



LES FRANÇAIS ET L'HÔPITAL

*Principaux enseignements du sondage réalisé
pour la Fédération Hospitalière de France
les 23 et 24 avril 2008*



Fédération Hospitalière de France

Contacts TNS Sofres :

Département Stratégies d'Opinion / Société

Fabienne SIMON / Laurence BEDEAU / Pierre JOUGLA

☎ 01 40 92 47 18 / 46 83 / 66 37

48MJ18



138, avenue Marx Dormoy
92129 Montrouge cedex
France

Tél. : 33 (0)1 40 92 66 66

Fax : 33 (0)1 40 92 46 60

Site Web : www.tns-sofres.com



A l'occasion de la 22^{ème} édition d'HÔPITAL EXPO qui se déroule du 27 au 30 mai 2008, TNS Sofres a **réalisé la troisième vague du Baromètre *Les Français et l'hôpital* pour la Fédération Hospitalière de France.**

Ce dispositif d'études dresse de manière régulière, depuis cinq ans, l'état des lieux de la perception et du rapport des Français à l'hôpital public et plus généralement de l'accès aux soins en France. **Réalisée les 23 et 24 avril dernier auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus interrogées en face à face, l'édition 2008 rend compte d'une opinion publique toujours très positive à l'égard de l'hôpital public (79%).**

Indécis quant à la nature de l'évolution globale de la situation de l'hôpital public ces dernières années et toujours très critiques sur les moyens humains et financiers dont il dispose, les Français expriment en revanche une satisfaction franche et massive à son égard (81% en sont satisfaits, parmi lesquels près d'un quart *très satisfait*).

C'est un résultat d'autant plus significatif qu'il est, pour la plupart, l'expression d'une satisfaction personnellement éprouvée : un peu plus de trois Français sur quatre sont allés dans un hôpital public, pour eux-mêmes ou pour un de leurs proches, au cours de ces douze derniers mois.

La qualité des soins est le premier élément de satisfaction cité. Cependant, implicitement tenue pour acquise dans le système hospitalier français, elle contribue¹ relativement moins à l'établissement de la satisfaction globale que la proximité, la modernité des équipements, et la qualité des relations humaines entre personnel soignant et patient (accueil du patient et disponibilité du service médical – écoute, dialogue, temps passé avec le patient).

Ces résultats réaffirment **l'importance – et la qualité – de la dimension humaine du service public hospitalier français qui ne saurait être réduit à une exigence d'excellence technique.**

¹ Réalisation d'un bilan d'image : analyse statistique qui mesure la contribution de chaque item testé à la formation de la satisfaction globale. Les items suivants ont été testés : qualité des soins, proximité, modernité des équipements, sécurité, services de chirurgie, accueil du patient, disponibilité du personnel médical, services de maternité, montant de la participation financière, services des urgences, délais d'accès aux soins, transparence de l'information, prise en charge des personnes les plus démunies, prise en charge des personnes âgées et soins palliatifs.



En avril 2008, plus de trois Français sur quatre (77%) déclarent être allés dans un hôpital public ou une clinique privé au cours des douze mois précédant l'enquête. 55% s'y sont rendus pour rendre visite à quelqu'un de leur famille ou à l'un de leurs proches, 43% pour accompagner un enfant ou un proche et 38% pour eux-mêmes.

Autrement dit, lorsqu'on les interroge sur le système hospitalier, les Français expriment pour la plupart une opinion fondée sur une expérience personnelle et récente.

1. Egalité d'accès aux soins : le socle du système hospitalier français

En 2008 comme les années précédentes, les Français estiment que l'égalité d'accès aux soins est l'élément de définition le plus important du système hospitalier français. Le principe est réaffirmé avec force cette année (+ 5 points par rapport à 2006) et inscrit par tous largement en tête des valeurs qui sous tendent le système de soins.

L'intensité des réponses varie en fonction de l'âge et de la préférence partisane du répondant : les jeunes et les sympathisants de gauche disent plus massivement que les seniors et les sympathisants de droite leur attachement au fait que l'hôpital soit accessible à tous, quel que soit son niveau de revenu (respectivement 61% et 56%, pour 41% et 45% de citations pour les seniors et les sympathisants de droite). Pour autant, cette hiérarchie n'est jamais démentie.

Les Français retiennent en deuxième et troisième positions la proximité de l'hôpital, quel que soit son lieu d'habitation (20% de citations, + 3 points) et la possibilité de se faire hospitaliser dans des délais d'attente très réduits (12%, +1 point).

La possibilité de choisir son établissement d'hospitalisation (9%, - 8 points) et le faible montant de la participation financière demandée aux malades (5% de citations) ne recueillent respectivement que 9% (- 8 points) et 5% de citations.

D'une façon générale, si le choix de l'établissement d'hospitalisation est jugé très secondaire, c'est parce qu'il est très largement délégué au médecin traitant. En effet, interrogés² sur les sources d'information privilégiées pour « choisir » un établissement hospitalier, 78% des Français retiennent d'abord l'avis du professionnel de santé qu'ils connaissent. Vient, ensuite, le conseil d'un proche – membre de la famille ou ami (63% de citations en deuxième réponse). Une information complémentaire qui encourage et confirme probablement plus qu'elle ne détermine la décision finale. Par ailleurs, Internet et les media totalisent respectivement 5% et 4% de citations, autrement dit des sources d'information jugées peu pertinentes et fiables par une majorité pour prendre une telle décision.

² Question posée les 14 et 15 mai 2008 à un échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (interrogation en face à face).



2. Hôpital public : une opinion publique massivement positive

Interrogés sur l'évolution de la situation à l'hôpital public ces dernières années, les Français livrent des réponses en demi teinte qui témoignent d'une indécision globale. 32% estiment qu'elle s'est améliorée contre 34% qui jugent qu'elle s'est détériorée. Un peu plus d'un quart (26%) ne perçoivent aucun changement significatif et 8% refusent d'arbitrer.

La lecture politique de la question est cependant plus tranchée, les préférences partisans réglant très distinctement les perceptions. Ainsi, 39% des sympathisants de gauche affirment que la situation s'est détériorée (+ 5 points), à l'inverse 40% des sympathisants de droite considèrent qu'elle s'est améliorée (+8 points).

Sur la seule question des moyens humains et financiers disponibles, l'opinion publique est, dans son ensemble, toujours et franchement critique. 79% des répondants les jugent insuffisants, parmi lesquels 24% *tout à fait insuffisants*. Le diagnostic est encore plus dur parmi les sympathisants de gauche (85%, +6 points).

Si la critique est sévère, elle faiblit sensiblement en deux ans, en recul de 6 points. Un effet, peut-être, de la prise en charge annoncée de la question des hôpitaux par le gouvernement.

Indécise quant à l'évolution de la situation à l'hôpital public et très critique sur les moyens humains et financiers disponibles, l'opinion publique est en revanche franchement et massivement positive à l'égard de l'hôpital public.

- **En 2008, près de quatre Français sur cinq (79%) déclarent en avoir une bonne opinion. Bien qu'en léger tassement (-3 points par rapport à 2006), le résultat demeure très élevé dans toutes les catégories de population.**
- **Dans le même temps, les cliniques privées totalisent 69% d'opinion positive, soit un léger recul de 5 points.**
- L'écart déjà mesuré entre hôpital public et clinique privée en 2004 et 2006 se creuse en 2008. Il passe de 8 à 10 points et confirme, dans l'offre de soins disponibles, la place privilégiée du secteur public hospitalier. Cette opinion positive s'adosse à un niveau de satisfaction également très élevé : 81% des Français se disent satisfaits de l'hôpital public, parmi lesquels 22% sont *très satisfaits*.



3. Proximité et qualité des relations humaines : les deux piliers de la satisfaction et les moteurs de la confiance à l'égard de l'hôpital public

D'une manière générale, la satisfaction globale exprimée à l'égard de l'hôpital public se décline sur la plupart de ses aspects, qu'ils soient humains ou techniques. On enregistre par ailleurs, sur une majorité d'items, des niveaux de satisfaction supérieurs de 2 à 3 points parmi les répondants déclarant une expérience récente du système hospitalier, et des écarts de 5 à 11 points entre les Français qui sont allés à l'hôpital public ces douze derniers mois et ceux qui n'y sont pas allés.

Les niveaux de satisfaction varient sensiblement (de 83% pour la qualité des soins à 47% pour les soins palliatifs) mais aucune des dimensions testées ne génère d'insatisfaction majeure.

Il faut pourtant noter qu'à satisfaction égale ou équivalente, elles n'expliquent pas dans les mêmes termes la formation de la satisfaction globale, en l'occurrence très élevée. Une analyse statistique a précisément permis de mettre en évidence la contribution de chaque item à la formation de la satisfaction globale.

1. Les forces de l'hôpital public, véritables piliers de la satisfaction et moteurs de la confiance à son égard. Elles enregistrent des niveaux de satisfaction très élevés et sont les principaux éléments explicatifs de la satisfaction globale. Elles sont au nombre de quatre.

- **La proximité des structures de soins hospitalières** satisfait 81% des Français, parmi lesquels un quart se dit *très satisfait*. La satisfaction recule sensiblement dans le rural isolé (-10 points) mais reste un point fort de l'hôpital public.
- **La modernité des équipements** recueille 77% des suffrages.
- **L'accueil du patient** et **la disponibilité du personnel médical** – écoute, dialogue et temps passé avec le patient totalisent respectivement 74% et 65% de satisfaction.
- La proximité est, dans l'ensemble de la population, la caractéristique qui contribue le plus à la formation de la satisfaction globale. Elle est en revanche beaucoup moins discriminante parmi les répondants qui ont une expérience récente du système hospitalier. Ces derniers accordent une importance plus grande à la modernité des équipements, à l'accueil du patient et à la disponibilité du personnel médical. Cet écart dans la formation de la satisfaction témoigne sans doute de l'écart entre besoin perçu et besoin éprouvé : considéré de façon abstraite, la proximité est un élément de réassurance synonyme d'accès au soin et de prise en charge rapide de la souffrance, quelle qu'elle soit. A l'inverse, lorsque les Français font effectivement l'expérience du besoin de soins, la qualité technique et humaine de l'offre de soins disponible prime nettement.



2. Les forces de l'hôpital public, implicitement tenues pour acquises dans le système hospitalier français : elles sont aujourd'hui synonymes de l'hôpital public et contribuent relativement moins que les précédentes à la formation de la satisfaction globale.

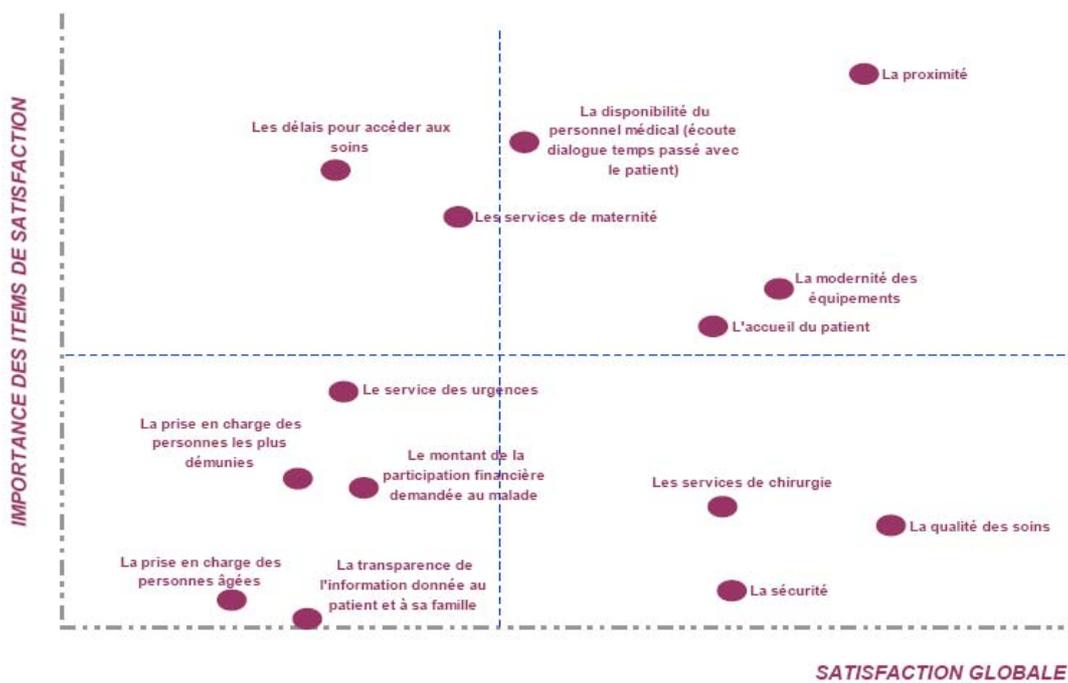
- 83% des répondants se déclarent satisfaits de **la qualité des soins**.
- **Les services de chirurgie** et **la sécurité** satisfont 75% des Français.
- A noter : la qualité des soins et la sécurité contribuent plus à la satisfaction globale des répondants qui sont allés dans un hôpital public ces douze derniers mois que pour l'ensemble de la population. Encore une fois, la « pratique » du système hospitalier impose un principe de réalité qui modifie sensiblement la lecture que l'on peut faire des priorités.

3. Les faiblesses de l'hôpital public : dimensions générant des niveaux de satisfaction relativement faibles comparativement au niveau global de satisfaction exprimé mais impactant peu – voire pas du tout, le niveau global. Elles sont au nombre de six.

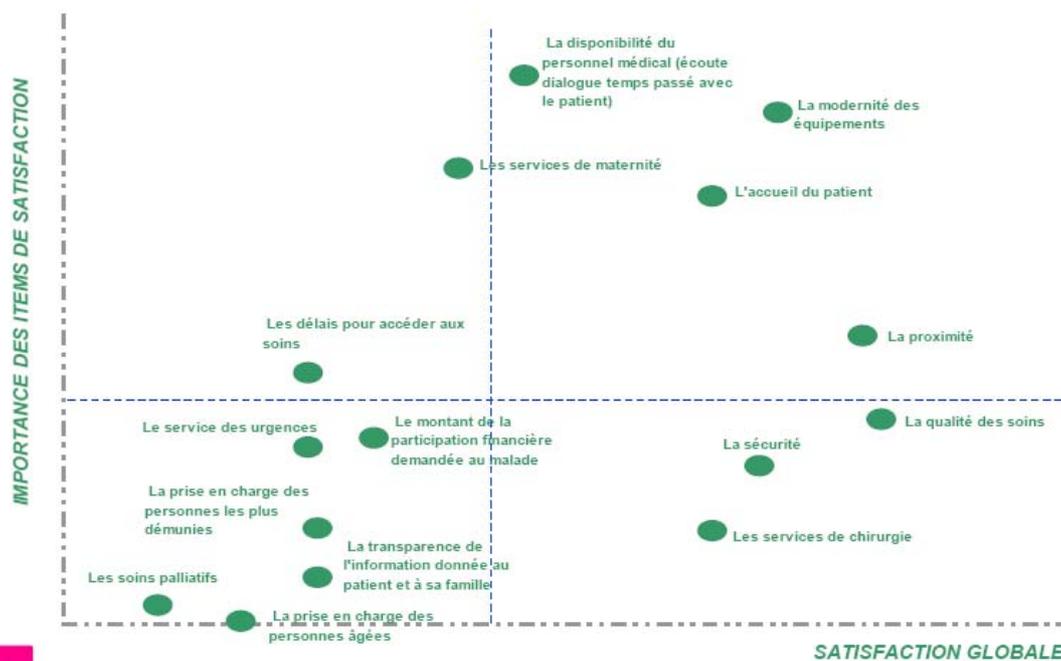
- **Le service des urgences** et **le montant de la participation financière demandée au malade** totalisent chacune 56% de satisfaction
- **La transparence de l'information donnée au patient et à sa famille, la prise en charge des personnes les plus démunies, la prise en charge des personnes âgées** et **les soins palliatifs** recueillent respectivement 54%, 53%, 50% et 47% de jugements favorables.

4. Les faiblesses de l'hôpital public : dimensions générant des niveaux de satisfaction relativement faibles comparativement au niveau global de satisfaction exprimé ET impactant de façon significative la formation de la satisfaction globale. Elles sont aujourd'hui les véritables faiblesses du système hospitalier français, sur lesquelles l'opinion publique exprime les attentes les plus vives et pour lesquelles il serait juste de parler d'insatisfaction, quand bien même une majorité de répondants exprime pourtant un jugement positif. Elles sont au nombre de deux :

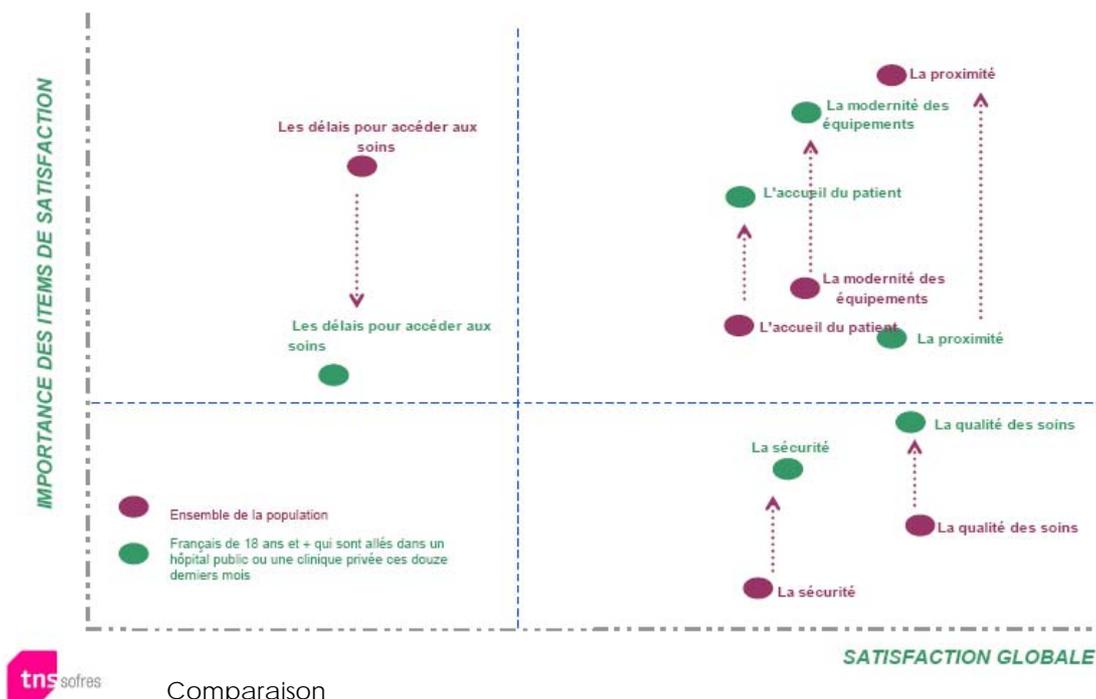
- 61% des Français se disent satisfaits des **services de maternité** et un peu plus d'un sur deux (55%) des **délais pour accéder aux soins**.
- Principale faiblesse perçue de l'hôpital public par l'opinion dans son ensemble, les délais d'accès aux soins sont cependant relativisés – mais pas démentis – par les Français qui ont une expérience récente du système hospitalier.



Ensemble de la population



Français de 18 ans et + qui sont allés dans un hôpital public ou une clinique privée ces douze derniers mois



Comparaison

Ensemble de la population / Français de 18 ans et + qui sont allés dans un hôpital public ou une clinique privée ces douze derniers mois