Toutefois, on perçoit assez nettement sur certaines questions, que l'information reçue par le groupe de citoyens les amène à exprimer des positions plus tranchées que celles du grand public dans son ensemble.
- **Les médecins traitant bénéficient d'une confiance très forte de la part de la population qui en fait son principal soutien en termes d'orientation et d'information lorsqu'elle est confrontée à une hospitalisation.** D'une manière générale, le rôle pivot du médecin traitant pallie le manque d'information du grand public. Il révèle en creux le manque patent de connaissances fiables sur l'organisation du système de santé et dès lors la faible capacité du patient à s'orienter dans cet univers complexe.