



L'opinion tranchée



Le carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers

MENTION OBLIGATOIRE

Baromètre Carnet de santé, réalisé par Odoxa pour la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH)

LEVÉE D'EMBARGO JEUDI 11 AVRIL 2019 À 6H00

Contact médias Mutuelle Nationale des Hospitaliers : Jérôme Aubé | 06 29 82 76 55 | presse@groupe-nehs.com
Contact ODOXA : contact@odoxa.fr

Sondage réalisé pour



avec



franceinfo:

Méthodologie



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par Internet les 27-28 mars 2019.

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de professionnels de santé interrogés par Internet du 27 mars au 2 avril 2019.



Echantillon

Echantillon de 1 003 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.

Echantillon de 1 267 professionnels de santé (dont 1 065 exerçant à l'hôpital) parmi lesquels :

- 189 médecins (généralistes, spécialistes, internes)
- 855 infirmières et aides-soignantes

Précisions sur les marges d'erreur

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.

Taille de l'Echantillon	Si le pourcentage observé est de ...					
	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
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
3000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8

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].

Précisions sur l'étude

*Pour la 5^{ème} vague de notre baromètre « **Carnet de santé des Français et des personnels de santé et hospitaliers** », au-delà du volet barométrique classique portant sur les affections qu'ont eues les Français et les personnels soignants au cours des derniers mois, nous avons souhaité creuser **la thématique des rendez-vous médicaux annulés**.*

*Ainsi, vous trouverez ci-après les enseignements clés et les résultats détaillés du volet barométrique dans un 1^{er} chapitre, puis, dans un second chapitre, ceux issus de **l'étude approfondie sur cette thématique des rendez-vous médicaux non honorés** qui interroge divers professionnels de santé sur le sujet.*

Les résultats de cette enquête seront diffusés en exclusivité le jeudi 11 avril 2019 à partir de 6h00, à la fois dans le Figaro Santé et sur France Info.

Enseignements clés de l'étude (1/2)

*Voici les enseignements clés de l'étude, à la fois sur le volet barométrique sur l'état de santé des Français et des personnels hospitaliers et aussi sur notre sujet d'actualité de ce trimestre sur les rendez-vous non honorés par les patients. **Comme toujours vous trouverez à la fin de ce rapport la synthèse détaillée de tous les résultats de cette enquête.***

I - Etat de santé : un début d'année chargé en affections

1) 22% des Français et 38% des personnels hospitaliers (45% auprès des aides-soignantes) **ont été affectés par un problème de santé**, soit un niveau supérieur à celui de la fin 2018 (+1 pt) mais aussi aux mesures faites à pareilles époques ces deux dernières années (+2 pts). L'épidémie de grippe (+15 pts par rapport à la fin 2018) explique largement cette progression.

2) Les soignants, eux-mêmes, deux fois plus touchés que la population générale, **le confirment** : 6 sur 10 (61%) constatent une hausse des affections chez leurs patients. D'ailleurs, les visites des patients chez leurs médecins ont explosées sur la période : +15 points.

3) Conséquence logique, les dépenses de santé se sont aussi envolées : 87 € soit une progression de 15 € sur la période. Autre conséquence : cela a impliqué plus de travail pour les personnels hospitaliers avec un niveau de satisfaction au travail toujours aussi faible, 42% des personnels hospitaliers se déclarant mécontents de leur travail, soit deux fois plus que la population générale !

Enseignements clés de l'étude (2/2)

II – Les rendez-vous non honorés par les patients constituent un fléau pour les médecins

- 1) Les rendez-vous non honorés constituent un problème majeur** : tous les médecins (90% à 97%) y sont confrontés, 1 Français sur 6 et 1 jeune sur 3 avouant avoir déjà « posé un lapin » à son médecin.
- 2) Cette défection ne s'explique même pas par une raison « valable »** (impondérable majeur de dernière minute), mais tout simplement parce que les patients avaient « oublié » leur rendez-vous ! D'ailleurs les professionnels de santé le savent bien (80% l'expliquent ainsi).
- 3) Or cette légèreté (des patients) est lourde de conséquences (pour les médecins)** : 70% des professionnels de santé disent que ces défections ont des conséquences importantes sur l'organisation de leur travail ; et les Français (88%) le savent pertinemment.
- 4) D'ailleurs 84% des Français comprennent** que ne pas honorer un rdv médical **est grave** car « cela désorganise le médecin et prive quelqu'un d'autre de rdv ». Il existe donc un consensus pour corriger cette situation qui apparaît inacceptable à tous.
- 5) Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne constituent peut-être la solution** : 54% des Français et 42% des médecins les utilisent... Or 72% des Français et 60% des professionnels de santé sont persuadés que ces plateformes incitent les patients à mieux respecter leurs rendez-vous.

Gaël Sliman, président d'Odoxa



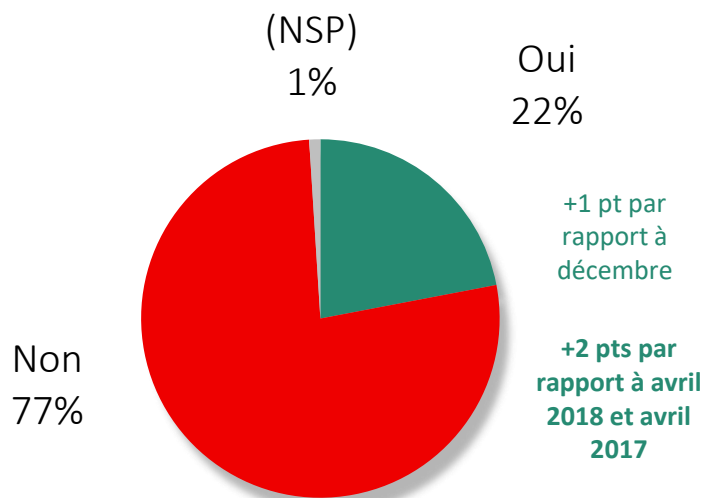
Chapitre 1 - Volet barométrique

22% des Français et 38% des personnels hospitaliers ont été affectés par un problèmes de santé ces derniers mois. Ce printemps 2019 est non seulement plus chargé en affections que l'hiver dernier mais aussi que les printemps de ces deux dernières années.

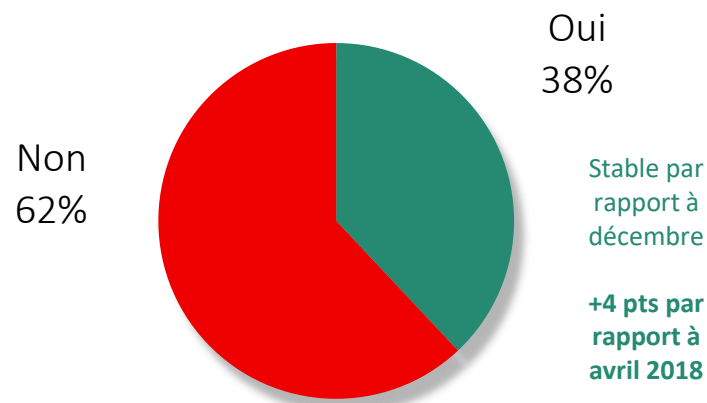


Au cours des derniers mois, en dehors de maladies chroniques ou d'affections de longue durée, avez-vous été affecté par un problème de santé ?

Français



Personnels hospitaliers



*Carnet de santé Odoxa décembre 2018

Part des professionnels de santé affectés par un problèmes de santé ces derniers mois : les aides-soignantes sont les plus touchées (45%)

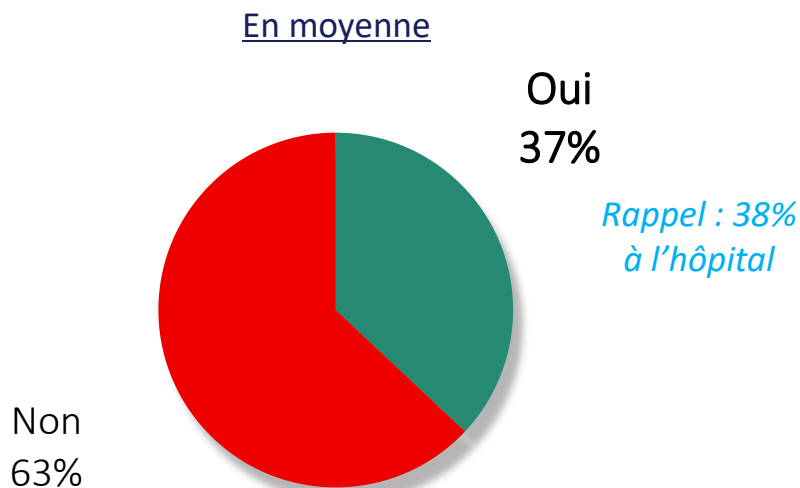


Au cours des derniers mois, en dehors de maladies chroniques ou d'affections de longue durée, avez-vous été affecté par un problème de santé ?

Ensemble des professionnels de santé

(exerçant à l'hôpital et/ou en libéral)

En détails



ST Infirmières/Aides-soignantes

39%

61%

Aide-soignant(e)

45%

55%

Infirmier/infirmière

37%

63%

ST Médecins

25%

75%

Médecin généraliste

26%

74%

Médecin spécialiste

23%

76%

1%

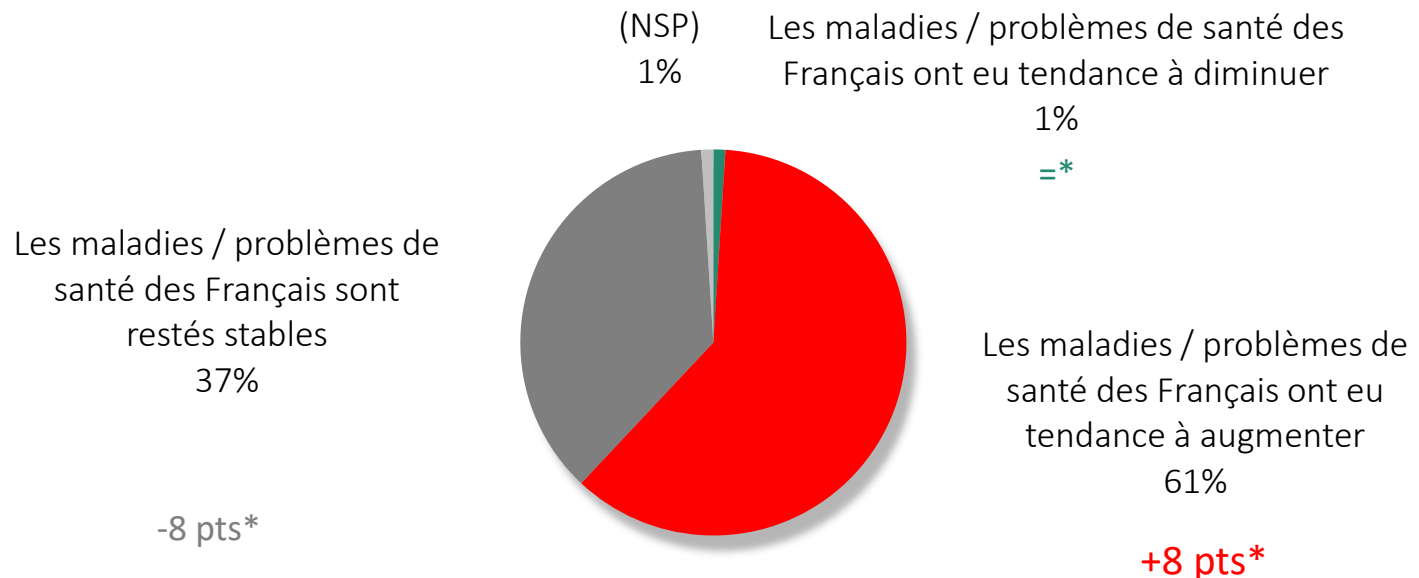
■ Oui ■ Non ■ (NSP)

Les soignants confirment cette tendance : 6 sur 10 constatent une hausse des affections chez les patients depuis ces derniers mois



Aux personnels soignants : Toujours au cours des derniers mois, avez-vous le sentiment que les maladies / problèmes de santé des Français auxquels vous avez été confronté ont eu tendance à augmenter, à diminuer ou à être assez stables par rapport aux mois précédents ?

Personnels soignants



*Carnet de santé Odoxa décembre 2018

Les affections hivernales et notamment les états grippaux ont particulièrement affecté les Français depuis ces derniers mois : +15 points sur la période janvier-mars par rapport à la période octobre-décembre.



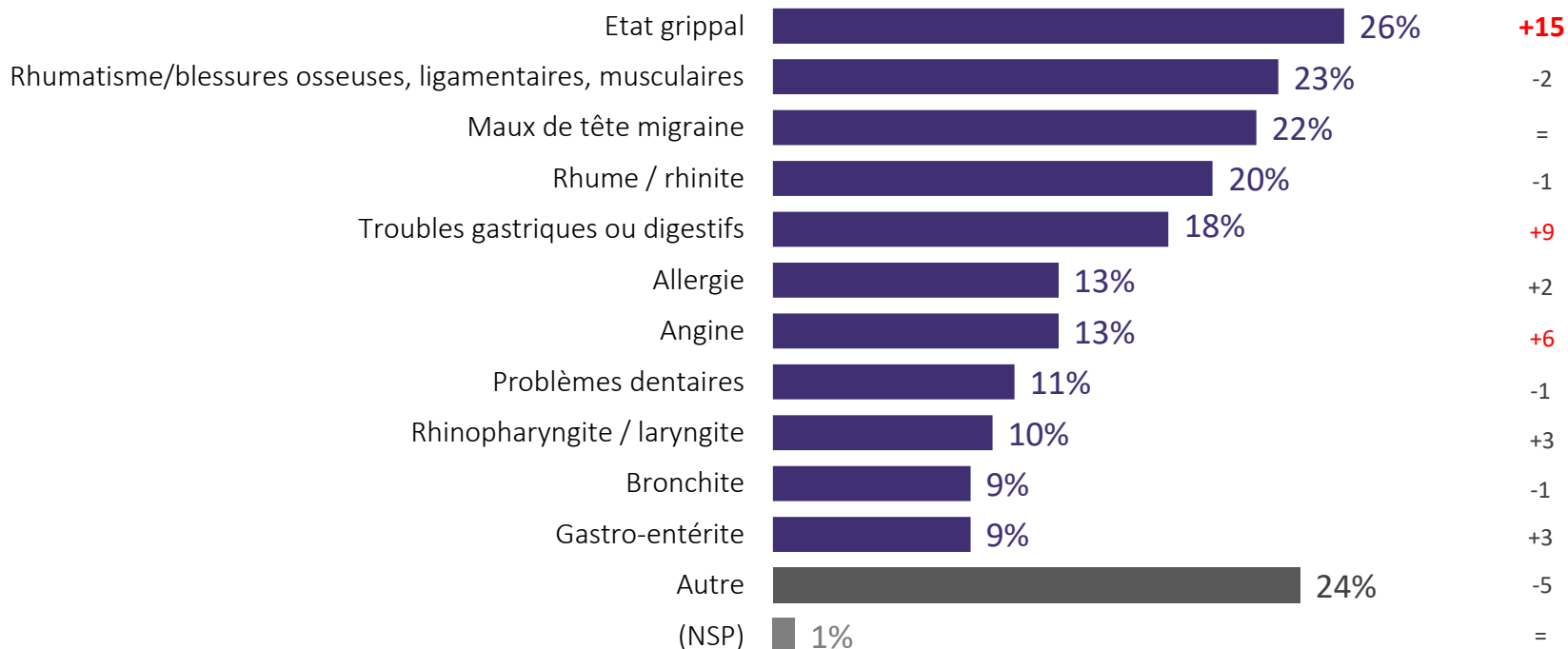
Et quels problèmes de santé avez-vous eu ?

Base : A ceux qui ont eu un problème de santé

Français

Plusieurs réponses possibles

Evolutions/
décembre*



*Carnet de santé Odoxa décembre 2018

Conséquence : les visites chez le médecin ont explosées sur la période : +15 points en janvier-mars par rapport à la période octobre-décembre



Vous avez déclaré avoir eu un problème de santé. Quelle a été votre première réaction ?

Base : A ceux qui ont eu un problème de santé

Français

Evolutions*



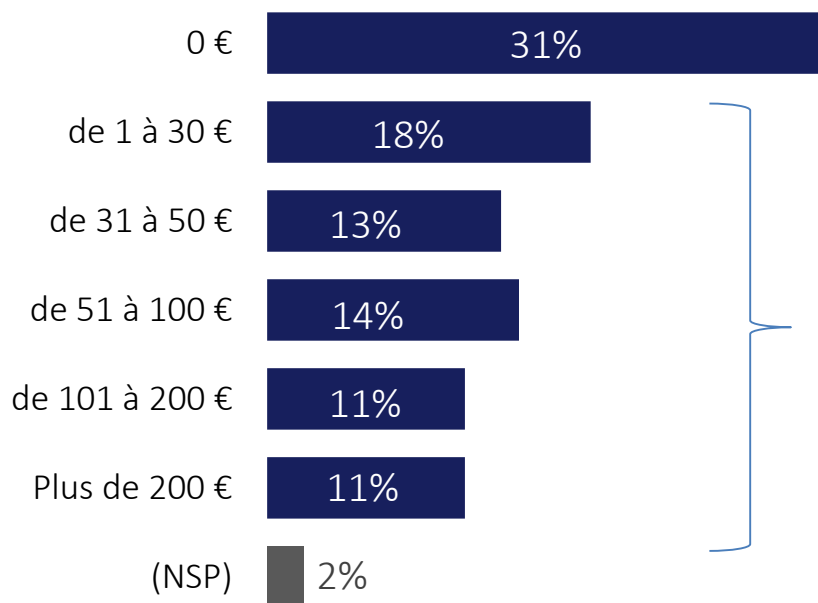
*Carnet de santé Odoxa décembre 2018

Evidemment, les dépenses de santé aussi : +15 € sur la période avec un pic à 87 € de dépenses sur le mois écoulé contre 72 € en décembre dernier



Au cours du dernier mois, quel a été le montant approximatif de vos dépenses de santé (consultations, médicaments, ...) que vous avez-vous-même avancées, que ces dépenses aient été ensuite remboursées ou non par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle ? *réponse numérique*

Français



Moyenne **87€**

➤ Rappel déc.* : 72€

67% des Français ont eu des frais de santé :

45% ont dépensé moins de 100 €

22% ont dépensé plus de 100 €

*Carnet de santé Odoxa décembre 2018

Beaucoup de travail, donc, pour les personnels hospitaliers et avec un niveau de satisfaction au travail toujours aussi faible : 57% de satisfaits, seulement (et 42% de mécontents !), soit 15 points de moins que la population générale



Aux personnels hospitaliers : Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de votre travail ?

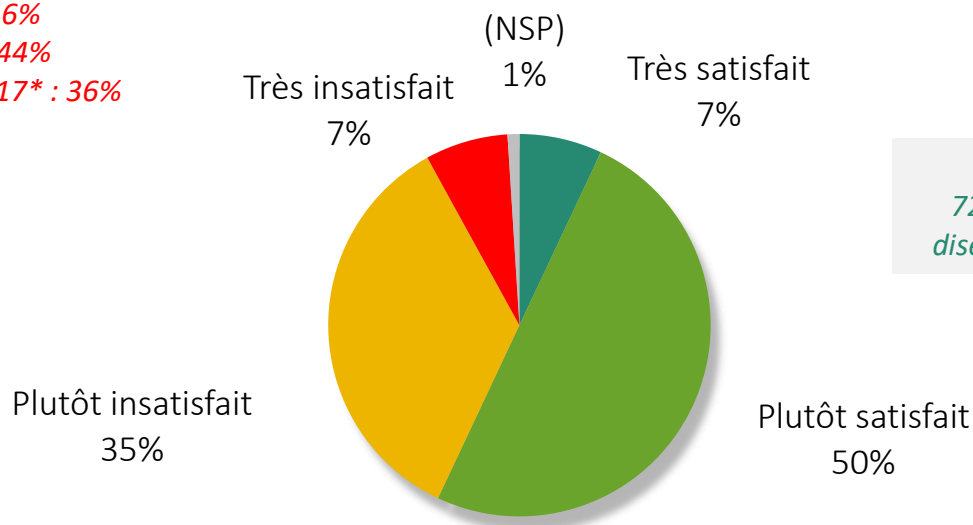
Personnels hospitaliers

ST Insatisfaits : 42%

- Rappel déc.* 46%
- Rappel juin* : 44%
- Rappel nov.2017* : 36%

ST Satisfaits : 57%

- Rappel déc.* 54%
- Rappel juin* 56%
- Rappel nov. 2017* 64%



En comparaison :
72% des Français en activité se disent « satisfaits » de leur travail

*Sondages Carnet de santé Odoxa-Le Figaro-MNH-France inter de décembre 2008, juin 2018 et nov-déc 2017

Ce sont les infirmières et aides-soignantes qui se montrent les plus insatisfaites avec 46% d'insatisfaction. Les médecins sont beaucoup plus satisfaits de leur travail : 63% auprès des généralistes et même 80% auprès des spécialistes



Aux personnels hospitaliers : Globalement, diriez-vous que vous êtes très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait, ou très insatisfait de votre travail ?

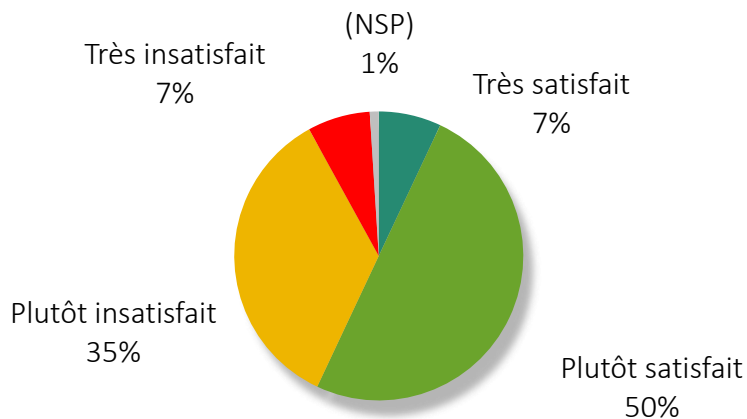
Ensemble des personnels hospitaliers

En moyenne

ST Insatisfaits : 42%

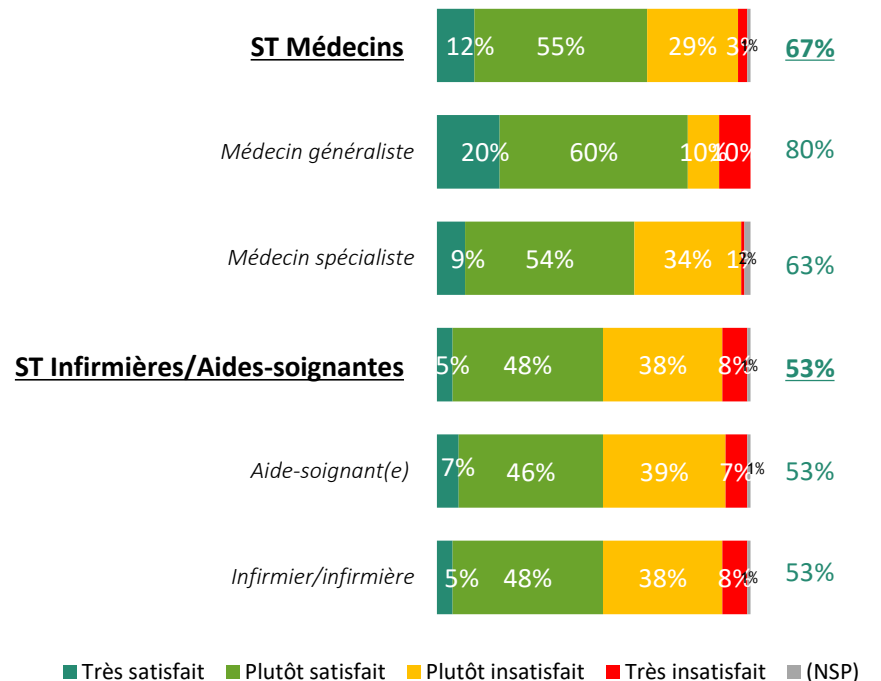
ST Satisfaits : 57%

→ travaillent à l'hôpital et en libéral : 82%



En détails

ST Satisfaits



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait ■ (NSP)

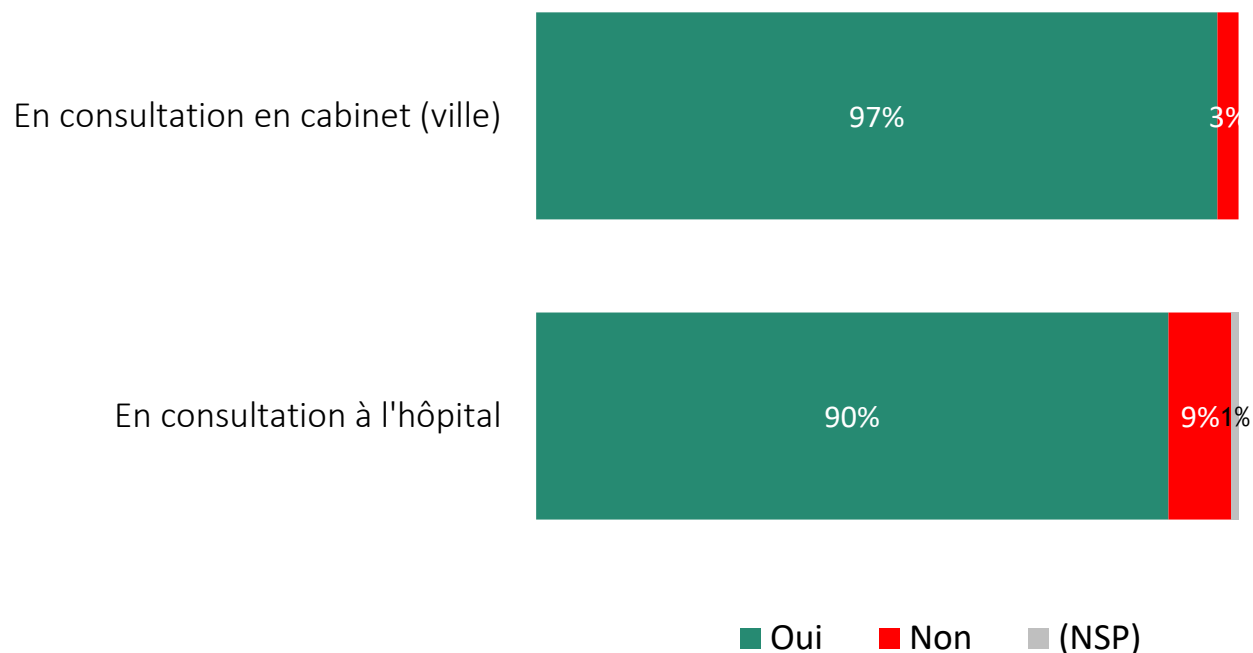


Chapitre 2 - volet thématique
Les rendez-vous médicaux non honorés

Les rendez-vous non honorés constituent un problème majeur pour les médecins : pratiquement tous ceux (90% à 97%) qui reçoivent des patients sur rdv, à l'hôpital comme en cabinet, sont confrontés à ce fléau



Aux professionnels de santé concernés par ce type de consultation : Vous est-il déjà arrivé qu'un patient ne se présente pas à un rendez-vous qu'il avait pris sans vous prévenir à l'avance de son absence ?



Les patients le confirment : 15% des Français et 3 jeunes sur 10 avouent avoir déjà « posé un lapin » à leur médecin en ne se sont pas présentant pas à leur rendez-vous médical

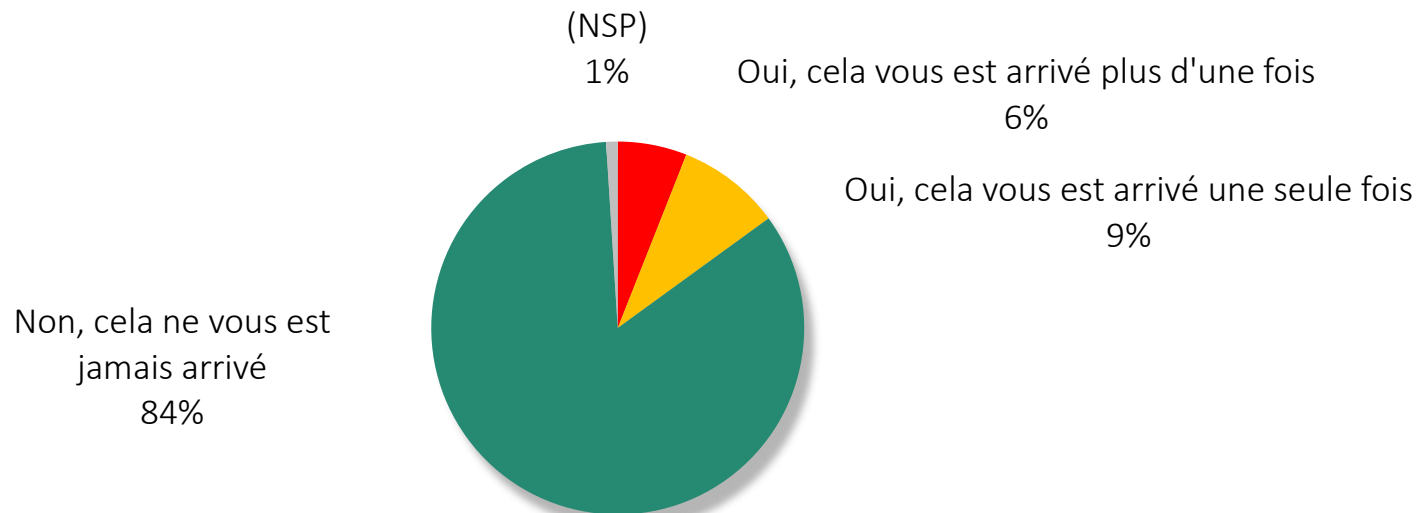


Vous est-il déjà arrivé de ne pas vous présenter à un rendez-vous que vous aviez pris avec un professionnel soignant (un médecin par exemple) sans avoir prévenu à l'avance de votre absence ?

Ensemble des Français

ST Oui : 15%

31% des 25-34 ans

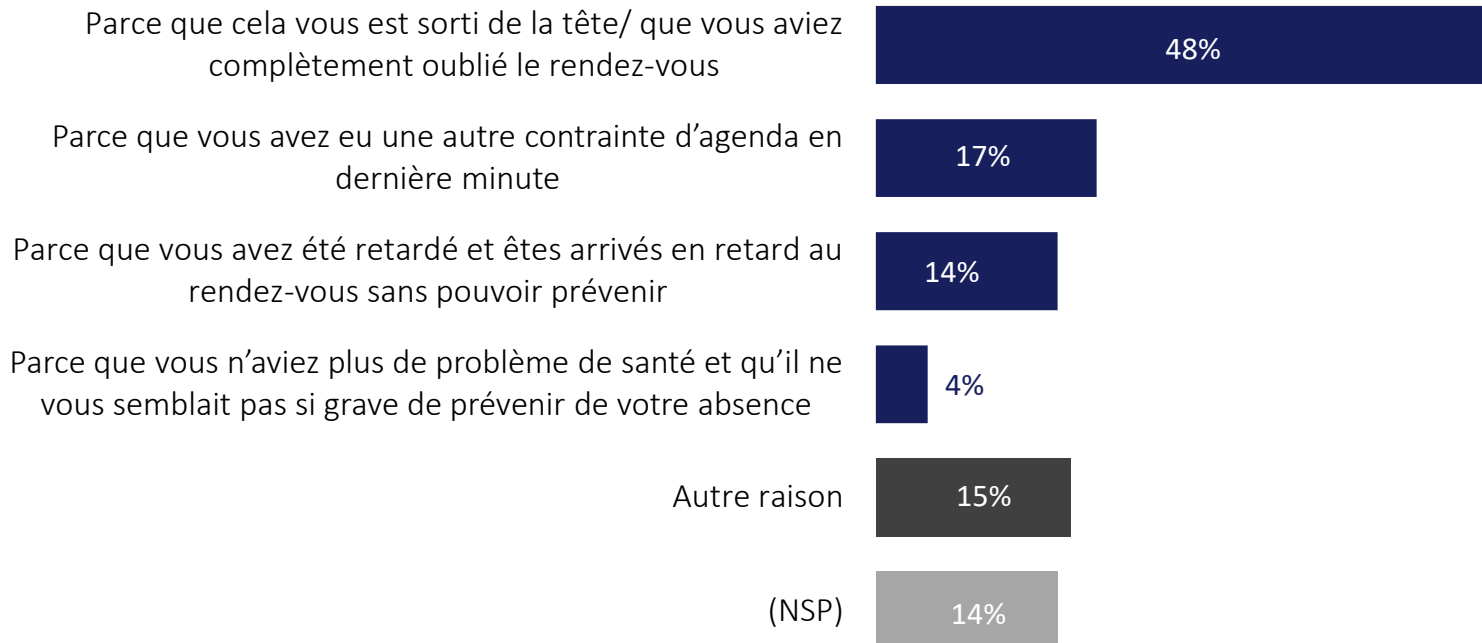


... et le plus souvent, cette défection ne s'explique même pas par une raison « valable » (impondérable majeur de dernière minute), mais tout simplement parce que les patients avaient « oublié » leur rendez-vous !



Pourquoi avez-vous ainsi « posé un lapin » à votre professionnel de soins ?

Français concernés



Les professionnels de santé ne s'y trompent pas : ils sont pratiquement tous (80%) persuadés que c'est par négligence (43%) voire par manque de considération (37%) et pas du tout pour des raisons valables (7%) que leurs patients les « plantent »



Aux professionnels de santé :

Le plus souvent, pourquoi ces patients vous ont-ils posé un lapin selon-vous ?

Professionnels de santé

Parce qu'ils s'en fichent : ils n'avaient plus besoin du rendez-vous et n'ont pas jugé utile de prévenir

43%

→ ST médecins : 53%

→ ST Infirmières et aides-soignantes : 36%

Parce que cela leur est sorti de la tête/ ils avaient complètement oublié le rendez-vous

37%

→ ST médecins : 31%

→ ST Infirmières et aides-soignantes : 41%

Parce qu'ils ont eu une grosse contrainte de dernière minute et ne pouvaient prévenir

7%

Autre raison

13%

Or cette légèreté est lourde de conséquences : 70% des professionnels de santé estiment que ces défections ont des conséquences importantes sur l'organisation de leur travail



Aux professionnels de santé : Lorsqu'un patient vous « pose ainsi un lapin », est-ce que cela a des conséquences importantes sur l'organisation de votre travail ?

ST conséquences pas importantes : 30%

Professionnels de santé

ST conséquences importantes : 70%



Le pire est que les patients ne l'ignorent même pas : 88% des Français pensent effectivement que cela a des conséquences importantes sur l'organisation du travail du médecin. 52% pensent même que cela a des conséquences « très importantes ».



Pensez-vous que le fait de ne pas se présenter à un rendez-vous chez son médecin (ou son soignant) sans le prévenir a des conséquences importantes sur l'organisation de son travail ?

Ensemble des Français

ST conséquences pas importantes : 12%

ST conséquences importantes : 88%



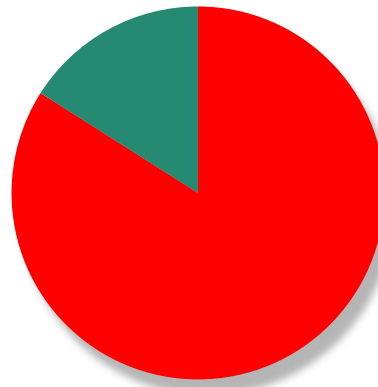
Nos concitoyens comprennent aussi que ne pas honorer un rdv médical est grave car « cela désorganise le médecin et prive quelqu'un d'autre de rdv ». 84% partagent ce sentiment. Il existe donc un consensus pour corriger cette situation qui apparaît inacceptable à tous.



Globalement, que vous inspire le fait de ne pas honorer un rendez-vous prévu chez son médecin ? Vous dites-vous plutôt ...

Ensemble des Français

Que ce n'est pas si grave parce que de toute façon les médecins sont eux-mêmes toujours en retard et font attendre leurs patients
16%



Que c'est grave parce que cela désorganise le médecin et prive d'un rendez-vous avec lui une personne qui aurait pu en avoir besoin
84%

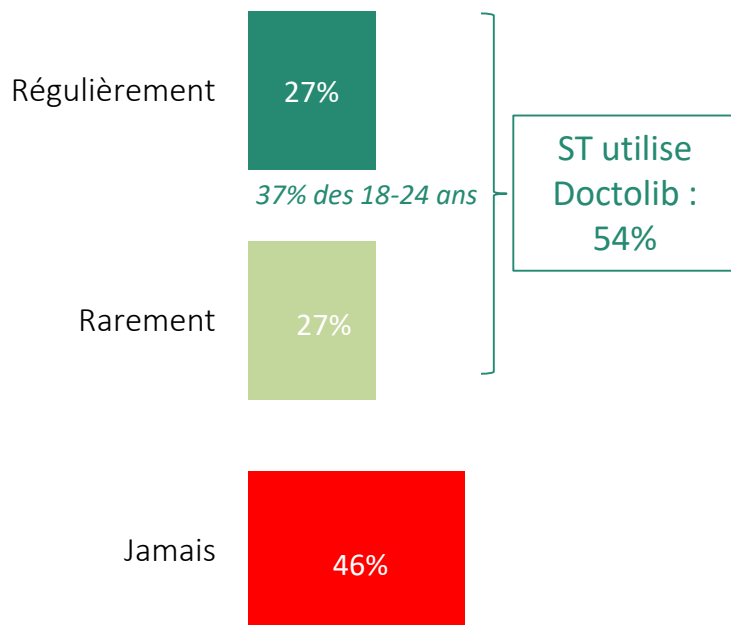
Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne sont peut-être une (la) solution ? 54% des Français et 42% des médecins les utilisent



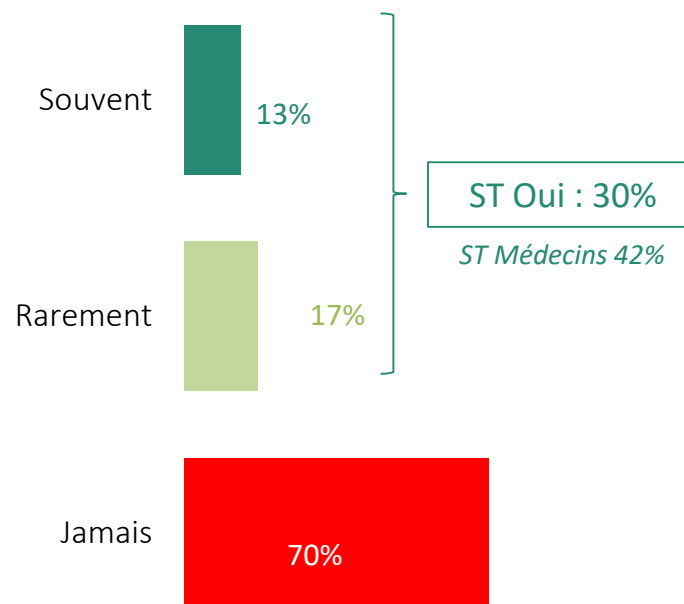
Pour prendre rendez-vous chez votre médecin, utilisez-vous régulièrement, rarement, ou jamais les plateformes en ligne comme Doctolib par exemple ?

Aux professionnels de santé : Pour leurs prises de rendez-vous vos patients utilisent-ils souvent, rarement, ou jamais les plateformes en ligne comme Doctolib ?

Ensemble des Français



Professionnels de santé



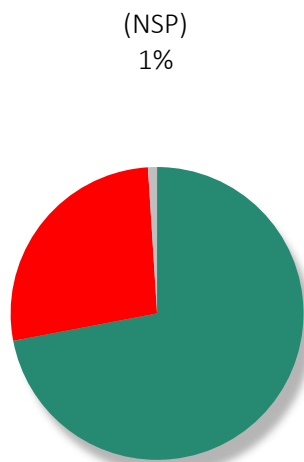
Or 72% des Français et 60% des professionnels de santé sont persuadés que ces plateformes incitent les patients à mieux respecter leurs rendez-vous



Et pensez-vous que ces plateformes incitent plutôt les patients à mieux respecter leurs rendez-vous (grâce aux nombreux rappels qu'elles adressent par mail ou sms) ou bien pensez-vous plutôt que ces plateformes les incitent au contraire à moins respecter leurs rendez-vous car les patients se sentent moins engagés que s'ils avaient pris un rendez-vous avec une personne (le médecin ou sa secrétaire) ?

Ensemble des Français

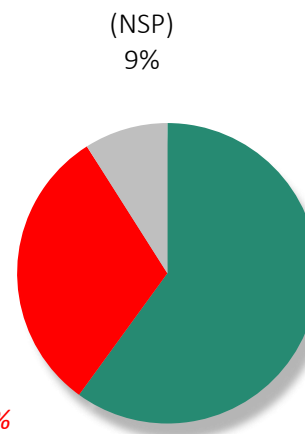
Ces plateformes incitent au contraire les patients à moins respecter leurs rendez-vous (ils se sentent moins engagés que s'ils avaient pris un rendez-vous avec une personne)
27%



Ces plateformes incitent plutôt les patients à mieux respecter leurs rendez-vous (grâce aux nombreux rappels qu'elles adressent par mail ou sms)
72%

Professionnels de santé

Ces plateformes incitent au contraire les patients à moins respecter leurs rendez-vous
31%



Ces plateformes incitent plutôt les patients à mieux respecter leurs rendez-vous
60%



Synthèse détaillée des résultats du sondage

Enseignements clés de l'étude (1/4)

I - Etat de santé : un début d'année chargé en affections

1) Un premier trimestre 2019 extrêmement chargé en affections

22% des Français ont été affectés par un problème de santé ces derniers mois. Ce printemps 2019 est non seulement plus chargé en affections que l'hiver dernier mais aussi que les printemps de ces deux dernières années. Le taux observé sur ce premier trimestre est supérieur de 1 point à celui enregistré sur la fin de l'année 2018 et surtout, si l'on compare à période

La situation est encore plus rude pour les personnels hospitaliers : 38% ont été affectés par un problèmes de santé ces derniers mois, et les aides-soignantes sont les plus touchées (45%). Leurs collègues infirmières s'en sortent à peine mieux avec 37% de malades au cours des trois derniers mois.

Les médecins en revanche ont été un peu plus épargnés, un quart d'entre eux ayant été affectés : 25% en moyenne, 26% chez les généralistes et 23% auprès des spécialistes. Certes c'est beaucoup moins que les infirmières (12 points) et surtout les aides-soignantes (20 points), mais tout de même, cela signifie que les médecins ont été eux-aussi plus encore affectés (4 points de plus) par des maladies ces derniers mois que la population générale.

Enseignements clés de l'étude (2/4)

2) Les soignants confirment la poussée de fièvre qui se traduit, logiquement, dans les dépenses de santé

Ce début d'année pathogène est confirmé par les soignants : 6 sur 10 (61%) constatent une hausse des affections chez leurs patients depuis ces trois derniers mois, soit 8 points de plus que le niveau constaté en décembre dernier sur la fin de l'année 2018. A l'inverse, aucun soignant, ou presque (1%) n'a constaté de diminution des maladies, et 37% pensent que les affections de ce début d'année 2019 se situent à un niveau comparable à celui de la fin 2018.

L'épidémie de grippe et la poussée des maladies d'hiver en général expliquent cette progression : Les affections hivernales et notamment les états grippaux ont particulièrement affecté les Français depuis ces derniers mois : +15 points sur la période janvier-mars par rapport à la période octobre-décembre.

Conséquence, les visites chez le médecin ont explosées sur la période : +15 points en janvier-mars par rapport à la période octobre-décembre... et, évidemment, les dépenses de santé aussi : +15 € sur la période avec un pic à 87 € de dépenses sur le mois écoulé contre 72 € en décembre dernier.

Ce premier trimestre 2019 a généré beaucoup de travail, donc, pour les personnels hospitaliers et avec un niveau de satisfaction au travail toujours aussi faible : 57% de satisfaits, seulement (et 42% de mécontents !), soit 15 points de moins que la population générale.

Ce sont les infirmières et aides-soignantes qui se montrent les plus insatisfaites avec 46% de mécontentes de leur travail. Les médecins sont plus satisfaits de leur travail... mais, si le niveau de satisfaction observé est franchement « bon » auprès des spécialistes (80%), il n'est pas si exceptionnel auprès des généralistes.

Avec 63% de satisfaction et/mais 37% de médecins mécontents de leur travail, la marge de progression est bien réelle car cela signifie que les « MG » sont en moyenne moins satisfaits au travail (9 points) que leurs patients.

Enseignements clés de l'étude (3/4)

II – Questions d'actualité sur les rendez-vous non honorés par les patients : ils sont très fréquents, très gênants et constituent un véritable fléau pour les médecins

1) Les rendez-vous non honorés constituent un problème majeur

Les rendez-vous non honorés par les patients constituent un problème majeur pour les médecins : pratiquement tous les praticiens (90% à 97%) qui reçoivent des patients sur rdv, à l'hôpital comme en cabinet, sont confrontés à ce fléau.

D'ailleurs, les patients le confirment : 15% des Français et 3 jeunes sur 10 avouent avoir déjà « posé un lapin » à leur médecin en ne se sont pas présentant pas à leur rendez-vous médical.

Le pire, c'est que le plus souvent, cette défection ne s'explique même pas par une raison « valable » (impondérable majeur de dernière minute), mais tout simplement parce que les patients avaient « oublié » leur rendez-vous !

Les professionnels de santé ne s'y trompent pas : ils sont pratiquement tous (80%) persuadés que c'est par négligence (43%) voire par manque de considération (37%) et pas du tout pour des raisons valables (7%) que leurs patients les « plantent ».

Enseignements clés de l'étude (4/4)

2) Cette « légèreté » (des patients) est « lourde » de conséquences (pour les médecins)

Les « petits oublis » de certains patients ne sont pas sans effets : 70% des professionnels de santé estiment que ces défections ont des conséquences importantes sur l'organisation de leur travail.

Le pire est que les patients ne l'ignorent même pas : 88% des Français pensent effectivement que cela a des conséquences importantes sur l'organisation du travail du médecin. 52% pensent même que cela a des conséquences « très importantes ».

Nos concitoyens comprennent bien que ne pas honorer un rdv médical est grave car « cela désorganise le médecin et prive quelqu'un d'autre de rdv ». 84% partagent ce sentiment, contre, seulement 16% qui estiment, à l'inverse que « ce n'est pas si grave parce que de toute façon les médecins sont eux-mêmes toujours en retard et font attendre leurs patients ».

Il existe donc un consensus pour corriger cette situation qui apparaît inacceptable à tous. Mais comment faire ?

3) Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne sont peut-être une (la) solution ?

Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne telles que Doctolib ou KelDoc ont beau exister depuis peu, elles touchent déjà de très nombreux patients et soignants : 54% des Français et 42% des médecins les utilisent.

Or, les uns comme les autres sont persuadés que ces nouveaux outils vont jouer un rôle positif sur le respect des rendez-vous par les patients. Ainsi, 72% des Français et 60% des professionnels de santé pensent que ces plateformes vont inciter les patients à mieux respecter leurs rendez-vous grâce aux nombreux rappels qu'elles adressent par mail ou sms. C'est en tout cas une piste à creuser pour l'avenir ...