

Etude Deloitte 2014 : la perception des professionnels de santé au Luxembourg

Un système de santé en évolution face à des défis majeurs



En 2014, le système de santé luxembourgeois se trouve toujours dans un contexte marqué par de multiples défis et contraintes. La mise en œuvre et la poursuite de la réforme de santé de 2010, ainsi que la concrétisation des nouvelles priorités fixées par le Gouvernement, ont dominé les agendas des parties prenantes tout au long de l'année. En outre, de nombreux projets critiques, tels que la révision du plan hospitalier, du statut du médecin référent, mais également l'amélioration de la qualité de la documentation des prestations, ou le démarrage du Dossier Soins Partagé (DSP) sont toujours en cours et représentent un agenda ambitieux pour l'année 2015.

Quels défis les systèmes de santé devront-ils relever à l'aube de 2020 ?

Deloitte a réalisé ce travail de prévision dans son étude « *Healthcare and Life Sciences Predictions 2020 – A bold future?* », dont le « pronostic » met en exergue cinq constats qui sont autant de facteurs pouvant potentiellement influencer l'environnement de la santé et des sciences de la vie d'ici 2020:

- Les patients se transformeront davantage en consommateurs de soins éclairés,

bénéficiant de l'évolution constante des technologies de l'information et de la communication.

- Le développement de la médecine numérique et connectée permettra le suivi des patients partout et à toute heure, assurant ainsi un parcours de soins intégré en optimisant la coordination entre prestataires et patients.
- Une utilisation croissante de capteurs de données portables et d'applications de santé influencera davantage le comportement des consommateurs de soins de demain.
- Une exploitation efficace et « en confiance » du « Big Data » sera essentielle pour que l'ensemble des acteurs concernés puissent en tirer pleinement parti.
- Les lois et réglementations devront être adaptées face aux évolutions rapides des technologies et des demandes des consommateurs de soins de santé.

L'étude Deloitte 2014 sur les professionnels de santé au Luxembourg

Au vu des défis auxquels le système de santé doit faire face, il semblait pertinent de collecter en 2014 les perceptions des professionnels de

santé au Luxembourg pour les confronter aux perceptions des consommateurs de soins, collectées lors de nos études de 2013 et 2011.

Nous avons ainsi pu constater que les perceptions des professionnels et des consommateurs se rejoignent sur la plupart des thématiques abordées.

40% des professionnels qualifient le système de santé de très bon voire excellent, ceci témoigne d'un avis général plus critique que celui exprimé par les consommateurs de soins en 2013, qui étaient alors 50% à l'évaluer ainsi.

Ce qui influence les coûts du système de santé

Pour les professionnels, les 3 facteurs principaux d'augmentation des coûts du système sont, par ordre d'importance :

1. Le comportement des assurés (habitudes de vie et mode alimentaire).
2. L'utilisation excessive des tests de diagnostic, actes médicaux et chirurgicaux.
3. Les nouvelles technologies et équipements.

Une grande majorité des professionnels estiment que la création de centres de compétences va augmenter encore la qualité des prestations, sans forcément engendrer une diminution des coûts, ce qui est en ligne avec la perception des consommateurs.

L'expérience idéale à l'hôpital

Concernant l'expérience idéale à l'hôpital, les professionnels de santé mettent en avant les niveaux de connaissances et de compétences des médecins et des soignants qui permettent de répondre efficacement aux problèmes de santé à traiter. De plus, le processus de prise en charge et le service au patient, comprenant des explications de qualité, sont également deux facteurs qu'ils considèrent comme très importants. Les raisons invoquées par les professionnels de soins pour se faire soigner à l'étranger sont :

1. La qualité supérieure du diagnostic et de la prise en charge.
2. La disponibilité des médecins et des hôpitaux capables de fournir des traitements spécifiques aux problèmes de santé des patients.

L'impact du dossier de soins partagé

Sur le sujet du dossier de soins partagé (DSP), l'assurance d'une protection élevée des données personnelles est considérée comme le facteur le plus important du succès de sa mise en œuvre. En outre, selon les professionnels, l'informatisation des dossiers médicaux, notamment via l'introduction du DSP, aura un impact positif sur la gestion, l'accessibilité des données médicales et la coordination des activités de soins.

Enfin, les professionnels, comme les consommateurs de soins sont positifs par rapport à l'utilisation des nouvelles technologies dans le futur.

Contacts



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



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

Retrouvez l'ensemble des résultats sur www.deloitte.com/lu/lshc-outlook-2015

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.