



# Le baromètre de l'hospitalisation privée

Sondage réalisé par



pour



orsane

Publié le 2 juin 2015 dans **Les Echos**

**Levée d'embargo le mardi 2 juin à 06h00**

## Recueil



### Triple enquête :

- **Echantillon Grand Public** interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015
- **Echantillon de patients** interrogé par Internet du 9 au 20 avril 2015
- **Echantillon de dirigeants d'établissement privés** interrogé par téléphone du 7 avril au 17 avril 2015

## Echantillon



Grand Public : Echantillon de **3 001 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.*

Patients : Echantillon de **482 personnes ayant été hospitalisées dans un établissement privé dans les 3 dernières années** issues d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Dirigeants d'établissement : Echantillon de **300 dirigeants d'établissements privés.**

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.

## Si le pourcentage observé est de ...

Taille de l'Echantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
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
3 000	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].

## Et où en est l'hôpital privé ?

ODOXA réalise avec Orsane le tout premier baromètre de l'hospitalisation privée. Notre objectif : interroger tous les ans les patients sur leur satisfaction et leurs attentes, les chefs d'établissements sur leurs difficultés et leurs grandes orientations stratégiques, et les Français sur leur image.

A cette fin une méthodologie ambitieuse nous a conduit à interroger un très grand échantillon de 3000 Français – afin d'observer des disparités régionales – de près de 500 patients (482) ayant fréquenté un établissement de santé privé (dont une cinquantaine de proches de patients ayant fréquenté un EPHAD ou un centre d'hébergement médicalisé pour des personnes handicapées) et pour la première fois 300 dirigeants d'établissements privés.

En miroir, l'enquête propose aussi le point de vue qualitatif (5 réunions de groupes ont été effectuées) des personnels de ces établissements. En voici les 3 principaux enseignements clés :

**1 - L'image de la santé privée est bonne ... mais nettement moins que ne l'est la satisfaction patient**

**2 - Contrairement aux médecins, beaucoup plus mécontents, les chefs d'établissements de santé privée sont en phase avec les patients et les Français pour estimer que le parcours de soin se déroule convenablement ...**

**... mais ils ont tendance à sous-estimer la satisfaction de leurs patients. Ils surestiment probablement celle de leurs personnels : la série d'entretiens qualitatifs que nous avons réalisée relève un sentiment général de dégradation des conditions d'exercice des métiers**

**3 - Enfin le troisième chapitre permet de mesurer le vécu, les attentes et les préoccupations des chefs d'établissements de santé privée. Un point en particulier semble focal :**

L'organisation des services et la gestion de l'absentéisme car il s'agit à la fois des volets les plus prioritaires pour les chefs d'établissements et qui sont justement les (rares) domaines sur lesquels ils se montrent critiques aujourd'hui.

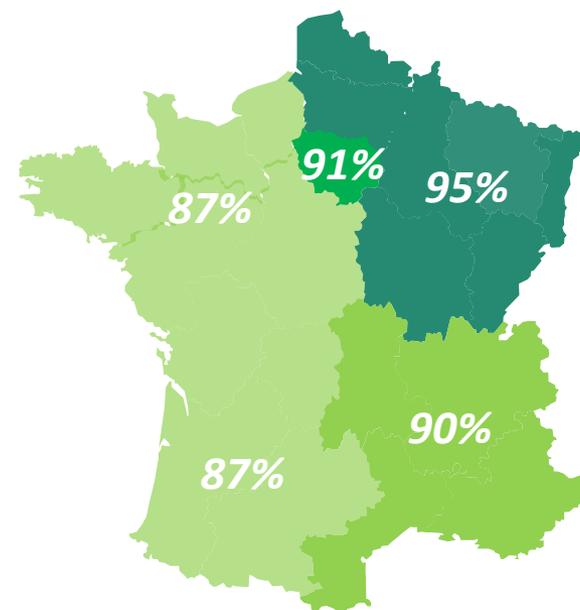
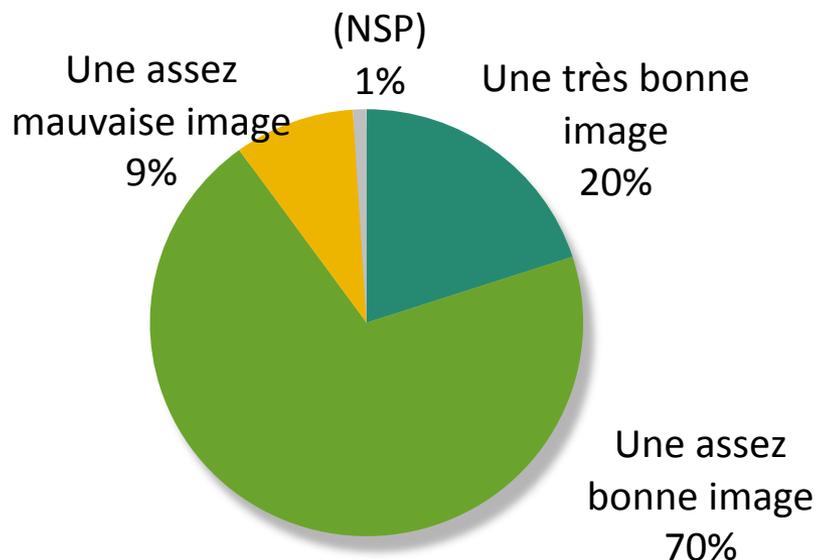
# Image des établissements de santé privée auprès des patients

Vous personnellement, avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des établissements de santé privée ?

Patients

ST Mauvaise image:  
9%

ST Bonne image :  
90%



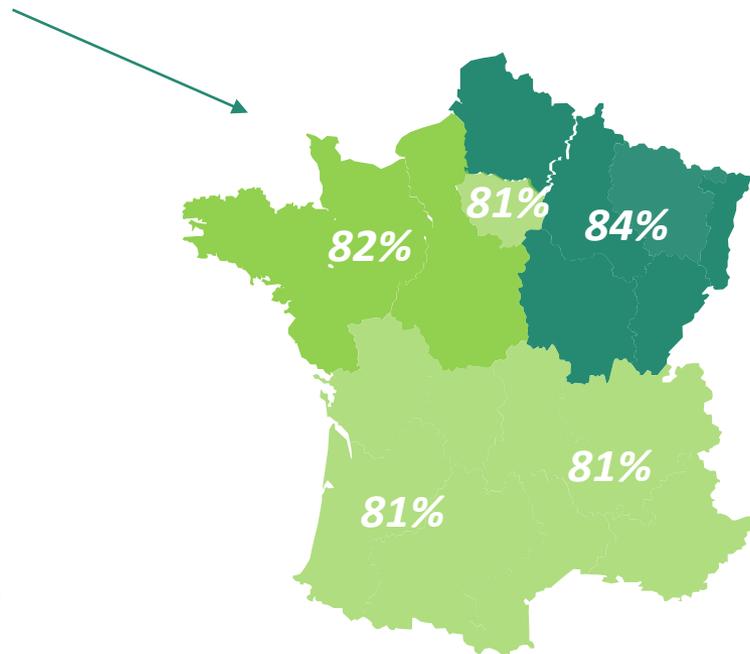
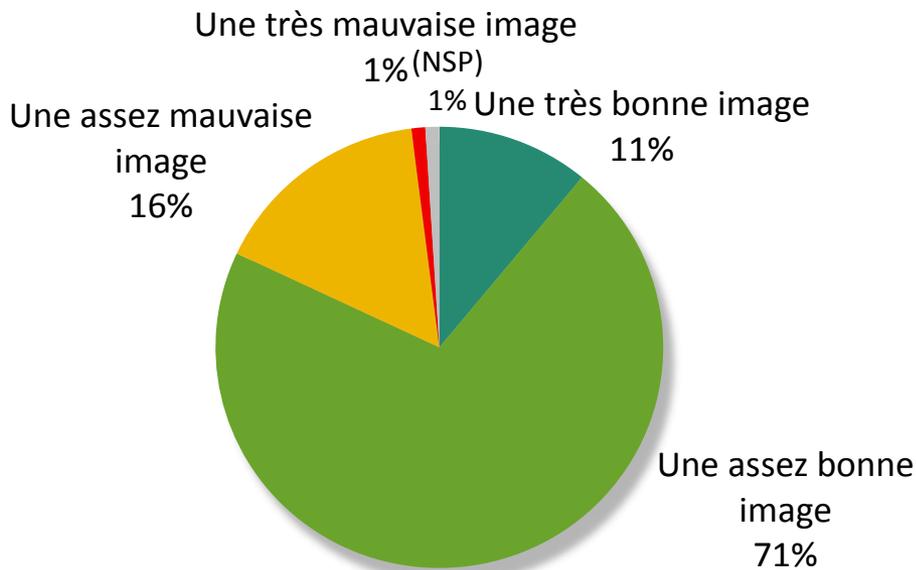
# Image des établissements de santé privée auprès du grand public

Vous personnellement, avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise image ou une très mauvaise image des établissements de santé privés ?

Grand public

ST Mauvaise image: 17%

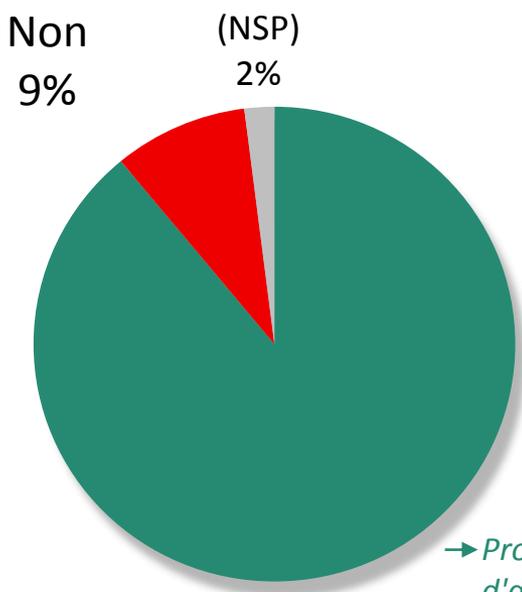
ST Bonne image : 82%



# Satisfaction de la gestion de la relation avec l'établissement de santé selon les patients

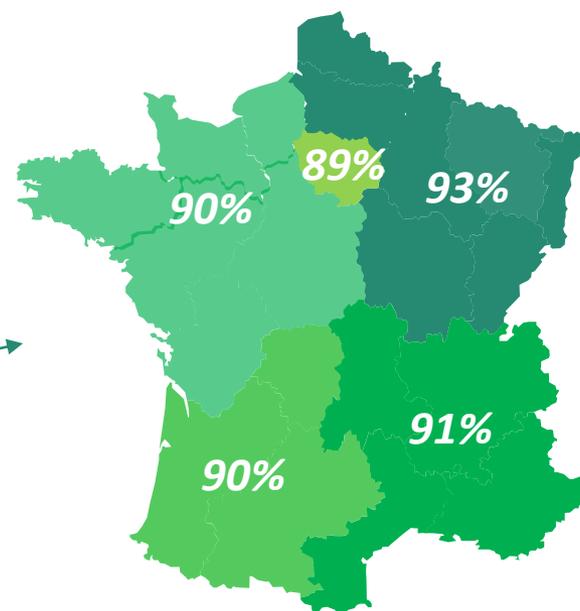
Avez-vous été satisfait de la gestion de votre relation avec cet établissement ?

Patients



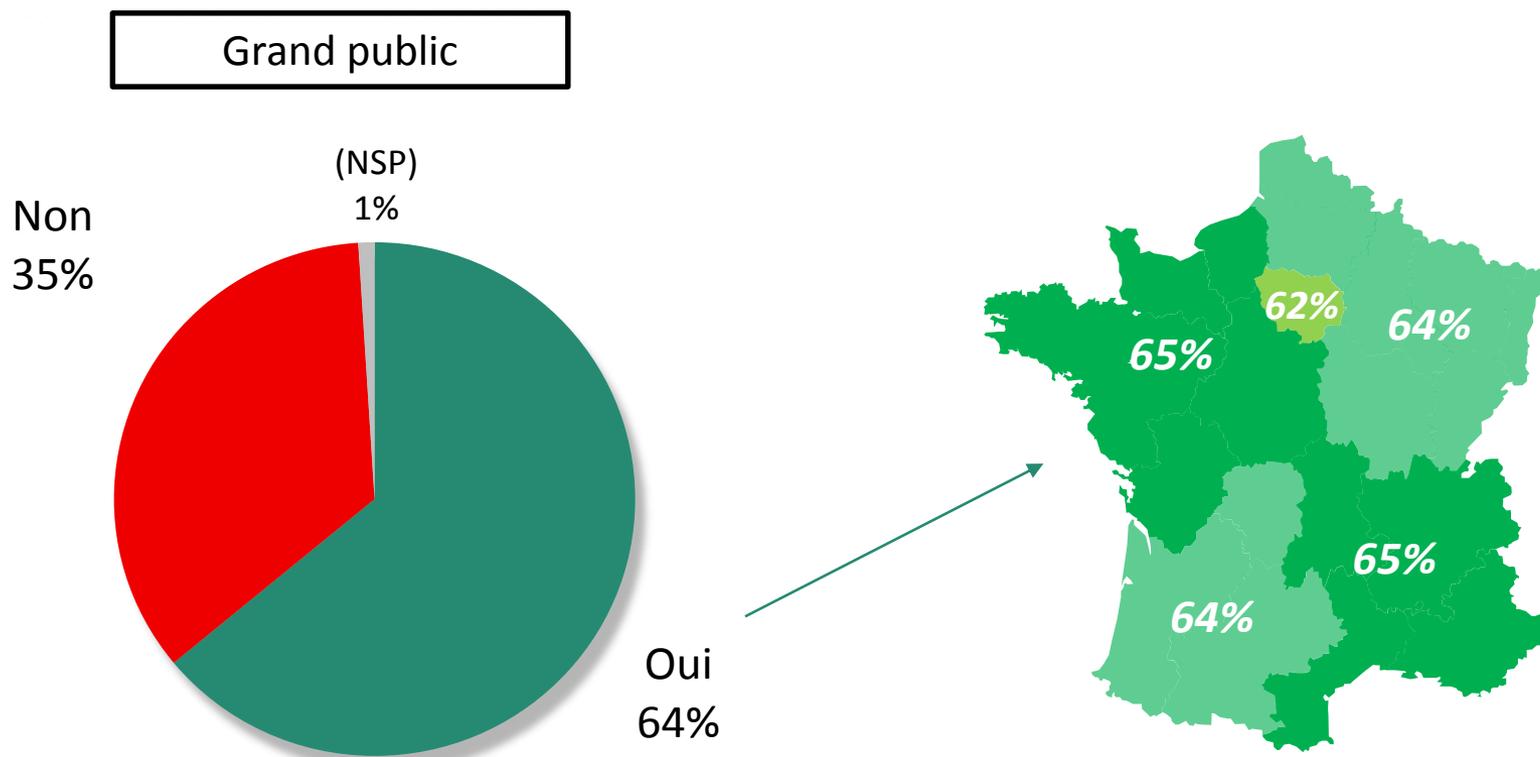
Oui  
89%

→ Proche de patient d'un centre  
d'accueil privé ou EPHAD : 79%



# Opinion sur la satisfaction des patients ayant fréquenté des établissements de santé privée

Pensez-vous que les patients ayant à fréquenter des établissements de santé privée sont globalement satisfaits ...

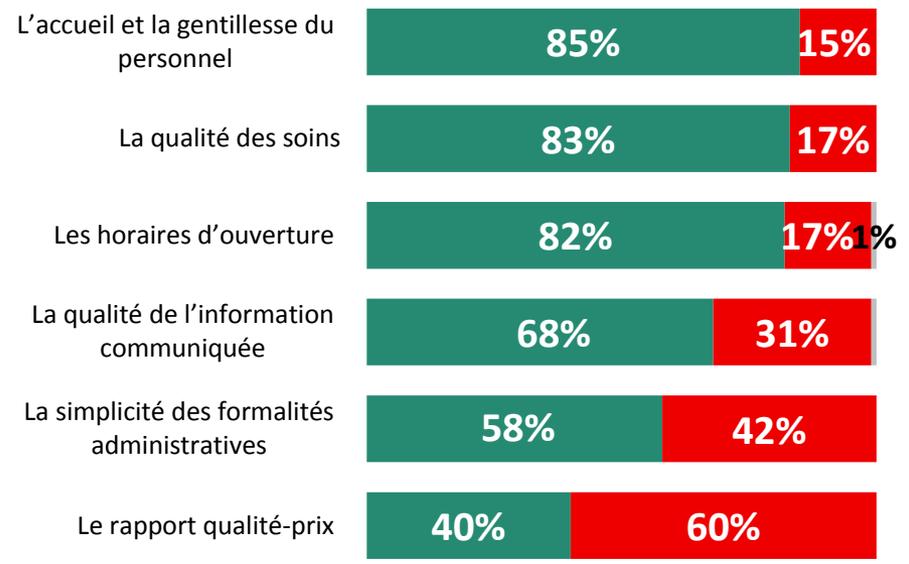


# Image et satisfaction des établissements privés sur différents aspects auprès du grand public et des patients

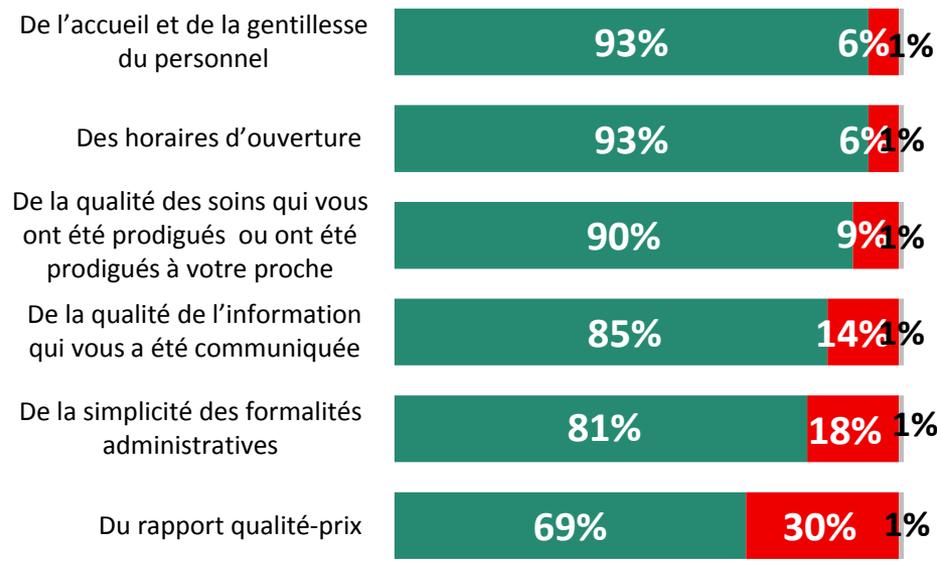
Question Grand public : Et quelle image avez-vous des établissements de santé privés, en ce qui concerne ...

Question Patients : Plus particulièrement, avez-vous été plutôt satisfait ou plutôt mécontent :

## Grand public



## Patients



■ Plutôt une bonne image    ■ Plutôt une mauvaise image

■ Plutôt satisfait    ■ Plutôt mécontent

# Satisfaction du parcours de soin des patients selon les dirigeants d'établissement

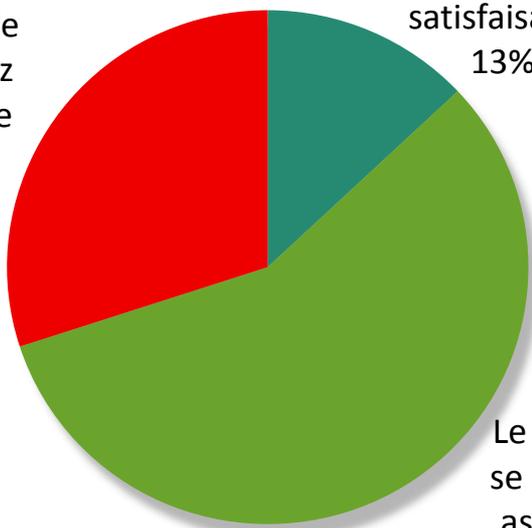
Estimez-vous que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les hôpitaux se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?

Dirigeants d'établissement

ST Insatisfaisante:  
30%

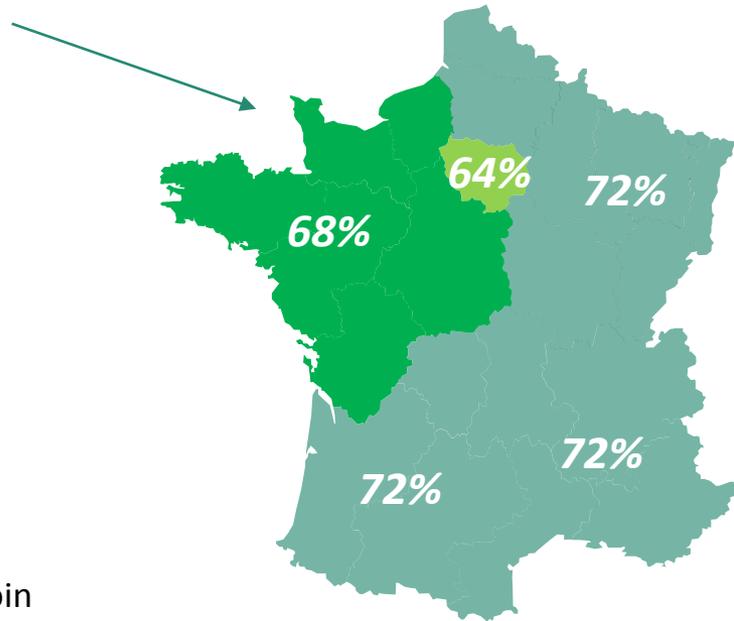
ST Satisfaisante:  
70%

Le parcours de soin se déroule de façon assez insatisfaisante  
30%



Le parcours de soin se déroule de façon très satisfaisante  
13%

Le parcours de soin se déroule de façon assez satisfaisante  
57%



# Satisfaction du parcours de soin des patients selon les dirigeants d'établissement

Estimez-vous que la manière dont se déroule aujourd'hui le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les hôpitaux se déroule de façon satisfaisante ou insatisfaisante ?

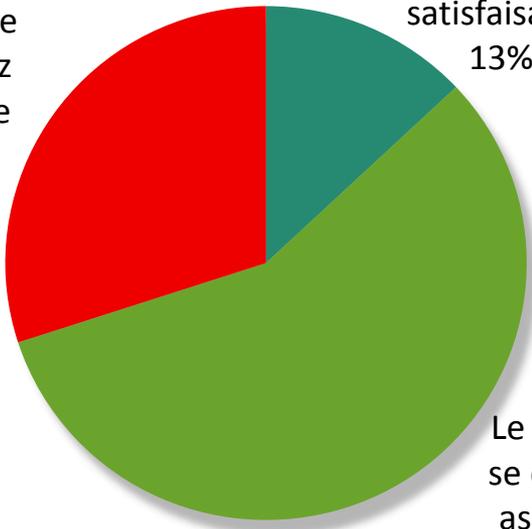
## Dirigeants d'établissement

**ST Insatisfaisante:**  
30%

**ST Satisfaisante:**  
70%

Le parcours de soin se déroule de façon assez insatisfaisante  
30%

Le parcours de soin se déroule de façon très satisfaisante  
13%



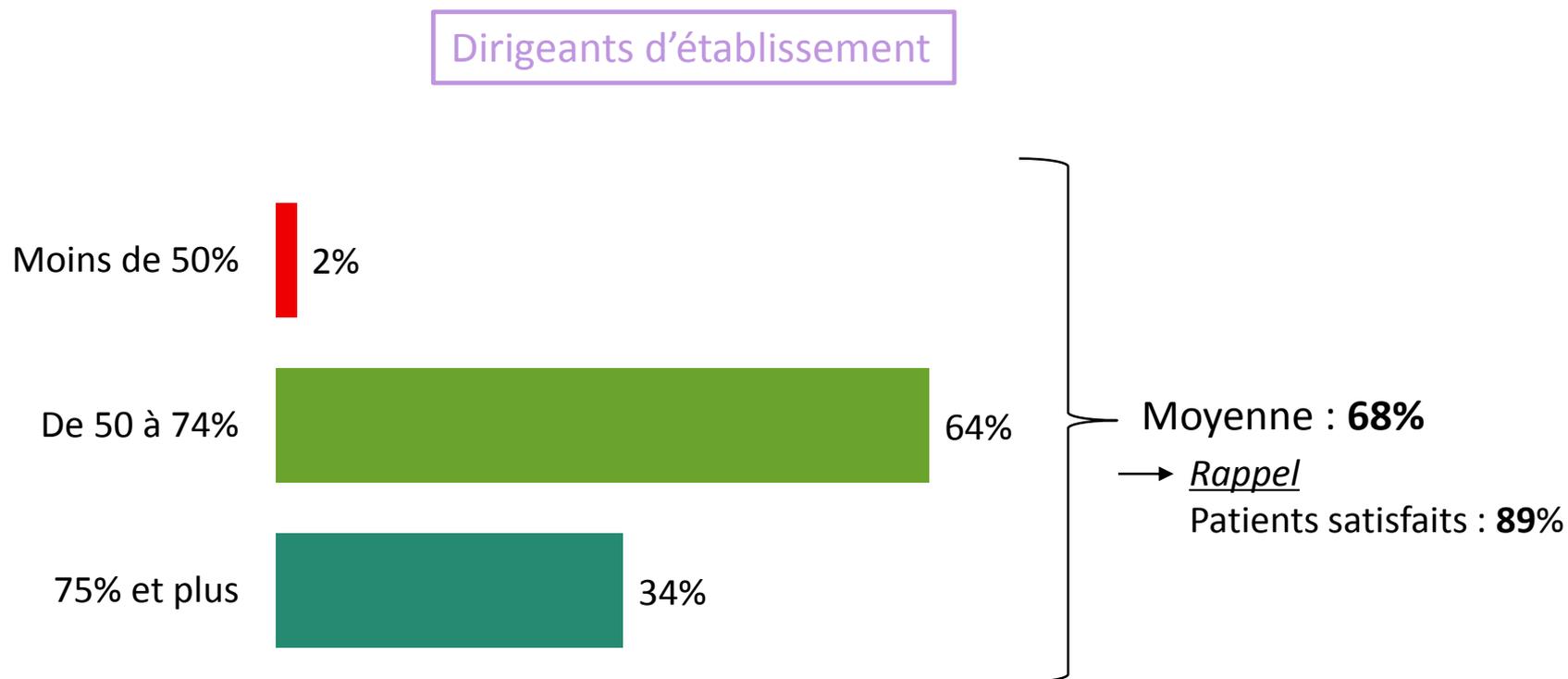
Le parcours de soin se déroule de façon assez satisfaisante  
57%

## Autres populations

	<u>ST Satisfaisante</u>	<u>ST Insatisfaisante</u>
Grand public	69%	30%
Patients	72%	27%
Médecins	49%	51%

# La part de patients qui se déclarent satisfaits de leur séjour dans l'établissement selon les dirigeants d'établissement

Selon vous, quel est le pourcentage de patients qui se déclarent satisfaits après leur séjour dans votre établissement ?



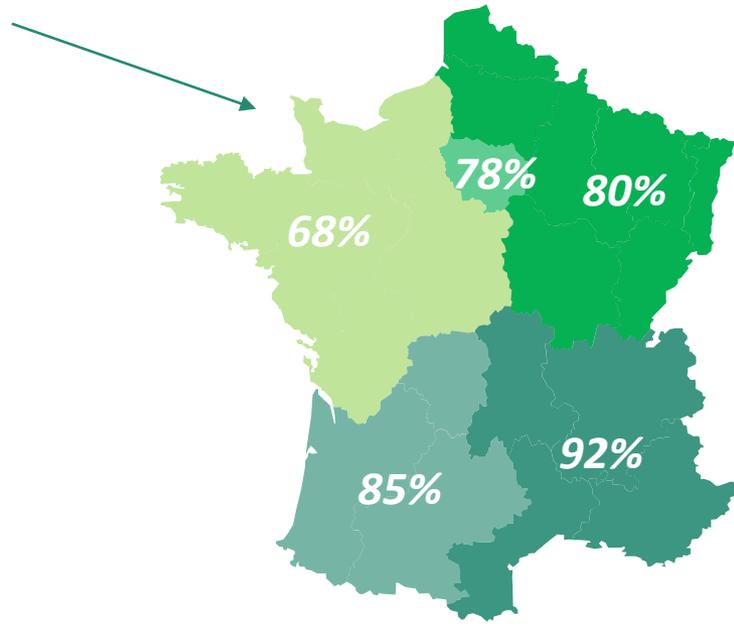
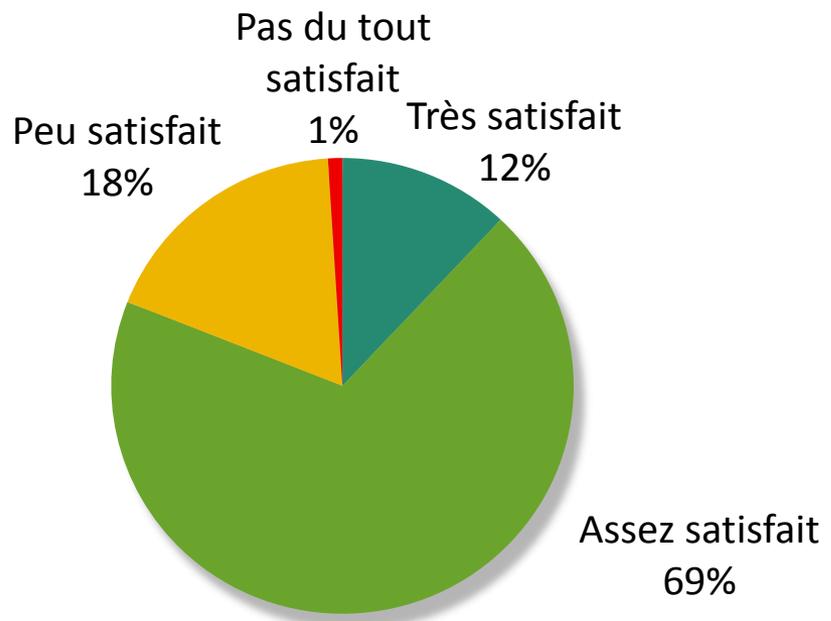
# Satisfaction des conditions de travail du personnel selon les dirigeants d'établissement

S'agissant de votre personnel, diriez-vous qu'il est aujourd'hui très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de ses conditions de travail dans votre établissement ?

Dirigeants d'établissement

ST Insatisfait :  
19%

ST Satisfait :  
81%



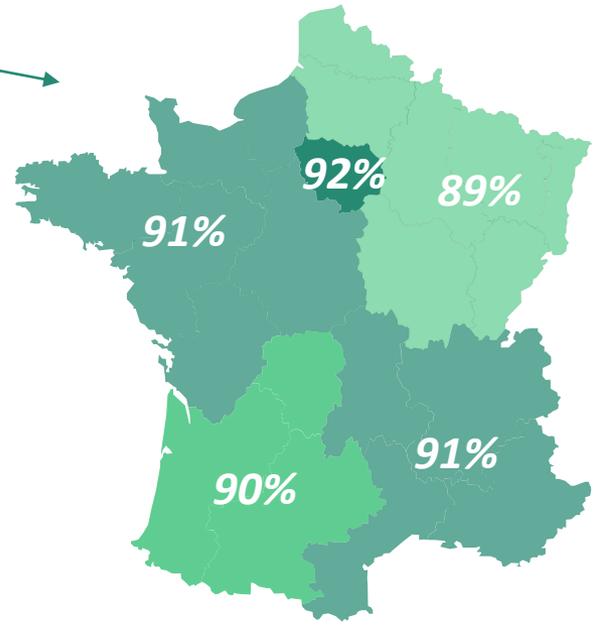
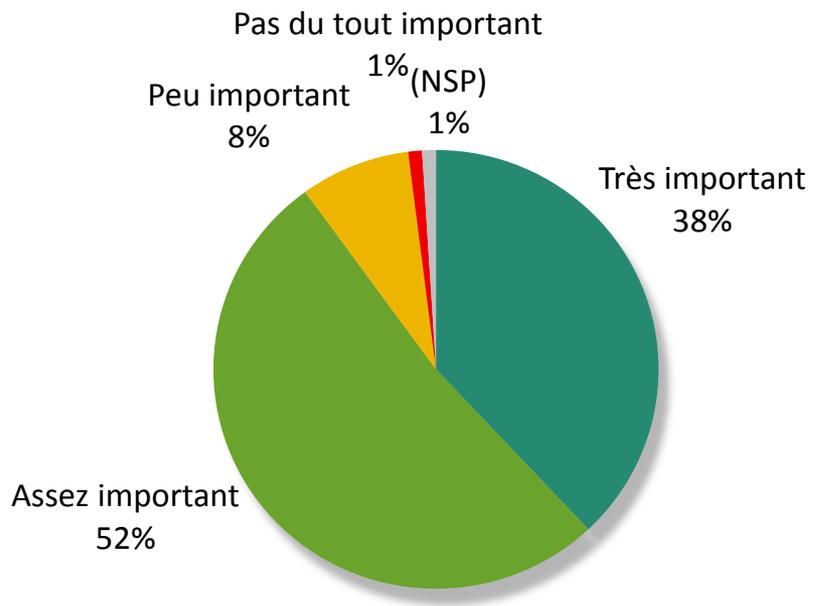
# L'existence d'un lien entre satisfaction du personnel et celle des patients

Selon vous, y-a-t-il un lien très important, assez important, peu important ou pas important du tout entre la satisfaction du personnel et celle des patients ?

Grand public

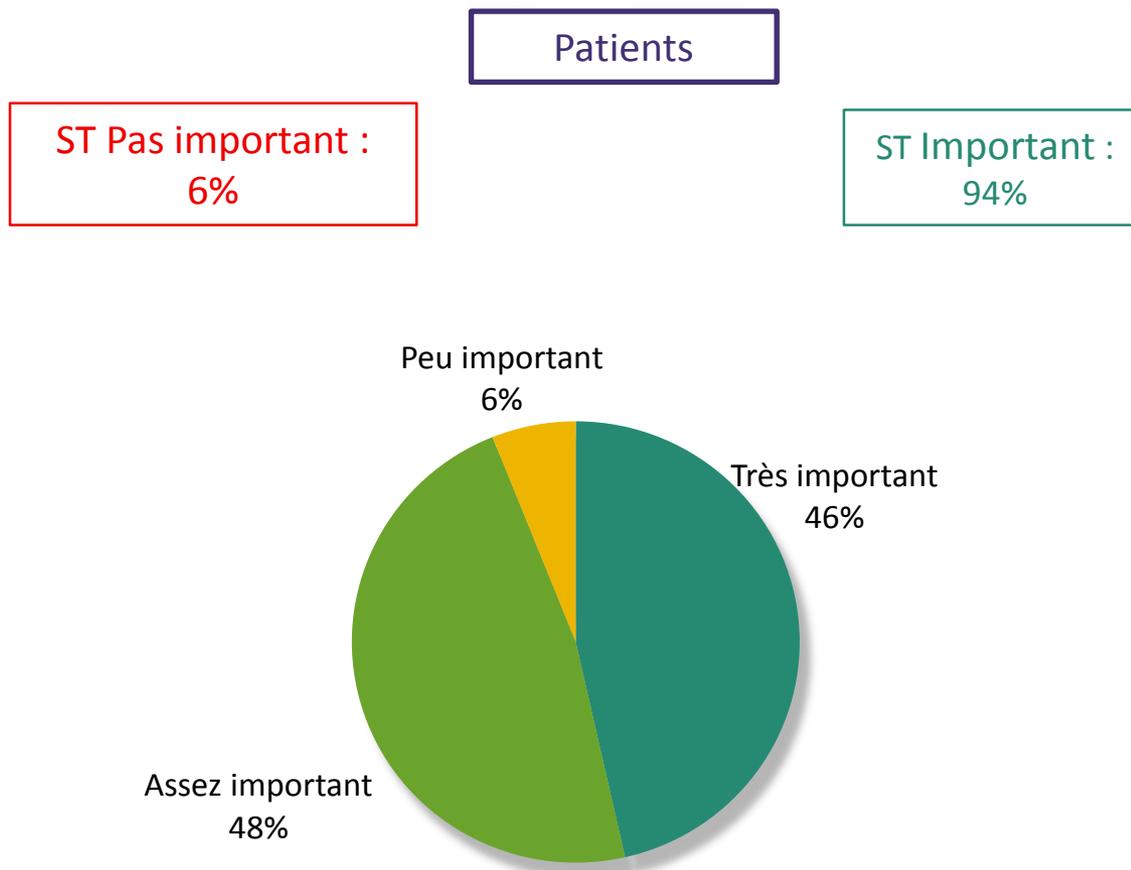
ST Pas important : 9%

ST Important : 90%



# L'existence d'un lien entre satisfaction du personnel et celle des patients

Selon vous, y-a-t-il un lien très important, assez important, peu important ou pas important du tout entre la satisfaction du personnel et celle des patients ?

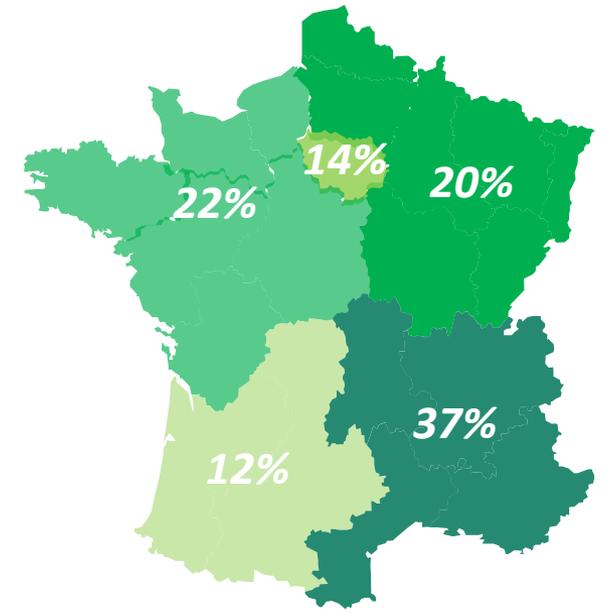
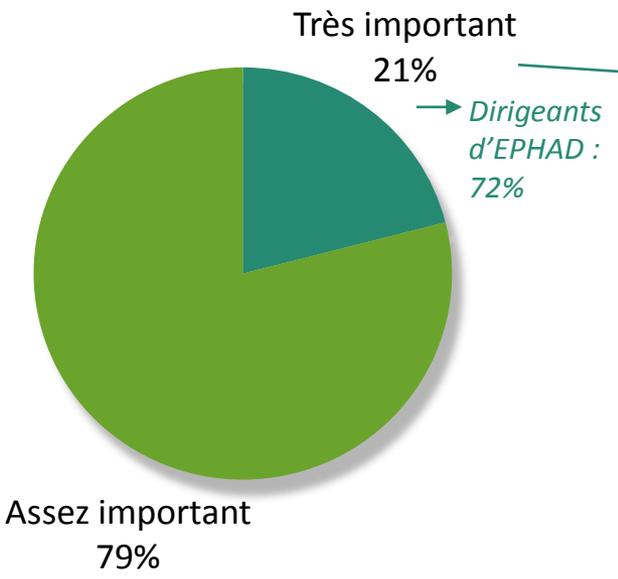


# L'existence d'un lien entre satisfaction du personnel et celle des patients

Selon vous, y-a-t-il un lien très important, assez important, peu important ou pas important du tout entre la satisfaction du personnel et celle des patients ?

Dirigeants d'établissement

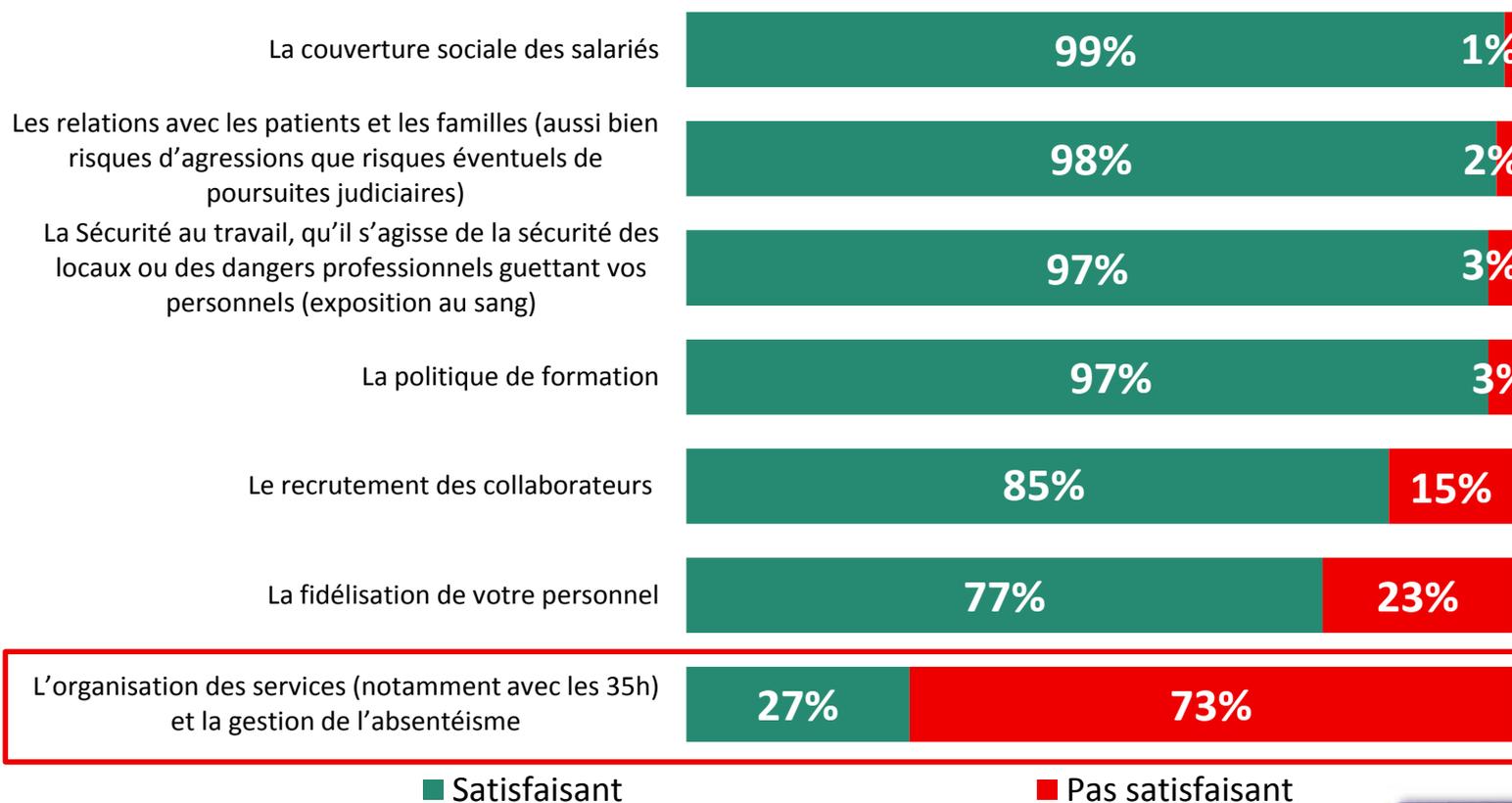
ST Important : 100%



# Satisfaction à l'égard de certains aspects de la politique de ressources humaines des dirigeants d'établissement

Dans chacun des grands domaines suivants concernant votre politique de ressources humaines/ la gestion de vos relations avec les personnels de l'hôpital, dites-moi si les choses se passent de façon plutôt satisfaisante, ou plutôt insatisfaisante :

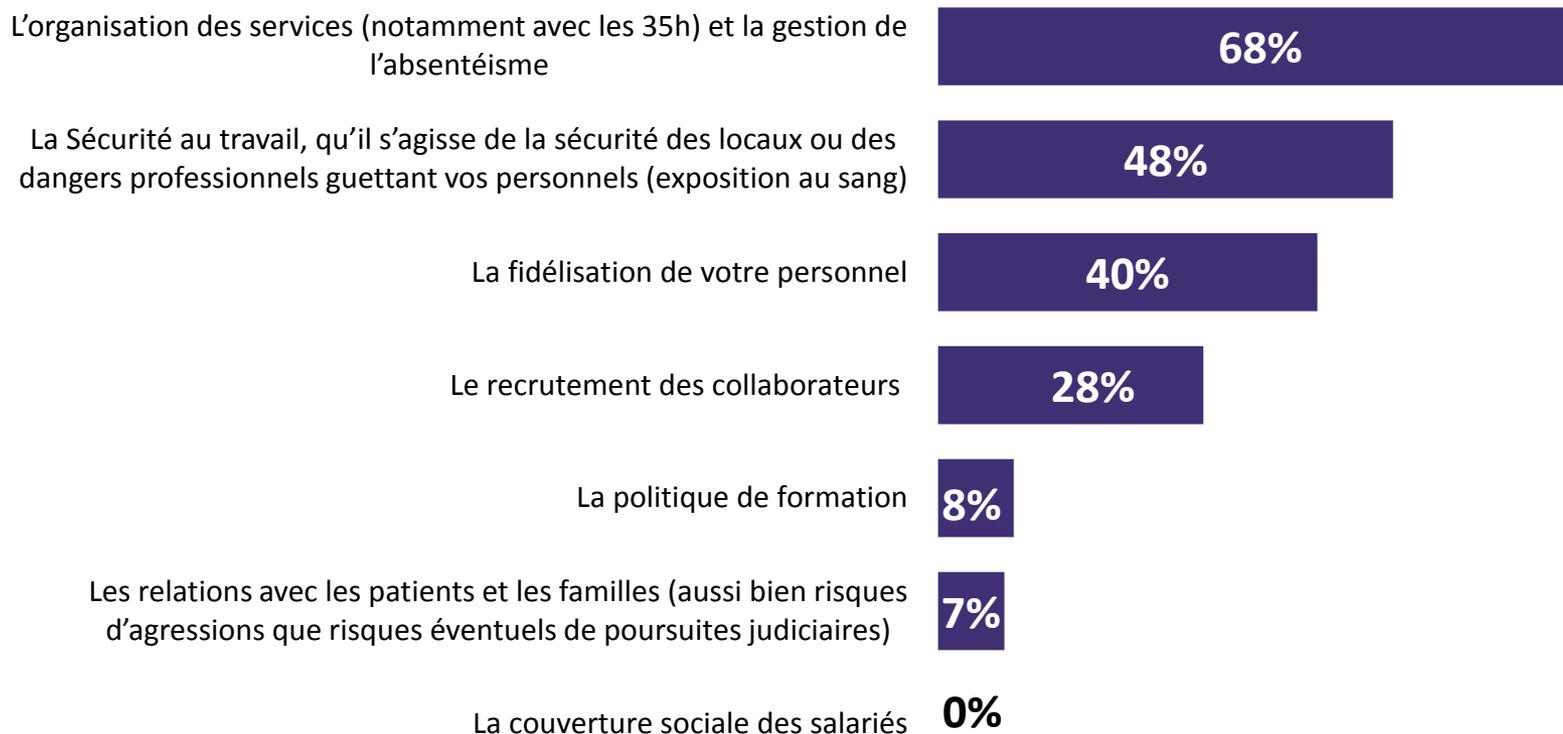
## Dirigeants d'établissement



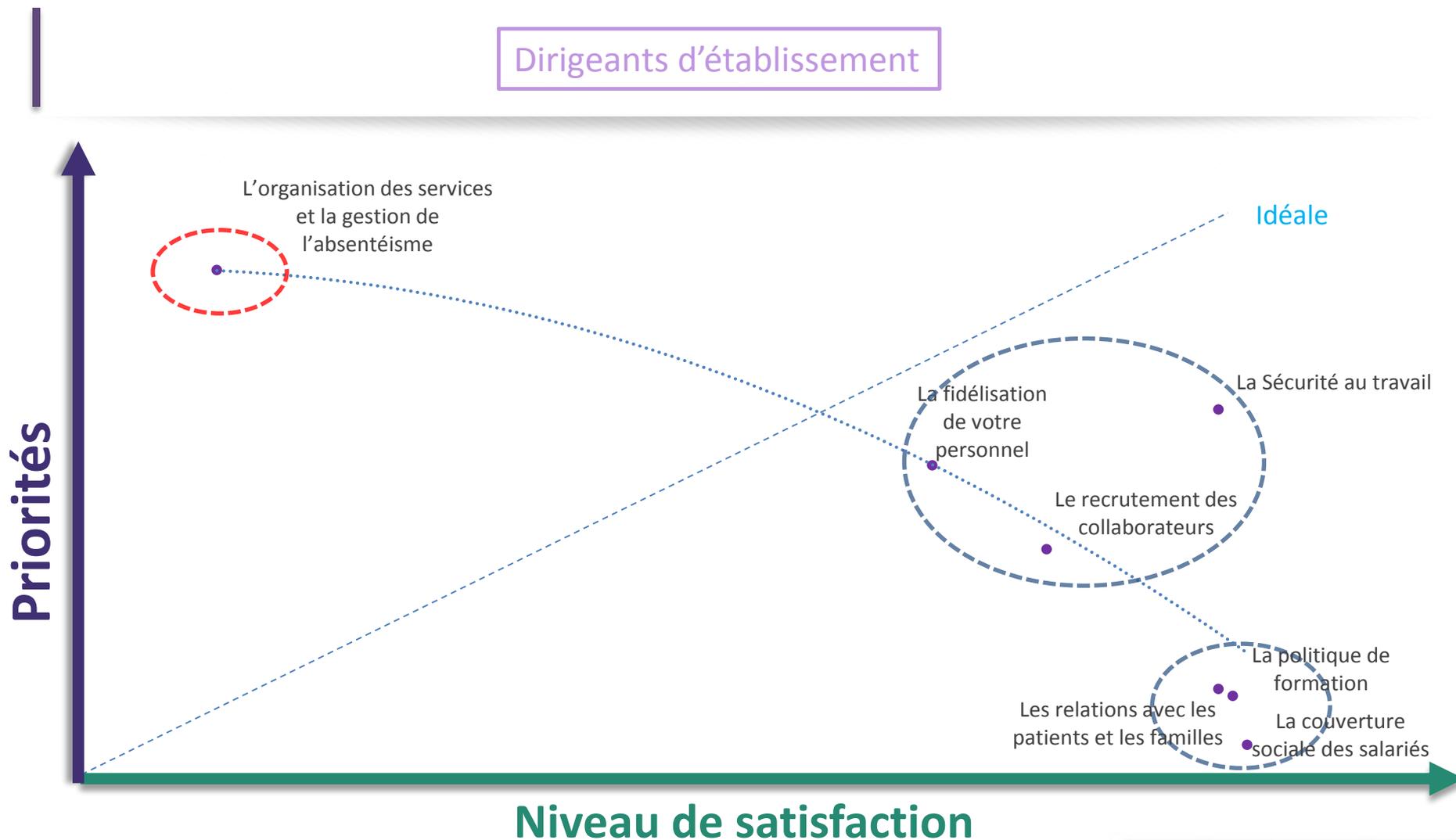
Parmi ces mêmes domaines, dites-moi quels sont les deux domaines qui constituent à vos yeux les plus grandes priorités dans votre politique de ressources humaines :

## Dirigeants d'établissement

- 2 réponses possibles -



# Relation entre niveau de satisfaction et priorités selon les dirigeants d'établissement

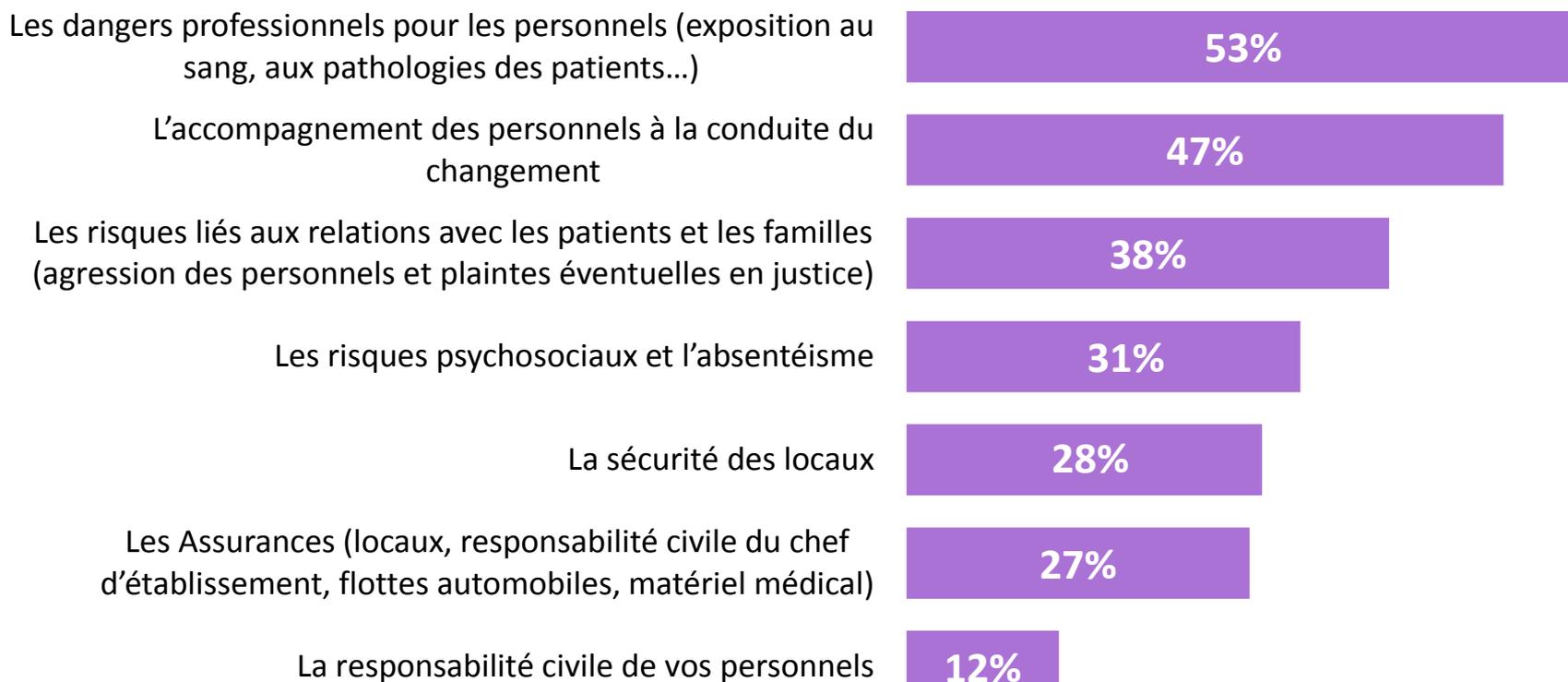


# Les risques qui préoccupent le plus les dirigeants d'établissement

S'agissant plus particulièrement de votre politique de gestion des risques, dites-moi parmi les risques suivants quels sont ceux qui vous préoccupent le plus pour votre établissement :

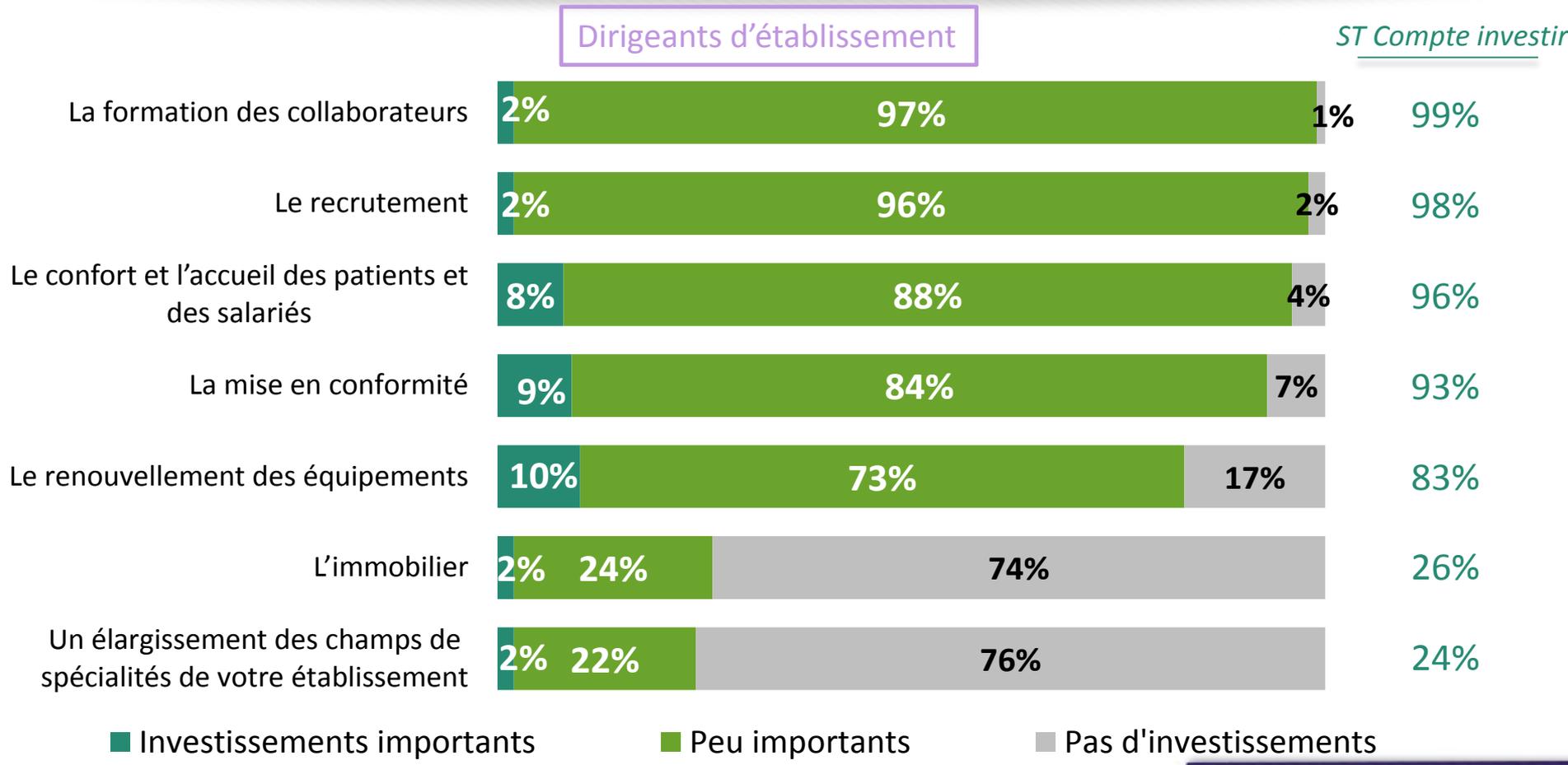
## Dirigeants d'établissement

*- plusieurs réponses possibles -*



# Les projets d'investissement des dirigeants d'établissement dans différents domaines

S'agissant des projets de votre établissement, dites-moi si dans les 5 années à venir vous avez prévu d'effectuer des investissements importants, peu importants ou pas d'investissements dans les domaines suivants :



## 1 - L'image de la santé privée est bonne, mais nettement moins que ne l'est la satisfaction patient

9 patients sur 10 (89%) ayant fréquenté les établissements de santé privée se déclarent satisfaits de leur relation avec cet établissement et autant (90%) déclarent avoir une bonne image des établissements de santé privée.

De ce point de vue, les Français sont tout à fait « en ligne » avec ce retour d'expérience et cette image des premiers patients.

En effet, 8 Français sur 10 (82%) ont eux-aussi une bonne image des établissements de santé privés.

En revanche, les Français sous-estiment assez nettement le niveau réel de la satisfaction des patients.

« Seulement » 64% des Français pensent que les patients des établissements de santé privée sont globalement satisfaits alors que ceux-ci sont 15 points de plus (89%) à se déclarer effectivement satisfaits.

Autre différence notable, régionale celle-ci, alors que les patients les plus satisfaits sont localisés dans le grand nord-est de la France (91% contre 89% en moyenne nationale), et que les patients les moins satisfaits sont à l'opposé, ceux du sud-ouest (79%), l'image perçue auprès des Français n'est pas nécessairement en phase avec ce découpage : les habitants de ces deux régions ont le même niveau « moyen » (64%) d'image alors que la satisfaction réelle des patients est de 12 points supérieure dans le nord-est par rapport au sud-ouest (91% contre 79%).

Inversement, les Franciliens – souvent les plus « difficiles » dans les enquêtes d'image – sont les Français qui se montrent les moins enthousiastes en termes d'image perçue de la qualité des soins dans le privé (62%), alors que les patients issus de cette région ne se montrent pas moins satisfaits en moyenne que les autres patients (89% contre 89% en moyenne nationale).

La relation globale détaillée du patient avec l'établissement est, elle-aussi, très positive avec en moyenne 93% de patients se déclarant satisfaits de ce point de vue.

L'accueil et la gentillesse du personnel (93%), la qualité des soins (90%), la qualité de l'information communiquée (85%) sont des éléments particulièrement bien notés par les patients au cours de leurs séjours.

Au niveau plus fonctionnel, leurs jugements sont aussi très positifs : les horaires d'ouverture (93%) et, dans une moindre mesure, la simplicité des formalités administratives (81%) sont des éléments bien notés par les patients.

Enfin, les patients se montrent plus sévères s'agissant du rapport qualité-prix – 69% de satisfaction « seulement » soit le plus bas jugement de satisfaction détaillé – même s'ils sont aussi majoritairement satisfaits sur ce point.

Il y a un gros hiatus de ce point de vue avec la perception des Français qui sont nettement moins nombreux à avoir une bonne image de l'hospitalisation privée sur ce point : seulement 40% des Français ont une bonne image du le rapport qualité-prix proposé aux patients dans les établissements privés.

Avec près de 30 points d'écart entre l'image du grand public et la satisfaction réelle des usagers, c'est évidemment le domaine où l'hospitalisation privée a le déficit d'image sur expérience le plus important.

Mais ce n'est pas le seul domaine où des écarts importants existent entre la perception et la « réalité » vécue par les patients.

Si sur l'accueil et la gentillesse du personnel (85% de bonne image et 93% de satisfaction-patient) ou la qualité des soins (83% contre 90%), voire les horaires d'ouverture (82% et 93%), peu d'écart existent entre l'image véhiculée et le vécu des patients, tel n'est pas le cas sur d'autres domaines importants.

Il existe ainsi de forts hiatus sur la qualité de l'information fournie (68% de bonne image contre 85% de satisfaction patient) et sur la simplicité des formalités administratives (58% contre 81% de satisfaction réelle), domaines où la satisfaction réelle des patients se situe près de 20 points au-dessus de l'image que les Français ont.

Résultat, le jugement global des Français sur la qualité de la relation des patients avec ces établissements se situe 18 points en dessous du niveau concret de la satisfaction patient : 75% contre 93%.

Clairement une meilleure communication auprès du grand public sur l'expérience patient en termes de rapport qualité-prix et de simplicité administratives pourrait donc nettement améliorer l'image de l'hospitalisation privée auprès des Français.

## **2 - Contrairement aux médecins, beaucoup plus mécontents, les chefs d'établissements de santé privée sont en phase avec les patients et les Français pour estimer que le parcours de soin se déroule convenablement ...**

Le parcours de soin des patients entre le médecin référent, les spécialistes et les hôpitaux se déroule de façon globalement satisfaisante, tant pour les Français (69%), que les patients (72%) ou les chefs d'établissements privés (70%). Au sein de chacune de ces populations, près de 3 personnes sur 10 s'en déclarent tout de même mécontentes ce qui n'est pas négligeable.

Mais ce niveau de gêne ressentie n'est rien en comparaison de celui des médecins : plus d'un médecin sur deux (51% contre 49%) se déclare mécontent de la manière dont le parcours de soin se déroule actuellement.

Il y a bien une rupture entre ceux qui le vivent en mesurant des problèmes mais en les relativisant – les patients et les chefs d'établissements – et ceux qui en sont d'encore plus près les acteurs au quotidien, c'est-à-dire les médecins.

### **... mais ils ont tendance à sous-estimer la satisfaction de leurs patients, et probablement, à surestimer celle de leurs personnels**

Confrontés le plus souvent aux cas problématiques, aux alertes et aux seules remontées de problèmes – le plus souvent émanant des familles plutôt que des patients eux-mêmes –, ils surestiment probablement la part des difficultés vécues par leurs patients.

Ainsi ils estiment en moyenne à 68% seulement la part de leurs patients se déclarant satisfaits de leur séjour dans leur établissement alors que ceux-ci sont en réalité 20 points de plus à se déclarer effectivement satisfaits (89%).

En revanche, il est assez remarquable que ce niveau moyen corresponde presque parfaitement au niveau de satisfaction perçue par les Français.

Ces derniers sont en effet 64% à juger que les patients des établissements privés seraient satisfaits.

Ainsi, même auprès de personnes concrètement concernées par le sujet, la perception erronée l'emporte sur l'estimation juste.

En revanche, il est assez probable que les chefs d'établissements ne surestiment à l'inverse le niveau de satisfaction de leurs propres personnels (cf p.27).

81% d'entre eux pensent en effet que leurs personnels sont satisfaits, ce que nos mesures qualitatives ne semblent pas confirmer – même si bien sûr celles-ci ne permettent pas de chiffrer un pourcentage de satisfaction – Les personnels – surtout les infirmiers et infirmières – sont en effet assez nombreux dans les groupes qualitatifs que nous avons réalisé à se montrer assez critiques sur la situation actuelle et très inquiets pour l'avenir, jugeant que le système tant à se mercantiliser et que les relations avec les patients et surtout leurs proches seraient de plus en plus difficiles.

Ces estimations erronées sont fâcheuses car tout le monde s'accorde – patients, Français et chefs d'établissements – à dire qu'il existe un lien très important entre la satisfaction du personnel et celle des patients.

C'est ainsi le cas de 90% des Français, de 100% des chefs d'établissements et de 94% des premiers concernés, les patients.

## **3 - Attentes des chefs d'établissements : tout va bien ... sauf le plus important : l'organisation des services**

Les chefs d'établissements ont une vision assez juste des perceptions de leurs patients, dont ils surestiment toutefois un peu l'insatisfaction. En revanche, il est probable qu'ils sous-estiment un peu les difficultés ressenties par leurs personnels.

Même si c'est le cas, les jugements qu'ils nous fournissent s'agissant des problématiques de ressources humaines témoignent d'un réel problème.

En effet, si la quasi-totalité des aspects testés dans l'enquête leur donne – probablement excessivement - entière satisfaction (sécurité au travail, relation avec les patients et les familles, fidélisation du personnel), il en est un qui leur pose de très gros problèmes : l'organisation des services et la gestion de l'absentéisme.

Or, si tous les autres aspects positifs testés, n'ont qu'une importance assez relative aux yeux des chefs d'établissements, ce domaine constitue leur principale priorité. Ainsi, comme l'illustre le graphique ci-dessous, nous sommes très loin de la courbe idéale théorique (en bleu) qui reflète ce que devrait être – idéalement – la bonne orchestration entre ce qui est important et ce qui est satisfaisant.

Notre courbe mixant ces deux éléments, est même à l'exact opposé : plus un aspect est important (comme l'absentéisme) et plus il est insatisfaisant, et, inversement, plus un aspect est de moindre importance et plus il suscite une forte satisfaction.

Bref, les bons niveaux de satisfaction patients, d'image globale des Français (mais de perception par le public de la satisfaction patient) et de jugements détaillés des chefs d'établissements, ne doivent pas masquer les importants problèmes et donc les importantes marges de progression (si l'on veut positiver) qui demeurent pour l'hospitalisation privée en France.

Nous verrons bientôt si ces éléments de tendance livrés par notre baromètre seront suivis d'effets dans l'hospitalisation privée. Pour cela, rendez-vous l'année prochaine à la même époque.

## Focus sur les groupes quali auprès des personnels des établissements : Un sentiment de dégradation générale des conditions d'exercice des métiers

En complément de l'étude quantitative, Odoxa a également réalisé une série de groupes quali auprès des personnels des établissements privés. Il apparaît que le sentiment dominant est une dégradation générale des conditions d'exercice des métiers de ce secteur.

### ◆ Une patientèle qui développe des exigences et des attentes plus fortes notamment sur :

- La qualité des soins/traitements/interventions chirurgicales prodigués.
- Les conditions sanitaires comme administratives de leur prise en charge.
- Le niveau de « service » proposé par ces établissements privés.

### UNE SITUATION QUI TEND A GÉNÉRER PLUS DE TENSION AVEC LES PERSONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

- ◆ **Le ressenti des différentes catégories professionnelles concernant leur satisfaction professionnelle s'avère hétérogène :**
  - Pour les aides-soignants, une crise très marquée du sens donné à leur engagement professionnel
  - Même si, de manière transversale, les personnels relèvent tous une l'augmentation de leur charge de travail, de la fatigue et du stress professionnel
- ◆ **LE MANQUE DE STABILITÉ DES ÉQUIPES NE FAVORISE PAS L'APAISEMENT DU CLIMAT INTERNE**
  - Un turn-over important signalé chez les personnels les plus « opérationnels ».
  - Un recours de plus en plus important à des vacataires/intérimaires
  - Des missions par définition plus précaires et de courtes durées qui ne favorisent pas une consolidation du sentiment d'appartenance à un projet collectif d'établissement
  - Plus encore semble-il pour tous les profils investigués, l'arrivée sur le marché du travail d'une nouvelle génération (en particulier pour les personnels soignants et techniques) participe à la fragilisation de leur identité professionnelle.