



Enquête en regards croisés  
**Le parcours de soins**  
vu par les professionnels de  
santé et les Français

**Octobre 2015**

# Fiche technique



## Echantillons

- **Grand public n= 1008\***
- **Professionnels de santé n= 514\***
  - **Dont 151 MG**
  - **Dont 151 Médecins spécialistes**
  - **Dont 101 infirmier(e)s**
  - **Dont 111 Pharmaciens**



## Collecte des données

- Collecte des données **en ligne**
- **Access panel d'Ipsos** pour le volet GP
  - Du 27 Mars au 14 Avril
- **Access Panel d'un prestataire spécialisé en santé pour les professionnels**
  - Du 31 Mars au 20 Avril



## Traitement des données

- **Tris à plat**
- **Tris croisés**

**Définition présentée aux répondants :** *Le parcours de soins ou coordination entre les professionnels de santé a été mis en place par la loi du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie. Il consiste à confier à un médecin traitant l'orientation et les différents échanges d'un même assuré avec des professionnels de santé.*

Echantillon nationaux représentatifs selon la méthode des quotas (données INSEE pour le Grand Public et DREES pour les professionnels)\*

# Notes de lecture



MÉDECINS GÉNÉRALISTES



Grand public (GP)



MEDECINS SPÉCIALISTES



Path. Chronique

Patients traités pour un problème de santé depuis plus de 6 mois



PHARMACIENS



Base faible



INFIRMIER(E)S

PDS: Professionnels de Santé

ET: Ecart-type



Différences significatives (entre le GP et les PDS au sujet de leurs patients)



## I. Connaissance et niveau d'information sur le parcours de soins

---

# Des Français qui savent qu'il est nécessaire de déclarer un médecin traitant et qui, pour 78% d'entre eux, font le lien avec le parcours de soins.

- Q2. Savez-vous qu'en tant que patient vous devez déclarer à la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAMTS) un médecin traitant, c'est-à-dire un médecin qui vous suit en priorité en cas de problème de santé ? (GP)
- Q4/Q5. Avez-vous déjà entendu parler du parcours de soins (coordination entre les professionnels de santé ? (GP et PDS)



Total Oui

le sait **99%**

Oui et je l'ai déjà fait

97%

Oui, mais je ne l'ai pas encore fait

2%

Non je ne le savais pas

1%



GP

**78%**



MG

**99%**



Médecins spé

**96%**



Infirmier(e)s

**98%**



Pharmaciens

**100%**

# Des Français qui globalement déclarent « jouer le jeu »...

- Q2. Vous arrive-t-il souvent, parfois, rarement, ou jamais de consulter ... ? (GP)

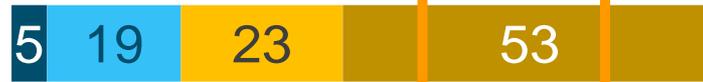


GP

■ Souvent ■ Parfois ■ Rarement ■ Jamais

**Souvent  
+Parfois**

Un médecin spécialiste de votre propre initiative sans passer par un médecin généraliste



**24**

Un médecin spécialiste sans en avertir le médecin qui vous suit régulièrement



**19**

Un médecin généraliste différent de celui que vous consultez habituellement



**11**

Plusieurs médecins spécialistes afin d'avoir plusieurs avis



**8**

## ...et un peu plus de la moitié d'entre eux ont véritablement le sentiment d'entrer dans le parcours de soins coordonnés.

- Q11. La dernière fois que êtes allé voir votre médecin généraliste et qu'il vous a adressé à un autre professionnel de santé ou qu'il vous a demandé de réaliser certains examens, avez-vous eu le sentiment d'entrer dans un parcours de soins (c'est-à-dire qu'une coordination s'est mise en place entre les professionnels de santé qui sont intervenus) ? (GP)

■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

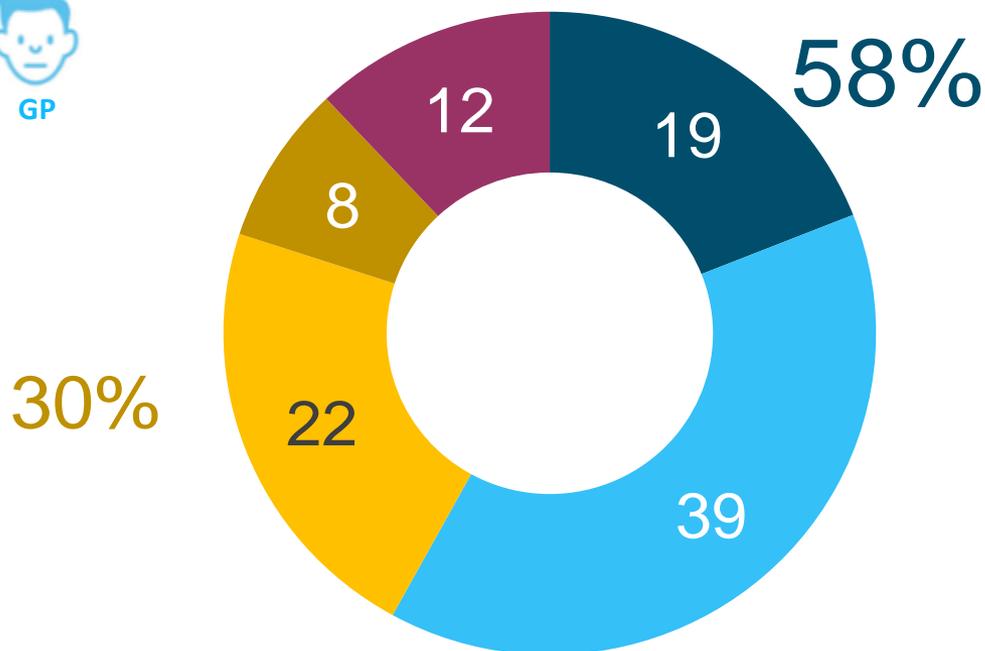
■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

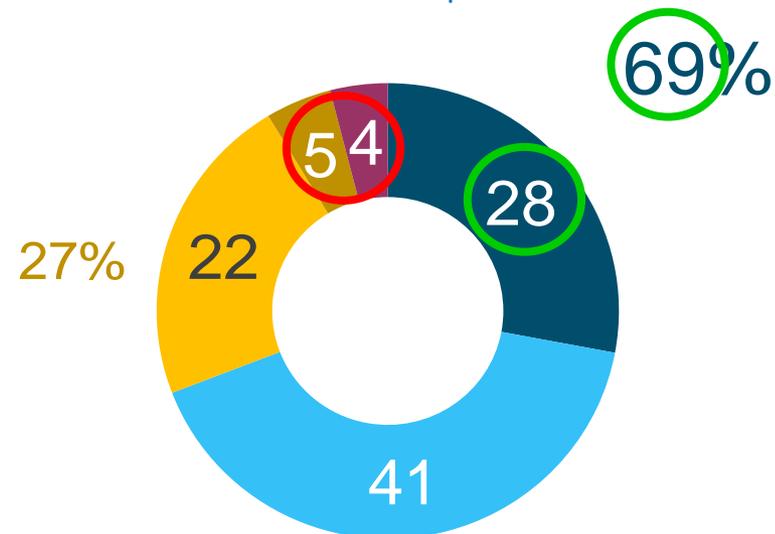
■ Ça ne m'est jamais arrivé



GP

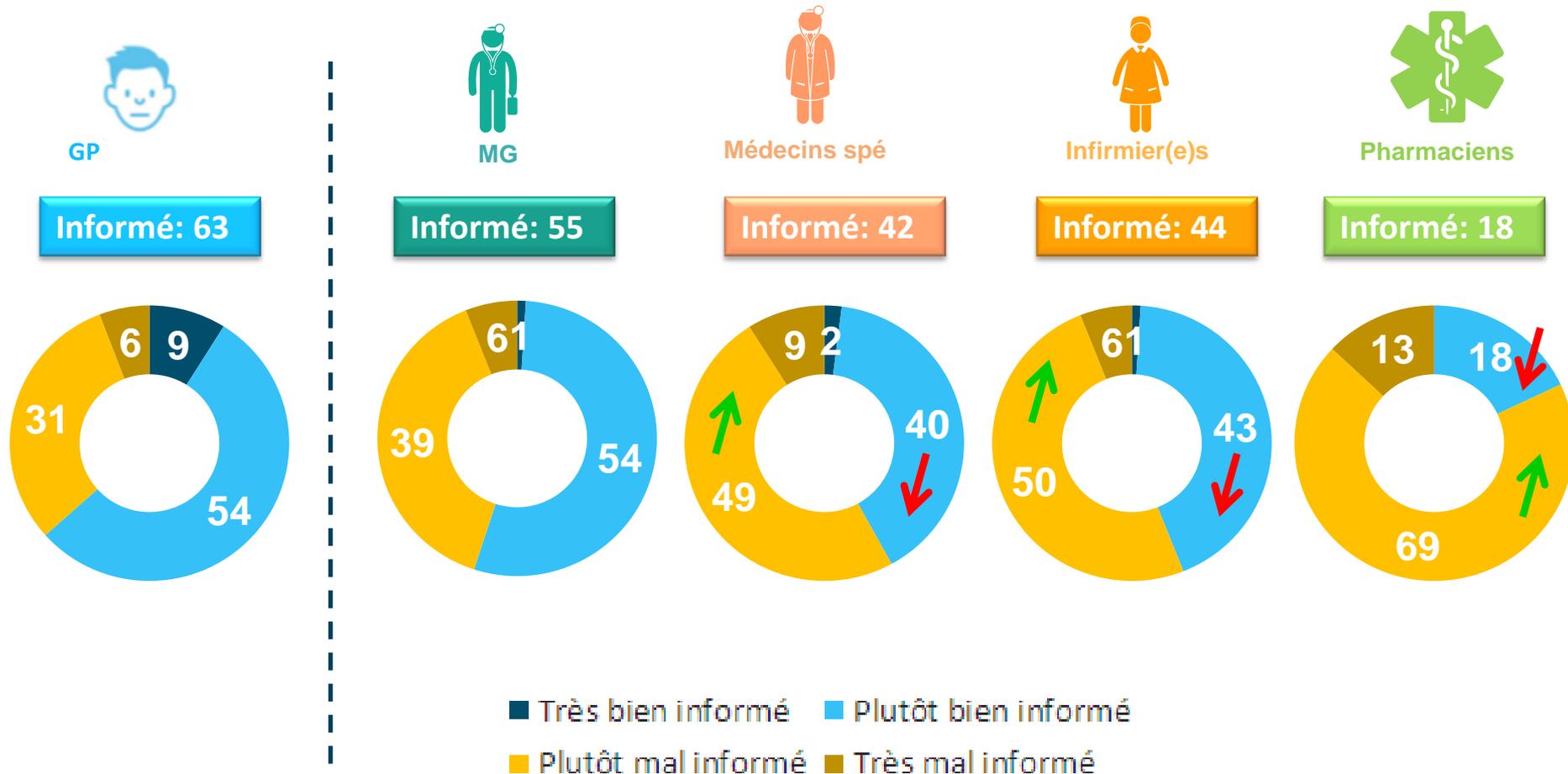


Path. Chronique



# Des professionnels de santé qui considèrent que les patients ne sont pas bien informés.

- Q15. Et vous personnellement, êtes-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou bien très mal informé sur le parcours de soins : (GP)
- Q17. Aujourd'hui d'après les retours que vous en avez, les patients que vous voyez en consultation / en visite/ à la pharmacie sont très bien, plutôt bien, plutôt mal ou bien très mal informés sur le parcours de soins : (Aux PDS)





## II. Les rôles des différents acteurs dans le parcours de soins

---

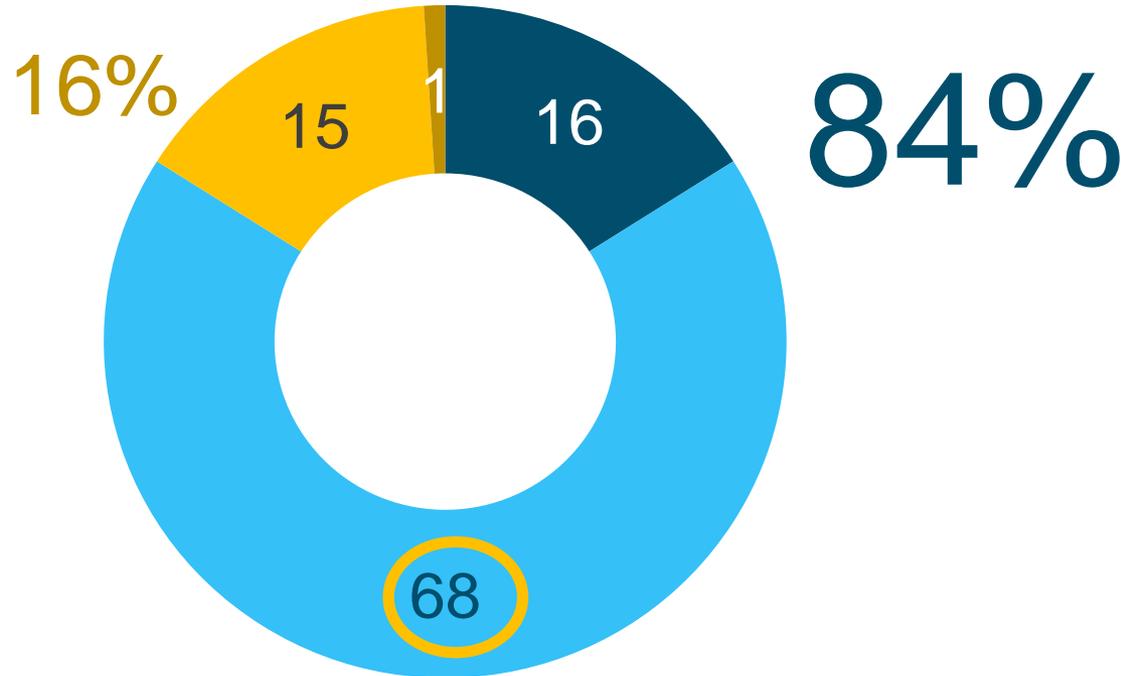
# Des professionnels qui, selon les Français, sont acquis au principe.

- Q7. Pensez-vous que les professionnels de santé soient tout à fait, plutôt, plutôt pas ou bien pas du tout favorables au parcours de soins? (GP)



GP

- Tout à fait favorables
- Plutôt favorables
- Plutôt pas favorables
- Pas du tout favorables



# Le MG est le professionnel qui connaît le mieux les professionnels à solliciter dans le cadre du parcours de soin

- Q6. Aujourd'hui connaissez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal les professionnels de santé de votre quartier/ libéraux qui peuvent vous aider dans le parcours de soins de vos patients ? (Aux PDS)



MG



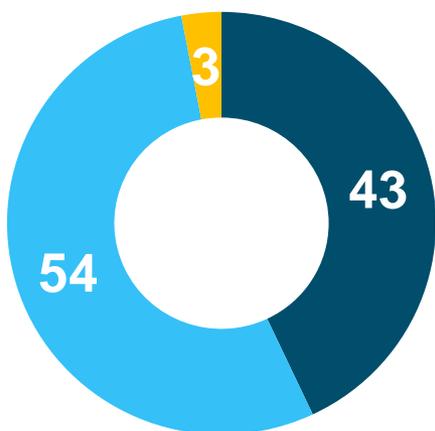
Médecins spé



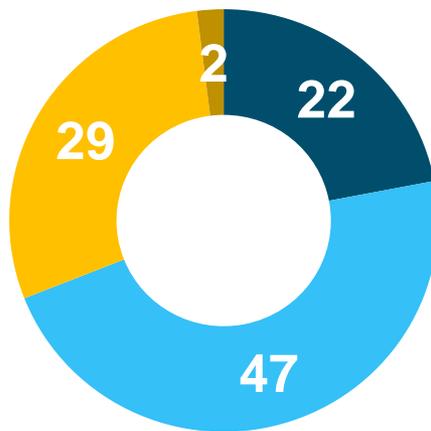
Infirmier(e)s



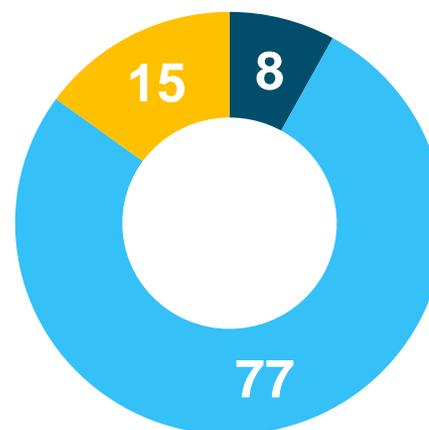
Pharmaciens



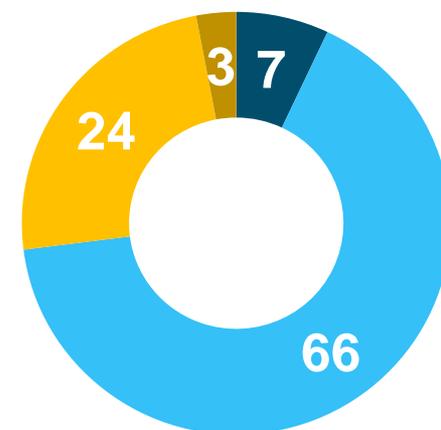
Bien: 97



Bien : 69



Bien: 85



Bien: 73

■ Très bien   ■ Plutôt bien   ■ Plutôt mal   ■ Très mal



### III. Evaluation du parcours de soins.

---

# Un bilan largement positif

- Q17. Et vous personnellement, estimez-vous que le parcours de soins permet aujourd'hui en France : (GP)
- Q16. Et vous, en tant que professionnel de santé, estimez-vous que le parcours de soins permet aujourd'hui en France : (Aux PDS)

Total Oui



	GP	Path. Chronique	MG	Médecins spé	Infirmier(e)s	Pharmaciens
D'améliorer le suivi médical des patients	87%	89%	81%	75%	92%	92%
D'améliorer la coordination des soins pour des patients	87%	89%	80%	77%	90%	88%
D'améliorer la qualité des soins prodigués aux patients	82%	84%	70%	67%	89%	75%
D'améliorer la sécurité des soins prodigués aux patients	82%	85%	70%	69%	87%	75%
De mieux informer les patients sur les risques pour leur santé	80%	82%	60%	63%	80%	78%
De faire des économies pour le système de santé	65%	62%	51%	49%	57%	65%
D'améliorer le remboursement des dépenses de santé des patients	64%	64%	37%	46%	57%	46%

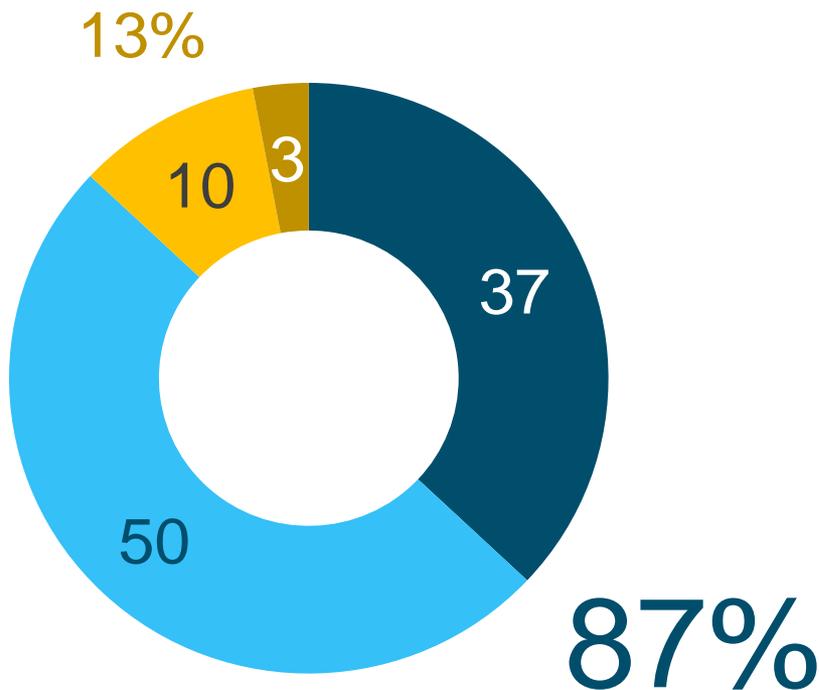
# La coordination des soins est saluée par les Français.

- Q6. La dernière fois que vous avez été malade, avez-vous le sentiment d'avoir bénéficié d'une bonne coordination entre les professionnels de santé qui sont intervenus pour vous soigner dans le cadre de votre parcours de soins? (GP)

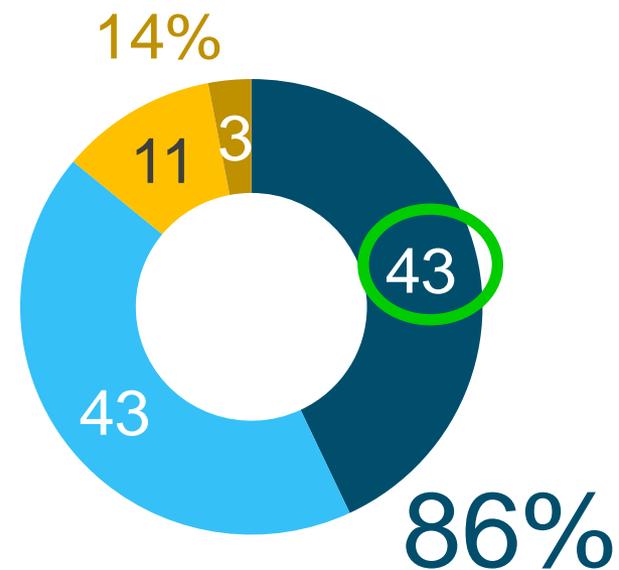


GP

- Oui, tout à fait
- Oui plutôt
- Non plutôt pas
- Non pas du tout



Path. Chronique



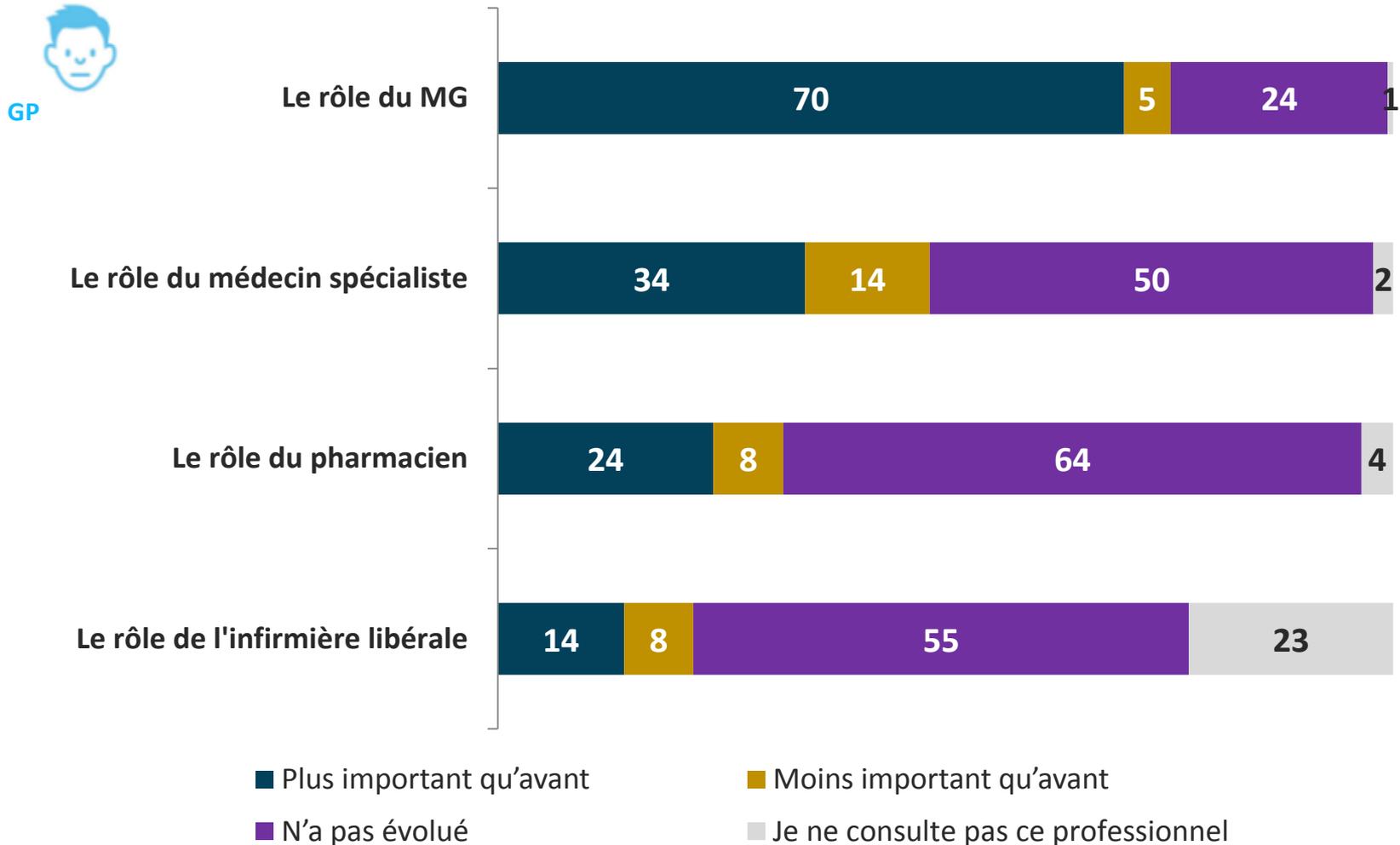
# Des Français qui ont une meilleure image que les professionnels du parcours de soins .

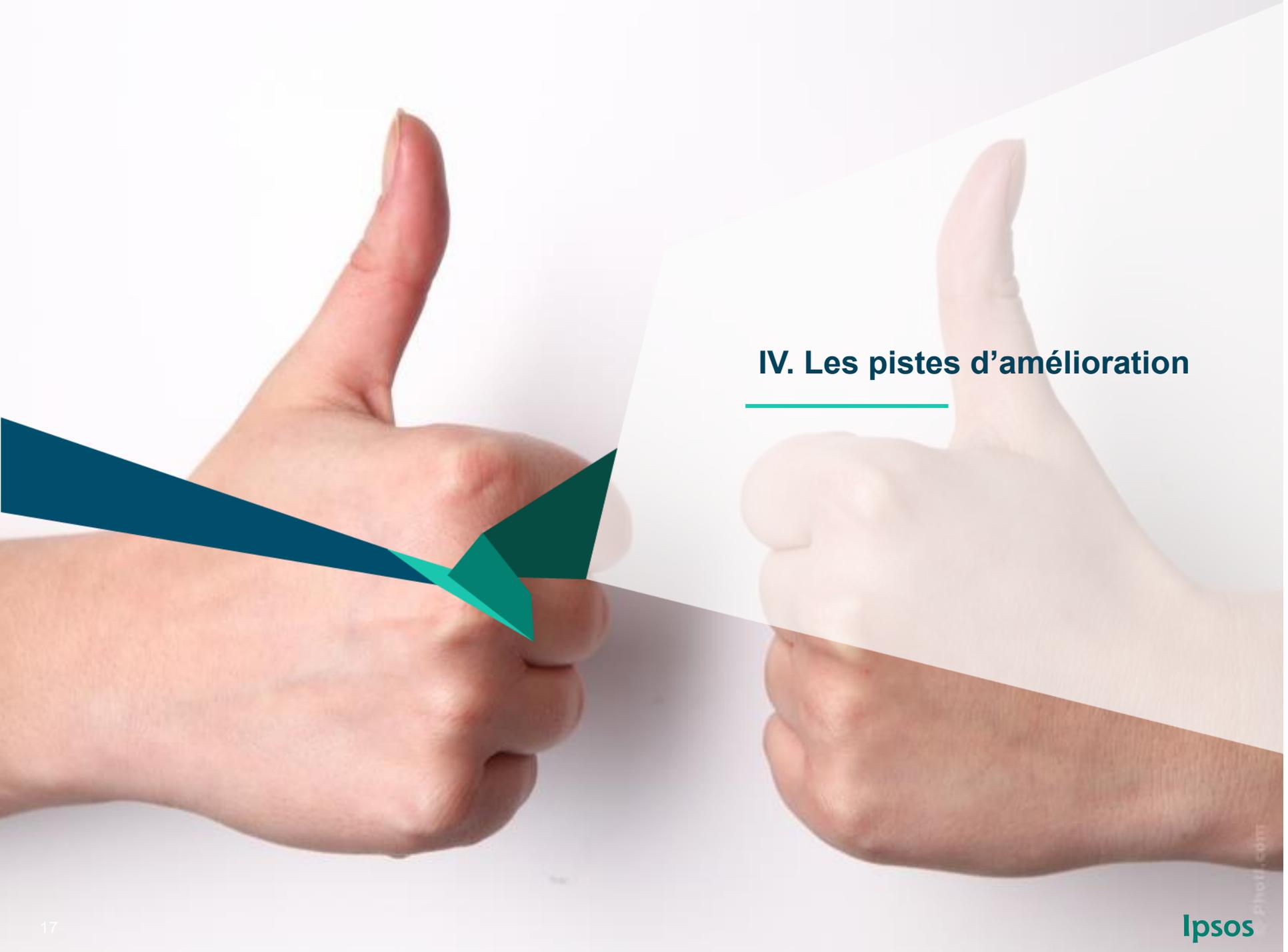
- Q16. Et vous, en tant que professionnel de santé, estimez-vous que le parcours de soins est tout à fait, plutôt, plutôt pas ou bien pas du tout: (Aux PDS)

	Total Oui	GP	Path. Chronique	MG	Médecins spé	Infirmier(e)s	Pharmaciens
Utile		86%	89%	78%	73%	93%	84%
Adapté		76%	76%	74%	65%	81%	68%
Chronophage		45%	37%	72%	61%	64%	69%
Efficace		77%	80%	69%	57%	87%	63%
Contraignant		42%	40%	61%	59%	50%	63%
Fluide		61%	62%	55%	46%	50%	44%
Complicé		39%	32%	38%	48%	41%	46%
Flou		42%	37%	31%	47%	44%	53%

# Les Français estiment que le MG occupe une place plus importante qu'auparavant.

- Q18. Selon vous, depuis l'instauration du parcours de soins, estimez-vous que le rôle des professionnels de santé suivant est : (GP)



The image features two thumbs-up gestures. The one on the left is in sharp focus, while the one on the right is faded and partially covered by a white, semi-transparent trapezoidal overlay. A teal arrow points from the left towards the text on the overlay.

## **IV. Les pistes d'amélioration**

---

# Une meilleure organisation du parcours de soin passe par une nouvelle coopération entre la ville et l'hôpital

- Q19. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (GP)
- Q22. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (Aux PDS)

Nécessaire et Prioritaire



## Volet organisationnel

	GP	MG	Médecins spé	Infirmier(e)s	Pharmaciens
Désengorger les urgences de l'hôpital en permettant au patient de consulter un médecin généraliste de garde en ville	80%	69%	84%	93%	88%
Donner davantage de responsabilités aux infirmières en ville à travers de nouveaux actes	21%	11%	19%	53%	32%
Donner davantage de responsabilités aux pharmaciens en ville à travers de nouveaux actes	15%	5%	10%	9%	56%
Passer d'un exercice isolé de votre profession à un travail en équipe pluri-disciplinaire	N/A	27%	49%	57%	56%

# Le dossier médical informatique partagé est plébiscité aussi bien par les Français que les professionnels

- Q19. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (GP)
- Q22. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (Aux PDS)

Nécessaire et Prioritaire



GP



MG



Médecins spé



Infirmier(e)s



Pharmaciens

## Volet outils

Développer l'accès aux données de santé des patients à travers un dossier médical informatique partagé

62%

41%

53%

75%

65%

Développer la télémédecine

N/A

17%

27%

36%

11%

## 6 Français sur 10 et presque 3 professionnels de santé sur 4 jugent nécessaire et prioritaire de renforcer l'information des patients

- Q19. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (GP)
- Q22. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (Aux PDS)

Nécessaire et Prioritaire



GP



MG



Médecins spé



Infirmier(e)s



Pharmaciens

### Volet information/formation

Renforcer l'information des patients

60%

58%

75%

77%

77%

# Peu d'engouement en faveur des incitations ou des sanctions.

- Q19. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (GP)
- Q22. Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles que vous jugez nécessaires et prioritaires, nécessaires mais pas prioritaires, ou bien ni nécessaires ni prioritaires pour améliorer le parcours de soins des patients : (Aux PDS)

Nécessaire et Prioritaire



## Volet incitations

	GP	MG	Médecins spé	Infirmier(e)s	Pharmaciens
<b>Développer les incitations financières pour les patients</b> qui s'engagent dans le parcours de soins	37%	26%	15%	23%	22%
<b>Pénaliser financièrement les patients</b> qui n'acceptent pas de s'engager dans le parcours de soins	27%	26%	12%	22%	24%
<b>Développer les incitations financières pour les professionnels</b> de santé qui s'engagent dans le parcours de soins	34%	41%	30%	31%	47%
<b>Pénaliser financièrement les professionnels</b> de santé qui n'acceptent pas de s'engager dans le parcours de soins	35%	10%	12%	21%	24%



## V. Le rôle de la HAS

# Près d'1 Français sur 2 a déjà entendu parler de la HAS.

- Q20/Q23. Avez-vous entendu parler de la Haute Autorité de Santé (HAS) ? (GP et aux PDS)

Total Oui



GP

46%



MG

100%



Médecins spé

99%



Infirmier(e)s

90%



Pharmaciens

98%

# Les missions de la HAS selon les professionnels.

- Q24. Selon vous les missions suivantes sont-elles de la responsabilité de la HAS ? (Aux PDS)

Total Oui

Base: ceux qui ont déjà entendu parler de la HAS



MG



Médecins spés



Infirmier(e)s



Pharmaciens

Mission	MG	Médecins spés	Infirmier(e)s	Pharmaciens
Définir les stratégies de prévention et de dépistage	93%	91%	95%	92%
Donner des informations de référence en matière de pratiques médicales	93%	83%	93%	87%
Evaluer l'efficacité et l'efficience des produits de santé	80%	88%	90%	77%
Evaluer la pertinence des actes et des médicaments et justifier leur prescription	76%	78%	72%	68%
Certifier les hôpitaux	75%	86%	94%	81%
Eviter les événements indésirables	69%	65%	87%	68%
Fournir des informations sur les protocoles de coopération entre professionnels de santé	67%	74%	73%	79%
Améliorer la prise en charge du patient	65%	73%	78%	64%
Evaluer les protocoles de coopération entre professionnels de santé	61%	69%	67%	81%
Coordonner les soins adaptés au patient	41%	68%	55%	48%



## GAME CHANGERS

© 2015 Ipsos. All rights reserved.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos. The addressee undertakes to use this document solely for its own needs (and the needs of its affiliated companies as the case may be), only for the purpose of evaluating the document for services of Ipsos. No other use is permitted.



# Fiche technique - Organisation et dates (étude CAWI Panel IIS)

- Design et méthodologie
- Elaboration du questionnaire et validation du scripting
- Validation de la codification et validation du plan de codes
- Elaboration et validation de l'analyse statistique
- Elaboration du rapport d'étude
- Conception de la présentation des résultats
- Présentation

Les activités conduites ou coordonnées par les équipes Ipsos en France



- Echantillonnage
- Emailing
- Collecte des données
- Calcul des metrics

Les activités réalisées par les équipes Ipsos locales expertes de l'activité



Dates de collecte du ....au ....

- Traduction
- Codification
- Traitement des données

Les activités confiées à nos prestataires référencés

