

Press release

Loren Motiani
Marketing & Communications
Tel: +352 451 452 434
Email: lupress@deloitte.lu

Key trends and findings of Deloitte's 2013 survey on the perceptions and expectations of healthcare consumers in Luxembourg

According to the latest results of the 2013 Deloitte study on the health sector in Luxembourg, the quality of services and the use of new technologies are the main concerns of Luxembourg patients. Indeed, 65% of respondents stated that they considered the establishment of centres of excellence to have a positive impact on quality without necessarily reducing costs. Furthermore, participants anticipate that these centres of excellence will have a significant positive impact on technology/infrastructure (75%), access to comprehensive medical expertise (64%) as well as personalised treatments including better co-ordination (56%).

The survey was which was conducted following the findings of the first edition carried out in 2011. In the light of recent regulatory, organisational and financial changes which have impacted the health care system, the results reveal the latest perceptions and expectations held by a representative sample of Luxembourg patients regarding this sector.,

The main conclusions of the survey on how the healthcare system is perceived by consumers focus on four key themes:

A more divided vision

Although the healthcare system is perceived to be reliable (86% of respondents), healthcare consumers tend, nevertheless, to be more critical than they were in 2011 (96%). This scepticism has certainly been influenced by the economic crisis, however, this is not in itself enough to explain the trend.

Several options for the future of the Luxembourg healthcare system

Healthcare users have put forward several practical recommendations to improve the healthcare system, including: additional information and a better transparency on the quality and cost of treatments, reduced waiting times, introduction of the shared healthcare records (*Dossier de soins partagé*, or DSP), the promotion of preventive measures and greater recognition for preventive or alternative medicine.

The challenges of increased cross-border care

Patients are more and more likely to seek care outside of Luxembourg (38% in 2013, as opposed to 31% in 2011), in order to access hospitals and doctors capable of offering specific, targeted treatment.

The search for better-quality care and access to cutting-edge equipment and technology are also factors which motivate consumers to travel.

This increasing potential to use cross-border health care will transform the debate on national competitiveness into a regional or even a European discussion.

What about the latest technology?

As in 2011, the use of new technology seems to be well-received by healthcare consumers (including the introduction of the DSP for more than 80% of the respondents). The participants seem willing to use technology for questions on their health conditions or for interacting with medical practitioners.

Online consultations, however, are still relatively poorly received (50% of people questioned), whereas the issue of data security is of greater concern for healthcare consumers in 2013 (60% of respondents, on average).

Presentation of the results of Deloitte's 2013 survey

The key trends of this survey were presented at Deloitte Luxembourg's 3rd annual conference on healthcare and life sciences, which took place on 22 January, in the presence of 80 professionals and experts from the Luxembourg healthcare sector. This event was organised in collaboration with the *Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois* (Luxembourg Hospital Federation, FHL), and was chaired in turn by Lydia Mutsch, Luxembourg's Minister for Health and Equal Opportunities, followed by Luc Brucher, Deloitte Partner and Healthcare & Life Sciences Leader, and finally by Paul Junck, President of the FHL.

Luc Brucher: *"As our conference clearly confirmed, the new government agenda encompasses numerous healthcare plans, which are all intended to enhance the system to guarantee its long-term viability. This raises the question of how the implementation of these projects will be prioritised and on the basis of what criteria: financial impact, added-value for the patient, ease of deployment, degree of acceptance by the parties involved? Successful development of the system will depend, first and foremost, on the willingness of the various parties in the sector to engage in open discussion and to take decisions based, above all, on the best interests of the patient."*

To download the full report please visit: <http://www.deloitte.com/lu/survey/health-2013>

Principales tendances et constats de l'étude Deloitte 2013 sur les perceptions et attentes des consommateurs de soins de santé au Luxembourg

D'après les derniers résultats de l'étude 2013 de Deloitte sur le secteur de la santé au Luxembourg, la qualité des prestations et l'utilisation des nouvelles technologies sont les principales préoccupations des patients luxembourgeois. En effet, 65% des participants déclarent considérer que la création de pôles de compétences a un effet positif sur la qualité sans nécessairement diminuer les coûts. De plus, les participants anticipent des influences positives significatives des pôles de compétence sur la technologie/l'infrastructure (75%), l'accès à une expertise médicale complète (64%) ainsi qu'à une prise en charge personnalisée et une meilleure coordination des soins (56%).

L'étude, reconduite après les découvertes de la première édition de 2011, se veut révélatrice des nouvelles perceptions et attentes des patients luxembourgeois (issus d'un échantillon représentatif) par rapport à leur système de santé, à la lumière des derniers changements réglementaires, organisationnels et financiers qui ont affecté ce secteur.

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

Une vision plus nuancée

Bien que le système de santé soit perçu comme performant (86% des répondants), les consommateurs de soins tendent cependant à se montrer plus critiques qu'en 2011 (96%). L'influence de la crise économique sur ce scepticisme est certaine, mais elle ne suffit pas à expliquer à elle-seule cette tendance.

De nombreuses pistes pour le futur

Les utilisateurs de soins ont formulé plusieurs 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, une réduction des délais d'attente, la mise en place du dossier de soins partagé (DSP), la promotion des mesures de prévention et une meilleure reconnaissance de la médecine préventive ou alternative.

Le défi posé par l'ouverture aux soins transfrontaliers

Les patients sont de plus en plus enclins à se déplacer hors du Luxembourg pour se faire soigner (38% en 2013 contre 31% en 2011), 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 autant d'éléments qui motivent les consommateurs à se déplacer.

Cette possibilité de recourir à des soins de santé transfrontaliers aura pour conséquence de déplacer le débat de la compétitivité nationale au niveau régional, voire européen.

Quid des nouvelles technologies ?

Comme en 2011, le recours aux nouvelles technologies semble être bien accepté par les consommateurs de soins (dont l'introduction du DSP pour plus de 80% des répondants). 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 (pour 50% des personnes interrogées) tandis que la question de la sécurité des données préoccupe encore davantage les consommateurs de soins en 2013 (en moyenne 60 % des répondants).

Présentation des résultats de l'étude Deloitte 2013

Les principales tendances de l'étude ont été présentées lors de la 3^{ème} conférence annuelle de Deloitte, dédiée aux secteurs de la santé et des sciences de la vie, qui s'est tenue le 22 janvier en présence de 80 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'égalité de chances, suivie de Luc Brucher, Associé Deloitte et Leader Healthcare & Life Sciences, puis Paul Junck, Président de la FHL.

Luc Brucher : *« Comme clairement confirmé lors de notre conférence, le nouveau programme gouvernemental prévoit de nombreux projets en matière de santé, tous destinés à faire évoluer le système pour garantir sa viabilité sur le long terme. On peut dès lors s'interroger sur les priorités qui seront établies dans la mise en œuvre de ces "chantiers" et selon quels critères : impacts financiers, valeur ajoutée pour le patient, facilité de déploiement, degré d'acceptation par les acteurs ? Réussir à faire évoluer le système dépendra surtout de la disposition des acteurs du secteur à mener à bien des discussions ouvertes et à prendre des décisions avant tout dans l'intérêt du patient. »*

Pour télécharger l'étude complète, rendez-vous à l'adresse <http://www.deloitte.com/lu/survey/health-2013>

Deloitte Studie zum Gesundheitswesen in Luxemburg: Verbraucher erwarten höhere Qualität und die Nutzung von neuen Technologien

Nach den neuesten Ergebnissen der Deloitte Studie zum Gesundheitssektor in Luxemburg stellen die Qualität der erbrachten Dienstleistungen sowie die Nutzung neuer Technologien für Patienten zukünftig die zentralen Herausforderungen dar. So geben 65 % der Teilnehmer an, dass sie sich von der Bildung von Kompetenzzentren eine positive Auswirkung auf die Qualität erhoffen, auch wenn dies nicht zwangsläufig zur Kostenreduzierung beiträgt. Von den Kompetenzzentren erwarten die Luxemburger positive Einflüsse auf die Technologie/Infrastruktur (75 %), den ungehinderten Zugang zu medizinischen Gutachten (64 %) sowie eine personalisierte Übernahme der Kosten und eine bessere Koordination der Behandlungen (56 %).

Die nach den Erkenntnissen der ersten Ausgabe von 2011 im Jahr 2013 erneut durchgeführte Studie gibt neue Aufschlüsse über die Wahrnehmungen und Erwartungen der luxemburgischen Patienten (aus einer repräsentativen Auswahl) an ihr Gesundheitssystem im Hinblick auf die letzten regulatorischen, organisatorischen und finanziellen Änderungen des Sektors.

Die wichtigsten Schlussfolgerungen der Studie darüber, wie der Gesundheitssektor von den Verbrauchern wahrgenommen wird, können in vier Hauptthemen zusammengefasst werden:

Kritische Sichtweise

Obwohl das Gesundheitssystem als leistungsfähig wahrgenommen wird (86 % der Teilnehmer), zeigen sich die Empfänger von Gesundheitsleistungen einstimmig kritischer als noch vor zwei Jahren (96 %). Sicherlich ist ein Grund der Skepsis die anhaltende Wirtschaftskrise.

Zahlreiche Lösungsansätze für die Zukunft

Die Empfänger von Gesundheitsleistungen haben mehrere konkrete Empfehlungen für die Verbesserung des Gesundheitswesens formuliert, unter anderem: mehr Informationen und Transparenz bezüglich der Qualität und der Kosten des Gesundheitswesens, eine Verringerung von Wartezeiten, die Einführung der Gesundheitsakte (Dossier de Soins Partagé – DSP), die Förderung von Präventionsmaßnahmen und eine bessere Anerkennung der präventiven oder alternativen Medizin.

Herausforderungen durch die Öffnung der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung

Die Patienten neigen immer mehr dazu, sich außerhalb von Luxemburg medizinisch behandeln zu lassen (38 % im Jahr 2013 gegenüber 31 % im Jahr 2011), wenn sie dadurch von der Verfügbarkeit von Ärzten und Krankenhäusern profitieren, die ihnen eine spezifische und gezielte Behandlung anbieten können.

Das Streben nach einer höheren Qualität der Gesundheitsleistungen ebenso wie der Zugang zu fortschrittlichen Geräten und Technologien sind Gründe für die Reisebereitschaft der Verbraucher.

Diese Möglichkeit zur Nutzung einer grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung führt zu einer Verschiebung der Diskussion der nationalen Wettbewerbsfähigkeit auf eine regionale oder sogar europäische Ebene.

Die Nutzung von neuen Technologien auf dem Vormarsch

Wie 2011 scheinen die Empfänger von Gesundheitsleistungen den Einsatz neuer Technologien gut anzunehmen (darunter die Einführung des DSP für durchschnittlich mehr als 80 % der Befragten). Die luxemburgischen Patienten scheinen zur Nutzung der Technik für Fragen zu ihrer Gesundheit oder im Rahmen der Interaktion mit ihren medizinischen Partnern bereit zu sein.

Online-Konsultationen werden jedoch weiterhin relativ skeptisch gesehen und kommen lediglich für die Hälfte der Befragten in Frage, wobei die Frage der Datensicherheit bei 60 % der Befragten eine Rolle für die Skepsis spielt.

Präsentation der Ergebnisse der Deloitte Studie

Die wichtigsten Tendenzen der Studie wurden auf der 3. Jahreskonferenz von Deloitte für den Gesundheitssektor und die Life Sciences vorgestellt, die am 22. Januar in Anwesenheit von 80 Fachleuten und Experten des luxemburgischen Marktes stattfand. Diese in Zusammenarbeit mit der Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL) durchgeführte Veranstaltung wurde nacheinander von Lydia Mutsch, Ministerin für Gesundheit und Chancengleichheit, von Luc Brucher, Deloitte Partner sowie Life Sciences & Healthcare Leader und anschließend von Paul Junck, Präsident der FHL geleitet.

Luc Brucher: „Wie von unserer Konferenz eindeutig bestätigt sieht das neue Regierungsprogramm zahlreiche Projekte im Gesundheitswesen vor, die alle einer Weiterentwicklung des Systems dienen, um seine Zukunftsfähigkeit langfristig zu garantieren. Jetzt stellt sich die Frage nach den Prioritäten bei der Umsetzung dieser ‚Baustellen‘ und nach welchen Kriterien diese erfolgen soll: finanzielle Auswirkungen, Mehrwert für den Patienten, Umsetzungsfreundlichkeit, Akzeptanzgrad bei den Beteiligten? Der Erfolg bei der Entwicklung des Systems wird insbesondere von der Bereitschaft der Akteure des Sektors abhängen, offene Diskussionen mit Erfolg zu führen und Entscheidungen vor allem im Interesse des Patienten zu treffen.“

Zugang zum vollständigen Bericht erhalten Sie unter:

<http://www.deloitte.com/lu/survey/health-2013>

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 70 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 is a member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world's leading professional services firms.