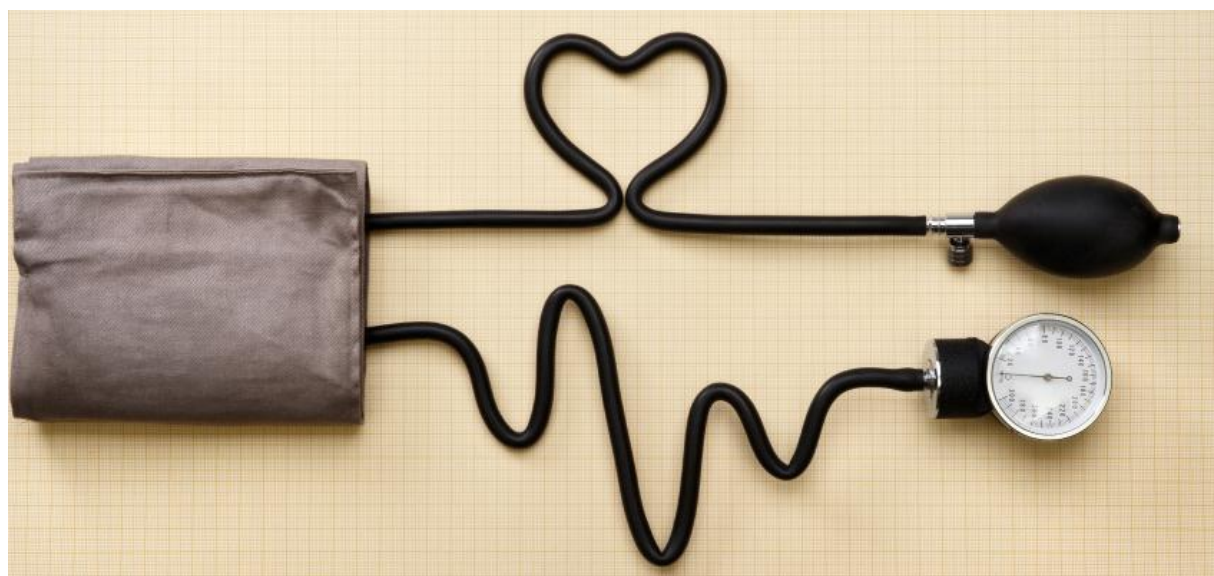


Etude Deloitte 2013 sur les consommateurs de soins de santé au Luxembourg

Un système de santé en évolution face à des défis majeurs



Savoir que l'on est en bonne santé, mais également que l'on peut être soigné rapidement selon des normes de qualité élevées a toujours été au cœur des principales préoccupations collectives de nos sociétés modernes.

Le système de santé luxembourgeois, qui garantit l'accès à des soins de qualité à l'ensemble de la population du pays, compte aujourd'hui parmi les plus complets au monde. Les résultats de l'étude menée par Deloitte en 2013 confirment qu'une large majorité des bénéficiaires de soins estiment que le système de santé national est globalement performant, bien que les appréciations soient plus nuancées qu'à l'occasion de la précédente enquête conduite en 2011.

Si les modifications législatives adoptées fin 2010 se sont traduites par la mise en œuvre de mesures concrètes, il demeure nécessaire de les compléter, voire de les adapter, en fonction des défis qui se présentent aujourd'hui.

Le nouveau programme gouvernemental 2013 traduit clairement la volonté de garantir la performance future du système de santé global, entre autres, par la mise en place d'une véritable « colonne vertébrale de gouvernance », pour une meilleure collaboration entre les prestataires et les établissements de santé et de soins.

En outre, le nouveau plan hospitalier, qui devrait être finalisé début 2014, mettra l'accent sur le développement d'une médecine hospitalière plus performante, se dirigeant vers une concentration des expertises, une spécialisation autour de centres de compétences, incluant également une meilleure communication des informations médicales, au travers des nouvelles technologies disponibles.

Beaucoup de nouveaux projets sont lancés, qui s'inscrivent dans une approche coordonnée et intégrée des différents acteurs, avec comme objectif de favoriser le partage d'informations, la mutualisation et l'optimisation des ressources et des compétences, et dont le but ultime doit être l'amélioration continue de la qualité des soins aux patients. Quelles seront dès lors les priorités dans la mise en œuvre de ces projets et quels seront les critères appliqués : impacts financiers, valeur ajoutée pour le patient, facilité de déploiement, degré d'acceptation des différents projets par les acteurs ?

L'étude Deloitte 2013 sur les consommateurs de soins a fait ressortir deux préoccupations essentielles

- La capacité 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

Ainsi, depuis l'étude Deloitte menée en 2011, les consommateurs de soins apparaissent de plus en plus éclairés et informés des enjeux et des risques futurs que devra surmonter le système de santé luxembourgeois.

Synthèse des principaux résultats de l'étude Deloitte 2013

- Bien que le système de santé soit perçu comme performant, les consommateurs de soins tendent à se montrer plus critiques qu'en 2011. S'il semble que la crise économique soit en partie responsable de cette tendance plus mitigée, elle n'explique cependant pas tout.
- Les utilisateurs de soins formulent des recommandations concrètes pour améliorer le système de santé, parmi lesquelles : plus d'informations et davantage de transparence sur la qualité et les coûts des soins, réduction des délais d'attente, mise en place du dossier de soins partagé, promotion des mesures de prévention et meilleure reconnaissance de la médecine préventive ou alternative.

- Une majorité des consommateurs de soins pensent que la création de pôles de compétences va augmenter la qualité des soins, sans nécessairement en diminuer les coûts. Selon eux, la centralisation des compétences favorisera principalement l'accès à une technologie et des infrastructures modernes, ainsi qu'à une expertise médicale complète.
- La possibilité de recourir à des 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 si cela leur permet de bénéficier de la disponibilité de médecins et d'hôpitaux capables de leur offrir un traitement spécifique et ciblé. La recherche d'une meilleure qualité de soins, de même que l'accès à des équipements et technologies de pointe, constituent également autant d'éléments qui motivent les consommateurs à se déplacer.
- Comme en 2011, le recours aux nouvelles technologies semble être bien accepté par les consommateurs de soins. Ces derniers semblent disposés à utiliser la technologie pour des questions touchant à leur santé ou dans le cadre d'interactions avec leurs partenaires médicaux. Toutefois, les consultations en ligne demeurent relativement mal perçues et la question de la sécurité des données préoccupe encore davantage les consommateurs de soins en 2013.

[Retrouvez l'ensemble des résultats sur](#)



Contacts



Luc Brucher
Partner
Leader Health Care and
Life Sciences
+352 45145 4704
lbrucher@deloitte.lu



Marco Lichtfous
Partner
Health Care and Life Sciences
+352 45145 4876
mlichtfous@deloitte.lu



Karine Pontet
Director
Health Care and Life
Sciences
+352 45145 2535
kpontet@deloitte.lu

Deloitte is a multidisciplinary service organisation which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

Due to the constant changes and amendments to Luxembourg legislation, Deloitte cannot assume any liability for the content of this leaflet. It shall only serve as general information and shall not replace the need to consult your Deloitte advisor.

About Deloitte Touche Tohmatsu Limited:

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/lu/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 has in the region of 200,000 professionals, all committed to becoming the standard of excellence.

© 2014 Deloitte General Services

Designed and produced by MarCom at Deloitte Luxembourg