

Press release

Cécile Tétaud
Marketing & Communications
Tel: +352 451 452 924
Email: lupress@deloitte.lu

Deloitte 2014 healthcare survey: patients and professionals share positive perceptions

Healthcare professionals and consumers have similar views on the Luxembourg healthcare system, according to Deloitte's most recent survey on the subject, conducted in 2014.

The 2014 survey of healthcare professionals supplements a 2013 survey of healthcare consumers on major topics.

The 2014 survey reveals the views of healthcare professionals on the system's overall performance: its ability to continue to attract patients, its maturity in terms of innovation and the use of new technologies and the main drivers of increased costs. It also indicates many possible avenues for improving the system, suggested by healthcare professionals.

“In light of the challenges facing the healthcare system, we thought it would be appropriate to collect the perceptions of Luxembourg healthcare professionals in 2014 and compare them with the perceptions of health care consumers in our 2013 and 2011 surveys.” Luc Brucher, partner for healthcare and life sciences at Deloitte Luxembourg, says.

The Luxembourg healthcare system faced numerous challenges and constraints in 2014. Many critical projects, such as revising the hospital plan and the doctor referral system, improving the quality of service documentation and implementing the shared electronic patient record (DSP - Dossier Soins Partagé), are still in progress and represent an ambitious agenda for 2015.

The main findings of the surveys on the perceptions of healthcare professionals and consumers led to conclusions in five key areas:

Generally positive perception of the system performance

Like healthcare consumers, healthcare professionals give the system high marks for performance, with 75% of all categories combined ranking it “good” or “very good”. Similarly, professionals think that the current system adequately meets the needs of healthcare consumers.

Centres of competence favoured

On average, over 86% of professionals say that creating centres of competence would allow for better coordination of care and optimum access to medical expertise.

Furthermore, a large majority of professionals (more than 61% on average, with a high of 74% for doctors) think that creating centres of competence would improve quality but would not reduce costs. This is another point on which professionals and consumers agree.

Electronic patient record (DSP) should have a positive impact

In the opinion of healthcare professionals and consumers, computerising medical records via the electronic patient record (DSP) should improve the management and availability of medical information, as well as the coordination of healthcare activities.

It should be noted that 80% of professionals consider the protection of personal data to be a “*very important*” or “*extremely important*” factor for a successful implementation of the DSP. However, successful implementation of the DSP also depends on doctors' willingness to be transparent and a strong involvement in the setup and deployment process.

Creating the ideal hospital experience

Regarding the ideal hospital experience, an important survey point for consumers, healthcare professionals stressed the following differentiating factors:

- Knowledge and competence of doctors and caregivers with respect to the treated health problems
- A patient care process that incorporates a multidisciplinary approach
- Providing patients with good explanations in terms comprehensible to consumers, listening to patients and showing respect for patients

Possible avenues for improvement

Lastly, the survey reveals that the main reasons for seeking medical care abroad are the same for healthcare professionals as for healthcare consumers. Respondents pointed mainly to higher quality diagnoses and treatment and to the availability of doctors and hospitals that can treat specific patient health problems.

How, then, can the performance of the Luxembourg healthcare system be improved? Here again, the survey reveals a number of possibilities. Among the suggestions from healthcare professionals themselves:

- Encouraging preventive behaviour (e.g. eating better and exercising regularly) and anticipating health problems by means of testing and early detection
- Publishing more information on the quality of care and services in Luxembourg to allow consumers to make more informed choices
- Improving the tracking of the strengths and weaknesses of the various treatments offered in order to enable true comparative analyses

Results of Deloitte's 2014 survey announced

The main trends in the survey were announced on 28 January at Deloitte's fourth annual conference on healthcare and life sciences in the presence of around 100 Luxembourg professionals and market experts. The conference, organised in collaboration with the Luxembourg Hospital Federation (FHL) was chaired successively by Lydia Mutsch, Minister for Health and for Equal Opportunities; Luc Brucher, Partner, Healthcare and Life Sciences, Deloitte Luxembourg, and Paul Junck, FHL President.

Find the complete survey in French on the Deloitte Luxembourg website, at www.deloitte.com/lu/shc-outlook-2015

L'étude Deloitte 2014 sur le système de santé au Luxembourg révèle une vision positive et partagée par les professionnels et les patients

La perception des professionnels de santé du système de santé luxembourgeois rejoint celle des consommateurs de soins ; c'est ce que révèle l'analyse des résultats de la dernière étude de Deloitte menée en 2014 sur le sujet.

L'étude de 2014 réalisée auprès des professionnels de santé vient compléter celle déjà effectuée en 2013 auprès des consommateurs de soin sur des grandes thématiques identiques

Plus précisément, l'étude 2014 permet de connaître l'avis des professionnels de santé sur la performance globale du système, notamment sa capacité à rester attractif pour les patients, son niveau de maturité en matière d'innovation et d'utilisation de nouvelles technologies, ainsi que sur les principaux facteurs d'augmentation de ses coûts. Enfin, l'étude indique de nombreuses pistes d'amélioration du système, suggérées par les professionnels de santé.

« Au vue 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 réalisées en 2013 et 2011. » commente Luc Brucher, Partner en charge de l'industrie de la santé et des sciences de la vie au sein de Deloitte Luxembourg.

En 2014, le système de santé luxembourgeois se trouvait en effet dans un contexte marqué par de multiples défis et contraintes. De nombreux projets critiques, tels que la révision du plan hospitalier, le statut du médecin référent, mais également l'amélioration de la qualité de la documentation des prestations, ou, le démarrage du DSP (Dossier Soins Partagé) sont toujours en cours et représentent un agenda ambitieux pour l'année 2015.

Les principales conclusions de l'étude sur le secteur de la santé tel qu'il est perçu par les consommateurs et les professionnels s'articulent autour de cinq points-clés :

Une perception globalement positive de la performance du système

Ainsi, à l'instar des consommateurs de soins, le système est globalement perçu comme performant, avec 75% des professionnels toutes catégories confondues qui l'estiment comme « bon » voire « très bon ». Dans le même ordre d'idées, pour les professionnels, le système de santé actuel semble répondre de manière adéquate aux besoins des consommateurs en matière de soins de santé.

Des centres de compétences plébiscités

Plus de 86 % en moyenne des professionnels pensent que la création de centres de compétences permettrait une meilleure coordination des soins et un accès à des expertises médicales optimales.

En outre, une grande majorité des professionnels (plus de 61% en moyenne, avec un pic à 74 % pour les médecins) pensent que la création des centres de compétences permettrait une augmentation de la qualité, sans pour cela engendrer une diminution des coûts. Sur ce point encore, les professionnels rejoignent l'avis des consommateurs.

Le DSP (Dossier de Soins Partagé) devrait avoir un impact positif

Selon les professionnels et les consommateurs de soins, l'informatisation des dossiers médicaux via notamment l'introduction du DSP aurait un impact positif sur la gestion, l'accessibilité des données médicales et la coordination des activités de soins.

A noter que l'assurance d'une protection des données personnelles est considérée comme un facteur « très important » voire « extrêmement important » pour le succès de la mise en œuvre du DSP par 80 % des professionnels.

Cependant, la réussite de la mise en œuvre du DSP passera aussi par la capacité des médecins à être transparents, ainsi qu'à soutenir et s'impliquer fortement dans sa mise en place et son déploiement.

Vers une expérience idéale à l'hôpital

Concernant l'expérience idéale à l'hôpital, point d'étude important pour les consommateurs de soins, les professionnels ont mis en exergue les éléments différenciateurs suivants :

- Un niveau de connaissances et de compétences des médecins et des soignants en ligne pertinents par rapport aux problèmes de santé à traiter.
- Un processus de prise en charge du patient incluant une approche pluridisciplinaire.
- Un service au patient comprenant des explications de qualité compréhensibles par les consommateurs de soins, de l'écoute et du respect.

Quelques pistes d'amélioration

Enfin l'étude révèle que les principales raisons évoquées pour se faire soigner à l'étranger sont identiques pour les consommateurs de soins et les professionnels. Les personnes interrogées évoquent principalement la qualité supérieure du diagnostic et de la prise en charge, ainsi que la disponibilité des médecins et des hôpitaux, capables de fournir des traitements spécifiques aux problèmes de santé des patients.

Dès lors, il convient de s'interroger sur les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la performance du système de santé luxembourgeois. Là encore, l'étude permet de relever quelques pistes intéressantes suggérées par la majorité des professionnels de santé eux-mêmes, parmi lesquelles :

- La favorisation d'un comportement préventif (via notamment une meilleure alimentation et la pratique d'un exercice physique régulier) et l'anticipation des problèmes de santé par des actions de détection et de dépistage précoce.
- La publication de plus d'informations sur la qualité des soins et des prestations proposés au Luxembourg, permettant de faire des choix plus avisés.
- Un meilleur suivi des avantages et faiblesses des différents traitements proposés afin d'effectuer de véritables analyses comparatives.

Présentation des résultats de l'étude Deloitte 2014

Les principales tendances de l'étude ont été présentées lors de la 4ème conférence annuelle de Deloitte, dédiée au secteur de la santé et des sciences de la vie, qui s'est tenue le 28 janvier en présence d'une centaine de professionnels et experts du marché luxembourgeois. Cet événement, réalisé en collaboration avec la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL), a été successivement présidé par Lydia Mutsch, ministre de la Santé et de l'Egalité de Chances, Luc Brucher, Partner en charge de l'industrie de la santé et des sciences de la vie au sein de Deloitte Luxembourg, puis Paul Junck, Président de la FHL.

Retrouvez l'étude complète sur le site de Deloitte Luxembourg :
www.deloitte.com/lu/lshc-outlook-2015

Deloitte Gesundheitsstudie 2014: medizinische Fachkräfte und Patienten teilen positives Bild des Gesundheitssystems

Medizinische Fachkräfte und Patienten stimmen in ihrer Bewertung des luxemburgischen Gesundheitssystems überein; dies ergibt die Analyse der Ergebnisse der neuesten Deloitte-Studie, die 2014 zu diesem Thema durchgeführt wurde.

Die 2014 bei medizinischen Fachkräften durchgeführte Umfrage ergänzt die bereits 2013 bei Empfängern von Gesundheitsleistungen durchgeführte Studie zu denselben großen Themenbereichen.

In der 2014er Ausgabe geht es darum, wie die medizinischen Fachkräfte die Gesamtleistung des Systems, insbesondere dessen künftige Attraktivität für Patienten, den Entwicklungsstand in Bezug auf Innovationen und die Nutzung neuer Technologien sowie die Hauptfaktoren, die zu einer Kostenerhöhung führen, bewerten. Die Studie zeigt zahlreiche Wege auf, die die medizinischen Fachkräfte zur Verbesserung des Systems empfehlen.

„Angesichts der Herausforderungen, mit denen das Gesundheitssystem konfrontiert ist, schien es sinnvoll, 2014 zu untersuchen, wie die medizinischen Fachkräfte in Luxemburg das System einschätzen und diese Einschätzungen mit denen der Empfänger von Gesundheitsleistungen zu vergleichen, um die es in unseren 2011 und 2013 durchgeführten Studien ging“, erläutert Luc Brucher, Partner für den Bereich Gesundheitsindustrie und Life Sciences bei Deloitte Luxemburg.

2014 war das luxemburgische Gesundheitssystem mit zahlreichen Herausforderungen und Zwängen konfrontiert. Zahlreiche kritische Projekte wie die Überarbeitung des Krankenhausplans, des Referenzarztsystems, aber auch die verbesserte Qualität der Leistungsdokumentation oder die Einführung der Gesundheitsakte (Dossier Soins Partagé, DSP), sind noch nicht abgeschlossen und stellen ein ehrgeiziges Programm für das Jahr 2015 dar.

Die wesentlichen Schlussfolgerungen der Studie über die Wahrnehmung des Gesundheitssektors aus Sicht der Patienten und den medizinischen Fachkräften konzentrieren sich auf fünf Kernpunkte:

Eine insgesamt positive Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Systems

Ebenso wie die Empfänger von Gesundheitsleistungen nehmen 75% der medizinischen Fachkräfte aller Kategorien das System insgesamt als leistungsfähig wahr und bewerten es mit „gut“ oder sogar mit „sehr gut“. Die medizinischen Fachkräfte sind wie die Patienten der Ansicht, dass das derzeitige Gesundheitssystem den Anforderungen der Patienten in Bezug auf die Behandlung entspricht.

Befürwortung von Kompetenzzentren

Mehr als durchschnittlich 86% der Fachkräfte sind der Meinung, dass die Einrichtung von Kompetenzzentren eine bessere Koordinierung von Gesundheitsleistungen und einen ungehinderten Zugang zu medizinischen Gutachten ermöglichen würde. Darüber hinaus sind die Fachkräfte mehrheitlich (mehr als durchschnittlich 61%, bei den Ärzten sogar 74%) der Ansicht, dass die Einrichtung der Kompetenzzentren die Qualität verbessern würde, auch wenn dies nicht zu einer Kostensenkung führt. Auch in diesem Punkt sind sich die medizinischen Fachkräfte und die Empfänger von Gesundheitsleistungen einig.

Die Gesundheitsakte (DSP) wird sich voraussichtlich positiv auswirken

Nach Ansicht der medizinischen Fachkräfte und der Empfänger von Gesundheitsleistungen würde sich das elektronische Führen der Patientenakten insbesondere durch die Einführung der DSP positiv auf die Verwaltung, die Zugänglichkeit medizinischer Daten und die Koordinierung der Aktivitäten im Gesundheitsbereich auswirken.

Hervorzuheben ist, dass der Schutz personenbezogener Daten von 80% der medizinischen Fachkräfte als „sehr wichtig“ oder sogar als „äußerst wichtig“ für die erfolgreiche Umsetzung der DSP betrachtet wird.

Allerdings hängt die erfolgreiche Umsetzung der DSP auch von der Fähigkeit der Ärzte ab, Transparenz zu gewährleisten, sowie von ihrer Unterstützung und ihrem Einsatz für die Einführung und Entwicklung der DSP.

Ziel: ideale Bedingungen für Krankenhausaufenthalte

In Bezug auf ideale Bedingungen für den Krankenhausaufenthalt – ein zentraler Punkt der Studie für Leistungsempfänger – heben die medizinischen Fachkräfte folgende wichtige Punkte hervor:

- Die Kenntnisse und Kompetenzen der Ärzte und Pflegekräfte müssen optimal auf die zu behandelnden Gesundheitsprobleme ausgerichtet sein
- Die Behandlung des Patienten muss auf der Grundlage eines multidisziplinären Ansatzes erfolgen
- Zu einem guten Patientenverhältnis gehören gute und verständliche Erklärungen, Zuhören und Achtung

Verschiedene Verbesserungsansätze

Die Studie zeigt, dass die Empfänger von Gesundheitsleistungen und die medizinischen Fachkräfte die gleichen Hauptgründe für eine Behandlung im Ausland anführen. Die befragten Personen führen im Wesentlichen eine bessere Diagnostik und Behandlung an sowie die Verfügbarkeit von Ärzten und Krankenhäusern, die in der Lage sind, spezifische Behandlungen für die Gesundheitsprobleme der Patienten anzubieten.

Daher stellt sich die Frage, wie die Leistungsfähigkeit des luxemburgischen Gesundheitssystems verbessert werden kann. Auch in diesem Punkt zeigt die Studie einige interessante Ansätze auf, die die Mehrheit der medizinischen Fachkräfte selbst vorschlägt; hierzu gehören:

- Das Anregen von präventivem Verhalten (insbesondere durch eine bessere Ernährung und regelmäßigen Sport) und die frühe Prognose von Gesundheitsproblemen durch Maßnahmen zur frühzeitigen Erkennung von Krankheiten
- Die Veröffentlichung umfassenderer Informationen über die Qualität der in Luxemburg angebotenen Behandlungen und Leistungen, um besser auswählen zu können
Eine bessere Nachverfolgung der Vor- und Nachteile der verschiedenen vorgeschlagenen Behandlungen, um echte vergleichende Analysen durchführen zu können

Vorstellung der Ergebnisse der Deloitte-Studie 2014

Die Haupttendenzen der Studie wurden am 28. Januar anlässlich der 4. Deloitte-Jahreskonferenz zum Thema Gesundheitssektor und Life Sciences vorgestellt, an der etwa hundert medizinische Fachkräfte und Experten des luxemburgischen Markts teilnahmen. Diese Veranstaltung, organisiert in Zusammenarbeit mit dem luxemburgischen Krankenhausverband FHL, wurde nacheinander von Lydia Mutsch, Ministerin für Gesundheit und Chancengleichheit, Luc Brucher, Partner für den Bereich Gesundheitsindustrie und Life Sciences bei Deloitte Luxemburg, und Paul Junck, Präsident des FHL, geleitet.

**Die vollständige Studie finden Sie auf der Website von Deloitte Luxemburg:
www.deloitte.com/lu/lshc-outlook-2015**

About Deloitte

"Deloitte" is the brand under which tens of thousands of dedicated professionals in independent firms throughout the world collaborate to provide audit, consulting, financial advisory, risk management, and tax services to selected clients. These firms are members of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), a UK private company limited by guarantee. Each member firm provides services in a particular geographic area and is subject to the laws and professional regulations of the particular country or countries in which it operates. DTTL does not itself provide services to clients. DTTL and each DTTL member firm are separate and distinct legal entities, which cannot obligate each other. DTTL and each DTTL member firm are liable only for their own acts or omissions and not those of each other. Each DTTL member firm is structured differently in accordance with national laws, regulations, customary

practice, and other factors, and may secure the provision of professional services in its territory through subsidiaries, affiliates, and/or other entities.

About Deloitte in Luxembourg

In Luxembourg, Deloitte consists of 83 partners and over 1,600 employees and is amongst the leading professional service providers on the market. For over 60 years, Deloitte has delivered high added-value services to national and international clients. Our multidisciplinary teams consist of specialists from different sectors and guarantee harmonised quality services to our clients in their field. Deloitte General Services, société à responsabilité limitée, is an affiliate of the Luxembourg member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world's leading networks of professional services firms.