

Note de synthèse



Les Français et l'hôpital public

Principaux enseignements du sondage
réalisé pour la Fédération Hospitalière de
France les 7 et 8 avril 2010

FHF

Auteurs TNS SOFRES

Stratégie d'opinion / Société

Fabienne SIMON
Laurence BEDEAU
Jérémy PIQUANDET

Ce rapport a été rédigé dans
le respect des procédures
Qualité de TNS Sofres

Date : Avril 2010

Depuis 2003, TNS Sofres réalise pour la Fédération Hospitalière de France le Baromètre *Les Français et l'Hôpital public*. Ce dispositif d'études dresse de manière régulière l'état des lieux de la perception et du rapport des Français à l'hôpital public et plus généralement de l'accès aux soins.

Réalisée en face à face les 7 et 8 avril 2010 auprès d'un échantillon national de 1011 personnes représentatif de la population âgée de 18 ans et plus, cette édition rend compte d'un double mouvement d'opinion :

- **la réaffirmation de l'attachement des Français à l'hôpital public** et à sa valeur cardinale : le principe d'équité sociale dans l'accès à l'offre de soins hospitaliers,
- **un jugement très critique sur les moyens humains et financiers dont dispose le système hospitalier français. La sévérité du diagnostic n'est pas nouvelle. En revanche, elle semble désormais impacter directement la satisfaction des usagers.** En effet, si la satisfaction globale à l'égard de l'hôpital reste élevée et stable, l'évaluation détaillée de la situation se dégrade sensiblement et ses atouts majeurs s'effritent. La qualité des relations humaines entre personnel soignant et patient (écoute, dialogue et temps passé avec le patient) enregistre le recul le plus net (-7 points). Cette perception d'une fragilisation des fondamentaux de l'hôpital est d'autant plus significative qu'elle est, pour la plupart, fondée sur une expérience personnelle et récente du système hospitalier français : plus de deux Français sur trois (67%) déclarent être allés dans un hôpital public pour eux-mêmes ou pour un proche dans les douze mois précédant l'enquête.

Cette érosion de l'opinion traduit manifestement l'inquiétude des Français, incertains quant à la capacité du modèle d'hôpital « à la française » à conjuguer excellence humaine et technique dans le cadre d'une politique d'économie des moyens.

1) L'égalité d'accès aux soins : la valeur cardinale du système hospitalier français

Les Français réaffirment en 2010 leur attachement au principe d'équité sociale. Le fait que l'hôpital public soit accessible à tous, quel que soit son niveau de revenu, est la valeur cardinale du système hospitalier français (56% de citations). Cette conviction est une constante dans l'opinion depuis 2004 et ne cesse de progresser depuis 2006 (+ 7 points en 4 ans).

Et si l'intensité des réponses varie sensiblement en fonction de l'âge, du niveau de revenus et de la préférence partisane du répondant, tous les Français partagent cette définition des missions du service public hospitalier.

En comparaison, l'offre publique hospitalière de soins de proximité, quel que soit son lieu d'habitation, est jugée secondaire (19% de citations, score stable).

La lecture territoriale de la question met en évidence des écarts considérables entre urbains et ruraux – sans jamais démentir cependant la priorité accordée à l'égalité sociale d'accès aux soins. Le fait qu'il y ait toujours un hôpital à proximité totalise 15% de citations parmi les habitants des grandes agglomérations, contre 32% parmi les habitants des territoires ruraux isolés. L'importance de cet écart pose avec acuité la question de l'organisation de l'offre de soins en milieu rural, un enjeu qui dépasse le cadre strict du tissu hospitalier français et du redéploiement de son offre.

La possibilité de se faire hospitaliser dans des délais d'attente très réduits, le libre choix de son établissement d'hospitalisation et le faible montant de la participation financière demandée aux malades recueillent respectivement moins de 10% de citations.

Si le choix de l'établissement d'hospitalisation est jugé très secondaire, c'est probablement parce qu'il est guidé, voire délégué au médecin traitant. 93% des Français font confiance au professionnel de santé qu'ils connaissent. Et plus d'un sur deux (55%) lui font *tout à fait confiance*.

A l'inverse, les classements des établissements hospitaliers établis par la presse et les sites Internet de santé sont des sources d'information jugées peu fiables. 32% des Français accordent une confiance très prudente (*plutôt confiance*) aux classements et 19% aux sites Internet. Plus de deux Français sur cinq déclarent se méfier de ces informations.

Ces résultats rendent compte d'un besoin d'information incomplètement couvert : en effet, 18% des répondants affirment qu'ils ne disposent pas du tout de l'information dont ils ont besoin pour choisir un établissement hospitalier, et 28% qu'ils n'ont que très partiellement les ressources nécessaires pour faire ce choix.

2) Le service public hospitalier fragilisé ?

Relever le défi de l'excellence humaine et technique dans le cadre d'une politique de régulation des dépenses de santé et d'économie des moyens

En 2010, les Français restent franchement et massivement positifs à l'égard de l'hôpital public. 80% affirment en avoir une bonne opinion. C'est un résultat qui se stabilise après un léger tassement en 2008.

Cette opinion positive s'adosse à un niveau de satisfaction également très élevé et stable (81%), mais dont la solidité s'effrite.

- En 2008, près d'un quart des Français (22%) se disaient *très satisfaits*, ils sont désormais 16%, soit un recul de 6 points. Ce mouvement s'observe dans des proportions égales parmi les répondants qui ont « pratiqué » le système hospitalier au cours des douze mois précédant l'enquête : 24% en étaient *très satisfaits* il y a deux ans, ils sont aujourd'hui 19% (- 5 points).
- **La fragilisation de la satisfaction globale se traduit très concrètement par une évaluation détaillée plus nuancée et réservée des missions de l'hôpital public. Cette tendance se double d'une critique toujours sévère des moyens humains et financiers dont disposent actuellement les hôpitaux publics.** 77% des répondants les jugent insatisfaisants, parmi lesquels 25% *tout à fait insuffisants*. Le diagnostic est encore plus dur de la part des sympathisants de gauche (83%, + 6 points). **Si la critique n'est pas nouvelle, elle semble aujourd'hui se traduire très concrètement dans l'expérience que font les Français de l'hôpital.**
- En effet, l'opinion majoritaire reste toujours positive, mais elle est en net recul sur la plupart des items testés. L'érosion la plus importante est enregistrée sur la relation entre le personnel médical et les patients (disponibilité : écoute, dialogue, temps passé avec le patient, -7 points), les services de maternité et le service des urgences (- 6 points), la modernité des équipements et les services de chirurgie (-4 points), et les délais pour accéder aux soins (-3 points).
- La qualité des soins et l'accueil du patient se maintiennent à leur niveau de 2008. La stabilité de ces deux items explique pour partie le maintien de la satisfaction globale à un niveau très élevé. En effet, qualité des soins et accueil du patient sont parmi les missions de l'hôpital public qui comptent le plus dans la « fabrication » de la satisfaction globale. Les Français n'attribuent pas la même importance à toutes les missions de l'hôpital dans l'évaluation globale de sa performance. Ainsi, à scores égaux ou équivalents des items compteront beaucoup plus que d'autres dans la construction de l'image de la qualité de l'offre publique de soins¹.

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, accueil du patient, modernité des équipements, services de chirurgie, montant de la participation financière demandée au malade, disponibilité du personnel médical, services de maternité, transparence de l'information donnée au patient et à sa famille, délais pour accéder aux soins, service des urgences, prise en charge des personnes âgées, maîtrise des risques de complication, accompagnement des personnes en fin de vie et soins palliatifs, prise en charge de la douleur.



1) Les forces de l'hôpital public, véritables piliers de la satisfaction et moteurs de la confiance à son égard.

Ce sont les missions du service public hospitalier auxquelles les Français attribuent le plus d'importance pour en apprécier la qualité générale. Elles sont au nombre de quatre et enregistrent des niveaux élevés de satisfaction. Elles sont toutefois fragilisées par une érosion des réponses *très satisfait*, (de -3 à -5 points, reportés sur les réponses *assez satisfait*) :

- **La qualité des soins** est jugée satisfaisante par 83% des Français, parmi lesquels 18% *très satisfaits*. Si le score global est stable depuis 2008, on enregistre pourtant une fragilisation de l'opinion : les *très satisfait* sont en léger retrait (-3 points) et se déplacent vers une satisfaction molle (65% *assez satisfait*).
- **L'accueil du patient** satisfait près de trois Français sur quatre (74%, =). On constate un mouvement similaire et le recul de 5 point des *très satisfait*, au profit d'une satisfaction plus réservée (60% *assez satisfait*).
- **Les services de chirurgie** et **la prise en charge de la douleur** totalisent respectivement 71% (-4) et 68% de satisfaction (item non posé en 2008).

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.

- **La modernité des équipements** est jugée satisfaisante par 73% des Français (-4 points par rapport à 2008).

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.

- **Le montant de la participation financière demandée au malade** est évalué positivement par 59% des Français. A noter : il contribue davantage à la satisfaction globale des répondants qui sont allés dans un hôpital public ces douze derniers mois. Et il est également mieux noté. Il fait ainsi partie des forces implicitement tenues pour acquises pour les Français qui ont récemment pratiqué l'hôpital public. Ce double écart – importance attribuée et satisfaction, rend compte de l'importance du faible montant de la participation financière dans la « carte des valeurs » de l'hôpital public.
- Une courte majorité se déclare satisfaite des **services de maternité** (55%, - 6), et de **la transparence de l'information donnée au patient et à sa famille** (54%). Sur ce dernier point, les insuffisances sont importantes : 24% des Français estiment ne pas disposer de l'information dont ils ont besoin concernant les droits des malades et de leur famille et 32% considèrent qu'ils n'ont qu'en petite partie seulement l'information nécessaire.
- Les **service des urgences** totalise 50% de satisfaction : les urgences, véritable « porte d'entrée » de l'hôpital, sont un révélateur des insuffisances perçues dans la prise en charge des patients.
- Enfin, **la prise en charge des personnes âgées** ne totalise que 43% de jugements favorables. Le baromètre *Les Français et le grand âge* réalisé pour la FHF rendait compte en 2009 d'une critique très sévère de la prise en charge des personnes âgées par les pouvoirs publics. Critique doublée d'une inquiétude croissante des Français quant à leur capacité à faire face au coût de la dépendance liée au



grand âge. Cette radicalisation de l'opinion et le sentiment de ne pas pouvoir « faire face » s'ancraient en 2009, pour de nombreux Français, dans l'expérience personnelle ou observée dans leur entourage proche de la dépendance. Autrement dit, ni fantasme ni simple lecture politique partisane d'une défaillance des pouvoirs publics, mais l'expression d'un sentiment d'impuissance partagé par une majorité. Ce sentiment est alimenté par un déficit d'information : 29% des Français affirment en 2010 ne pas avoir du tout l'information dont ils ont besoin et 27% n'avoir qu'une petite partie seulement des réponses à leurs questions. La dépendance est pourtant une réalité que connaîtra demain une part croissante de la population française. Le vieillissement de la population est un bouleversement de la société qui ne fait que commencer. Dans ce contexte, les attentes à l'égard de l'hôpital public sont fortes, et pour l'heure non satisfaites.

4) Les faiblesses de l'hôpital public : dimensions recueillant des niveaux de satisfaction faibles en comparaison du niveau de satisfaction globale enregistré ET contribuant de façon significative à 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, même si une majorité reste positive :

- **la disponibilité du personnel médical, véritable force du système hospitalier français en 2008 est désormais une de ses principales faiblesses. En 2008 plus de deux Français sur trois (65%) saluaient la qualité du dialogue et de l'écoute du personnel médical, le temps passé avec le patient. En 2010, moins de trois sur cinq (58%) en sont satisfaits.** Ce très net recul de la satisfaction est un puissant révélateur de la crispation de l'opinion et de son inquiétude quant à la capacité de l'hôpital public à relever le défi de la qualité des soins et du progrès médical dans un système de contraintes économiques perçu de plus en plus fort.

Ce net recul est également mesuré auprès des Français qui sont allés dans un hôpital public dans les 12 mois précédant l'enquête. Autrement dit, il ne s'agit pas simplement du fantasme de l'hôpital public vidé de son personnel par une politique publique de réduction des coûts mais d'un constat de dégradation fondé sur une expérience personnelle récente.

- Déjà parmi les faiblesses en 2008, **les délais pour accéder aux soins** n'enregistrent que 52% de satisfaits. Faiblesse perçue par l'opinion dans son ensemble, ces délais sont cependant relativisés – mais pas démentis – par les Français qui ont une expérience récente du système hospitalier.
- Un peu plus d'un Français sur deux (52%) se déclarent satisfaits de **la maîtrise des risques de complication**.
- Enfin, **l'accompagnement des personnes en fin de vie et les soins palliatifs sont jugés satisfaisants par deux Français sur cinq (40%)**. Un quart en font une évaluation négative et 36% sont sans opinion. Ces résultats rendent compte de l'insuffisance des moyens mis en place pour une prise en charge optimale des patients mais également d'un besoin d'information non couvert. Seul un Français sur deux déclare disposer de l'information dont il a besoin sur ces sujets. Et encore, c'est une information très partielle (25% en très petite partie seulement). Un tiers affirme ne pas du tout disposer des ressources utiles.

