

Communiqué de presse  
Mardi 24 novembre 2009

## Générale de Santé et TNS présentent les résultats de la première édition de l'observatoire sur le système de santé et la qualité des soins en France

*En 2009, où en sont les Français avec leur système de santé ?  
Quelles sont leurs attentes et leurs craintes face à son avenir ?  
À quoi les Français sont-ils prêts pour le faire évoluer ?*

*Premier Groupe privé de soins et services à la santé, Générale de Santé présente aujourd'hui les résultats d'une grande enquête sur le système de santé et la qualité des soins en France, destinée à être publiée chaque année et menée en collaboration avec TNS Sofres.*

*Mieux comprendre la perception qu'ont les Français de leur système de santé pour apporter des réponses innovantes permettant d'optimiser encore davantage la prise en charge des patients et de relever le défi imposé par les mutations permanentes de l'environnement de la santé, tel est l'enjeu du Groupe avec cette initiative.*

*Riche d'enseignements, cette enquête a été réalisée auprès d'un échantillon national de 1000 personnes représentatif de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus, interrogées en face-à-face, à leur domicile du 25 au 28 septembre 2009.*

### I - Synthèse des résultats de l'enquête

- **Un attachement fort des Français à leur système de santé, reconnu comme l'un des meilleurs au monde ...**

**83% des Français pensent que la France a l'un des meilleurs systèmes de santé au monde**

90% des personnes interrogées jugent la **qualité des soins en France satisfaisante** et 61% d'entre eux **estiment qu'elle s'est améliorée au cours de ces 10 dernières années.**

Parmi les facteurs invoqués, **les innovations technologiques** (imagerie médicale, généralisation des anesthésies locales...) arrivent largement en tête, suivies par les propositions de dépistage systématique et les efforts en matière de recherche.

- **... Mais une confiance qui se fragilise**

Cette approbation massive doit cependant être nuancée. **32% des Français estiment en effet que la qualité des soins s'est détériorée** au cours de ces dernières années. **55% des Français se disent inquiets pour l'évolution de la qualité des soins dans les 10 années à venir.**

- **En matière d'accompagnement et de proximité avec le patient, des efforts à faire**

**La satisfaction est globalement très forte** (supérieure à 70%) lorsque qu'on se place **au niveau de la médecine elle-même** : les opérations chirurgicales, la prévention des maladies grave, la sécurité des soins font parties des points forts du système de santé.

Elle diminue (de 50 à 60% de Français satisfaits) lorsque l'on se place **au niveau de l'accueil et de l'accompagnement**, c'est-à-dire à tout ce qui touche à **la relation aux patients** : attention portée pendant les séjours hospitaliers, information...

Elle est moindre (inférieure à 50% de Français satisfaits) si l'on se **place au niveau organisationnel, c'est-à-dire au fonctionnement même du système**, notamment sur les aspects touchant à la coordination médecins de ville / hôpitaux, la durée des séjours hospitaliers ou la durée d'obtention d'un rendez-vous.

**32% des Français déclarent par ailleurs que la prise en compte de l'entourage du patient n'est pas satisfaisante.**

- **Des Français inquiets ... mais qui ne sont cependant pas toujours prêts au changement**

**Pour 80% des Français, la santé et l'assurance maladie doivent être une priorité pour le Gouvernement.** Ce domaine arrive en 2ème position, juste après l'emploi.

**Si 55% des Français jugent que le déficit de la sécurité sociale est « un problème grave qu'il faut régler d'urgence », 40% d'entre eux estiment que c'est « un sujet de préoccupation important mais qu'on a parfois tendance à exagérer. »**

Cette ambivalence montre que l'opinion est partagée entre l'urgence d'agir et la crainte de ce qui pourrait découler de **cette contrainte pour eux -mêmes ou pour leur système tel qu'il existe.**

**Pour 61% des Français, il vaut mieux modifier le système de soins sur quelques aspects seulement quand 23% pensent qu'il faut le réformer en profondeur et 12% qu'il faut le conserver dans son état actuel.**

Les Français **redoutent vraisemblablement de devoir agir individuellement.** Près de **3 personnes sur 4 ne sont pas prêtes à travailler plus, ni à voir leurs remboursements faiblir ou à payer davantage de cotisations sociales pour réduire le déficit de la sécurité sociale.**

Ils estiment en effet que ce qu'ils **paient pour leur santé est déjà cher (70%).**

C'est donc le système de santé qui **doit faire aussi bien avec moins.**

**Comment ? Pour ce faire, plus des deux tiers des personnes interrogées jugent prioritaire de former davantage et mieux les professionnels de santé, d'assurer une meilleure coordination entre eux, d'installer une gestion plus efficace des établissements de santé, et de lutter davantage contre les abus de la part des patients.**

- **Une reconnaissance du rôle clé de l'articulation public/privé**

Pour optimiser le système de soins, **1 interviewé sur 2 juge prioritaire une meilleure coordination entre hôpitaux publics et cliniques privées.**

**Ils sont massivement d'accord pour dire que cette mixité de l'offre (publique et privée) et donc la possibilité de pouvoir choisir son établissement, sont des atouts très forts de notre système de soins.**

**81% des Français ont une bonne opinion des hôpitaux publics et 66% des cliniques privées.** Si l'on s'adresse à des Français qui ont l'expérience à la fois du public et du privé, le taux de bonnes opinions des hôpitaux publics ne varie pas (81% à 83% de bonne opinion), mais ceux de l'hospitalisation privée font un bond **de 18 points** ( 66% à 84% de bonne opinion).

Mais force est de constater **une certaine méconnaissance des Français sur les cliniques privées** : en effet seul un français sur deux sait qu'elles disposent de services d'urgence et près d'un Français sur trois ignore qu'elles prennent en charge les malades bénéficiaires de la CMU.

## **II – Les principaux enseignements : 3 grands défis à relever**

La première édition de cet observatoire est très encourageante sur 3 aspects principaux : **l'attachement des Français à leur système de santé, ainsi qu'à ses deux composantes, publiques et privées, et leur satisfaction quant à la qualité des soins.**

Malgré cela, **les Français ne cachent pas leur inquiétude** et considèrent que le **système se fragilise et baisse en qualité** sur certains points.

**3 grands défis à relever rapidement et de manière collective apparaissent :**

- **Aller plus loin dans la prise en charge du patient**, dans son information et l'intégration de son entourage. Le patient ne veut plus être un simple cas médical mais être considéré comme une personne à part entière.
- **Faire face aux défis des déficits sociaux tout en optimisant la qualité des soins.** La solution se trouve dans la mise en place d'une gestion responsable offrant la même efficacité au meilleur coût.
- **Renforcer encore la coopération entre le secteur public et privé, dans la continuité de la loi HPST**, dans le but d'optimiser à la fois la qualité des soins et l'efficacité de l'organisation.

**Selon Frédéric Rostand, Président du Directoire de Générale de Santé**, « *La tâche est complexe, car les Français sont conscients des évolutions nécessaires pour maintenir leur système de santé, mais refusent toute idée de bouleversement. Nous avons collectivement les atouts pour réussir sans abandonner les principes fondateurs du système auxquels sont attachés les Français : accessibilité pour tous, liberté de choix, solidarité de prise en charge.*».

### **A propos de Générale de Santé**

Premier Groupe français d'hospitalisation privée, avec 21 500 salariés dont 5 500 praticiens libéraux, Générale de Santé développe une offre de soins originale associant qualité des soins et de la prise en charge, efficacité de l'organisation et qualité humaine. En 20 ans, Générale de Santé a su imaginer et mettre en œuvre un modèle de santé qui repose avant tout sur la volonté d'accueillir dans ses établissements tous les patients, sans exception, pour y traiter toutes les pathologies, des plus légères aux plus complexes. Couvrant l'ensemble de la chaîne de soins : diagnostic, médecine-chirurgie-obstétrique, oncologie, soins de suite et de réadaptation, santé mentale et soins à domicile, le Groupe offre une prise en charge globale avec un accompagnement personnalisé, avant, pendant et après l'hospitalisation qui prend en compte toutes les dimensions du patient.

---

#### **Contact presse :**

Marie Roux de Luze – Tél. : 01.53.23.14.14/16 – 06.08.50.91.49 [m.rouxdeluze@gsante.fr](mailto:m.rouxdeluze@gsante.fr)