

Etude Deloitte 2013 sur les consommateurs
de soins de santé au Luxembourg
Présentation des résultats

Janvier 2014



Sommaire

1	Avant propos
2	Introduction
3	Principaux résultats de l'étude
4	Principales conclusions
5	Contacts

Avant – propos



Le système de santé luxembourgeois compte parmi les plus complets au monde, garantissant l'accès à des soins de qualité à l'ensemble de la population.

Cependant, les réglementations en constante évolution, le vieillissement démographique, le développement de l'eSanté, un changement dans les comportements (notamment préventifs) des patients, auxquels s'ajoutent les effets tangibles et prolongés de la crise économique, sont autant de défis structurels et conjoncturels auxquels le système de santé doit faire face. La transposition de la directive 2011/24/UE relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers exercera une pression supplémentaire sur la qualité des prestations, la transparence et l'échange des informations.

A cet effet, la recherche d'une efficacité et d'une qualité accrues sont des priorités majeures pour garantir la pérennité sur le long-terme de notre système de santé. Fin 2010, plusieurs modifications législatives avaient été adoptées, visant, entre autres, à améliorer l'efficacité et à optimiser les coûts. Si certaines mesures ont déjà été mises en œuvre de manière concrète, il est cependant nécessaire de les compléter et les adapter aux défis actuels. La gouvernance est ainsi un des principaux sujets sur lequel le nouveau plan gouvernemental 2013 met un accent particulier. En effet, la mise en œuvre planifiée d'une véritable « colonne vertébrale de gouvernance » s'avère indispensable pour garantir une meilleure collaboration entre les prestataires et les établissements de santé et de soins afin de mieux répondre aux besoins du patient.

En outre, le nouveau plan hospitalier, dont la finalisation est prévue pour le début de cette année, mettra l'accent sur le développement d'une médecine hospitalière plus performante, à travers la promotion de centres de compétences favorisant une utilisation plus efficace des ressources disponibles.

L'année 2014 verra également l'introduction du Dossier de Soins Partagé (DSP) qui marquera une étape importante au niveau du partage et de la communication des informations médicales, en étant le point de départ d'une meilleure coordination du parcours de soins du patient, pour une optimisation de sa prise en charge.

Avant - propos

Afin de relever ces différents défis, de nombreux projets sont lancés, s'inscrivant dans une approche intégrée des différents acteurs, avec comme objectif de favoriser le partage d'informations et la mutualisation des ressources et des compétences, le but ultime étant l'amélioration continue de la qualité des soins aux patients.

On peut dès lors s'interroger sur les priorités qui seront établies dans la mise en œuvre de ces projets et selon quels critères : impacts financiers, valeur ajoutée pour le patient, facilité de déploiement, degré d'acceptation des différents projets par les acteurs ?

Au regard de ces informations et constats, Deloitte Luxembourg, société de conseil reconnue dans le secteur de la santé et des sciences de la vie, s'est intéressée spécifiquement aux comportements, à la perception, aux expériences vécues et aux attentes des patients par rapport au système de santé national.

Ainsi notre étude 2013 s'inscrit dans la continuité de celle effectuée en 2011, l'emphase restant la promotion de la qualité au service du patient. Malgré des appréciations plus nuancées en 2013, la grande majorité des bénéficiaires de soins estiment que notre système de santé national est globalement performant.

Les résultats de cette enquête sont analysés dans le présent rapport dont je vous souhaite une lecture instructive.

Luc Brucher
Leader Health Care and Life Sciences

Notre rapport ne reprenant que les éléments clés de l'étude menée, nous restons à votre disposition pour tout renseignement additionnel que vous souhaiteriez obtenir.

Introduction

Etude Deloitte 2013 sur les consommateurs de soins de santé au Luxembourg

- En 2011, Deloitte a mené une étude portant sur la perception de l'efficacité et de l'efficacé du systéme de santé luxembourgeois par les consommateurs de soins, permettant ainsi de mettre en exergue un certain nombre de tendances propres à la population luxembourgeoise.
- De nombreux changements (réglementaires, organisationnels, financiers) sont apparus ces deux dernières années, s'accompagnant notamment de nouveaux comportements et tendances.
- Aussi Deloitte a estimé pertinent de reconduire une étude en 2013 afin de recenser et d'analyser les similitudes, les changements ou les nouveautés en matière d'attentes et de comportements des consommateurs de soins de santé face au systéme de santé luxembourgeois.
- L'enquête par sondage online a été réalisée par TNS ILRES et administrée à un échantillon représentatif de la population luxembourgeoise en matière de profil sociodémographique.

Principaux thèmes couverts par l'étude

- *Perceptions du systéme de santé au Luxembourg*
- *Questions générales sur la santé*
- *Offre de service traditionnelle*
- *Comportements et habitudes préventives pour l'amélioration de l'état de santé*
- *Comportement face aux médicaments*
- *Technologie*
- *Recommandations/propositions d'amélioration du systéme de santé luxembourgeois*

Critères socio-économiques de la population interrogée

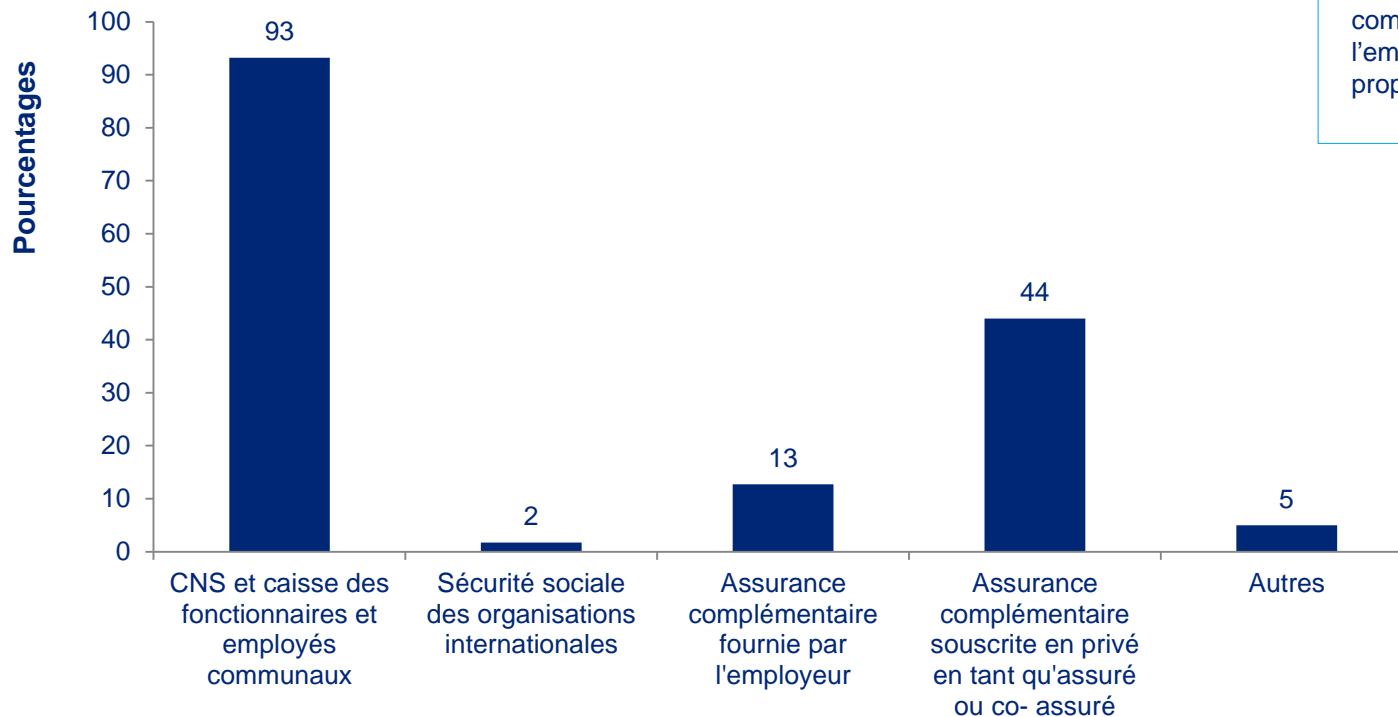
- *Sexe*
- *Age*
- *Niveau d'éducation*
- *Nationalité*
- *Profession*
- *Activité professionnelle*
- *Région d'habitation*
- *Revenu brut mensuel du ménage*

Résultats de l'étude

Systeme de santé au Luxembourg (1/8)

Affiliations caisses de santé / assurances

Etes-vous affilié à l'une des caisses de santé/organismes d'assurance suivants ?



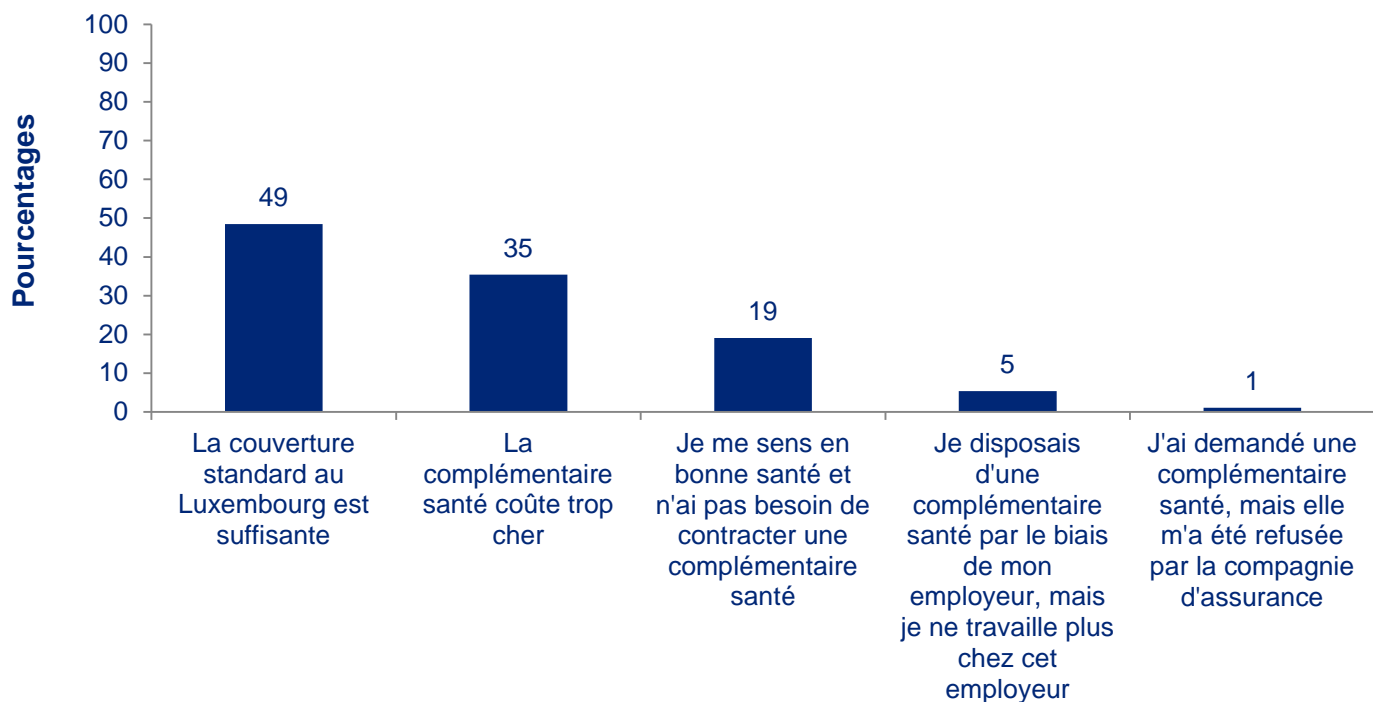
- 57 % des personnes interrogées bénéficient d'une assurance complémentaire (soit fournie par l'employeur soit souscrite en nom propre à titre privé)

Systeme de sante au Luxembourg (2/8)

Raisons de ne pas avoir de complémentaire sante

Cette question vise seulement les personnes qui n'ont pas choisi d'« assurance complémentaire » dans la question précédente

Parmi les raisons suivantes, lesquelles expliquent le mieux pourquoi vous ne disposez actuellement pas d'une complémentaire sante ?

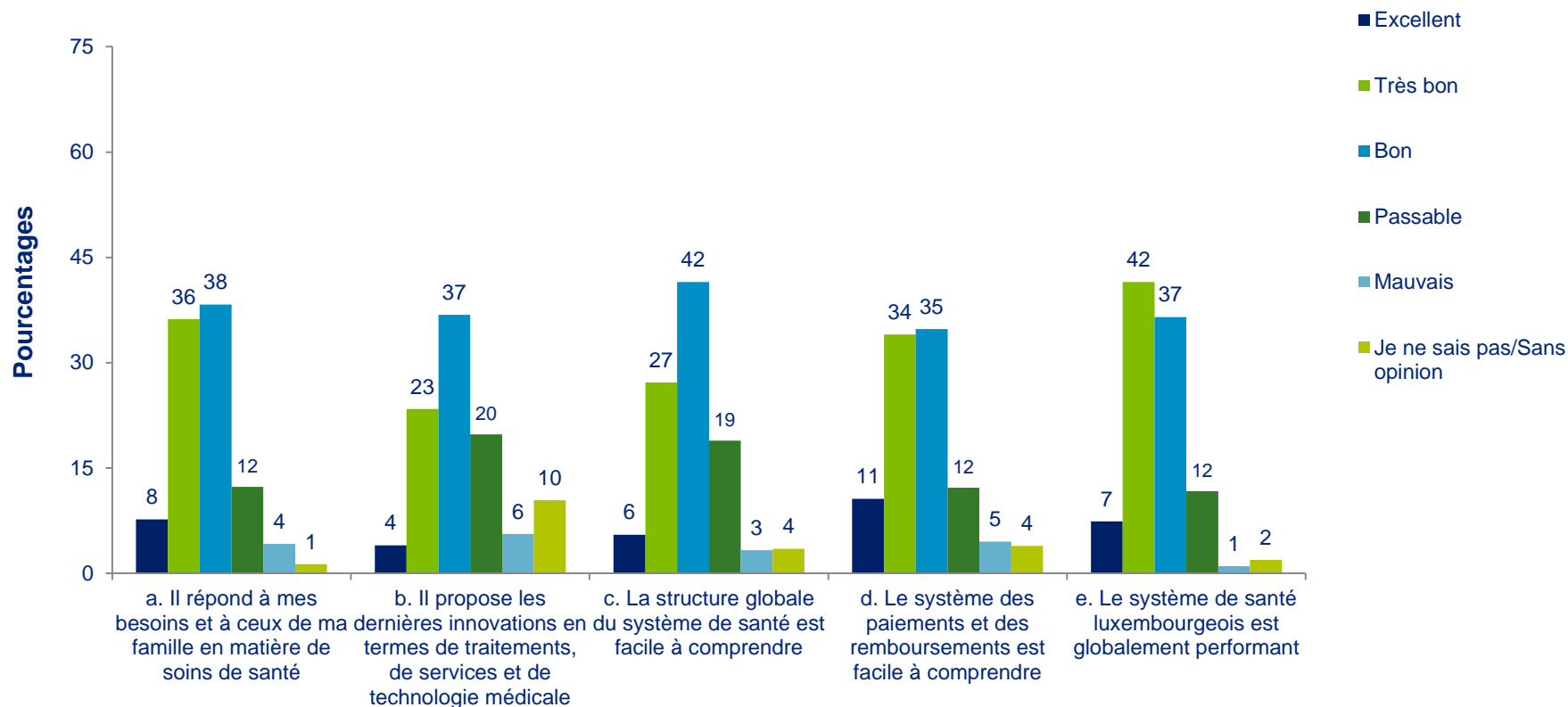


49% des consommateurs sans complémentaire sante estiment que la couverture standard est suffisante par rapport à leurs besoins, 19% des répondants indiquent que leur bon état de sante actuel ne justifiait pas d'affiliation à une complémentaire. Cependant, pour plus de 1/3 des personnes interrogées, le coût élevé d'une complémentaire justifie leur choix de ne pas en avoir souscrit.

Systeme de sante au Luxembourg (3/8)

Affiliations caisses sante / assurances

Comment evalueriez-vous le systeme de sante luxembourgeois pour les aspects suivants ?

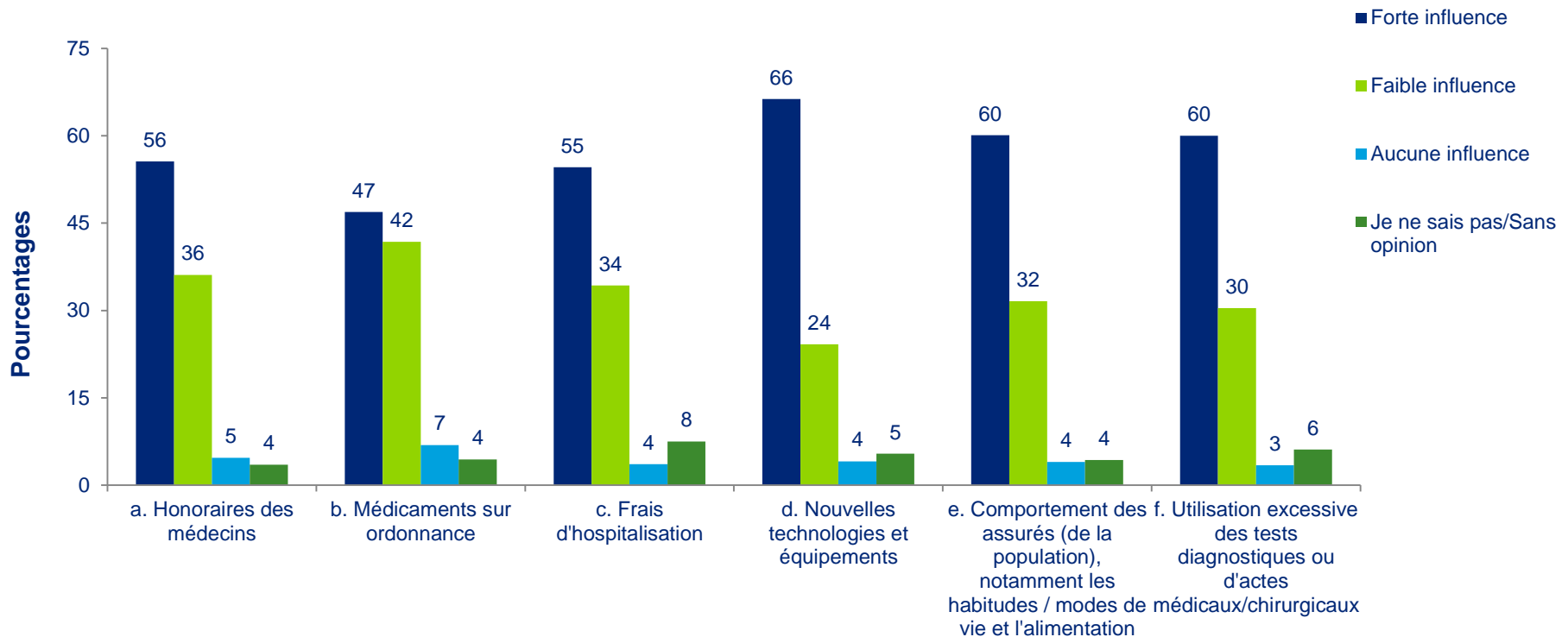


En 2011, une grande majorité des bénéficiaires de soins estimaient que le système de santé national est globalement performant, tendance qui s'est confirmée en 2013 malgré des appréciations plus nuancées (49 % d'avis excellents voire très bons en 2013 contre 69% en 2011)

Systeme de sante au Luxembourg (4/8)

Facteurs responsables des augmentations des coûts du systeme de sante

Les coûts du systeme de sante sont influences par de nombreux facteurs. Selon vous, quelle est l'influence de chacun des facteurs suivants sur l'augmentation des coûts du systeme de sante ? (Veuillez donner une reponse pour chaque facteur)

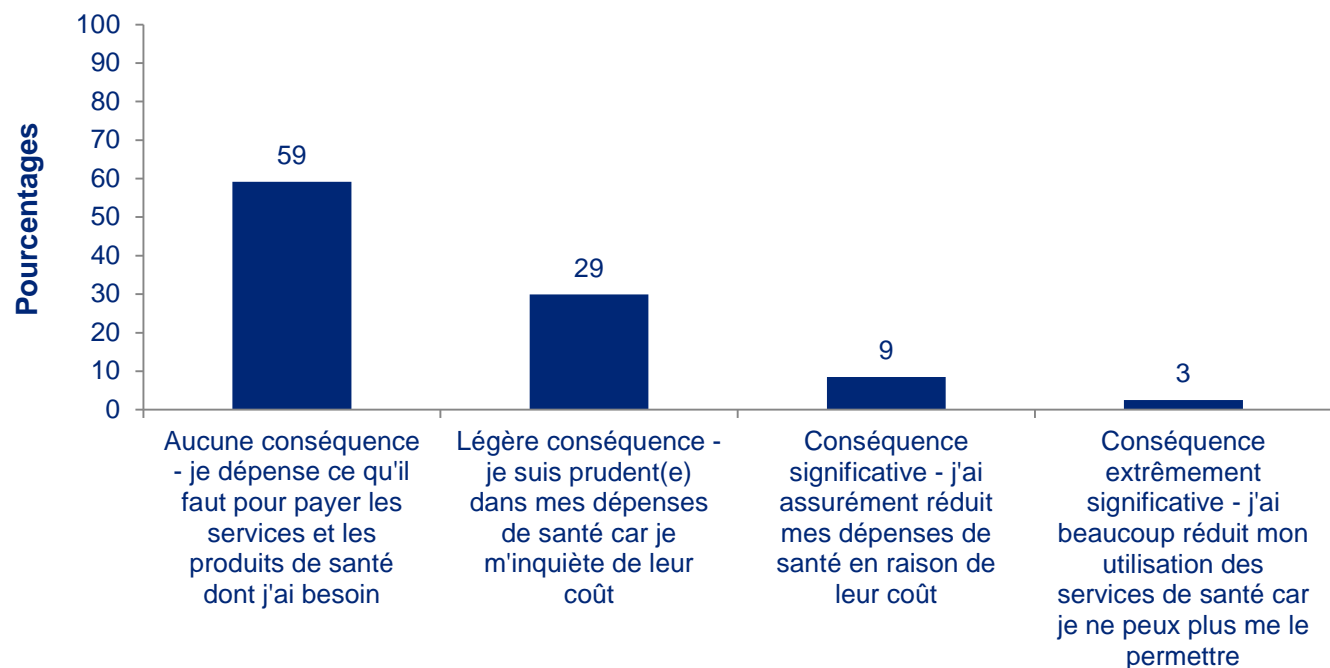


Les trois facteurs jugés comme ayant la plus forte influence sur le coût du système de santé sont les nouvelles technologies et équipements, le comportement des assurés et l'utilisation excessive des tests diagnostiques ou d'actes médicaux/chirurgicaux

Systeme de sante au Luxembourg (5/8)

La crise influence-t-elle votre budget sante personnel?

En considerant votre participation personnelle aux depenses de sante (montants/prestations non rembourses), dans quelle mesure le recent ralentissement economique vous a-t-il incite a reconsiderer votre budget sante, donc a limiter vos depenses ?

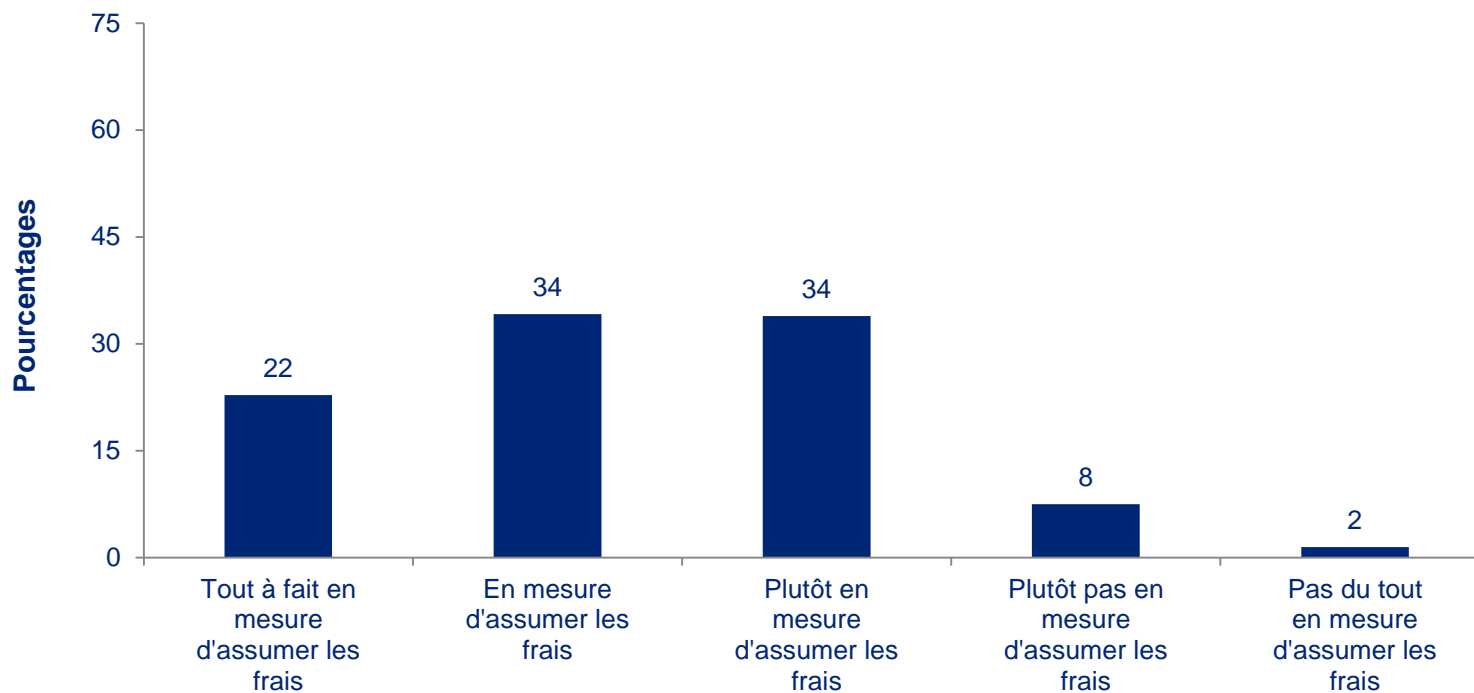


Par rapport à 2011, l'impact de la crise économique sur le budget de santé personnel est plus important en 2013 (en effet, 70% des personnes interrogées affirmaient en 2011 que la crise n'avait aucune conséquence sur leurs dépenses de santé contre 59% en 2013)

Systeme de sante au Luxembourg (6/8)

Capacite a assumer les frais de sante a venir

Dans quelle mesure estimez-vous que votre menage est en mesure d'assumer financierelement les frais de sante a l'avenir ?

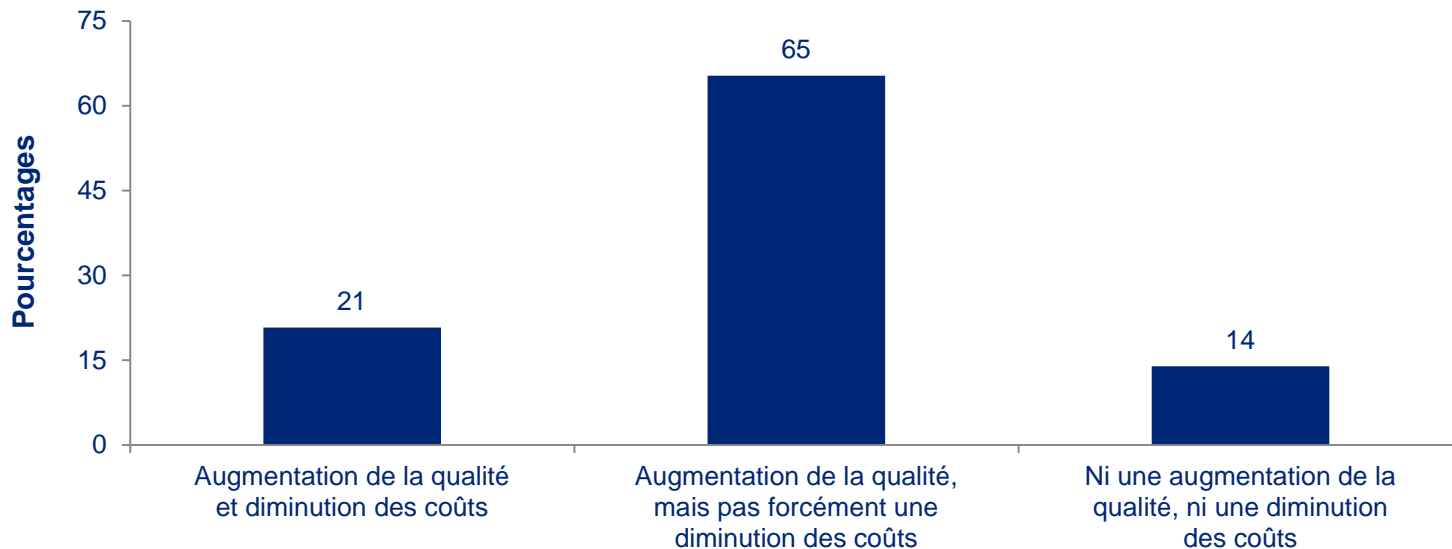


10% des personnes interrogees pensent que leur menage eprouverait des difficultes financieres a assumer leurs frais de sante a l'avenir.

Systeme de sante au Luxembourg (7/8)

Centralisation/fusion des services

Les reformes hospitalieres prevues envisagent la creation de poles de competences dans differents domaines cliniques. Les hopitaux sont ainsi amenes a se specialiser dans un domaine specifique (par exemple dans la neurochirurgie). Quelles pourraient etre selon vous les consequences de cette evolution ?



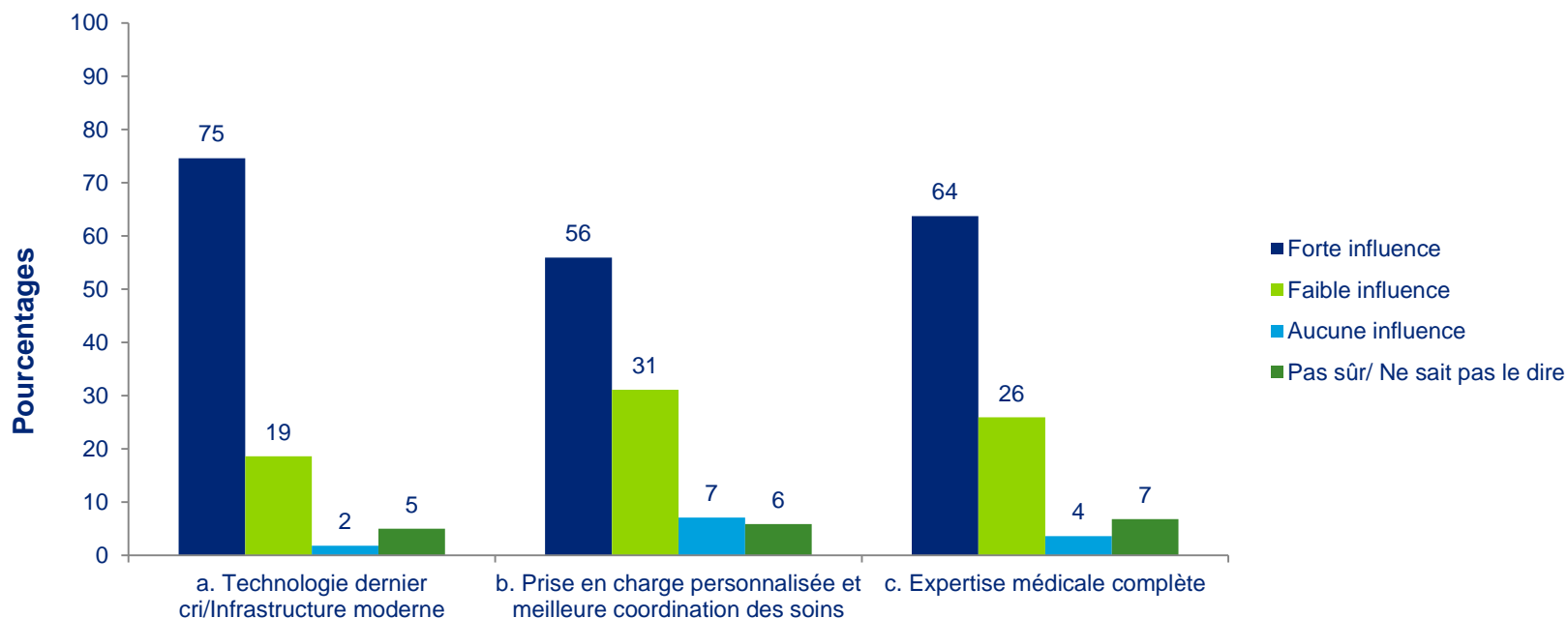
65% des participants declarent considerer que la creation de poles de competences a un effet positif sur la qualite sans necessairement diminuer les couts.

Systeme de sante au Luxembourg (8/8)

Avantages des poles de competences

Cette question vise seulement les personnes qui n'ont pas choisi « Ni une augmentation de la qualite ni diminution des coûts » dans la question precedente.

A quel degre la centralisation en poles de competences a-t-elle une influence positive sur les elements suivants ?

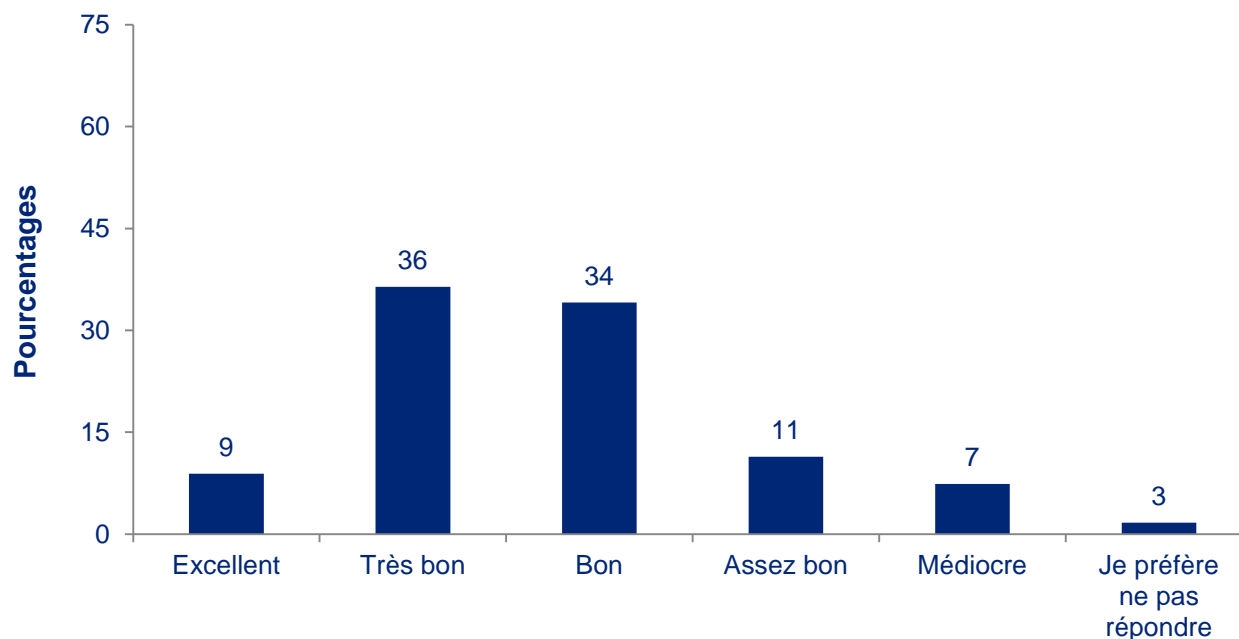


Les participants anticipent des influences positives significatives sur la technologie/l'infrastructure (75%), l'accès à une expertise medicale complete (64%) ainsi que la prise en charge personnalisee et une meilleure coordination des soins (56%)

Questions générales sur votre santé (1/3)

Evaluez votre état de santé général

Globalement, comment évalueriez-vous votre état de santé général?



La grande majorité de la population interrogée considère être en bonne santé générale.

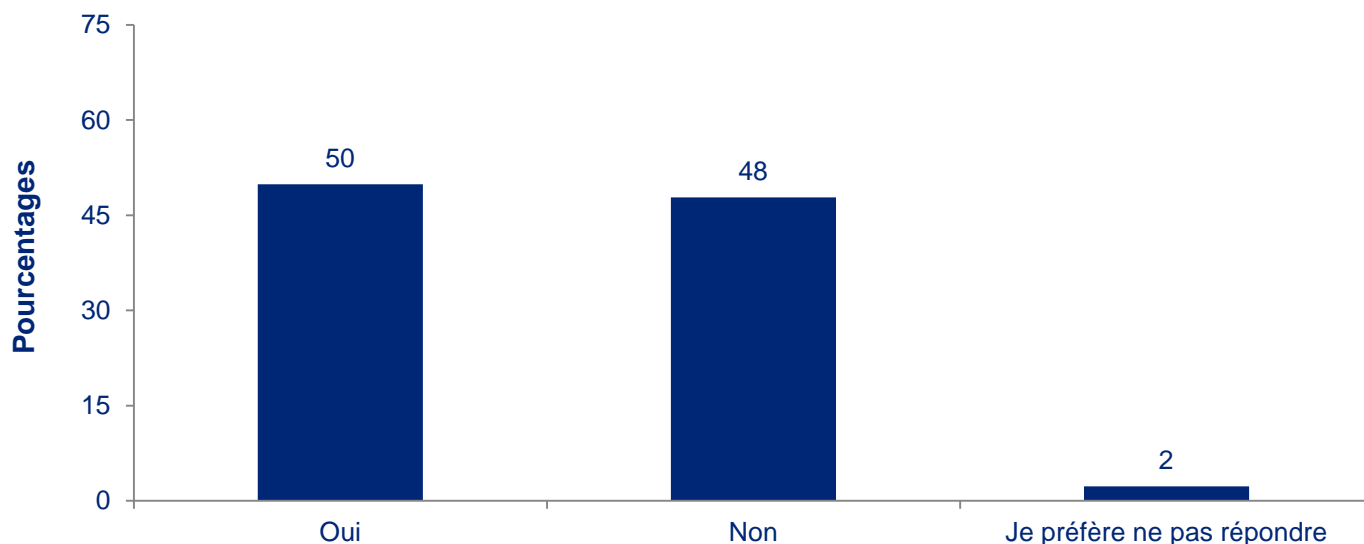
- La population entre 19-24 ans s'estime en « excellente » ou « très bonne » santé générale à 74,2% contre 58,3% pour la tranche d'âge 25-34 ans, 43,9% pour les 35-44 ans et 24% pour les personnes de plus de 65 ans.

45% des personnes interrogées jugent leur état de santé général « excellent » ou « très bon ». Ce pourcentage est comparable à celui recensé en 2011 (53% des sondés)

Questions générales sur votre santé (2/3)

Maladie chronique ?

On parle de « maladie chronique » lorsqu'une maladie ou un problème de santé a duré 3 mois ou plus. Les exemples de maladies chroniques incluent l'arthrite, le diabète, le cancer, les maladies cardiaques, l'hypertension artérielle, l'excès de cholestérol, l'asthme, les allergies, le mal de dos, la dépression, la dépendance à l'alcool ou à la drogue, et autres. Un médecin ou un professionnel de la santé vous a-t-il (elle) diagnostiqué une ou plusieurs maladies chroniques ?



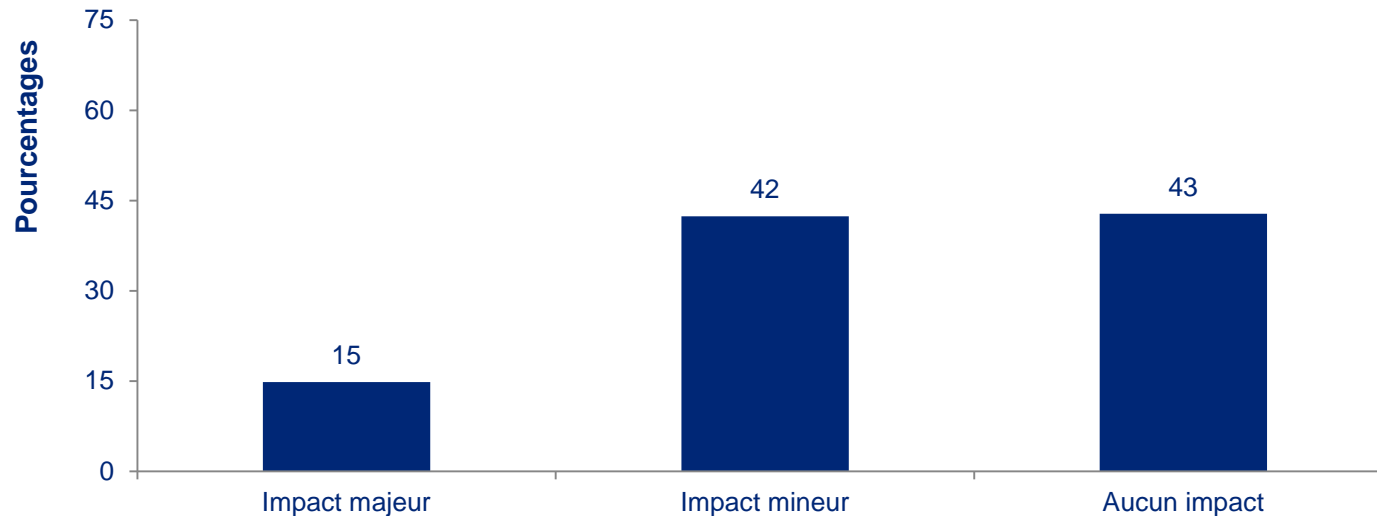
50% des participants à l'étude souffrent d'une ou plusieurs affections chroniques. Ce résultat est sensiblement identique à celui recensé en 2011 (45%). Ceci est vrai pour 55% des femmes et uniquement 44% des hommes.

Questions générales sur votre santé (3/3)

Impact de la maladie chronique

Cette question doit seulement être posée si la personne a choisi l'option « Oui » à la question précédente

Quel est l'impact de votre/vos maladie(s) chronique(s) sur votre capacité à exécuter les tâches du quotidien comme s'habiller, manger, faire le ménage, faire les courses ? (Sélectionnez une réponse)

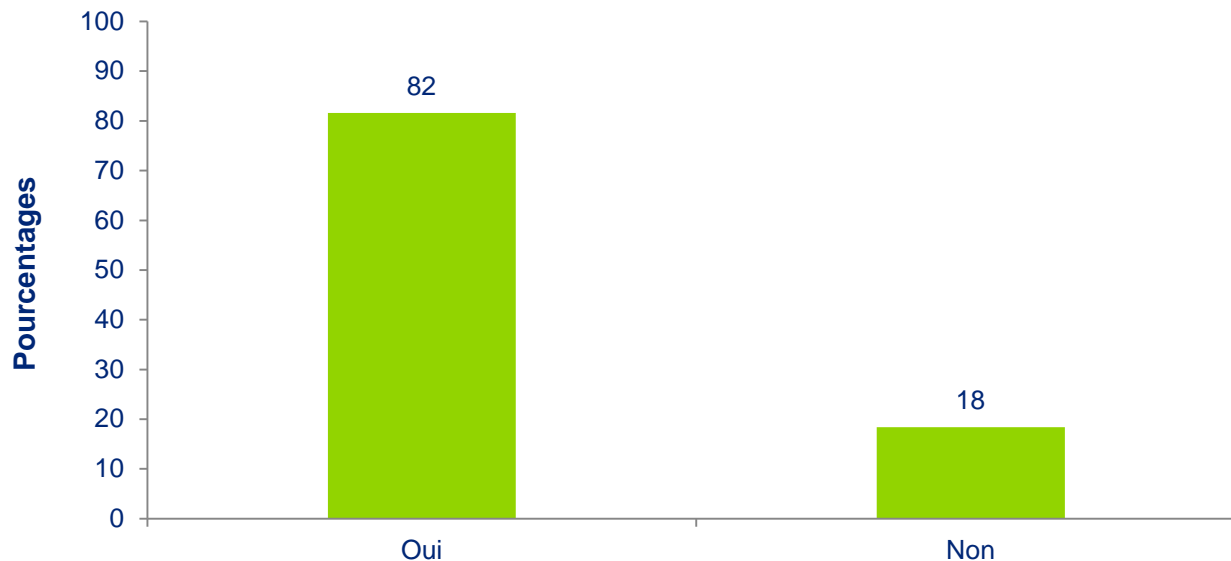


Offre de service traditionnelle (1/5)

Médecin de famille / référent

Les « médecins généralistes » fournissent des services et des soins liés à la prévention et à la détection de problèmes de santé, au diagnostic et au traitement de maladies et de blessures courantes, au suivi et au traitement des maladies chroniques et à la coordination des soins qui doivent être obtenus auprès d'un spécialiste.

Avez-vous l'habitude de consulter un médecin généraliste / de famille pouvant être considéré comme un médecin référent qui coordonne vos traitements et vous réfère le cas échéant aux spécialistes ?

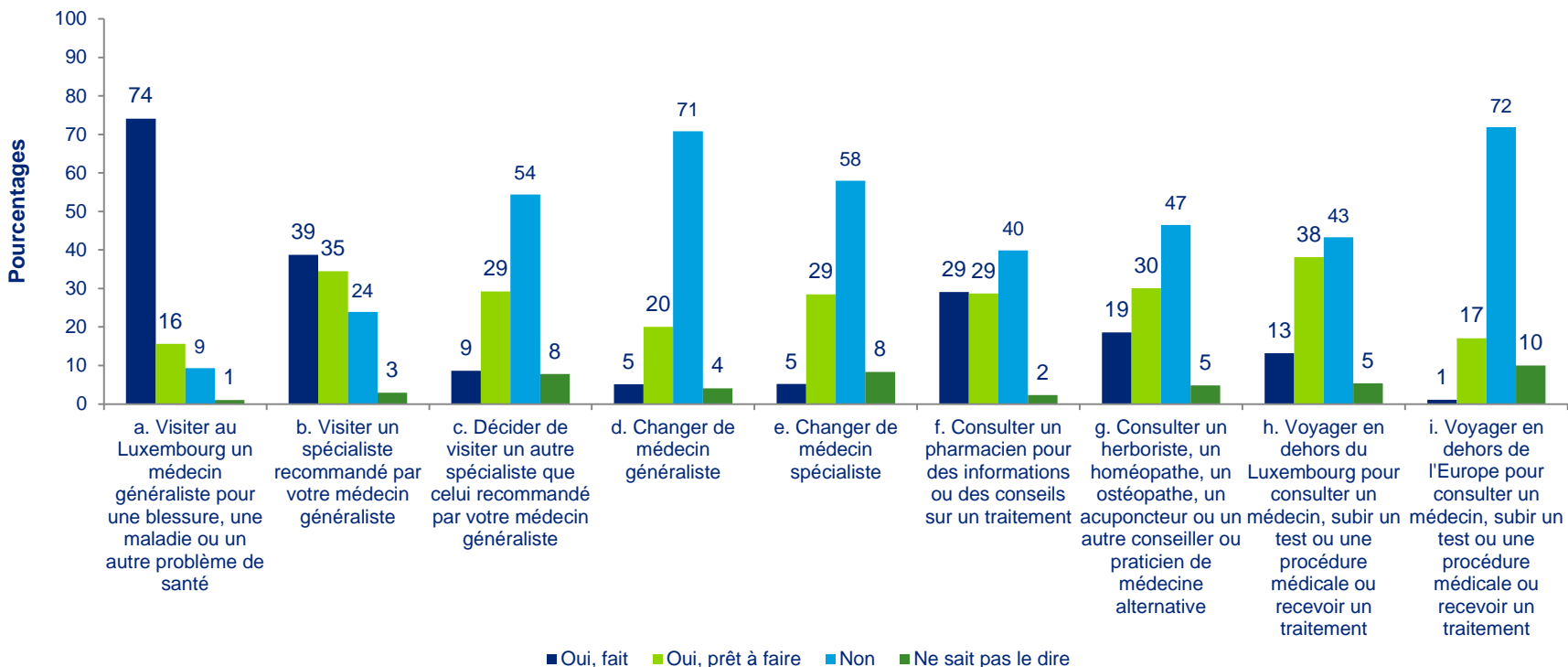


- L'immense majorité des participants à l'étude (82%) déclare avoir un médecin traitant qu'ils considèrent comme leur médecin de référence ou un autre professionnel de santé qu'ils considèrent comme tel tandis que 18% n'en ont pas.
- Dans les tranches d'âge « 55+ » près de 90% des personnes ayant répondu déclarent avoir un médecin traitant contre environ 75% des personnes de moins de 35 ans.

Offre de service traditionnelle (2/5)

Comportements en cas de problème de santé ?

Parmi les actions suivantes, lesquelles avez-vous effectuées au cours des 12 derniers mois, et lesquelles seriez-vous prêts à faire ou refaire ?

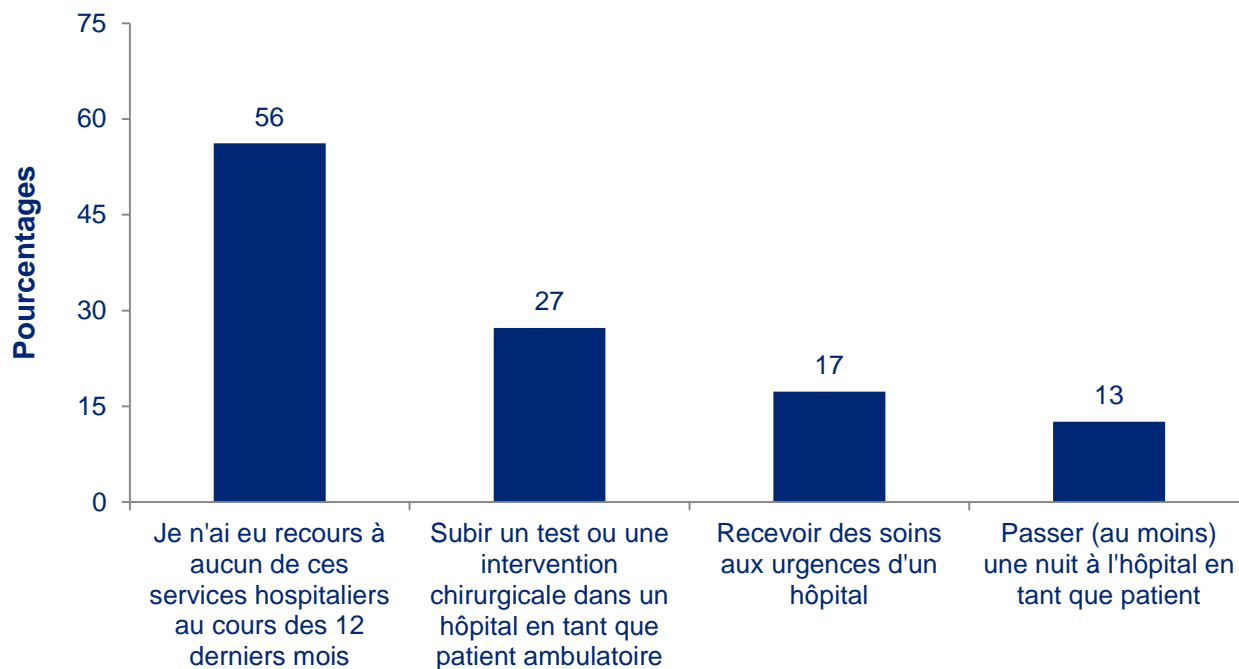


La proportion des personnes qui seraient prêtes à voyager en dehors du Luxembourg pour profiter de services médicaux s'élève à 38% en 2013 contre 31% en 2011. Sans surprise, plus l'individu est âgé (+65 ans) plus sa motivation de voyager pour se faire soigner diminue (31%), par rapport aux populations plus jeunes (moins de 45 ans) qui sont plus disposées à voyager (43%). Toutefois, il est important de relever que 72% des personnes interrogées ne sont pas prêtes à voyager en dehors de l'Europe

Offre de service traditionnelle (3/5)

Services utilisés à l'hôpital

Parmi les actions suivantes, lesquelles avez-vous entreprises au cours des 12 derniers mois ?



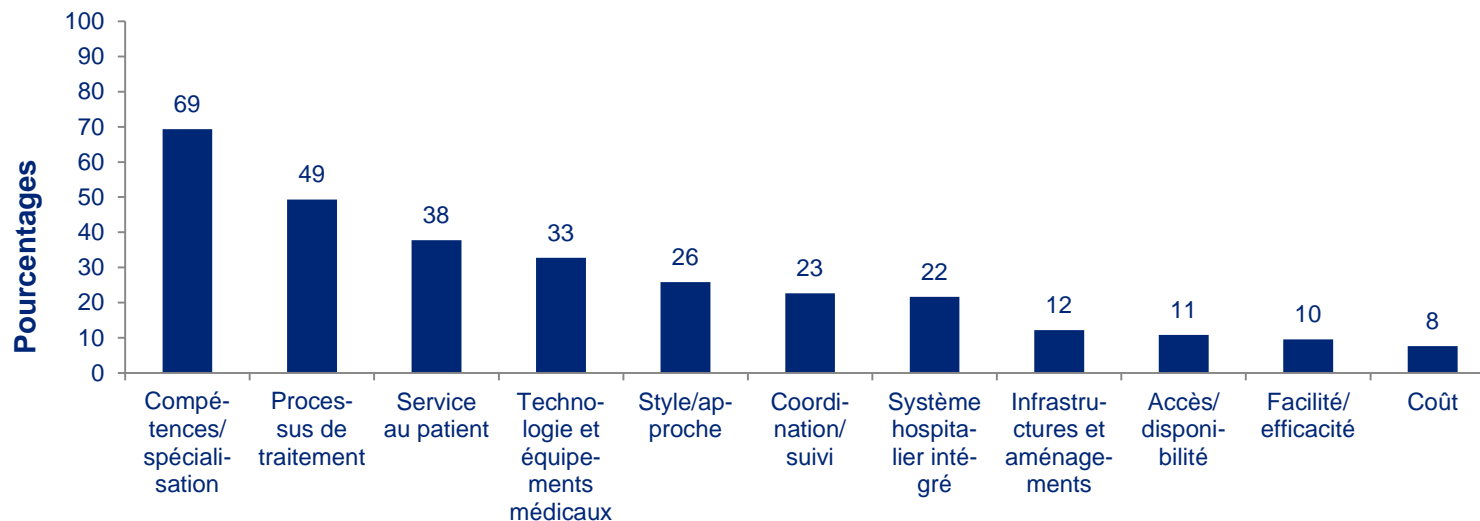
44 % des participants ont eu recours à des services hospitaliers au cours des 12 derniers mois (contre 49% en 2011). 27% d'entre eux ont subi un test ou une intervention chirurgicale en tant que patient ambulatoire (résultat comparable à 2011 (31%)). On constate aussi une diminution du recours aux services des urgences (de 23% en 2011 à 17% en 2013)

Offre de service traditionnelle (4/5)

Critères importants pour une bonne prise en charge à l'hôpital

Cette question a seulement été posée aux personnes ayant eu recours à des services hospitaliers au cours des 12 derniers mois

Imaginez que vous deviez décrire votre « expérience idéale à l'hôpital ». Sachant que chacun des 11 éléments ci-dessous est important, veuillez les classer par ordre d'importance pour vous pour imaginer votre expérience idéale à l'hôpital.

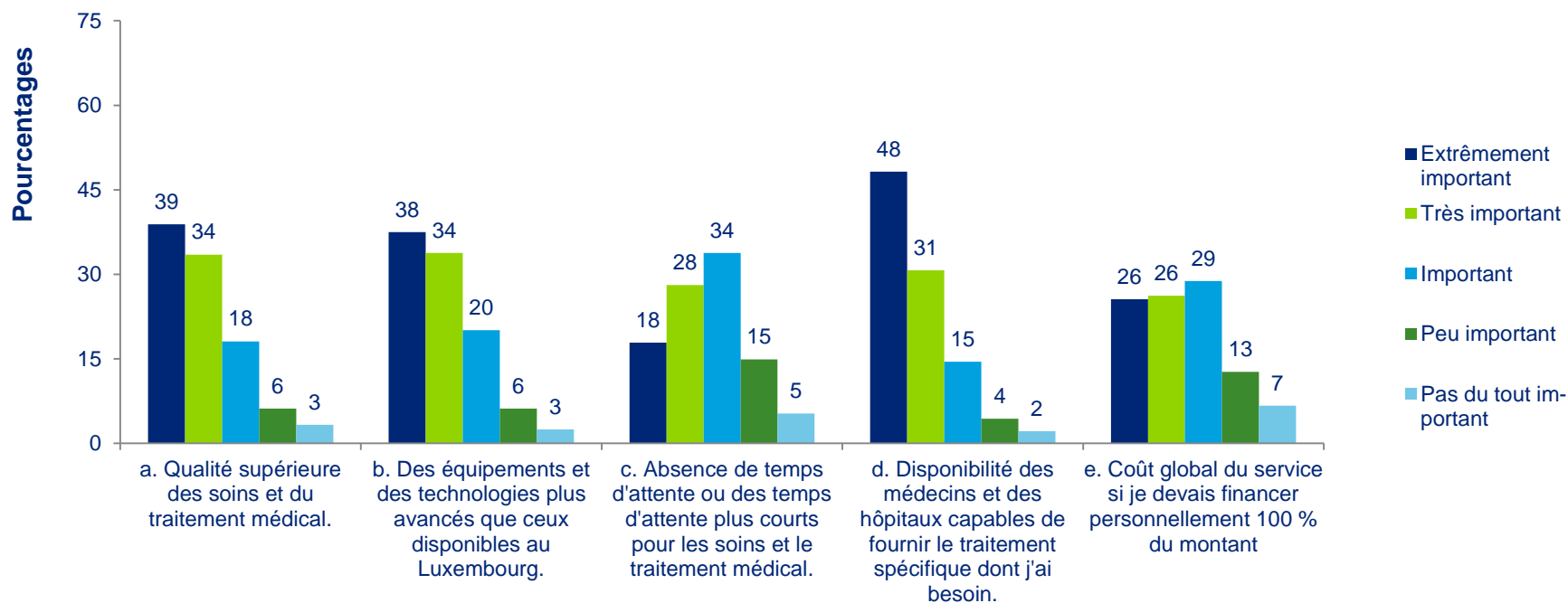


Les 3 critères auxquels les sondés accordent le plus d'importance dans le cadre d'une expérience idéale à l'hôpital sont les compétences / la spécialisation (69%), le processus de traitement (49%) et le service fourni au patient (38%). Par contre le critère du coût semble être un des facteurs les moins considérés.

Offre de service traditionnelle (5/5)

Critères de décision pour suivre des traitements à l'étranger

Quelles sont les raisons les plus importantes qui affecteraient votre décision de voyager à l'étranger pour subir un traitement hospitalier nécessaire / facultatif ?



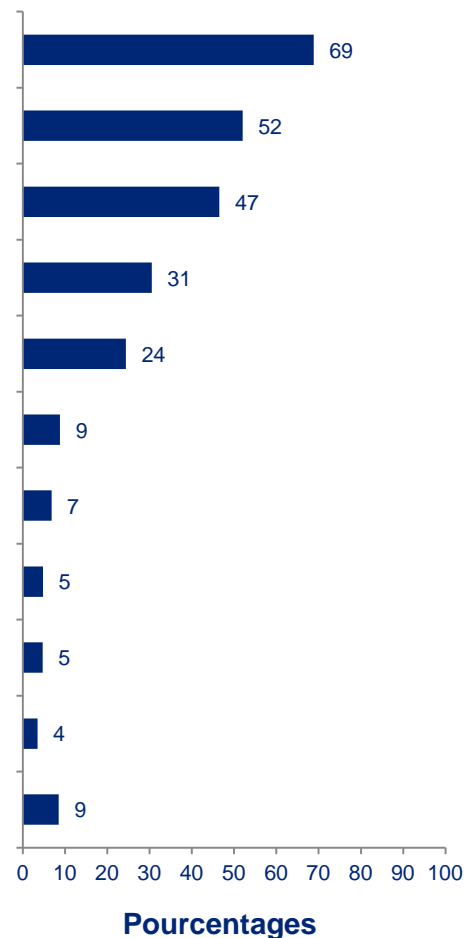
La disponibilité des médecins et des hôpitaux capables de fournir un traitement spécifique est ressorti comme l'élément le plus important (79%). Ce résultat semble logique étant donné que les hôpitaux luxembourgeois, vu la taille du pays, ne peuvent pas offrir toute la panoplie des spécialisations médicales.

Comportements et habitudes préventives pour améliorer l'état de santé (1/5)

Comportements sur la dernière année visant à améliorer l'état de santé

Afin d'évaluer objectivement ce que vous avez fait au cours des 12 derniers mois pour améliorer votre état de santé, veuillez choisir dans la liste ci-dessous les éléments qui vous concernent, c'est-à-dire les démarches que vous avez réalisées.

- Visite chez un médecin pour un contrôle de routine
- Amélioration des habitudes alimentaires ou maintien d'un régime alimentaire sain
- Intensification du niveau d'exercice physique ou maintien d'un bon niveau d'exercice physique
- Test de dépistage/procédure de prévention ou de détection précoce (p. ex. mammographie, coloscopie)
- Vaccin contre la grippe
- Evaluation des risques de santé (en répondant à un questionnaire et/ou en effectuant des tests pour déterminer votre niveau de risque) par votre médecin, employeur ou autre conseiller ou organisation
- Téléchargement d'une application de suivi de votre santé par le biais d'un Smartphone / d'une tablette
- Consultation d'un conseiller en santé personnel (personne formée pour aider les gens à changer de mode de vie) pour évaluer vos risques de santé, définir des objectifs d'amélioration et/ou suggérer des mesures spécifiques pour améliorer votre santé
- Participation à un programme de santé/gestion de la maladie proposé par un médecin, un hôpital, un régime de santé ou une autre organisation pour vous aider à gérer une maladie chronique
- Participation à un programme de santé/bien-être proposé par un employeur, une assurance privée, un hôpital ou un autre type d'organisation pour vous aider à améliorer votre santé
- Aucune des réponses ci-dessus



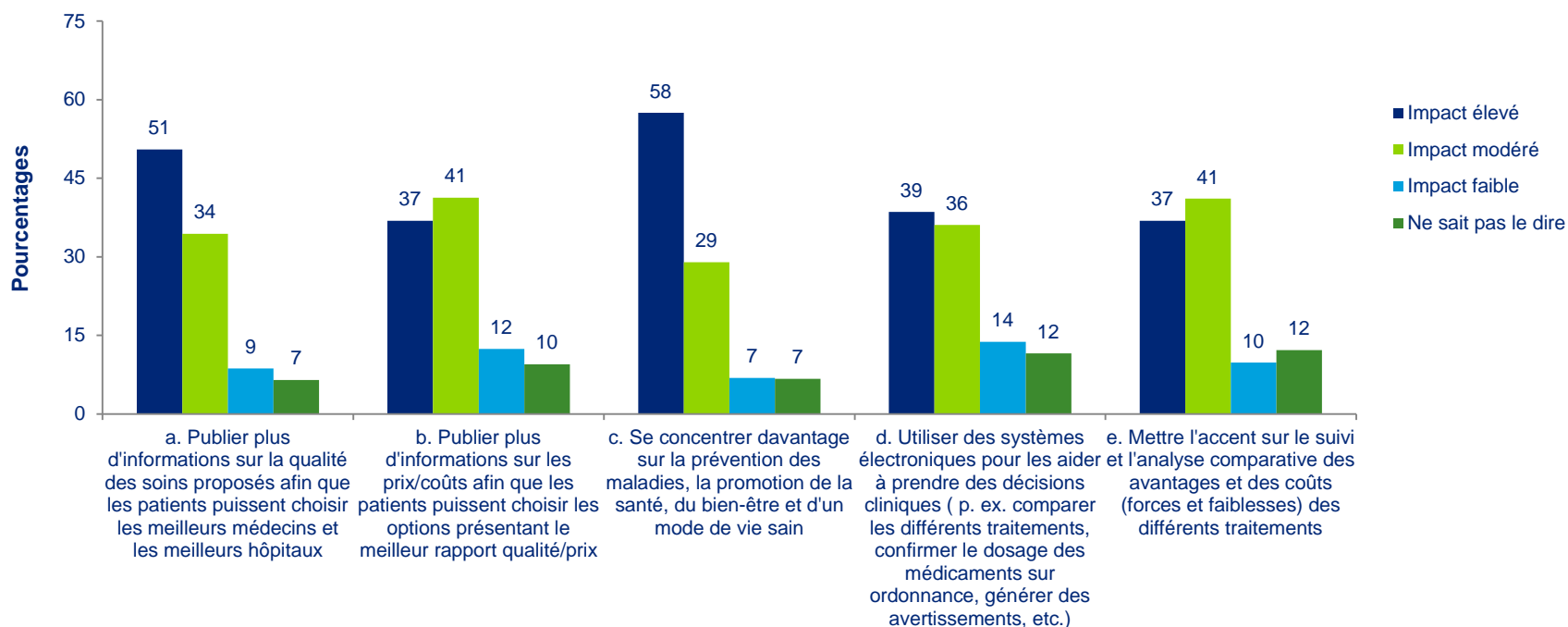
De nombreux consommateurs au Luxembourg adoptent des mesures préventives dans le cadre de la prise en charge de leur santé

- 69% des consommateurs déclarent avoir consulté l'année dernière un médecin pour un contrôle de routine. Les examens de routine sont plus fréquents chez les consommateurs plus âgés. C'est le cas des plus de 55 ans qui, à 79% ont passé un contrôle de routine, contre 48% de la tranche d'âge des 18-24 ans.
- L'amélioration des habitudes alimentaires (52%) ainsi que l'intensification du niveau d'exercice physique (47%) sont des préoccupations importantes pour environ la moitié des participants

Comportements et habitudes préventives pour améliorer l'état de santé (2/5)

Actions qui pourraient avoir un effet sur la performance du système de santé

Selon vous, quel serait l'impact de chacune des actions suivantes sur l'amélioration de la performance du système de santé (p. ex. renforcer l'accès aux soins, améliorer la qualité, réduire les coûts au Luxembourg) ? (Veuillez qualifier chaque réponse)



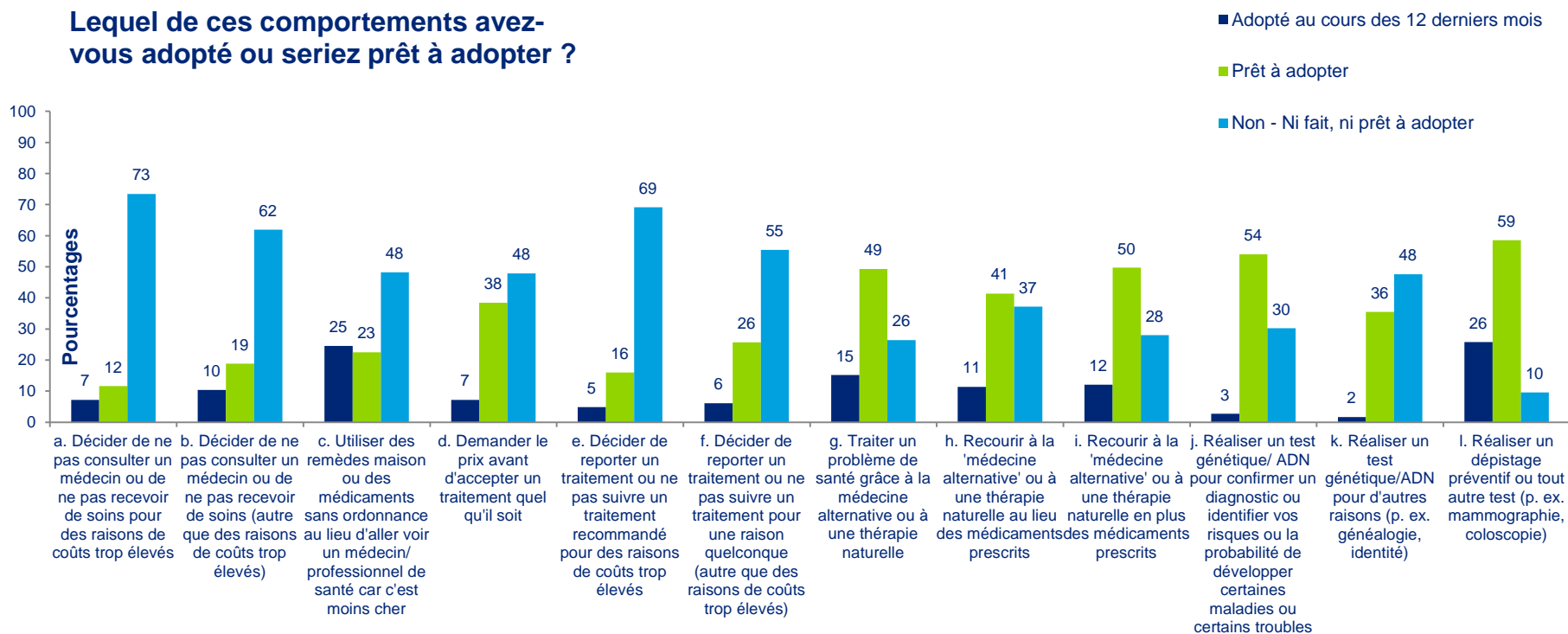
Une majorité des participants (58%) pense que l'augmentation du recours aux actions de prévention a un impact important sur l'amélioration de la performance du système de santé (réduction des coûts). En deuxième position (51%) figure la possibilité de publier plus d'informations, ce qui faciliterait le choix des patients en faveur d'un médecin ou d'un hôpital spécifique.

Comportements et habitudes préventives pour améliorer l'état de santé (3/5)

Comportements relatifs à des traitements/médicaments

Cette question est seulement à poser si le répondant n'a PAS choisi la dernière option (recours à aucun des services hospitaliers)

Lequel de ces comportements avez-vous adopté ou seriez prêt à adopter ?



52% des personnes interrogées sont soit prêtes à recourir (41%) ou ont déjà eu recours au cours des 12 mois à la médecine alternative (11%) ou à une thérapie naturelle à la place de traitements prescrits.

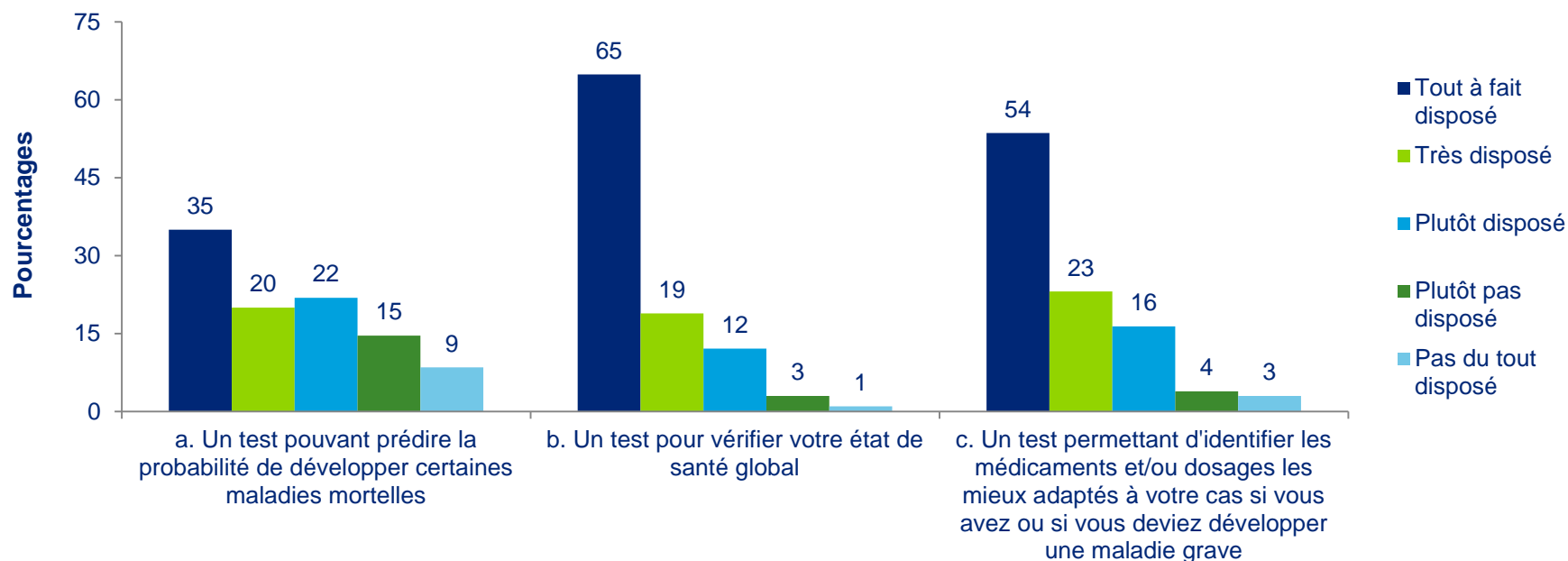
54% des sondés sont prêts à réaliser un test génétique ADN pour confirmer un diagnostic ou identifier les risques de développer certaines maladies chroniques et 3 % l'ont même déjà effectué au cours des 12 derniers mois.

85% des personnes interrogées ont réalisé (26%) ou sont prêts à réaliser (59%) un dépistage préventif ou tout autre test (mammographie, coloscopie).

Comportements et habitudes préventives pour améliorer l'état de santé (4/5)

Comportements face à des tests médicaux

Imaginez que vous ayez l'opportunité de réaliser différents tests qui pourraient vous donner des informations sur votre santé. Seriez-vous disposé à effectuer chacun de ces tests s'ils vous étaient proposés gratuitement?

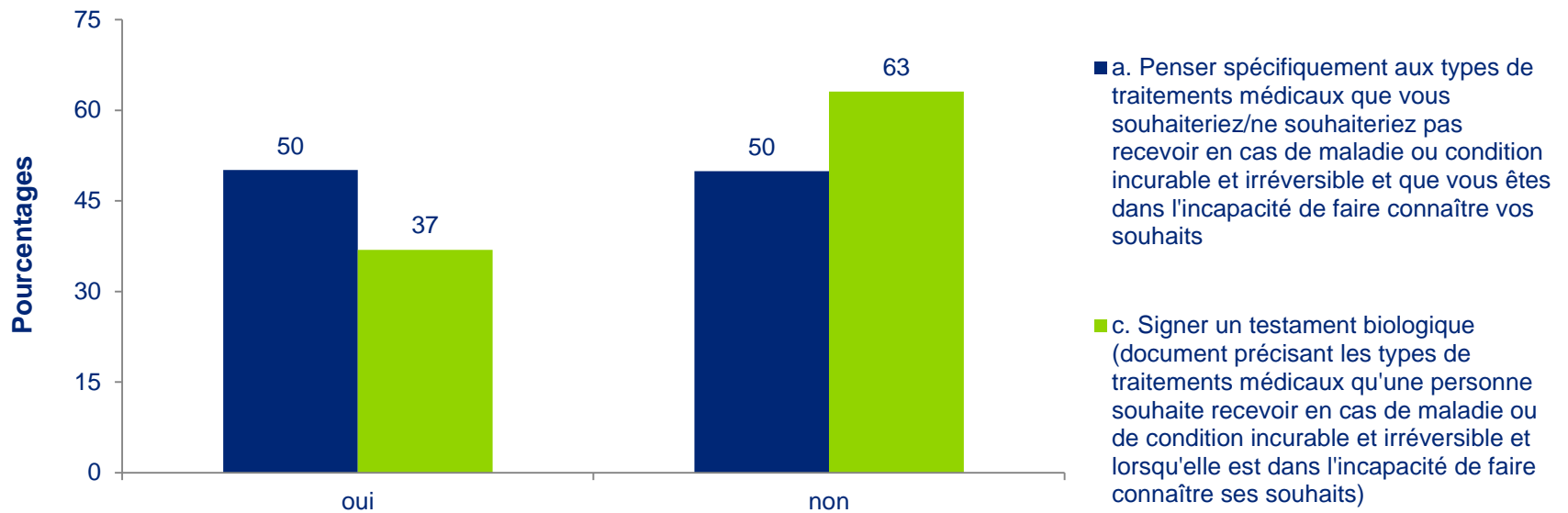


Une grande majorité des personnes interrogées déclarent être disposées à réaliser les différents tests s'ils étaient proposés gratuitement. 96% des personnes sont disposées à réaliser un test visant à vérifier l'état de santé global (dont 65% tout à fait disposées), 93% seraient prêtes à réaliser un test permettant de mieux adapter les médicaments / dosages en cas de maladie grave (dont 54% tout à fait disposées) et 77% seraient prêtes à effectuer un test pouvant prédire la probabilité de développer certaines maladies mortelles (dont 35% tout à fait disposées).

Comportements et habitudes préventives pour améliorer l'état de santé (5/5)

Traitements en fin de vie

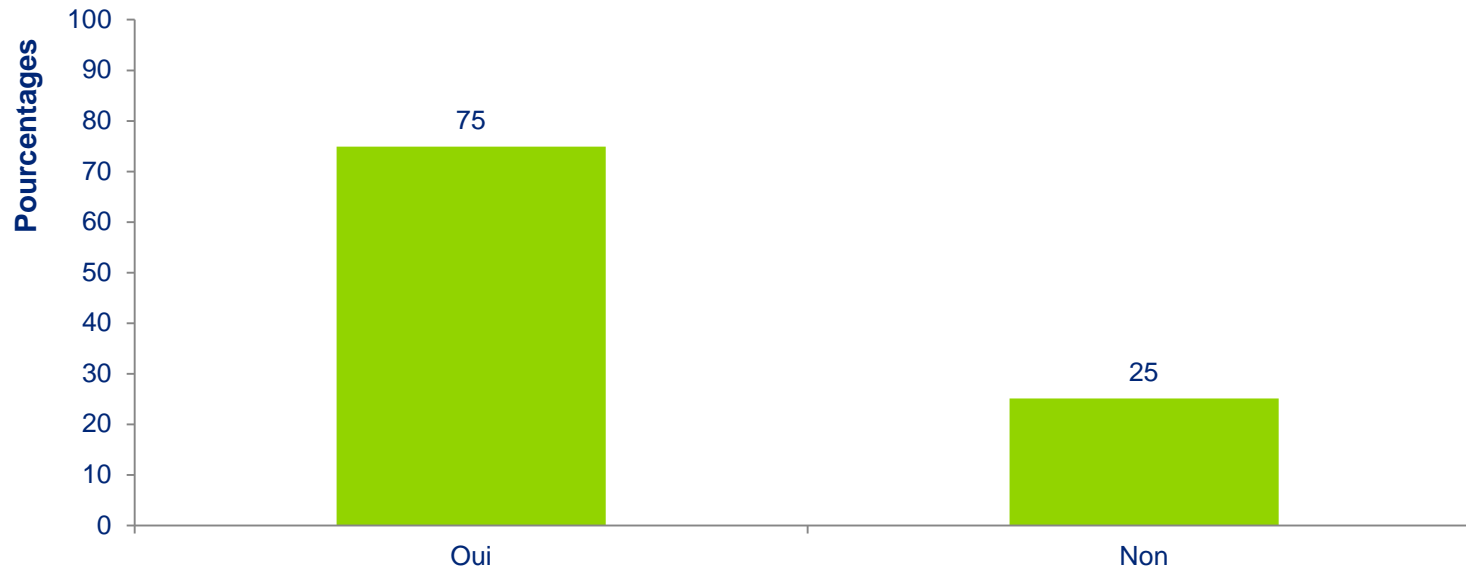
Il peut être difficile de penser à nos préférences en matière de traitement dans des situations de fin de vie. Il est encore plus difficile de partager ces préférences avec nos proches. Parmi les mesures suivantes, lesquelles avez-vous déjà prises ?



Médicaments (1/4)

Prise de médicaments au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, un médecin ou un professionnel de la santé vous a-t-il recommandé de prendre des médicaments sur ordonnance ou vous a-t-il prescrit des médicaments ?

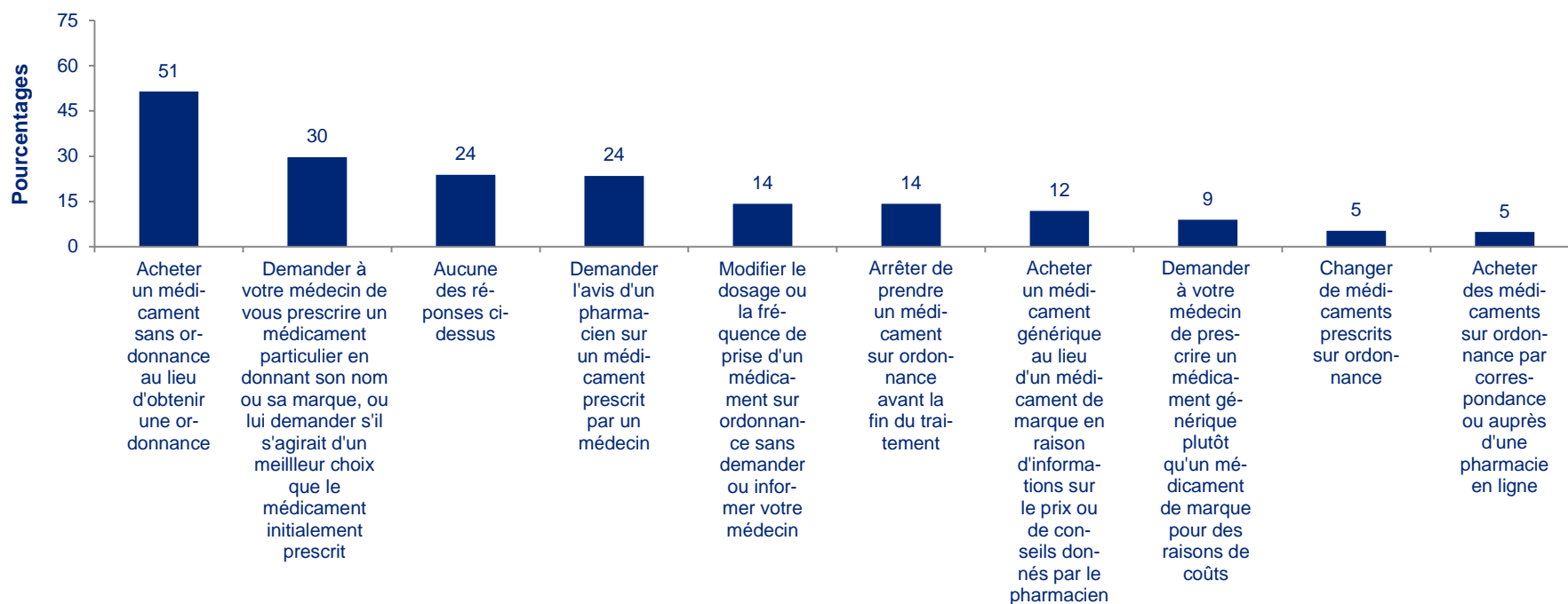


Médicaments (2/4)

Comportements d'achats de médicaments

Cette question vise seulement les personnes qui ont répondu OUI à la question précédente

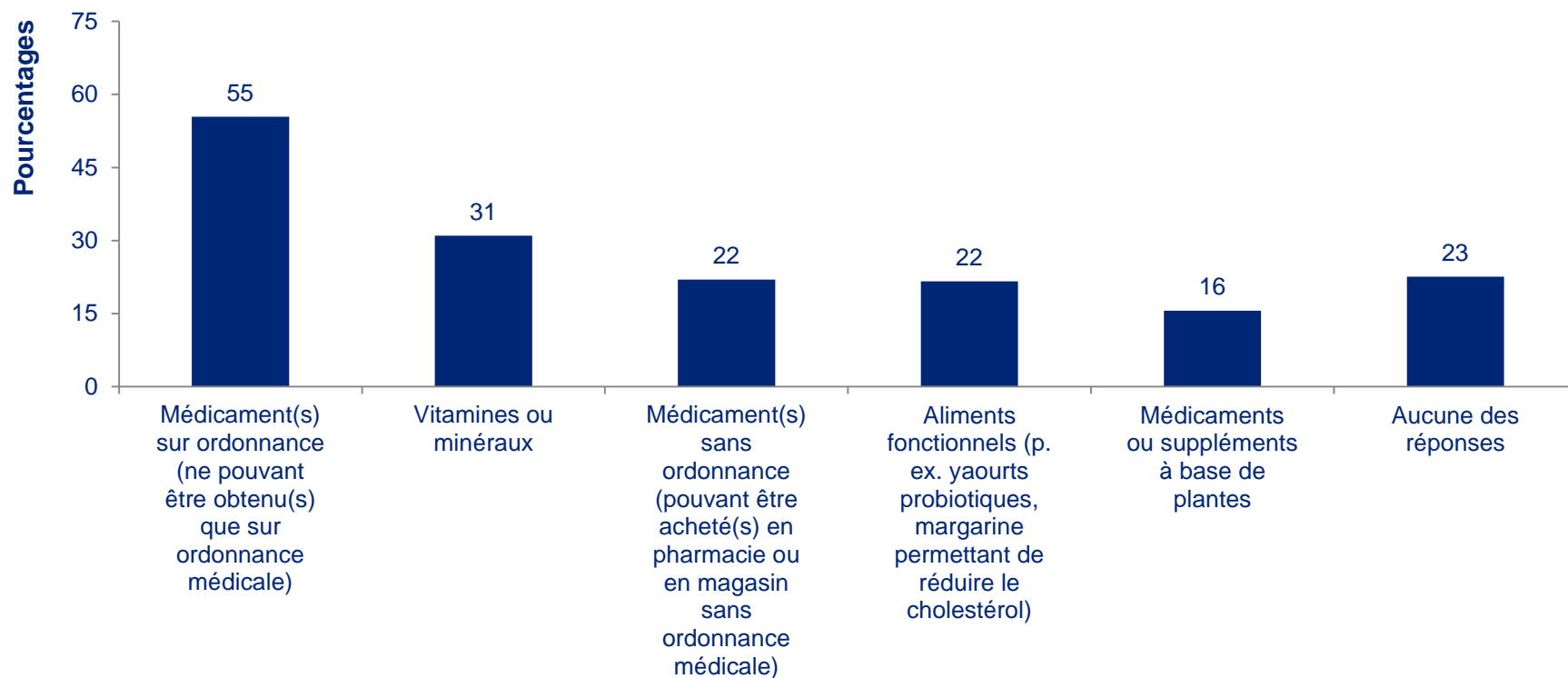
Parmi les actions suivantes, lesquelles avez-vous entreprises au cours des 12 derniers mois? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)



Médicaments (3/4)

Prise de médicaments/vitamines etc.

Prenez-vous actuellement l'un des produits suivants pour le traitement d'un problème de santé ou pour améliorer votre santé ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)

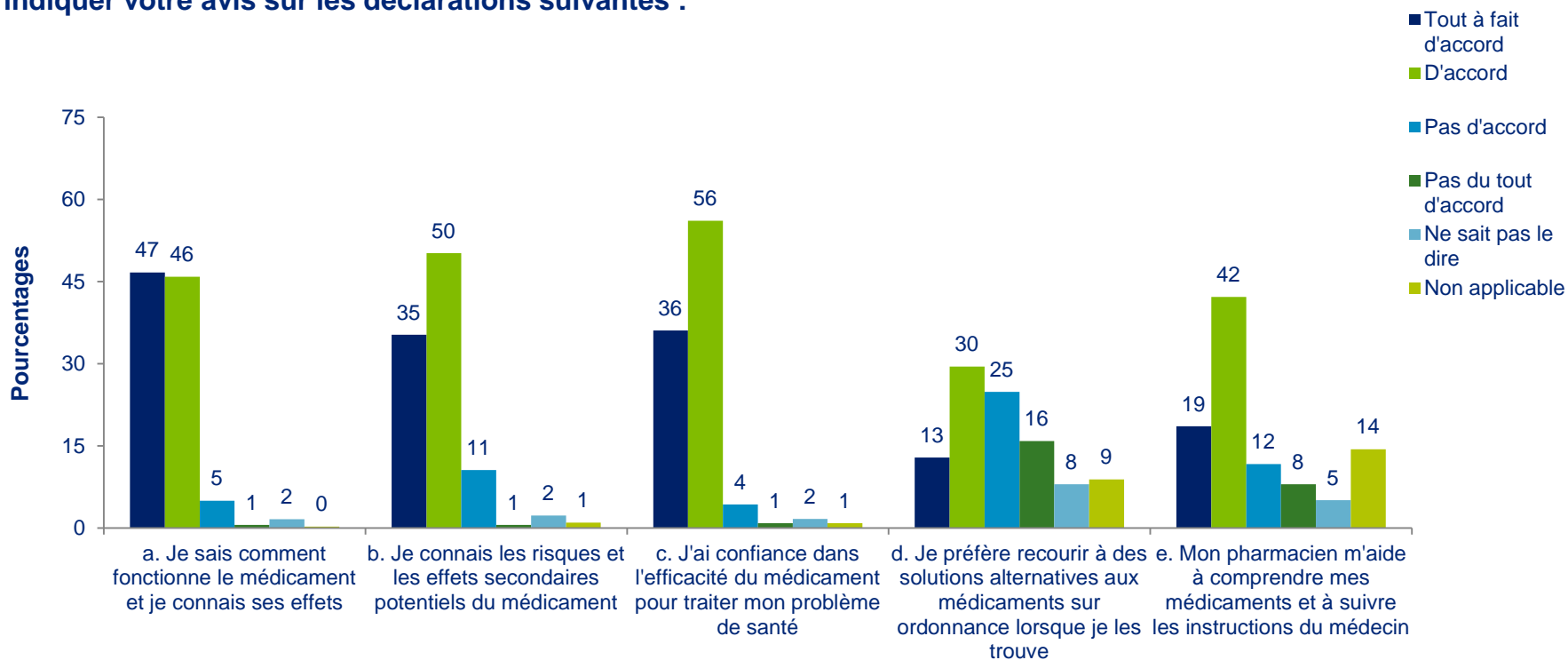


Médicaments (4/4)

Médicaments sur ordonnance : connaissance des risques etc.

Cette question vise seulement les personnes qui ont coché la première option de la question précédente (Médicament(s) sur ordonnance)

En ce qui concerne les médicaments sur ordonnance que vous prenez actuellement, veuillez indiquer votre avis sur les déclarations suivantes :

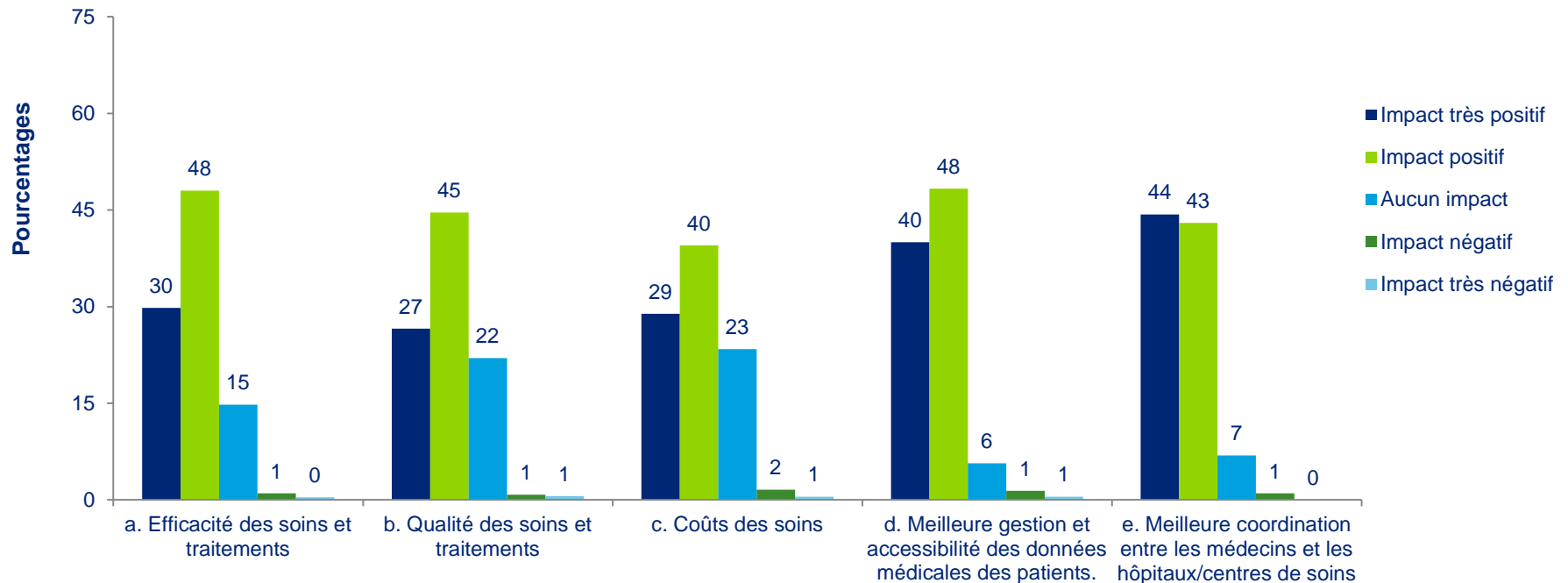


Les résultats témoignent en général d'une grande confiance dans l'efficacité des médicaments (92% des participants connaissent le fonctionnement et les effets des médicaments (93%) de même que leurs risques et effets secondaires (85%).

Technologie (1/6)

Selon vous, quel est l'impact que pourrait avoir un dossier électronique?

Selon vous, quel sera l'impact de l'informatisation des dossiers médicaux (dossier électronique du patient) sur les éléments suivants ? (Veuillez qualifier chaque réponse)

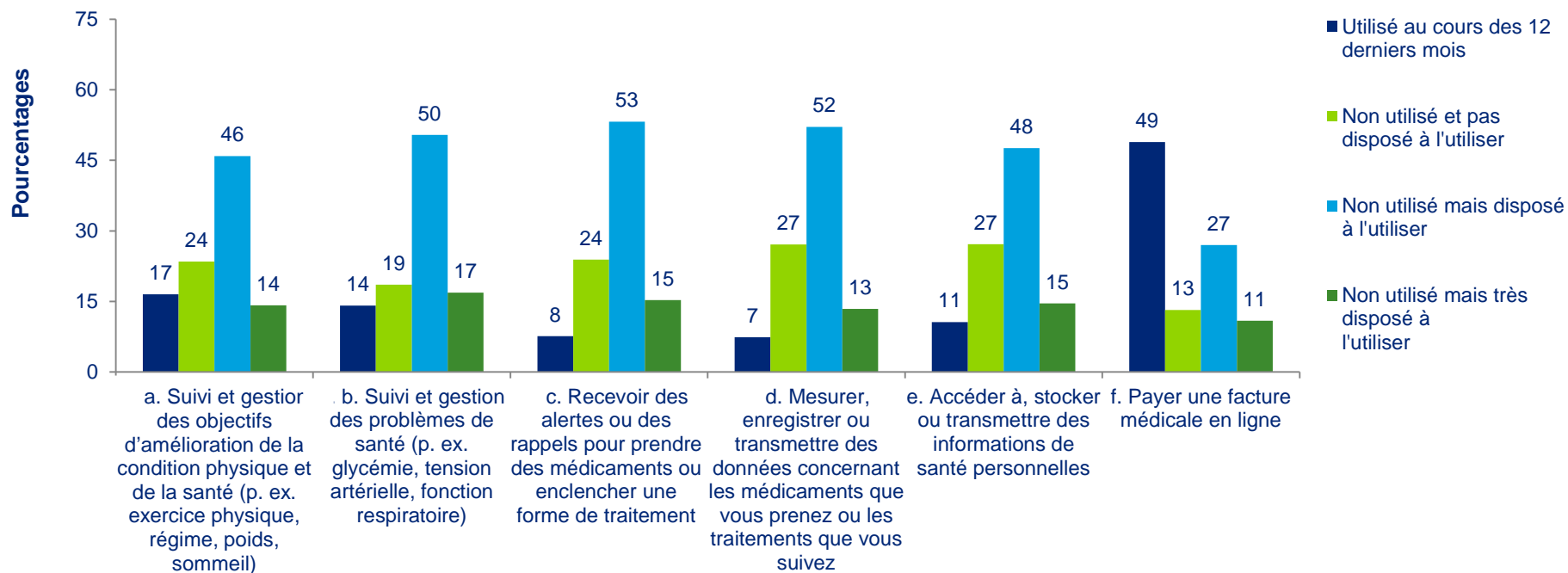


En général les participants considèrent que l'informatisation des dossiers médicaux aura des impacts positifs sur la gestion et l'accessibilité des données médicales (88%) et la coordination entre les médecins et les hôpitaux/centres de soins (87%). Les participants ont un avis mitigé concernant l'impact positif sur la qualité des soins et les coûts, 22% respectivement 23% des participants n'envisageant aucun impact positif.

Technologie (2/6)

Utilisation de la technologie pour des raisons médicales

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé des technologies et/ou des appareils médicaux personnels pour des raisons médicales ? Si ce n'est pas le cas, seriez-vous disposé à utiliser ces technologies à l'avenir pour les situations suivantes ?

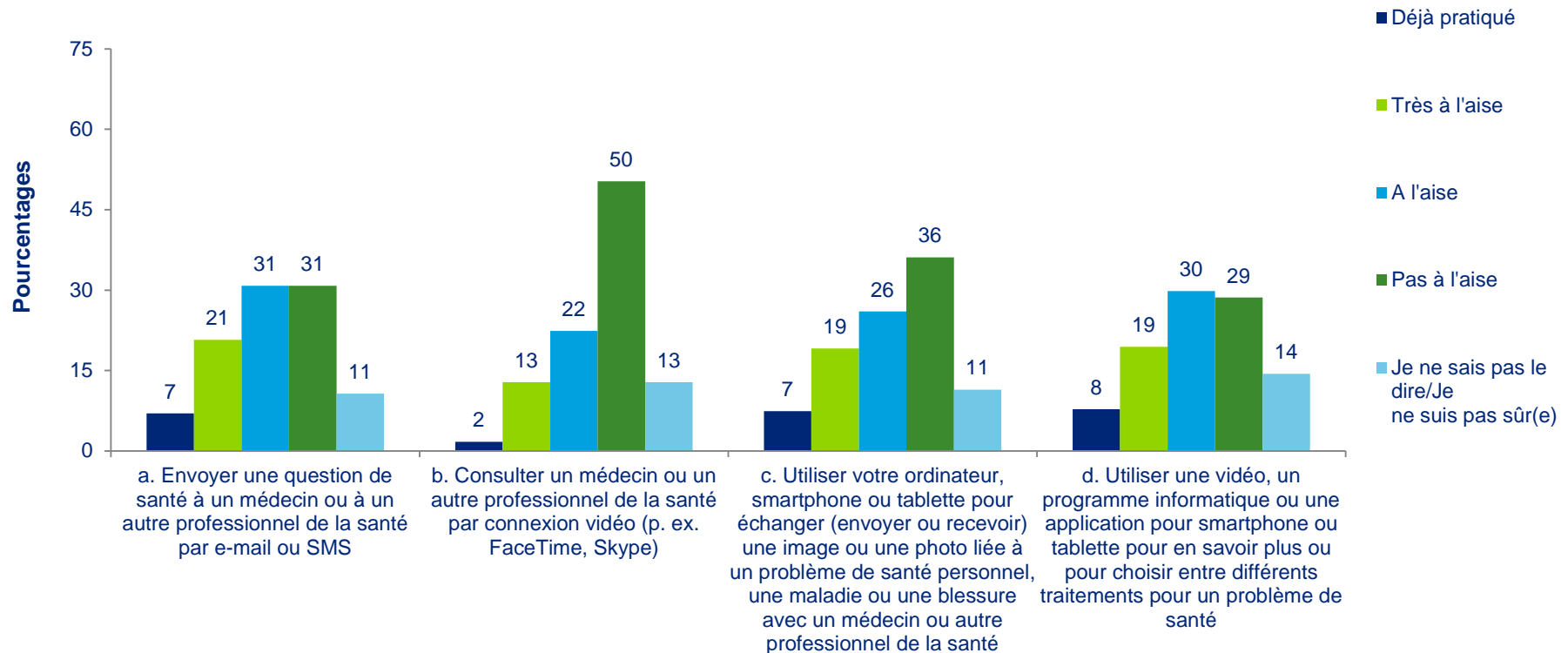


L'utilisation des différentes technologies en lien direct avec la santé (questions a. à e.) est encore limitée. Cependant les participants à l'enquête se disent en général disposés à utiliser de tels outils ou services

Technologie (3/6)

Etre à l'aise avec différents types d'interaction

Dans quelle mesure êtes-vous ou seriez-vous à l'aise avec les types d'interaction suivants?

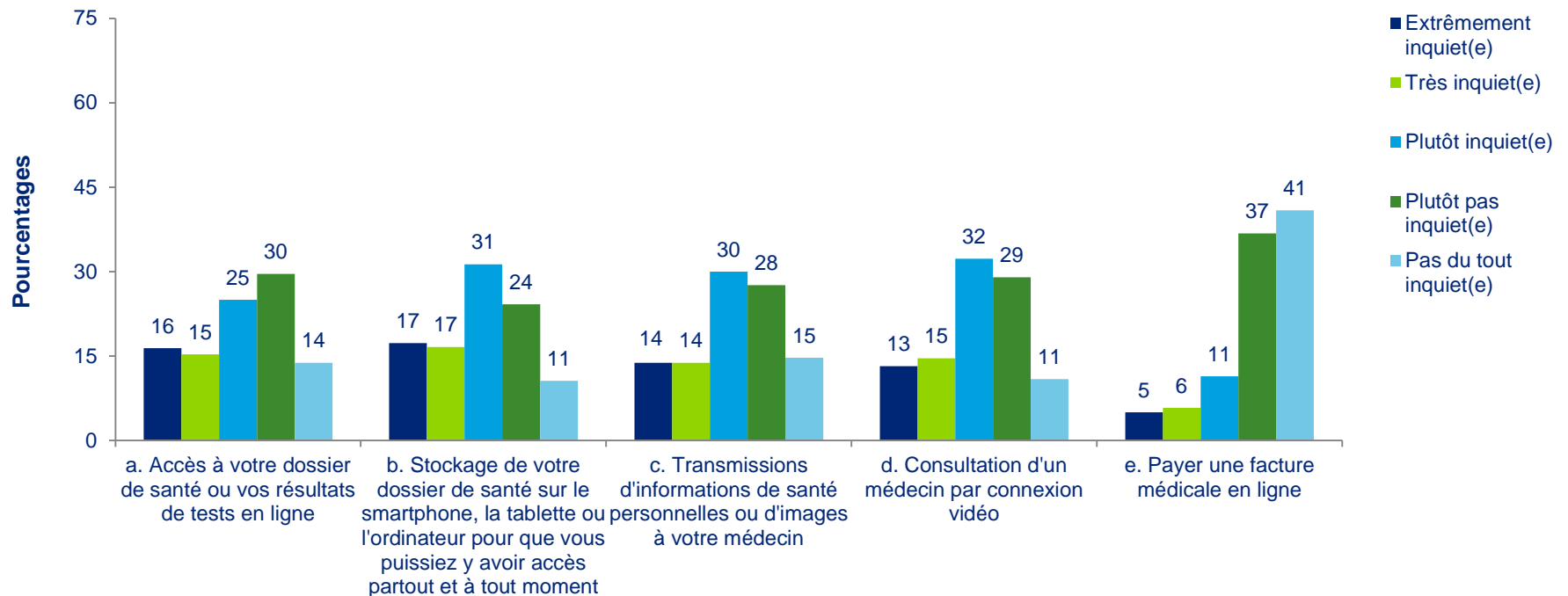


La consultation d'un médecin ou autre professionnel de santé par connexion vidéo reste encore le mode d'interaction avec lequel la majorité des répondants (50%) ne se sentent pas à l'aise.

Technologie (4/6)

Risque de confidentialité

Etes-vous inquiet(e) concernant le fait que la confidentialité et la sécurité de vos informations personnelles pourraient être menacées si vous utilisiez un ordinateur portable, smartphone et/ou tablette pour les opérations suivantes ? (Veuillez qualifier)



Hormis le fait que la majorité des personnes ayant répondu ne pas être inquiète (78%) quant aux risques de confidentialité liés au paiement d'une facture en ligne, il est intéressant de constater que les consommateurs de soins demeurent encore plus préoccupés qu'en 2011 par les questions relatives à l'accès, au stockage et à la transmission de leurs informations de santé. Ces questions inquiètent en moyenne 60% des sondés en 2013.

Technologie (5/6)

Type d'informations recherchées en ligne

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous consulté Internet pour trouver les types d'informations suivants, pour vous ou un membre de votre famille ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)

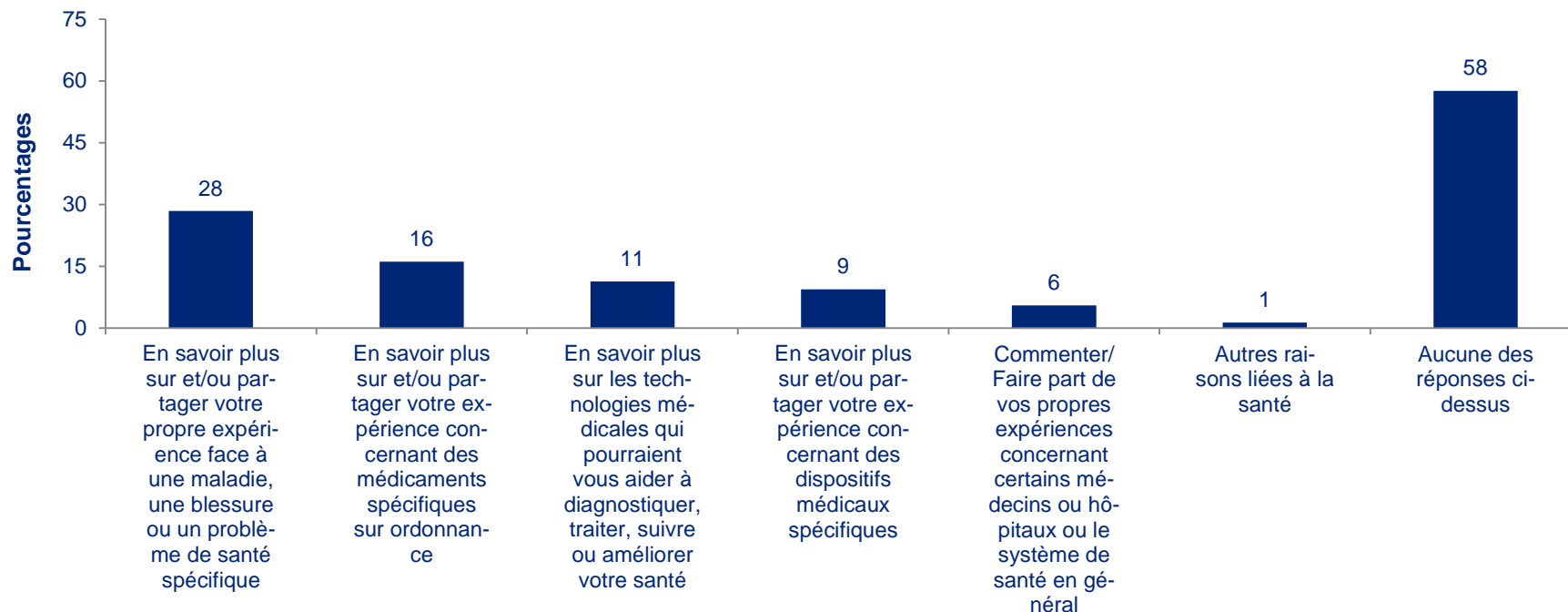


Les informations les plus recherchées en ligne sont celles concernant une maladie, une blessure etc., les informations sur des médicaments ainsi que sur des mesures de bien-être ayant trait à la prévention. Les moins consultées sont des informations comparatives (qualité, coûts, etc.) permettant des prises de décisions avisées. Ceci est probablement lié au fait que ces informations sont également moins disponibles.

Technologie (6/6)

Comportement d'utilisation des médias sociaux/forums en ligne

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé internet (p. ex. un site de soutien communautaire en ligne, un forum de discussion ou un réseau social) pour les objectifs suivants ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables)

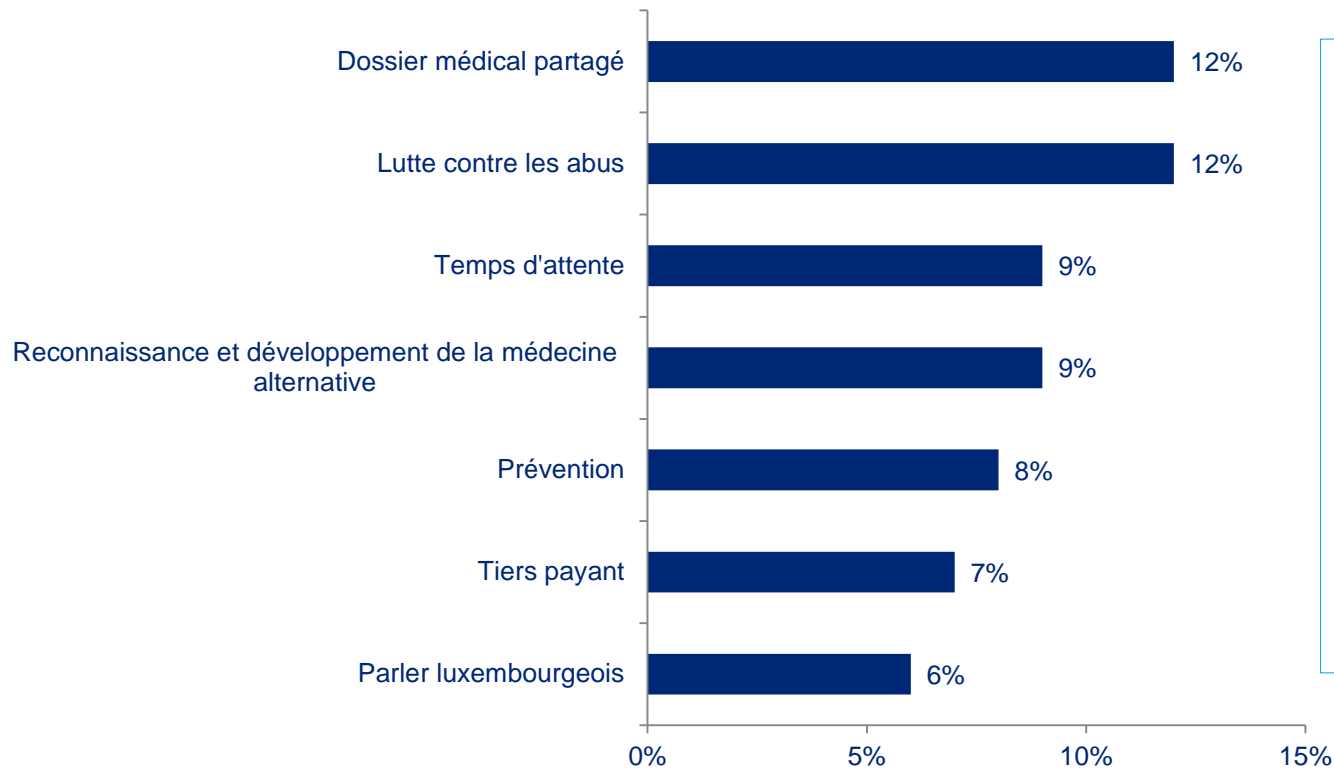


28% des participants déclarent qu'ils ont utilisé les réseaux sociaux ou des forums pour en savoir plus sur et/ou partager une expérience face à une maladie, une blessure ou un autre problème de santé. Presque 60% des participants déclarent n'avoir pas eu recours à de tels services.

Recommandations

Recommandations/propositions d'amélioration du système de santé luxembourgeois

Avez-vous des recommandations / propositions d'améliorations du système de santé luxembourgeois ?



Les principaux résultats des recommandations

- Le dossier médical partagé est clairement ressorti comme une priorité au niveau des améliorations à faire.
- Comme en 2011, les temps d'attente (que ce soit pour recevoir un rdv ou le temps passé en salle d'attente) sont un sujet qui reste très présent chez les utilisateurs du système de santé.
- Le souhait des participants de développer d'avantage la médecine alternative est également intéressant.

Sur 507 personnes interrogées, 327 ont donné leur(s) avis supplémentaire(s) sur des aspects du système de santé luxembourgeois. Parmi les 327 répondants, 126 considèrent que le système de santé au Luxembourg est satisfaisant et aucun commentaire n'est dès lors nécessaire à cet égard. 201 personnes ont soumis leurs commentaires, lesquels pouvaient être répartis en différentes thématiques majeures représentées dans le graphique ci-dessus.

Conclusions

Principales Conclusions

Secteur de santé luxembourgeois en 2013

Les résultats de notre étude menée en 2013 montrent combien la population luxembourgeoise (indépendamment de la classe d'âge ou du statut social) est attachée et attentive à son système de santé, à ce qu'il offre et comment il va évoluer au fur et à mesure des années.

Une des principales constatations depuis l'étude effectuée en 2011 réside dans le fait que les consommateurs de soins du système luxembourgeois sont de plus en plus éclairés et informés des futurs enjeux et risques que devra surmonter le système. De manière synthétique, les deux appréhensions essentielles exprimées par ces derniers sont :

- la disposition du système de santé à fournir des prestations et compétences de qualité à un coût contrôlé
- l'aptitude du système à pouvoir recourir de manière efficiente aux nouvelles technologies médicales et de l'information

En outre, les résultats nous ont permis de mettre en avant quatre conclusions qui peuvent se résumer comme suit :

- Bien que le système de santé soit perçu comme performant, les consommateurs de soins ont tendance à être plus critiques depuis 2011. Même s'il semble que la crise économique soit en partie responsable de cette tendance plus mitigée, elle n'explique cependant pas tout. Les patients ont en effet un certain nombre de recommandations concrètes dont la mise en œuvre leur semblerait pertinente pour améliorer le système de santé parmi lesquelles : plus d'informations et davantage de transparence sur la qualité et les coûts des soins, la réduction des délais d'attente, la mise en place du dossier de soins partagé, la promotion des mesures de prévention et une meilleure reconnaissance de la médecine préventive ou alternative.
- Les consommateurs de soins pensent pour la plupart que la création de pôles de compétences va augmenter la qualité des soins mais sans forcément en diminuer les coûts. Selon eux, la centralisation des compétences favorisera principalement l'accès à une technologie et à des infrastructures modernes ainsi qu'à une expertise médicale complète.
- La possibilité de soins de santé transfrontaliers déplacera le débat de la compétitivité nationale au niveau régional, voire européen. En effet, les patients sont de plus en plus enclins à se déplacer hors du Luxembourg pour se faire soigner s'ils peuvent bénéficier de la disponibilité de médecins et d'hôpitaux capables de leur offrir un traitement spécifique et ciblé ainsi qu'une meilleure qualité de soins, incluant l'utilisation d'équipements et de technologies de pointe. Cette tendance rejoint l'expérience idéale de l'hôpital telle que vécue par les patients, les compétences et la spécialisation étant les éléments les plus importants.
- Comme en 2011, le recours aux nouvelles technologies semble être bien accepté par les consommateurs de soins. Il apparaît que la population est à l'aise, ou du moins disposée, à utiliser la technologie pour des questions touchant à sa santé ou pour des interactions avec ses partenaires médicaux. Toutefois, il semble intéressant de noter que les consultations en ligne restent relativement mal perçues et que la question de la sécurité des données préoccupe encore davantage les consommateurs de soins en 2013.

Contacts

Health Care and Life Sciences (HCLS)

Luc Brucher



Partner – Leader Health Care and Life Sciences

T. : +352 45145 4704

E-mail : lbrucher@deloitte.lu

Marco Lichtfous



Partner – Health Care and Life Sciences

T. : +352 45145 4876

E-mail : mlichtfous@deloitte.lu

Karine Pontet



Director – Health Care and Life Sciences

T. : +352 45145 2535

E-mail : kpontet@deloitte.lu

Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.