

SEGUR DE LA SANTE



Consultation en ligne des professionnels

Juin – Juillet 2020

Vos contacts Ipsos Public Affairs

Véronique Réfalo, Partner

Etienne Mercier, Directeur Département Opinion et Santé

Adeline Merceron, Responsable activité Santé

Sophie Morin, Chef de groupe

Prenom.nom@ipsos.com

GAME CHANGERS



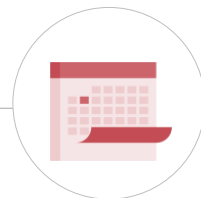
LE CONTEXTE NOTE MÉTHODOLOGIQUE



Le 25 mai dernier, **Édouard Philippe**, Premier ministre, et **Olivier Véran**, ministre des Solidarités et de la Santé, ont lancé le Ségur de la santé. Une **consultation en ligne** à destination des **soignants** et des **personnels des établissements sanitaires et médico-sociaux**, et des **professionnels exerçant en médecine de ville** a été proposée sur le site du Ministère <https://solidarites-sante.gouv.fr/>. Vous avez été nombreux à nous faire part de vos témoignages et retours d'expérience, venant ainsi enrichir les travaux du Ségur de la santé.



ECHANTILLON FINAL : 118 407 répondants



DATES DE LA CONSULTATION

Du 8 au 22 juin 2020



TRAITEMENT STATISTIQUE

Echantillon non pondéré



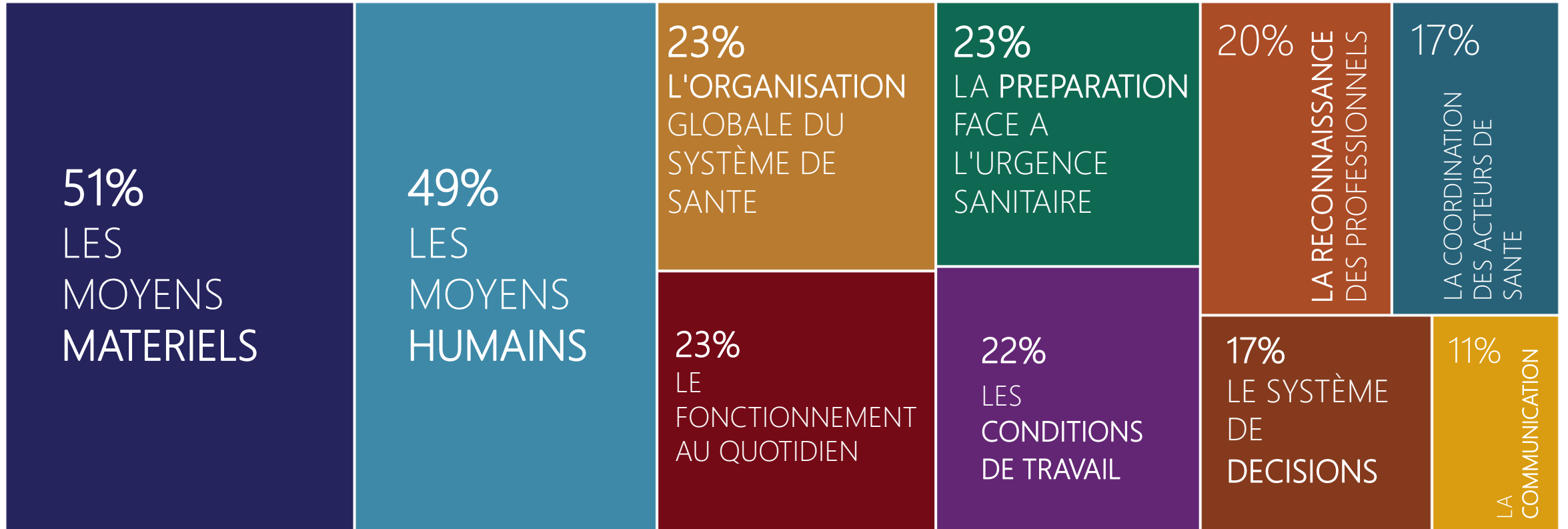
MÉTHODE

Consultation en ligne (CAWI), relayée sur le site du Ministère des Solidarités et de la Santé

1.

RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 107 718 professionnels ayant formulé une réponse
106 091 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q1. Quelles limites du système de santé l'épidémie de coronavirus a-t-elle, selon vous, révélées ?

51% LES MOYENS MATÉRIELS

« Le manque de matériels, que ce soit des respirateurs ou du matériel de protection. Nous avons énormément fonctionné sur des dons d'entreprises privées pour les gants et les blouses.

Infirmier

49% LES MOYENS HUMAINS

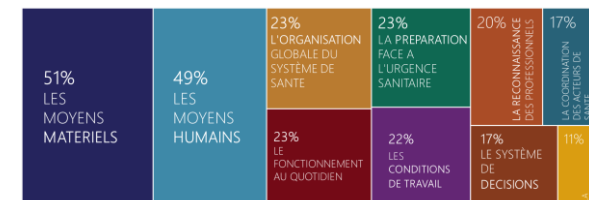
« Effectifs insuffisants avec un manque de personnels qualifiés.

Aide-soignante

23% L'ORGANISATION GLOBALE DU SYSTÈME DE SANTÉ

« Système de santé trop centré sur l'hôpital. Pas assez de moyens (humains et financiers) donnés à l'organisation des soins de ville (médicaux, paramédicaux, auxiliaires de vie, médico-sociaux...). Manque de coordination et de communication entre la ville et l'hôpital.

Médecin





Q1. Quelles limites du système de santé l'épidémie de coronavirus a-t-elle, selon vous, révélées ?

23% LE FONCTIONNEMENT AU QUOTIDIEN

« La gestion de la crise a mis en évidence les limites de la compétence et de la réactivité des administratifs pour les problématiques concrètes du terrain, surtout en cas de nécessité d'adaptation rapide des organisations. La coopération administratifs-soignants est fondamentale pour que le système soit résilient et efficace, les uns apportant des outils de gestion, de management, ... et les autres les réalités du terrain, la compétence scientifique et les pratiques. Que ce soit à l'hôpital ou en ville, les solutions d'organisations spécifiques, d'adaptation aux carences de moyens sont venues des personnels de terrain (création des centres Covid, coordination des soins externes, tournées d'IDE spéciales Covid, ...).

Médecin

« Lourdeurs administratives pour lancer des commandes en urgence (marché, passage par plusieurs personnes pour lancer une commande...), problèmes pour former des personnes supplémentaires aux tests Covid notamment.

Technicienne de laboratoire

23% LA PRÉPARATION FACE À L'URGENCE SANITAIRE

« Les hôpitaux ne sont pas assez autonomes, ils n'ont pas assez de marge de manœuvre.

Infirmière

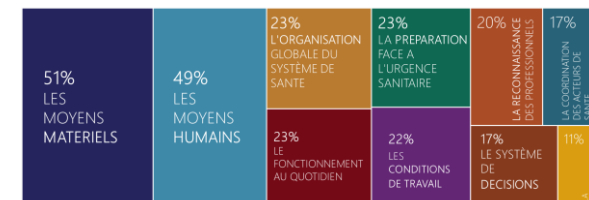
« Le manque de préparation logistique et humain à une telle situation.

Infirmière

22% LES CONDITIONS DE TRAVAIL

« Travaillant en flux tendu, avec des équipes réduites, des collègues enceintes non remplacées, cela a demandé de faire toujours plus, au mieux pour les patients malgré ces contraintes ce qui implique un épuisement de tous. Les patients sont soignés mais le travail n'est pas satisfaisant car manque de disponibilités.

Infirmière





CE QU'ILS ONT DIT

Q1. Quelles limites du système de santé l'épidémie de coronavirus a-t-elle, selon vous, révélées ?

20% LA RECONNAISSANCE DES PROFESSIONNELS

« Le manque de reconnaissance salariale des personnels soignants et le manque de reconnaissance de la pénibilité et de la souffrance au travail. »

Masseur kinésithérapeute

« La non-reconnaissance des soignants (principalement les IDE, aides-soignants) et autres intervenants dans les établissements sanitaires et médico sociaux (ASH, psychologues, ergothérapeutes...). Il est temps de leur donner la reconnaissance financière et les moyens nécessaires pour prendre soin de tout un chacun. »

Directrice

17% LE SYSTÈME DE DÉCISIONS

« Les failles de la multiplication des administrations décisionnelles : il y a trop de strates administratives décisionnelles dans l'hôpital, les décisions nous arrivaient contradictoires et nous manquions en même temps d'une ligne directrice claire. »

Médecin

« L'absence d'écoute des gens de terrain dans les prises de décision. On n'est pas consulté. C'est vraiment dommage, c'est nous qui avons la meilleure vision de ce qui se passe, est nécessaire, urgent... »

Infirmier

17% LA COORDINATION DES ACTEURS DE SANTÉ

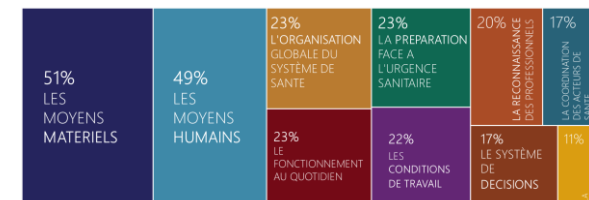
« Le manque de coopération, coordination, mutualisation entre les différents établissements, entre le secteur public et le secteur privé ; entre la ville et l'hôpital. »

Cadre de santé

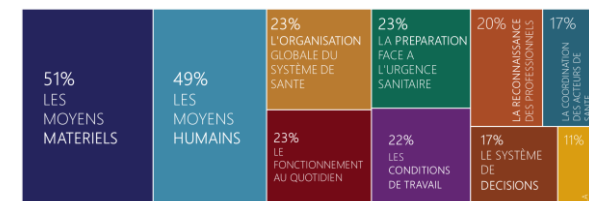
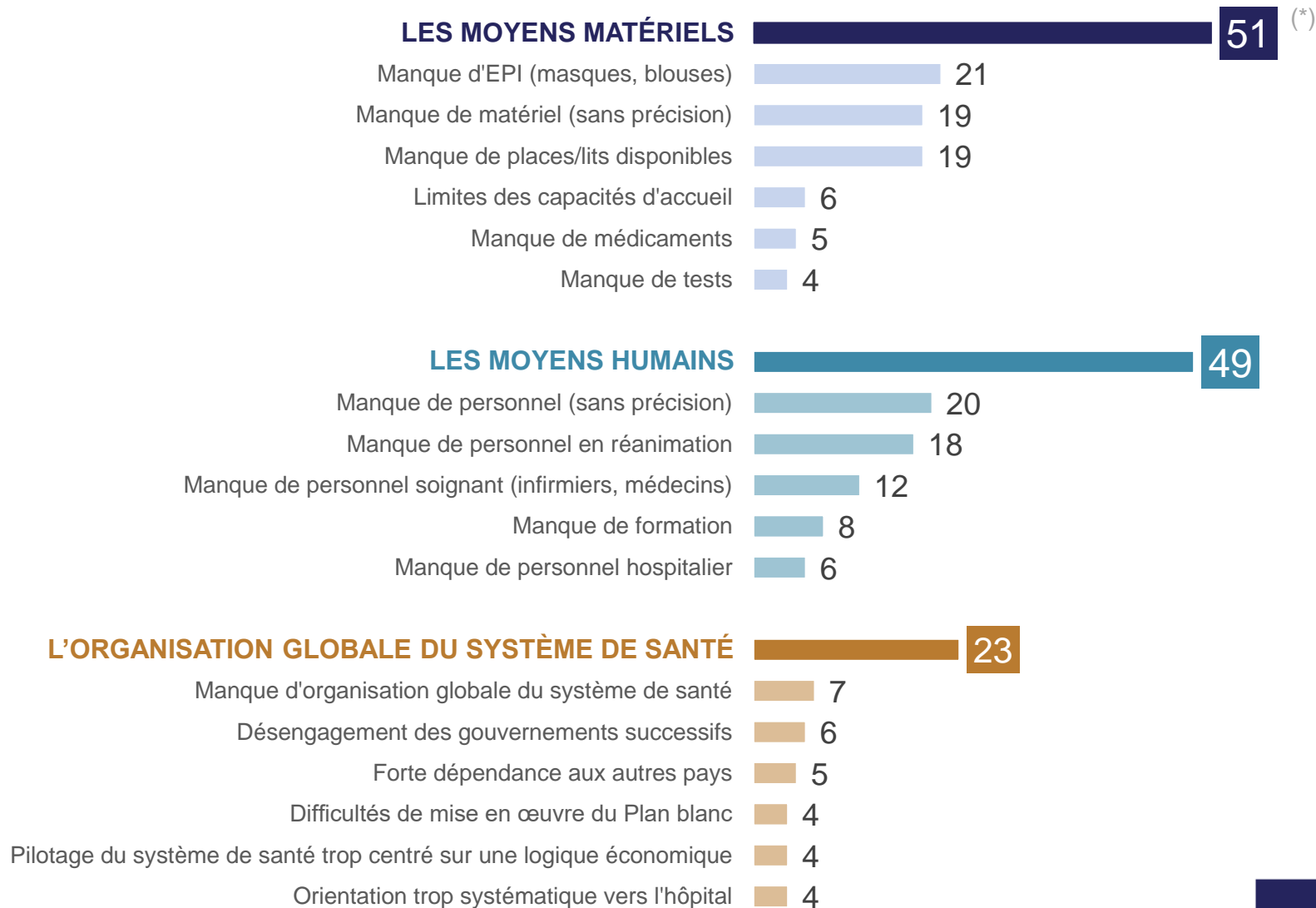
11% LA COMMUNICATION

« Manque de communication cohérente entre tous les secteurs de la santé qui ont dû travailler ensemble. »

Psychologue



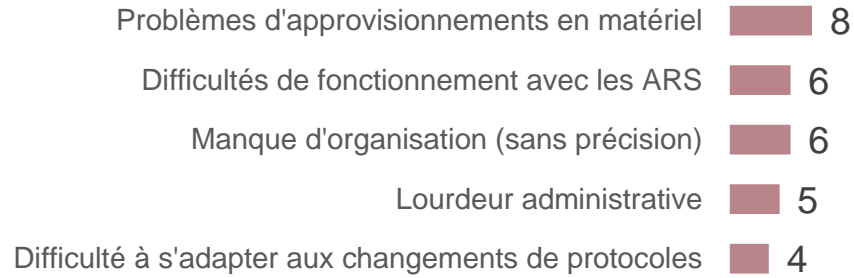
En %



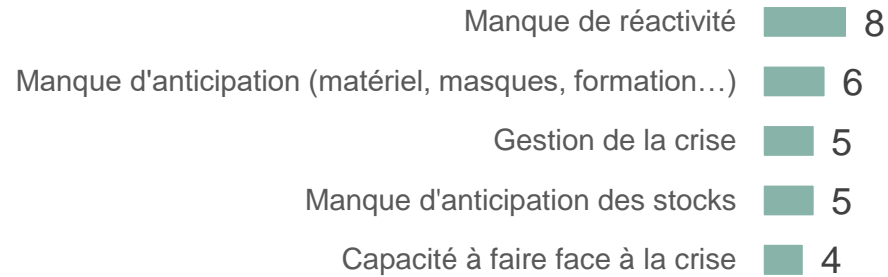
8 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

En %

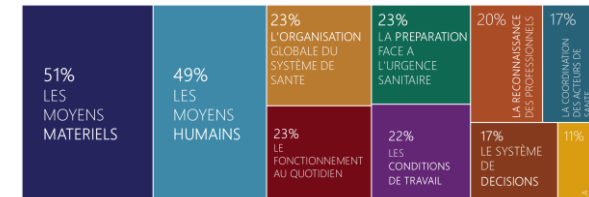
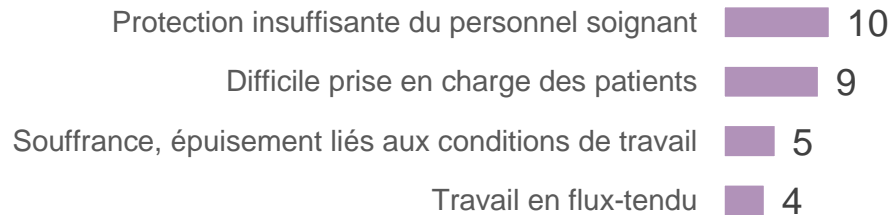
LE FONCTIONNEMENT AU QUOTIDIEN 23 (*)



LA PRÉPARATION FACE À L'URGENCE SANITAIRE 23



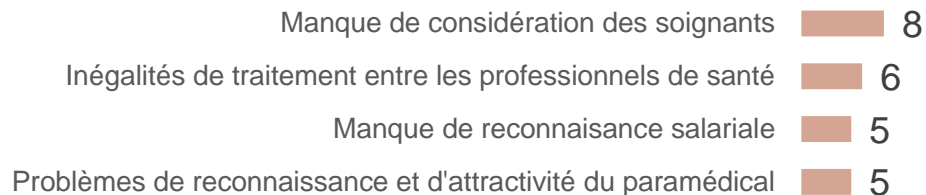
LES CONDITIONS DE TRAVAIL 22



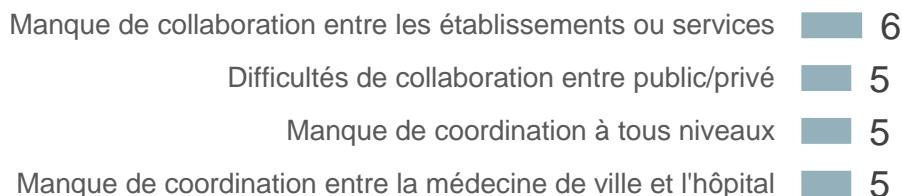
9 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

En %

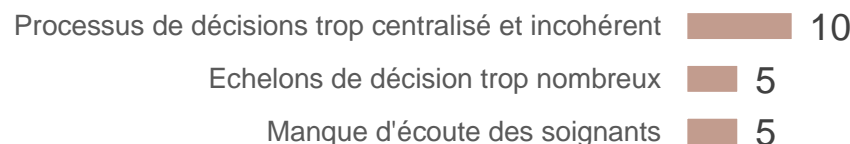
LA RECONNAISSANCE DES PROFESSIONNELS 20 (*)



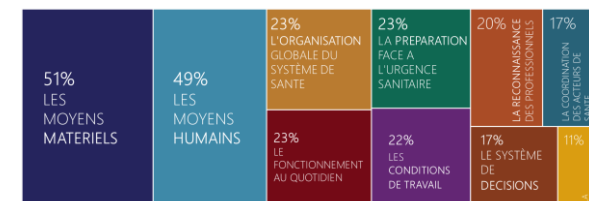
LA COORDINATION DES ACTEURS DE SANTÉ 17



LE SYSTÈME DE DÉCISIONS 17

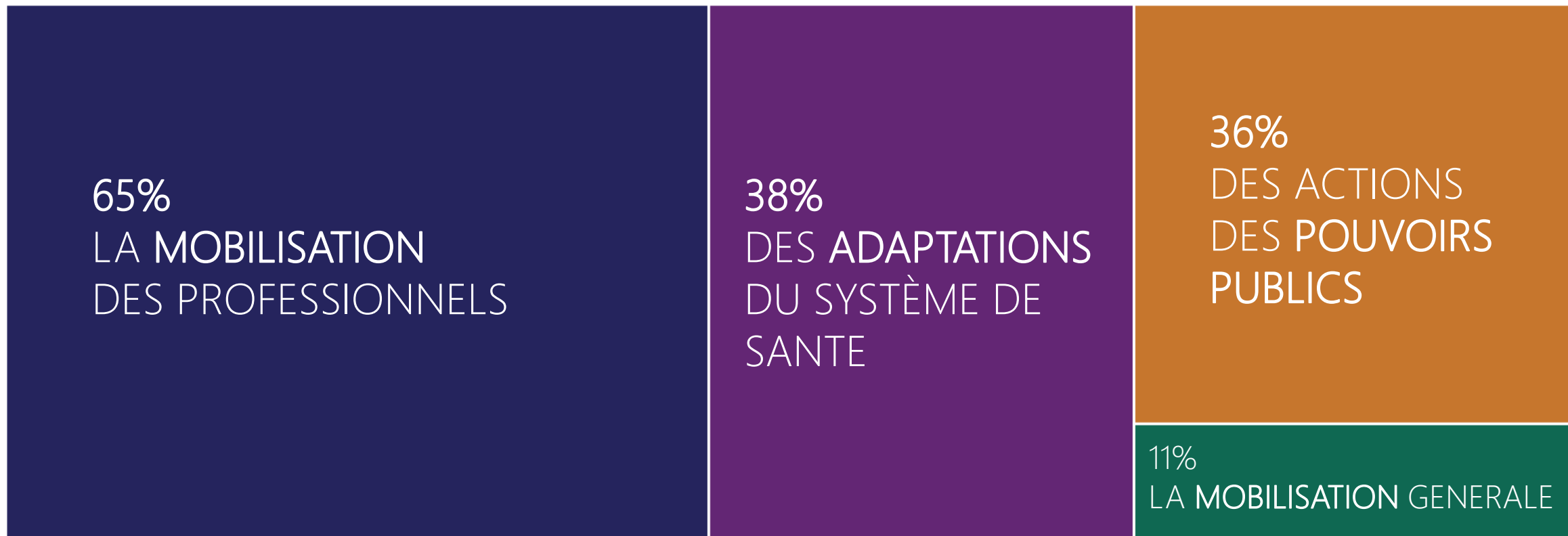


LA COMMUNICATION 11



10 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 106 684 professionnels ayant formulé une réponse
98874 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



Q2. Et selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné pendant la crise ?

65% LA MOBILISATION DES PROFESSIONNELS

« Efficacité et réactivité du personnel hospitalier. Les médecins et les soignants étaient à la manœuvre et les administratifs et logisticiens à leur service et à celui des patients. A méditer pour la grande réforme du système de santé attendue.

Médecin

« Les soignants (et le personnel en général) qui ont pris à bras le corps cette crise, avec l'écoute de l'administration qui a suivi dans la mesure de ses possibilités pour répondre aux besoins (enfin ! ce devrait être la "normale").

Biologiste

38% DES ADAPTATIONS DU SYSTÈME DE SANTÉ

« La solidarité des gens de terrain, l'organisation par service, la création d'unités Covid sans frein de l'administration pour le matériel et les moyens humains, des procédures courtes pour avancer vite, la confiance retrouvée de notre administration, l'absence de pression et de freins bureaucratiques et financiers.

Médecin

« La capacité des professionnels des hôpitaux, soignants, administratifs, gestionnaires, services généraux à trouver dans l'urgence des fonctionnements et des organisations collégiales et opérantes pour faire face (depuis longtemps on n'avait pas vu ces différents professionnels concourir au même objectif : soigner, dans les meilleures conditions possibles ; quand c'est le cas, ça fonctionne).

Médecin

36% DES ACTIONS DES POUVOIRS PUBLICS

« Le confinement total de la population pour le ralentissement de la propagation du virus et sinon la mise en place et le respect des gestes barrières.

Infirmière

« Le plan blanc qui a permis à beaucoup de soignants d'être relocalisés dans des services urgents en libérant des places dans les services secondaires tels que les consultations ou interventions chirurgicales.

Médecin

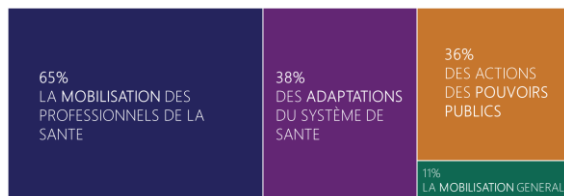
11% LA MOBILISATION GÉNÉRALE

« La solidarité des entreprises qui nous ont offert du matériel permettant de prendre en charge des patients atteints du Covid19.

Médecin

« La solidarité de la population, la solidarité des soignants inter régions.

Infirmière



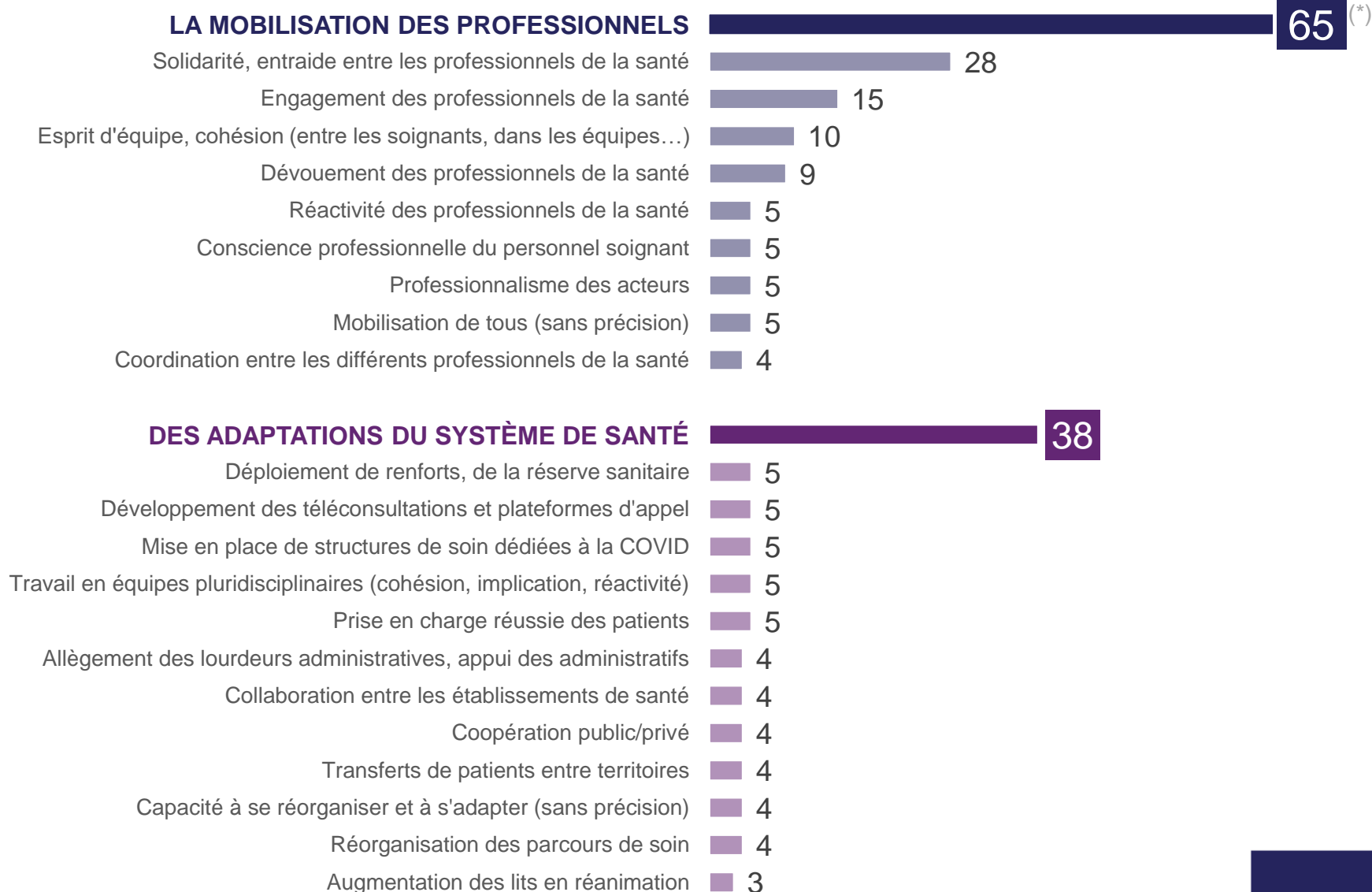
Q2. Et selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné pendant la crise ?

DÉTAIL (1/2)

SÉCURITÉ
DE LA SANTÉ

En %

Question ouverte



13 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

65%
LA MOBILISATION DES
PROFESSIONNELS DE LA
SANTÉ

38%
DES ADAPTATIONS
DU SYSTÈME DE
SANTÉ

36%
DES ACTIONS
DES POUVOIRS
PUBLICS

1%
LA MOBILISATION GÉNÉRALE

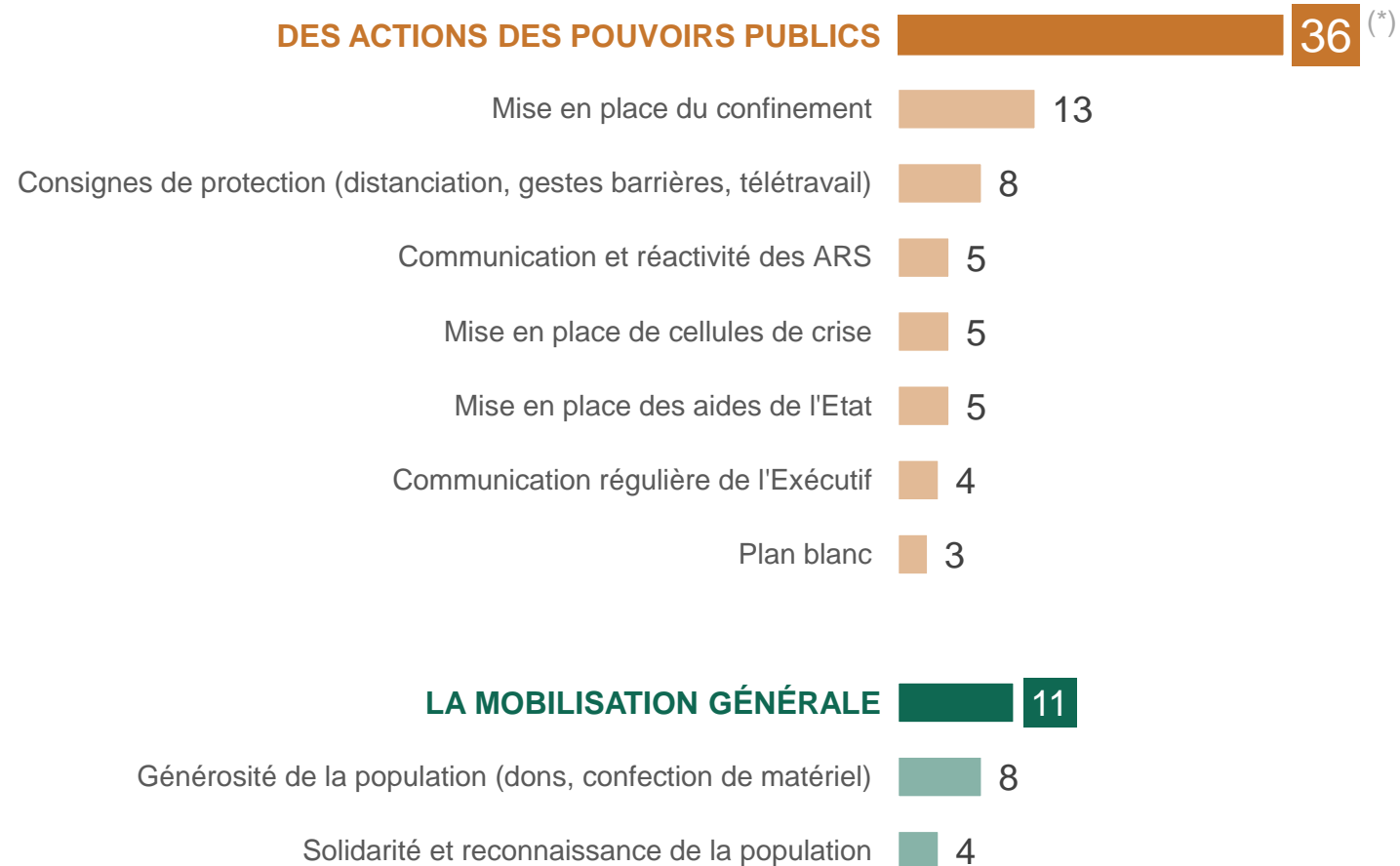
Q2. Et selon vous, qu'est-ce qui a bien fonctionné pendant la crise ?

DÉTAIL (2/2)

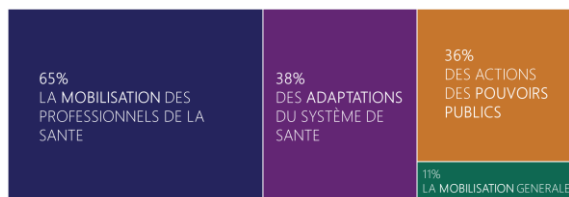
SÉCURITÉ
DE LA SANTÉ

Question ouverte

En %



14 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



Q3. Quelles sont vos aspirations prioritaires ? Classez vos 3 priorités parmi les thèmes suivants.

En premier ? En deuxième ? En troisième ?

Au GLOBAL des citations



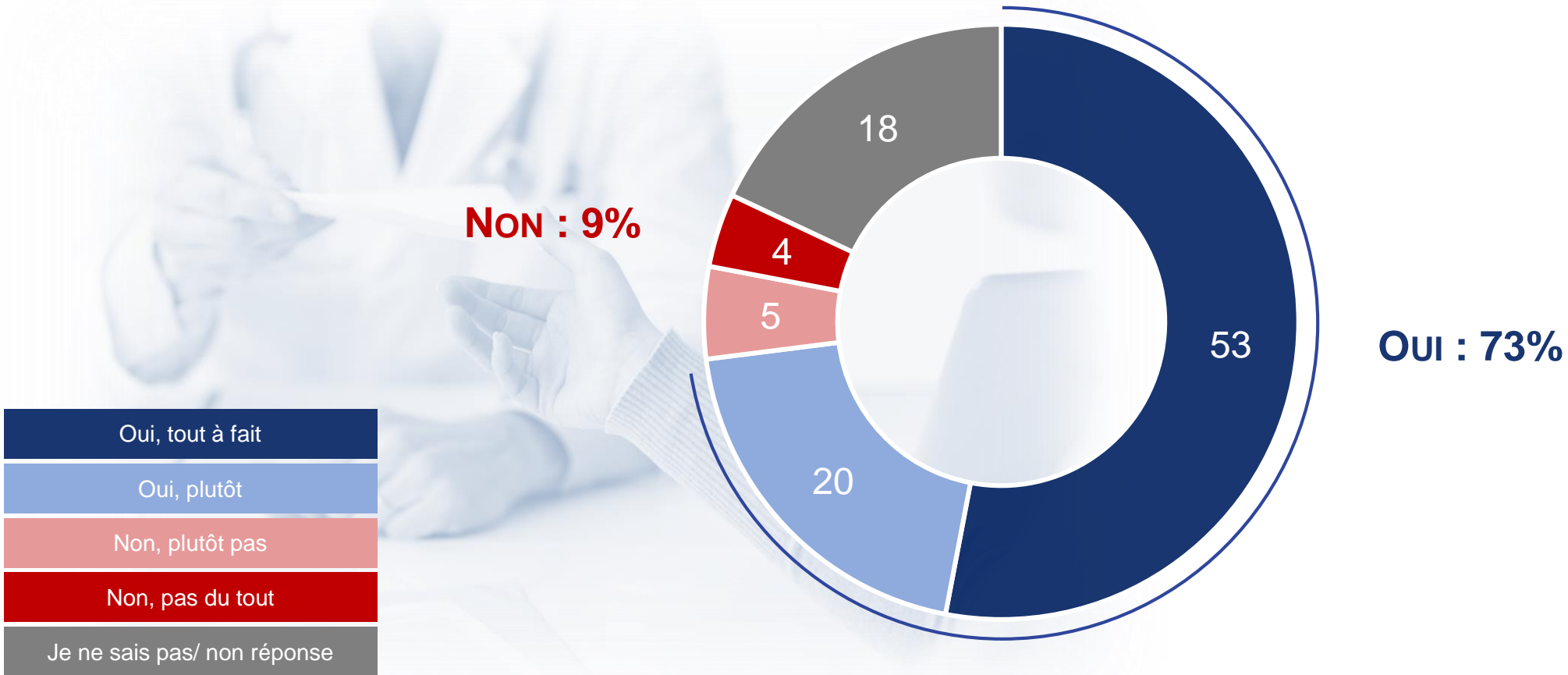
Non réponse: 3%

Total supérieur à 100, trois réponses possibles

En %

Base: 118 407 professionnels

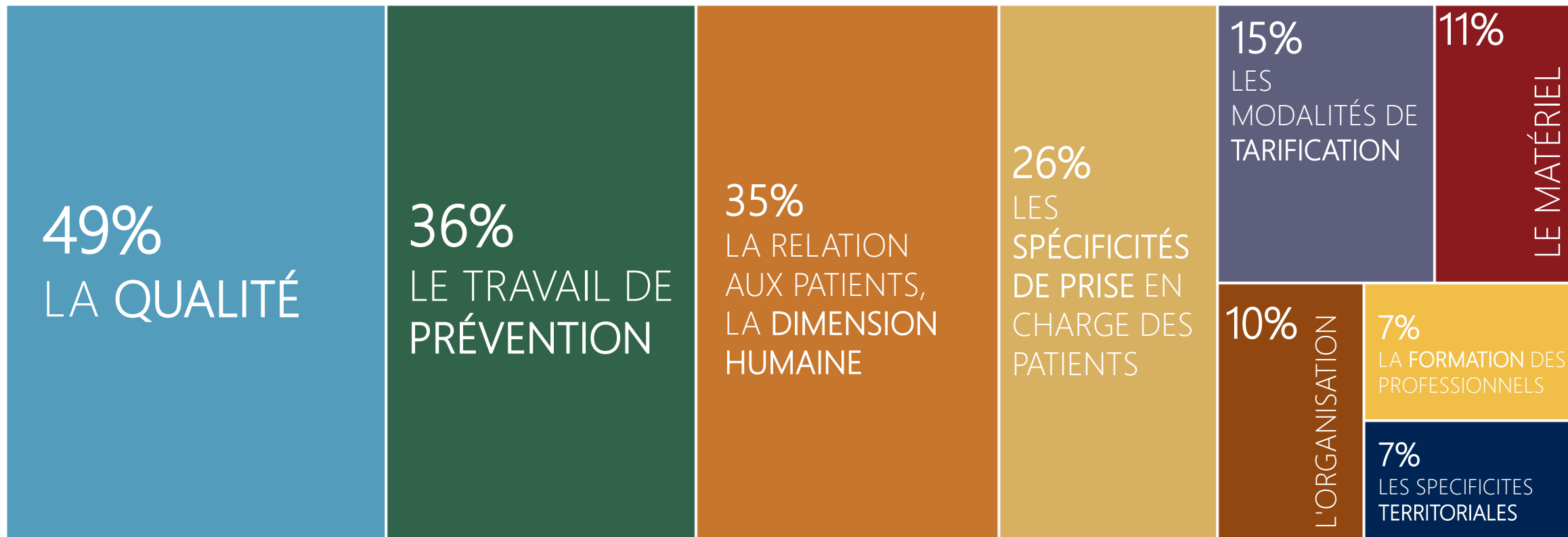
Q4. Selon vous, le modèle de financement des soins doit-il évoluer (suppression ou diminution de la tarification à l'acte ou à l'activité notamment) ?



Base: 118 407 professionnels

**Q5. Quels critères pourraient être mieux pris en compte dans le modèle de financement des soins ?
(Prévention, qualité des soins, etc.)**

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 75 163 professionnels qui souhaitent des évolutions dans le modèle de financement des soins ayant formulé une réponse
70 205 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q5. Quels critères pourraient être mieux pris en compte dans le modèle de financement des soins ? (Prévention, qualité des soins, etc.)

49% LA QUALITE

« La qualité des soins n'est pas seulement affaire de soins techniques. Patient n'est pas là même chose que client, et un être humain souffrant n'est pas une machine, il a besoin de contact et d'humanité. Et de parler, de dire sa peur, sa détresse, sa douleur, ses espoirs... Il ne mérite pas une infirmière qui doit voler de soin en soin, sans avoir le temps de lui parler, voire même qui risque l'erreur médicale envers lui à force de courir tout le temps et d'être débordée. La qualité des soins doit redevenir une priorité, et cela nécessite avant tout du personnel en nombre suffisant, et compétent.

Infirmière

« La qualité des soins, car moins de rechute, contentement de nos patients et des proches.

Cadre de santé

« La prévention, mais surtout le temps passé avec le patient, le taux de guérison et la satisfaction du patient.

Psychologue

36% LE TRAVAIL DE PREVENTION

« Nos patients bénéficient de beaucoup de prévention durant une hospitalisation mais celle-ci n'est pas valorisée. C'est grâce à tous ces moyens qu'ils sont moins polyopathologiques et que les délais d'hospitalisation sont réduits.

Infirmière

« Actions de prévention revalorisées et obligatoires dans la pratique de chaque professionnel, avec par exemple des programmes d'éducation thérapeutique, des actions collectives pour améliorer l'hygiène de vie, etc..

Sage-femme

35% LA RELATION AUX PATIENTS, LA DIMENSION HUMAINE

« L'information auprès des patients et/ou familles, l'aspect psychologique, relationnel, les pathologies neurodégénératives, tous ces éléments chronophages qui pourtant participent à des soins de qualité et qui ne sont pas pris en compte.

Directrice

26% LES SPECIFICITES DE PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

« La sévérité des pathologies, la complexité des profils, l'accompagnement global, la prise en compte du travail indirect (travail avec les partenaires, réunions cliniques etc...) qui ne sont pas des actes en soi, mais prennent du temps et sont importants.

Orthophoniste





CE QU'ILS ONT DIT

Q5. Quels critères pourraient être mieux pris en compte dans le modèle de financement des soins ? (Prévention, qualité des soins, etc.)

15% LES MODALITES DE TARIFICATION

« La qualité des soins est victime d'une course à l'acte. Il faut modifier cette tarification pour remettre le patient au centre du soin et revaloriser la prise en charge globale (écoute, acte de prévention, avis spécialisé). »

Médecin

11% LE MATERIEL

« L'achat de matériels, avoir des locaux acceptables et ergonomiques ça a un prix et les efforts fournis par certains ne sont pas pris en compte. »

Masseur kinésithérapeute

10% L'ORGANISATION

« La coopération entre services et établissements qui favorise le parcours patient. Il faut encourager des projets issus du terrain, les publications de recherches issues du terrain, encourager les innovations. »

Cadre de santé

7% LA FORMATION DES PROFESSIONNELS

« Le temps de formation qui influe sur la qualité-efficacité des soins. Pour l'instant, que l'on fasse uniquement le minimum requis ou qu'on investisse beaucoup pour se former sans arrêt ne change rien au tarif, financièrement parlant, c'est une dépense en pure perte. »

Masseur kinésithérapeute

7% LES SPECIFICITES TERRITORIALES

« Prise en compte du territoire et de ses difficultés, du réseau de soins existants. »

Cadre de santé

« La taille du bassin de population concerné. Un bassin de population défavorisé présente plus de comorbidités (diabète, obésité, cancers, etc.) et a une espérance de vie diminuée et ces soins coûtent nécessairement plus chers. »

Médecin



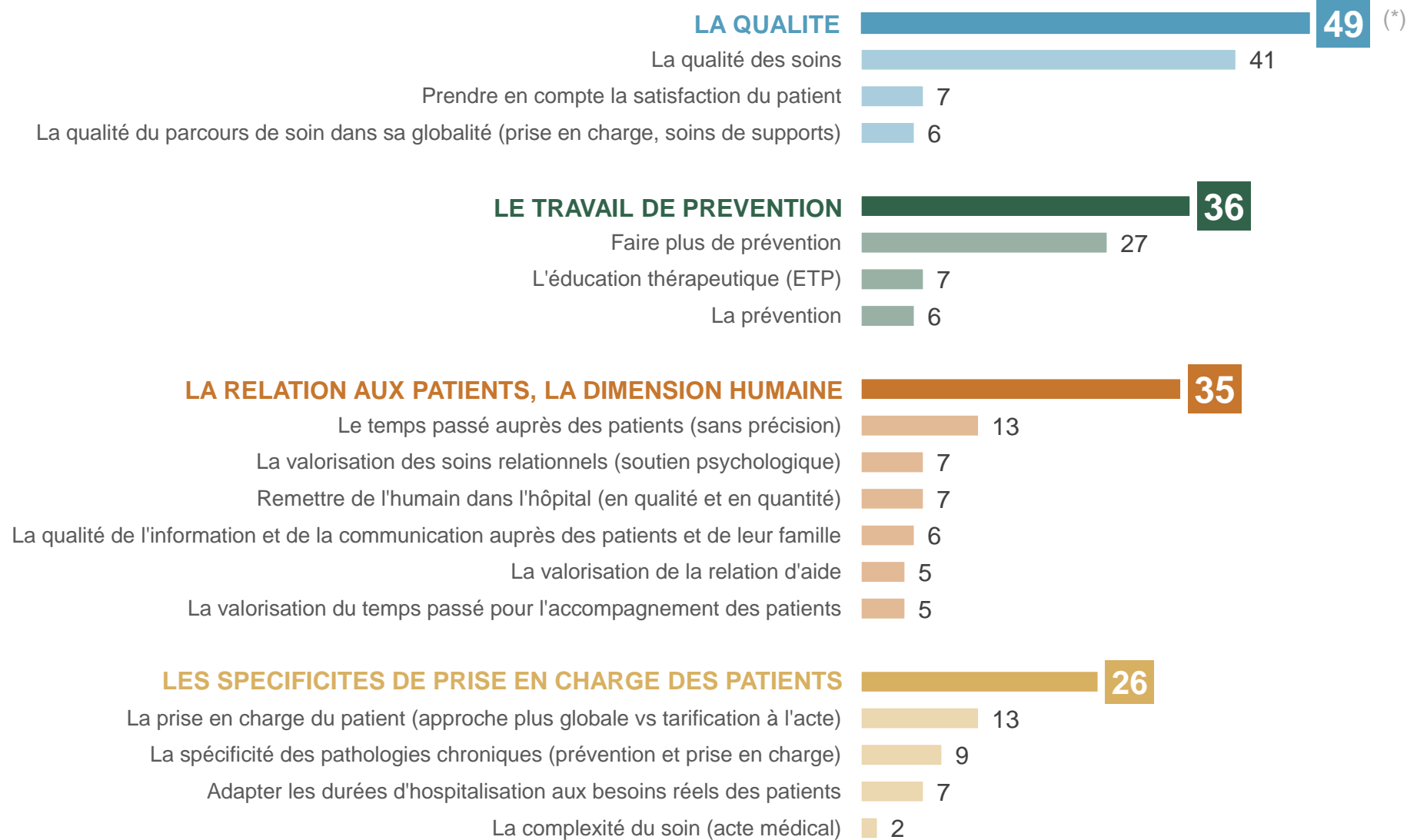
Q5. Quels critères pourraient être mieux pris en compte dans le modèle de financement des soins ? (Prévention, qualité des soins, etc.)

DÉTAIL (1/2)

SÉCURÉ
DE LA SANTÉ

Question ouverte

En %



20 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



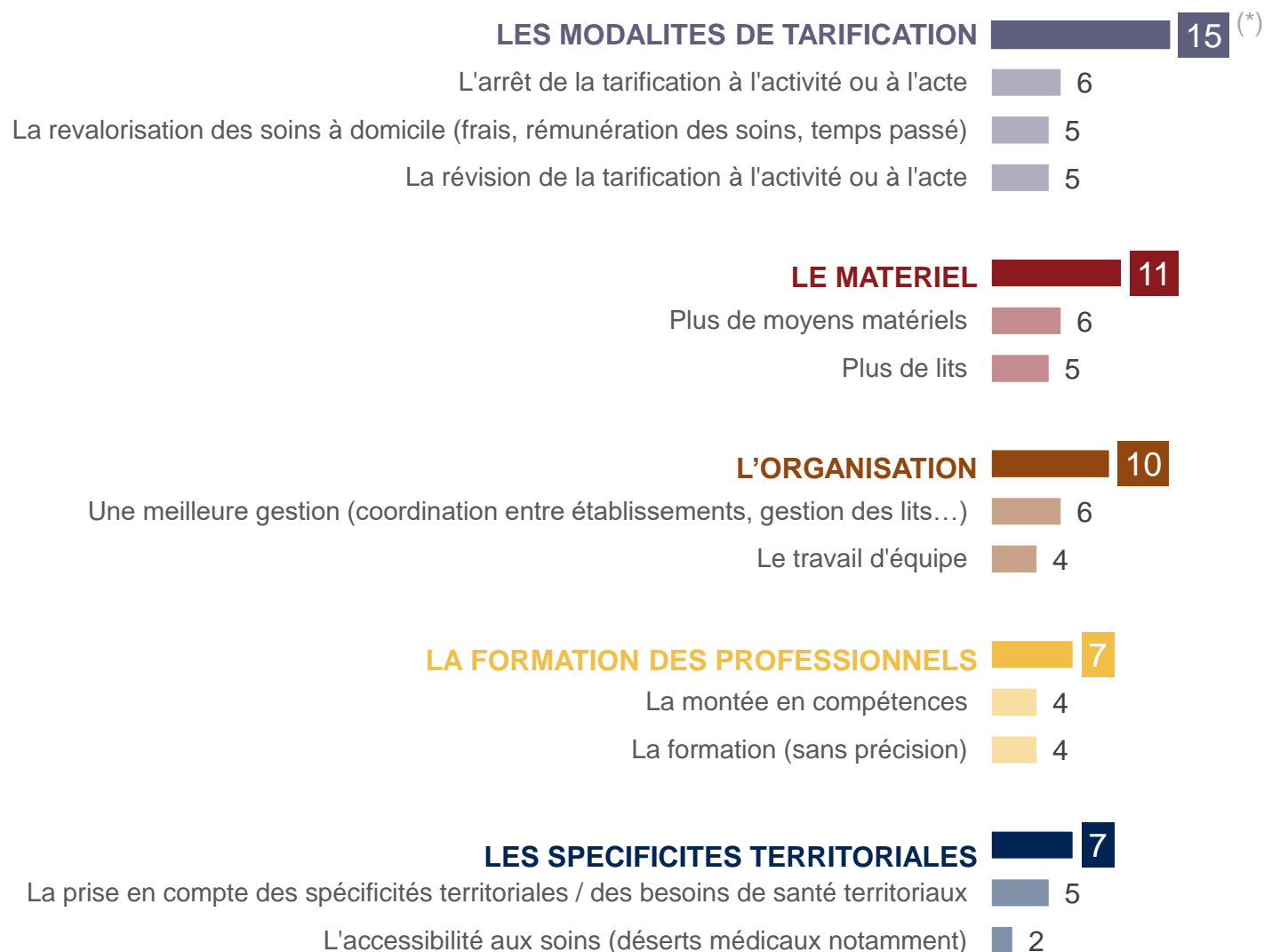
Q5. Quels critères pourraient être mieux pris en compte dans le modèle de financement des soins ? (Prévention, qualité des soins, etc.)

DÉTAIL (2/2)

**SÉCUR
DE LA SANTÉ**

Question ouverte

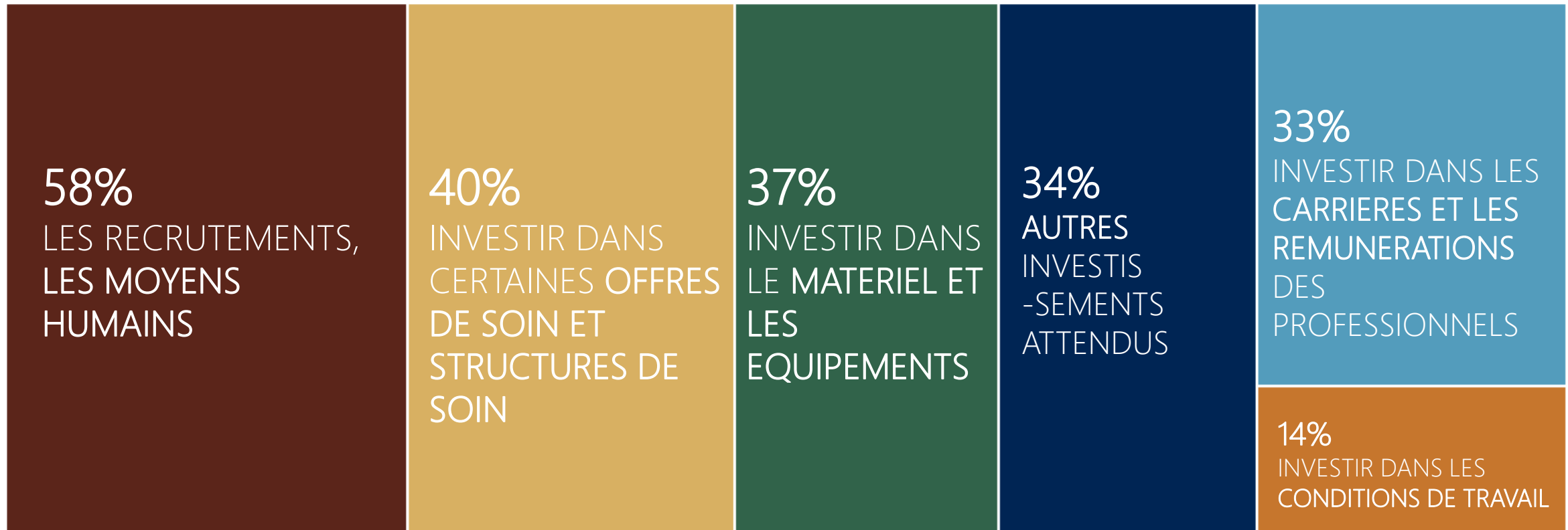
En %



21 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 102 598 professionnels ayant formulé une réponse
96 211 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q6 : Selon vous, quels devraient être les investissements prioritaires pour améliorer le fonctionnement de notre système de santé ?

58% LES RECRUTEMENTS, LES MOYENS HUMAINS

« En EHPAD, la priorité est d'augmenter le personnel directement en charge des patients, c'est à dire les aides-soignants, trop peu nombreux pour assurer leur travail dans de bonnes conditions, tant pour eux que pour les personnes qu'ils prennent en charge. Ce sont pourtant des maillons indispensables au système de santé, et notamment dans la prise en charge nutritionnelle de nos aînés. »

Diététicienne

« Plus de personnels soignants dans les hôpitaux. Plus de médecins généralistes, ce qui désengorgerait les Urgences. Ouverture de maisons médicales avec plusieurs spécialistes, surtout dans les déserts médicaux. »

Assistante médico-administrative

40% INVESTIR DANS CERTAINES OFFRES DE SOIN ET STRUCTURES DE SOIN

« Favoriser les services hospitaliers de proximité dans les campagnes. »
Infirmière

« Renforcer la médecine de ville et les soins à domicile quand c'est possible. Réserver l'hôpital aux cas le nécessitant, mais de manière optimale. »
Infirmier

« Ouvrir d'avantage l'hôpital sur la ville pour éviter le tout hôpital. Cela permettrait de libérer des places d'hospitalisation. »
Infirmière

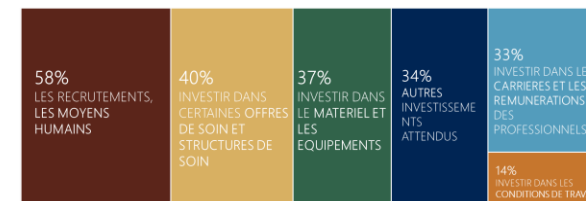
37% INVESTIR DANS LE MATERIEL ET LES EQUIPEMENTS

« Des hôpitaux aux normes, ayant les capacités d'accueil requises pour la population, des matériels récents et renouvelés plus fréquemment. »

Infirmière

« Des locaux adaptés et suffisants, des technologies à la pointe et adaptées aux patients (balance adaptée, IRM adapté aux personnes obèses...). »

Diététicienne





CE QU'ILS ONT DIT

Q6 : Selon vous, quels devraient être les investissements prioritaires pour améliorer le fonctionnement de notre système de santé ?

34% AUTRES INVESTISSEMENTS ATTENDUS

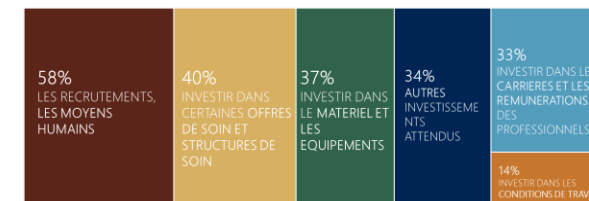
- “ Miser sur la prévention notamment sur les pathologies les plus fréquentes et qui touchent beaucoup de gens : hypertension artérielle, diabète, AVC, infarctus.
Infirmier
- “ Je pense qu’il y a trop de remboursement d’actes inutiles, et pas assez de prise en charge essentielle. Investir dans la communication visant à éduquer les patients, investir sur la médecine préventive.
Pédicure
- “ Se recentrer sur la prise en charge des soins plutôt que la prise en charge administrative qui est chronophage, on passe plus de temps sur l’ordinateur que près du patient.
Infirmière

33% INVESTIR DANS LES CARRIERES ET LES REMUNERATIONS DES PROFESSIONNELS

- “ Revalorisation des rémunérations des plus bas salaires, recrutement de personnels soignants plutôt que d’administratifs dans les hôpitaux, pour mettre fin au sous-effectif chronique et permanent qui épuise les équipes. Rémunération des libéraux qui s’investissent soirs et week-ends pour construire MSP, CPTS... Bénévolement.
Médecin

14% INVESTIR DANS LES CONDITIONS DE TRAVAIL

- “ Favoriser les embauches de personnels soignants et rendre les carrières plus attractives... ce qui passe par des grilles salariales optimisées.
Infirmière
- “ Investissement aussi pour tout ce qui est aide matérielle, support informatique afin de faciliter le travail au quotidien du personnel de santé, de leur éviter une trop grande fatigabilité, pénibilité et de leur faire gagner du temps.
Diététicienne

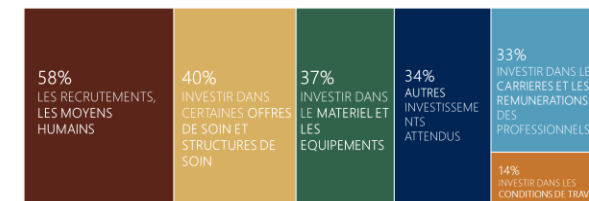
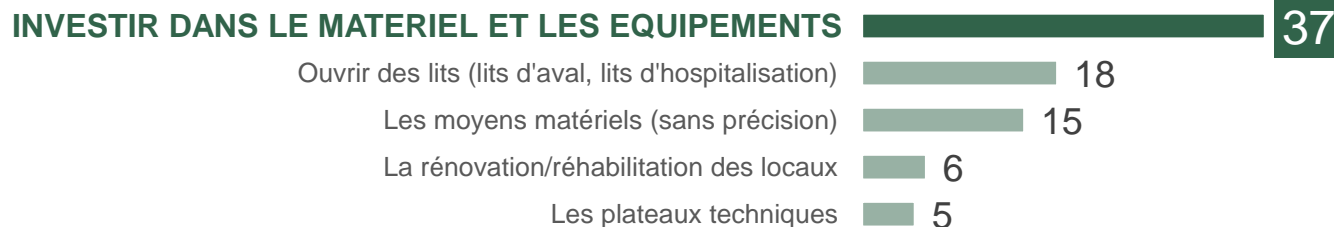
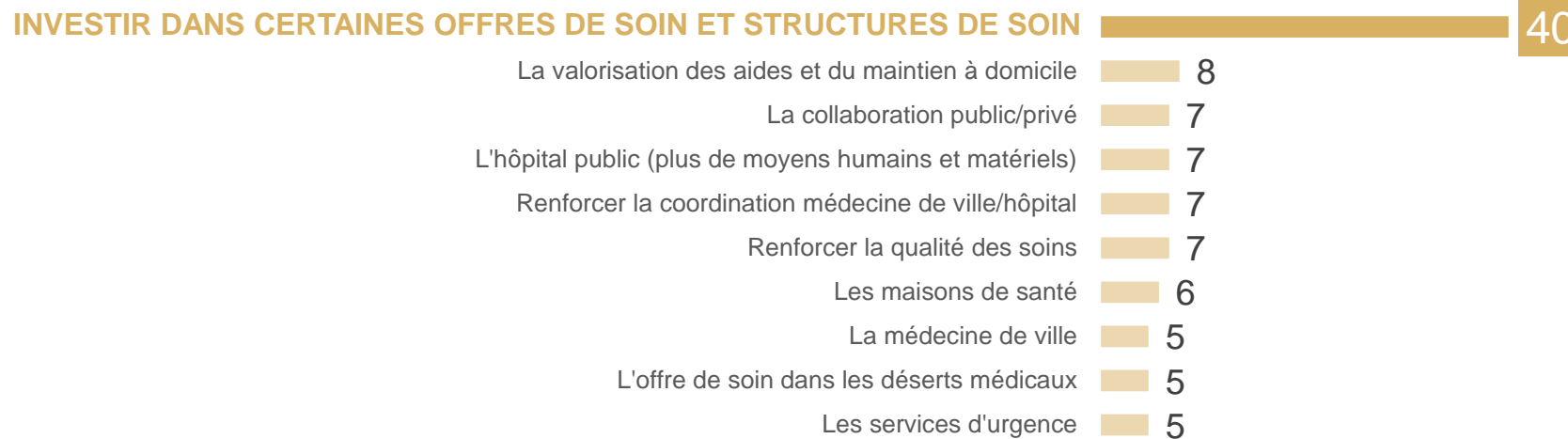
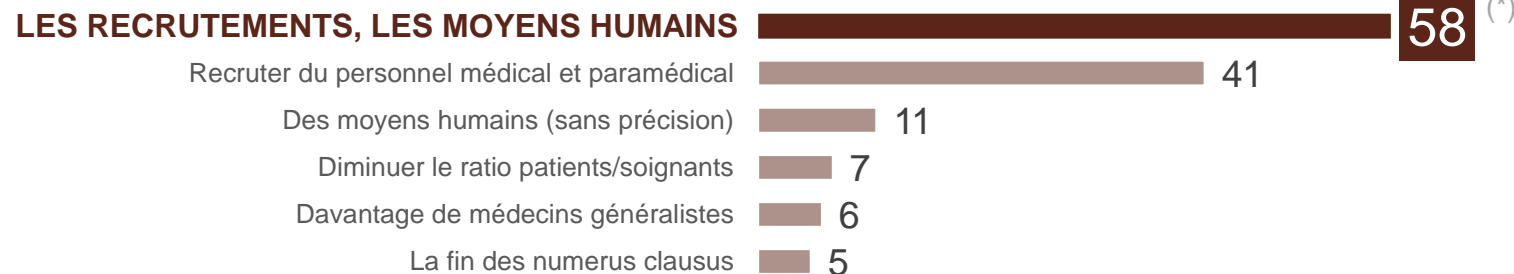


Q6 : Selon vous, quels devraient être les investissements prioritaires pour améliorer le fonctionnement de notre système de santé ?

DÉTAIL (1/2)

Question ouverte

En %



25 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

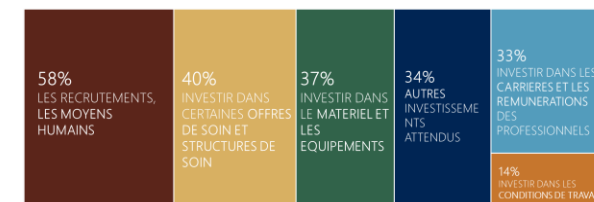
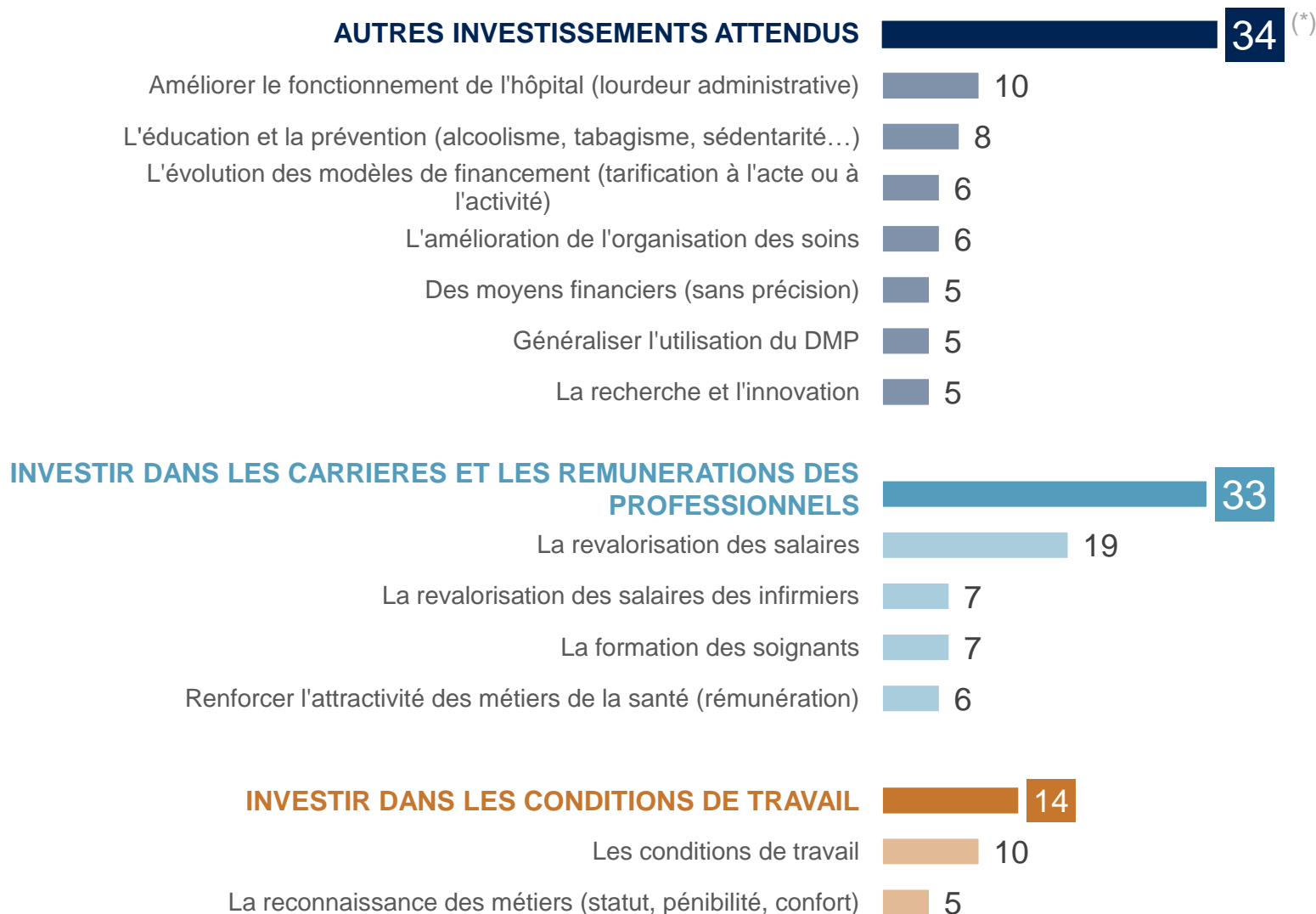
Q6 : Selon vous, quels devraient être les investissements prioritaires pour améliorer le fonctionnement de notre système de santé ?

DÉTAIL (2/2)

SÉCURÉ
DE LA SANTÉ

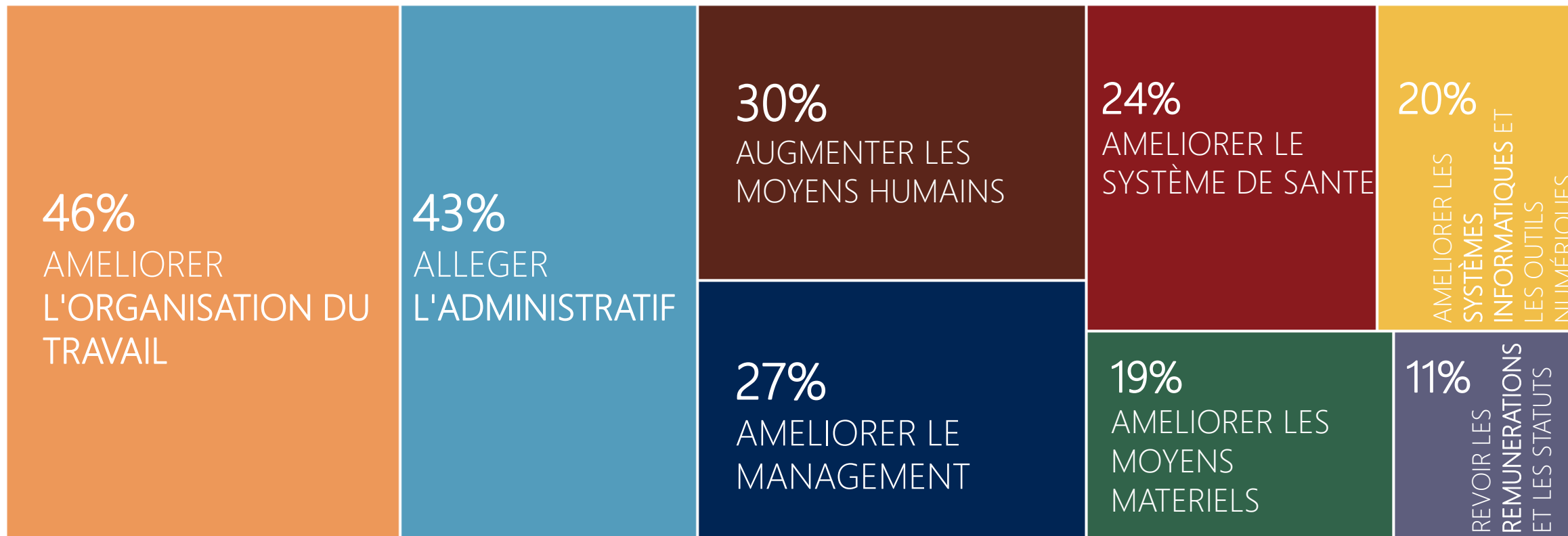
Question ouverte

En %



26 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 100 351 professionnels ayant formulé une réponse
90564 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q7 : Comment votre travail au quotidien pourrait-il être simplifié ?

46% AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

« Faire les activités dans nos champs de compétences et pas les activités annexes qui nous prennent beaucoup trop de temps (admissions, statistiques à rentrer, ménage, vider les poubelles, brancardage, laver les instruments du bloc opératoire ...).
Sage-femme

43% ALLÉGER L'ADMINISTRATIF

« On passe parfois presque plus de temps à remplir les papiers, photographier l'ordonnance et passer la carte vitale, qu'à faire une prise de sang en elle-même !!!
Infirmier

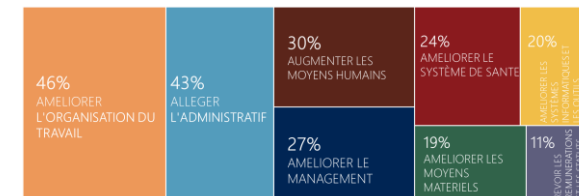
« Assez de "contrôle" de catégorisation des soins, des actes, de remplissage de questionnaires redondants, d'enquêtes inutiles.
Cadre de santé

30% AUGMENTER LES MOYENS HUMAINS

« Embaucher des secrétaires, des brancardiers, des personnels de ménage pour pouvoir me consacrer uniquement à mon métier de soignante manipulatrice radio. Du fait des non-remplacements des personnels depuis plusieurs années, un glissement des tâches s'est effectué sur ma corporation dans l'hôpital public.
Manipulatrice en électroradiologie médicale

27% AMÉLIORER LE MANAGEMENT

« Demander l'avis des personnes sur le terrain (personnel soignant, accueil, entretien, sécurité...) pour évaluer les procédures, les systèmes mis en place. Ne pas s'en tenir à une analyse "intellectuelle", vue d'en haut, mais tenir compte des retours du "terrain".
Chirurgien-dentiste





CE QU'ILS ONT DIT

Q7 : Comment votre travail au quotidien pourrait-il être simplifié ?

24% AMÉLIORER LE SYSTÈME DE SANTÉ

« Il faut simplifier. Il y a trop de structures qui donnent des ordres et des contre ordres, qui ne parlent pas entre elles. Plus de pragmatisme SVP pour des décisions plus rapides, des circuits plus courts. »

Cadre de santé

20% AMÉLIORER LES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET LES OUTILS NUMÉRIQUES

« Système d'information basé sur une réelle stratégie, matériel informatique fonctionnel, davantage d'IDE dans les services. »

Pharmacienne

« Outils pertinents de communication = fluidifier l'information. Les outils informatiques utilisés ne sont pas à la hauteur des missions : versions anciennes, manque de compatibilité, ergonomie douteuse ... »

Assistante médico-administrative

19% AMÉLIORER LES MOYENS MATÉRIELS

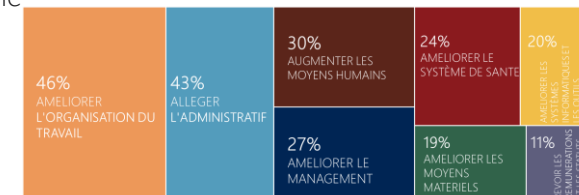
« Des logiciels informatiques adaptés et uniformisés, du matériel mieux entretenu, en quantité suffisante et changé régulièrement (tensiomètres, thermomètres, pousses seringues, machines diverses et variées...). »

Infirmière

11% REVOIR LES RÉMUNÉRATIONS ET LES STATUTS

« En tant que manipulatrice radio, je souffre du manque de reconnaissance de mon métier, qui est pourtant si indispensable dans le parcours du malade. Nous ne sommes que 35 000 environ en France et au niveau européen nous faisons partie des salaires les plus bas. En France on ne nous considère pas comme des soignants et pourtant le soin fait partie de notre quotidien. Du fait de cette non-reconnaissance, nous ne sommes pas éligibles à beaucoup de primes. J'adore mon métier mais la non-reconnaissance de celui-ci le rend moins attractif pour les plus jeunes. »

Manipulatrice en électroradiologie médicale



Q7 : Comment votre travail au quotidien pourrait-il être simplifié ?

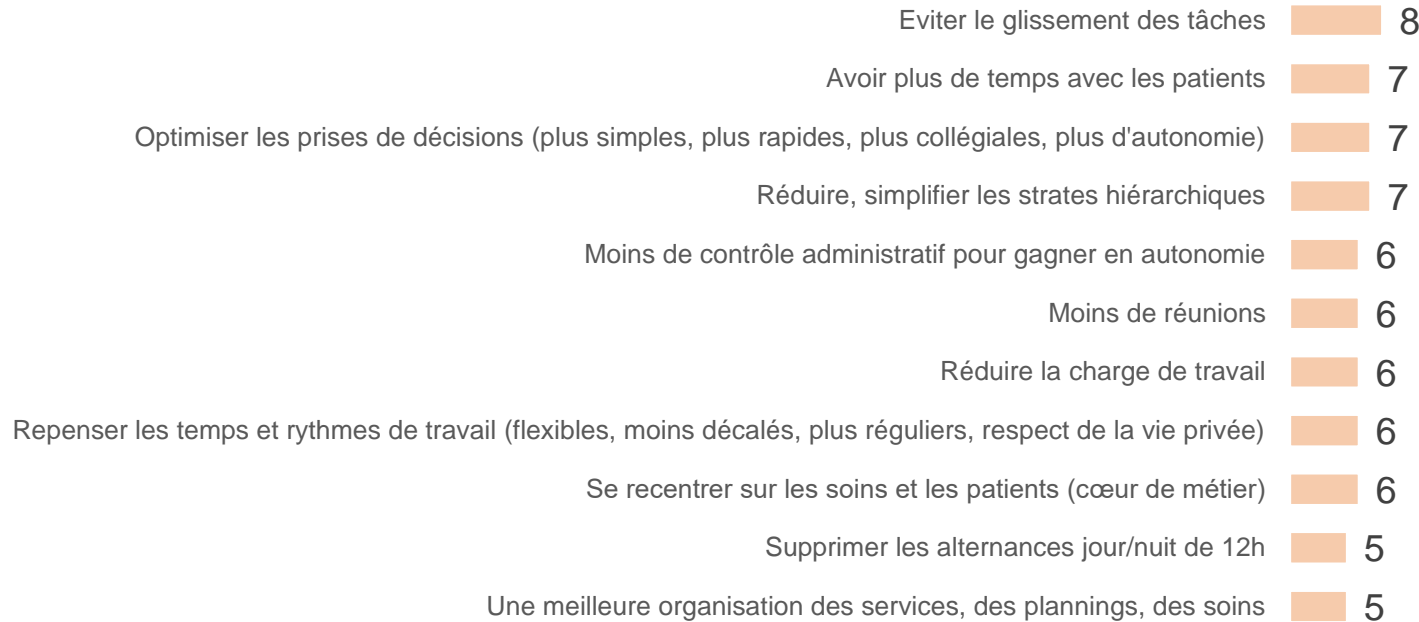
DÉTAIL (1/3)

SÉCURÉ
DE LA SANTÉ

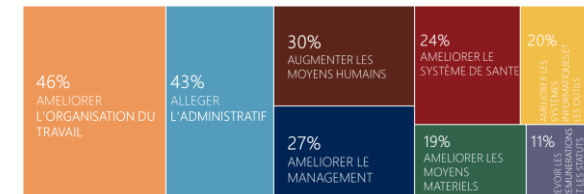
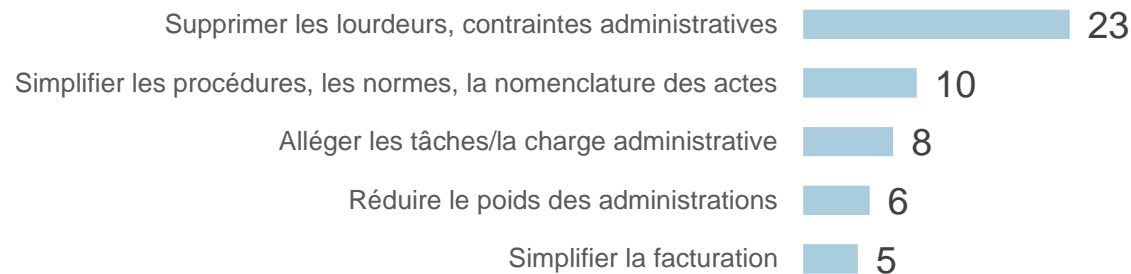
Question ouverte

En %

AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL 46 (*)



ALLÉGER L'ADMINISTRATIF 43



30 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

En %

AUGMENTER LES MOYENS HUMAINS 30 (*)

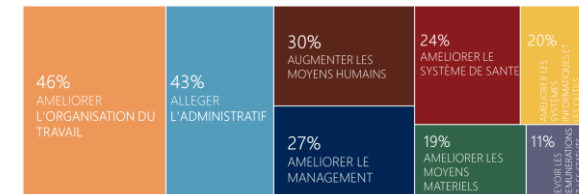
- Augmenter les effectifs, les postes 18
- Développer la formation 6
- Prévoir des ressources en secrétariat 5
- Remplacer les absents/pool de remplacement 4

AMÉLIORER LE MANAGEMENT 27

- Ecouter les professionnels de terrain 10
- Moins de pression de la hiérarchie (cadres, médecins) 6
- Obtenir une meilleure reconnaissance 5
- Une meilleure communication (sans précision) 5
- Une meilleure écoute de la part de la hiérarchie 5
- Un meilleur management (de proximité, collaboratif, plus à l'écoute) 4

AMÉLIORER LE SYSTÈME DE SANTÉ 24

- Améliorer la délivrance des ordonnances (lisibilité, informatisation, renouvellement) 7
- Etendre le droit de prescription (autonomie, indépendance) 6
- Raccourcir les circuits de décisions (trop de structures) 6
- Supprimer ou réformer les ARS 5
- Repenser la consultation (prévention, temps passé) 4
- Revaloriser la tarification des actes 3



31 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

En %

AMÉLIORER LES SYSTÈMES INFORMATIQUES ET LES OUTILS NUMÉRIQUES



- Avoir un meilleur système informatique 10
- Avoir du matériel informatique et des logiciels performants 6
- Informatiser les dossiers des patients 6

AMÉLIORER LES MOYENS MATÉRIELS

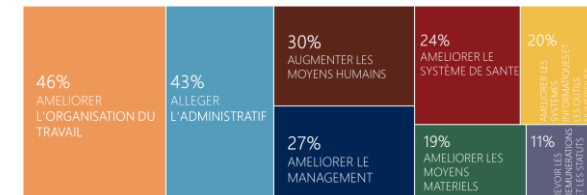


- Avoir du matériel adapté et de qualité 8
- Avoir plus de moyens (sans précision) 8
- Ouvrir des lits (d'aval, d'hospitalisation, aux Urgences) 5

REVOIR LES RÉMUNÉRATIONS ET LES STATUTS

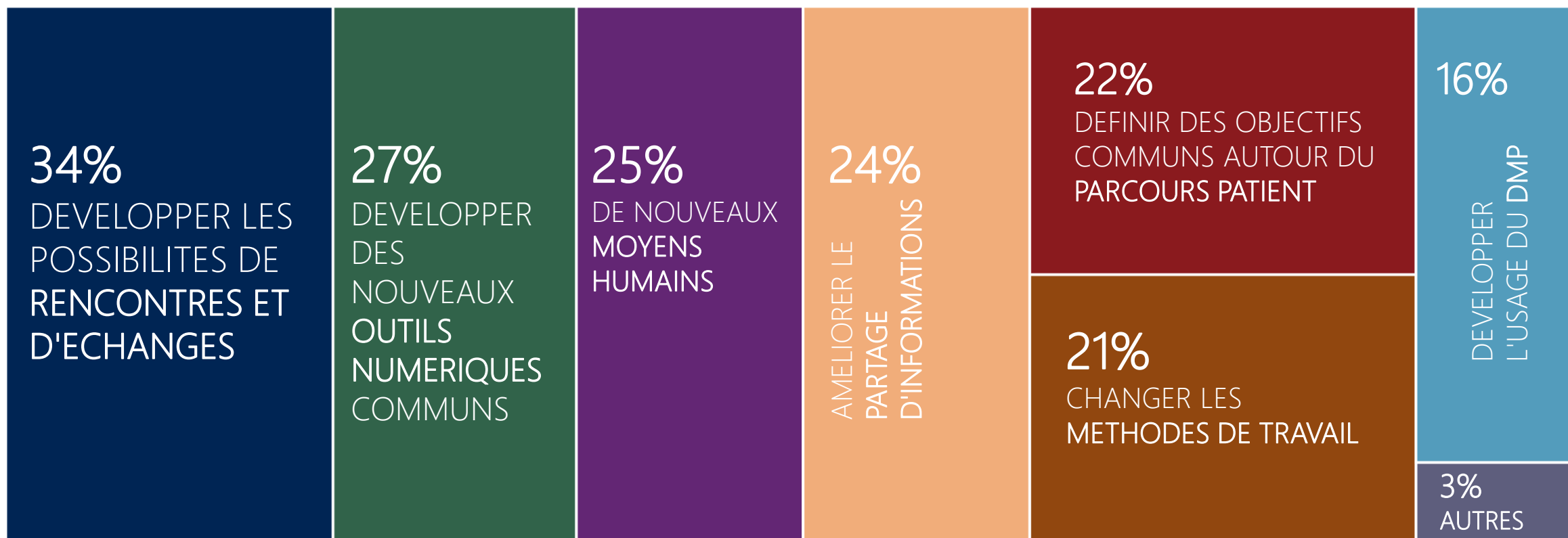


- Avoir une rémunération correcte / aux responsabilités 6
- Avoir de la reconnaissance du statut, du diplôme (ambulanciers, psychologues...) 4
- Revaloriser les salaires 3



32 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 86 546 professionnels ayant formulé une réponse
75 713 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q8 : Selon vous, comment améliorer et renforcer les coopérations entre les professionnels de ville, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux ?

34% DEVELOPPER LES POSSIBILITES DE RENCONTRES ET D'ECHANGES

Par des réunions mensuelles, des colloques, entre les différents acteurs, par des échanges de postes (EHPAD, FAM, Foyer de vie, Hôpitaux) afin de mieux visualiser dans chaque structure différente les besoins, les manques, les choses à faire évoluer dans chaque établissement.

Aide-soignante

En organisant des stages d'observation, comme un certain "vis ma vie de" : vis ma vie d'infirmière libérale à la campagne où une infirmière d'une unité de soins palliatifs pourrait voir comment se déroulent les soins palliatifs à domicile et ainsi mieux cerner les problématiques ou ajustements à apporter dans la collaboration ville/hôpital.

Cadre de santé

27% DEVELOPPER DES NOUVEAUX OUTILS NUMERIQUES COMMUNS

Création d'outils informatiques. De plateformes communes. D'applications ... ne pas être noyé dans un des choix multiples et avoir un seul et même outil. Création d'un annuaire informatisé regroupant chaque professionnel par région et spécialité afin d'échanger directement.

Masseur kinésithérapeute

Commençons déjà par un outil de communication informatique commun entre les hôpitaux et les médecins/infirmiers libéraux. Un médecin libéral devrait pouvoir accéder au dossier de soins d'un de ses patients actuellement hospitalisé et avoir accès aux examens réalisés, comptes-rendus, etc. Il est totalement archaïque de fonctionner encore par courrier ou mail pour les informations de santé. Il en ressort surtout que les médecins libéraux sont mal tenus au courant de ce qui se passe à l'hôpital pour leurs patients. Pour les infirmiers, même chose. Les libéraux doivent pouvoir accéder à cette même plateforme commune pour leurs patients afin de consulter à tout moment prescriptions médicales, dossier médical, antécédents, etc.

Infirmier

25% DE NOUVEAUX MOYENS HUMAINS

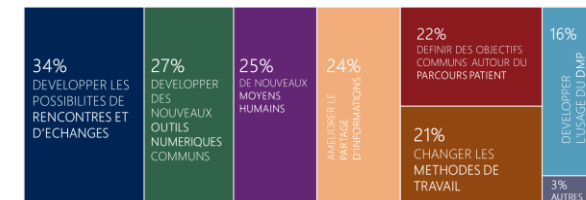
Créer des postes avec un temps de travail dédié pour renforcer la communication et le lien ville - hôpital via des fiches de liaison ou tout autre support (profil de poste à définir : IDE? Secrétaire médicale ? Préparateurs en pharmacie ?). Créer des réunions de concertation pluridisciplinaires qui incluraient des professionnels hospitaliers et de la ville.

Pharmacienne

24% AMELIORER LE PARTAGE D'INFORMATIONS

Il faut utiliser davantage la Carte vitale, elle pourrait contenir davantage d'informations comme les prescriptions, les résultats et dates des derniers examens basiques... Ça simplifierait les choses pour tout le monde.

Pharmacienne





CE QU'ILS ONT DIT

Q8 : Selon vous, comment améliorer et renforcer les coopérations entre les professionnels de ville, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux ?

22% DEFINIR DES OBJECTIFS COMMUNS AUTOUR DU PARCOURS PATIENT

« Formalisation des parcours de santé avec un financement intégrant les éléments de continuité ville/hôpital/ville, le dossier patient unique, la fusion du sanitaire et du médico-social favorisant la prise en charge globale et non morcelée à certains aspects qui mettent l'équilibre du tout en péril.
Cadre de santé

21% CHANGER LES METHODES DE TRAVAIL

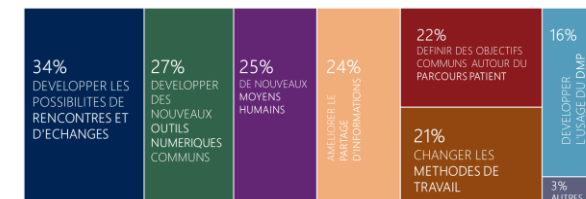
« Il faut simplifier et épurer tous les organismes visant à apporter une meilleure coordination. Il y a trop d'organismes et trop d'interlocuteurs. On ne sait plus à qui s'adresser !
Masseur Kinésithérapeute

16% DEVELOPPER L'USAGE DU DMP

« Faire en sorte que le DMP se développe. Il faut convaincre, inciter les gens à ouvrir leur DMP. Et pourquoi pas le rendre obligatoire ? Ce serait tellement plus simple et permettrait au système de faire des économies.
Médecin

3% AUTRES SUGGESTIONS

« Ça passe aussi par l'arrêt de la tarification à l'acte qui ne permet pas aux patients d'avoir un projet de soins cohérent et maîtrisé.
Infirmière



Q8 : Selon vous, comment améliorer et renforcer les coopérations entre les professionnels de ville, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux ?

DÉTAIL (1/2)

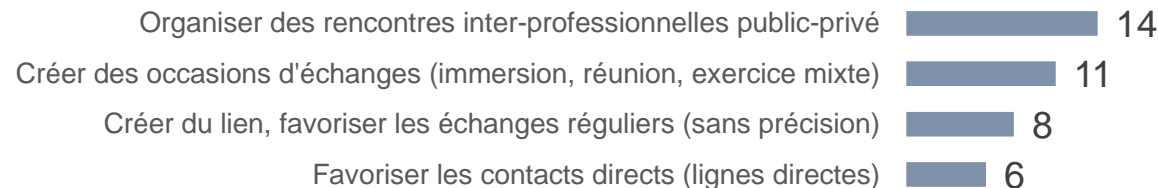
SÉCUR
DE LA SANTÉ

En %

Question ouverte

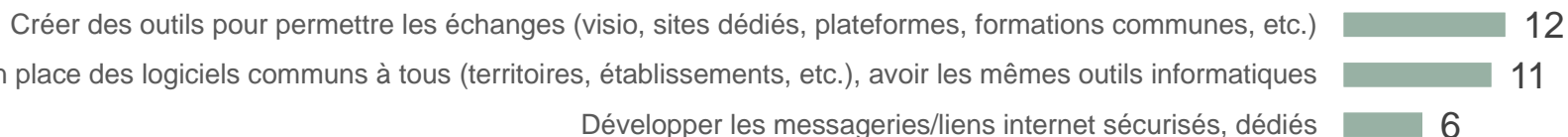
DEVELOPPER LES POSSIBILITES DE RENCONTRES ET D'ECHANGES

34 (*)



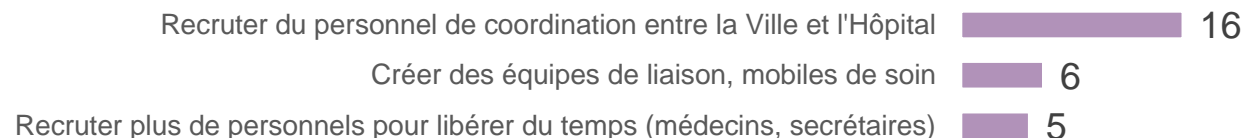
DEVELOPPER DES NOUVEAUX OUTILS NUMERIQUES COMMUNS

27



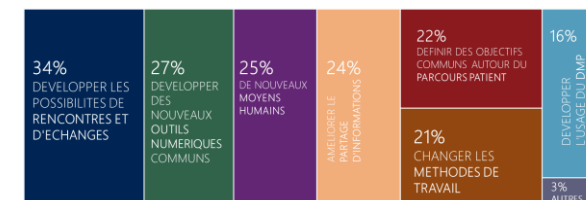
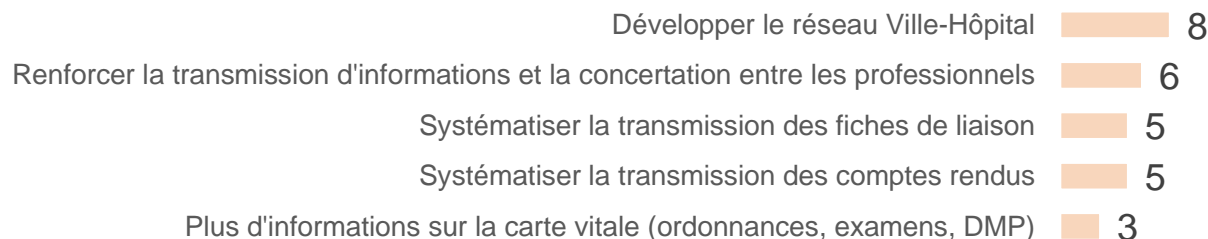
DE NOUVEAUX MOYENS HUMAINS

25



AMELIORER LE PARTAGE D'INFORMATIONS

24



36 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

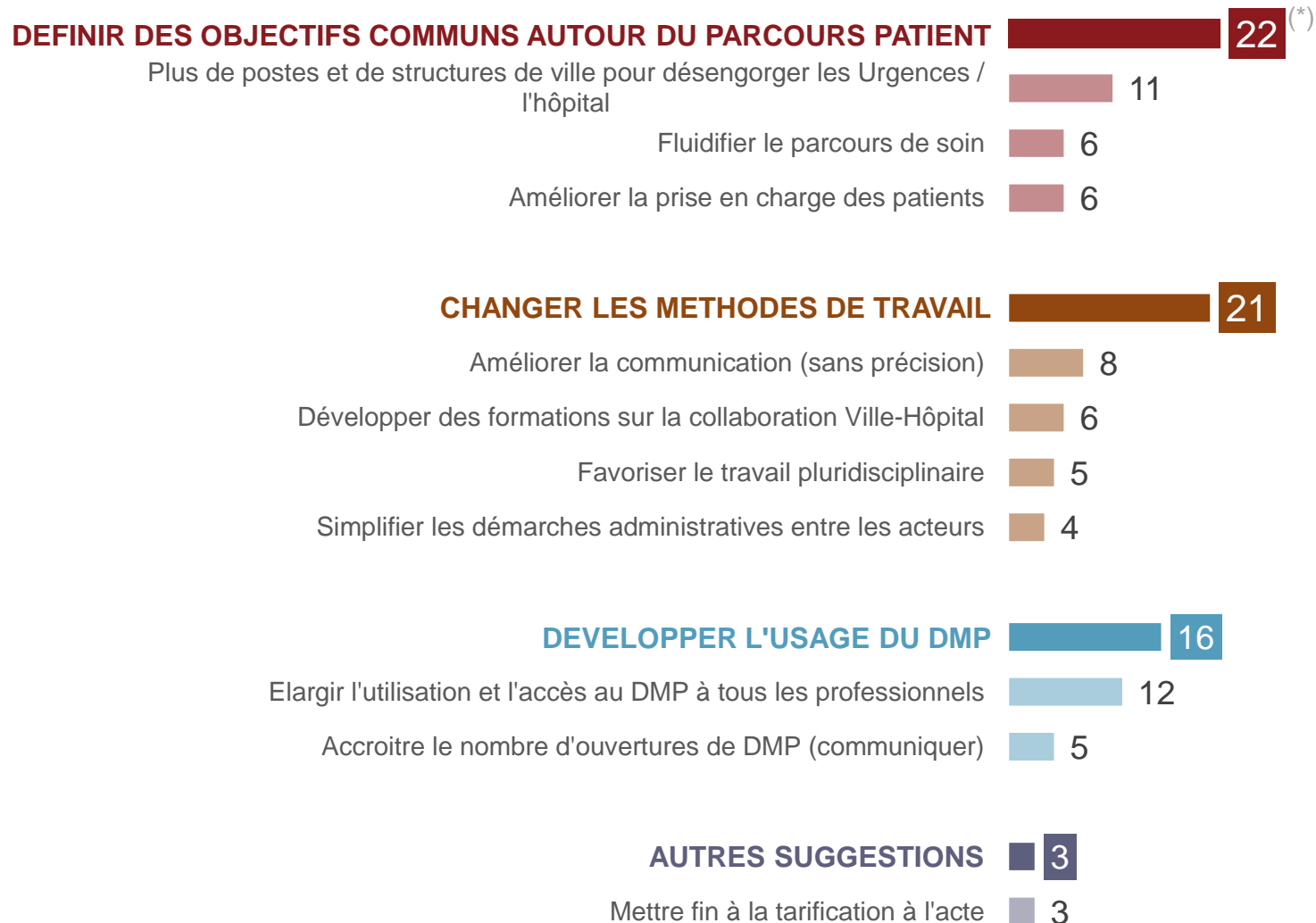
Q8 : Selon vous, comment améliorer et renforcer les coopérations entre les professionnels de ville, de l'hôpital et des établissements médico-sociaux ?

DÉTAIL (2/2)

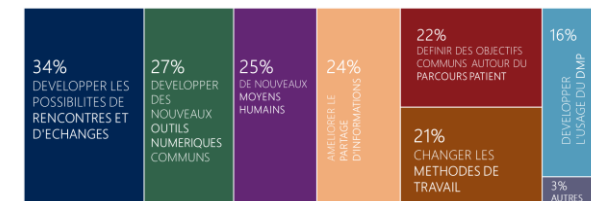
SÉCUR
DE LA SANTÉ

Question ouverte

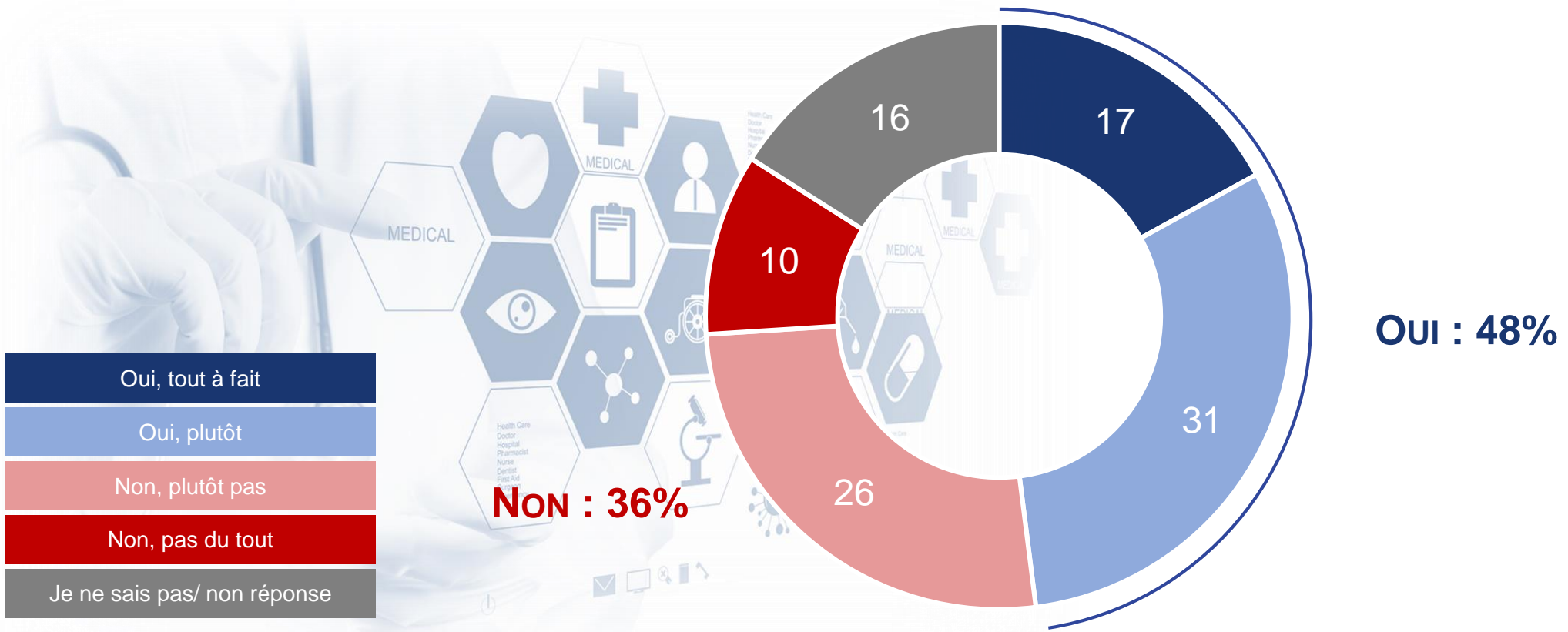
En %



37 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



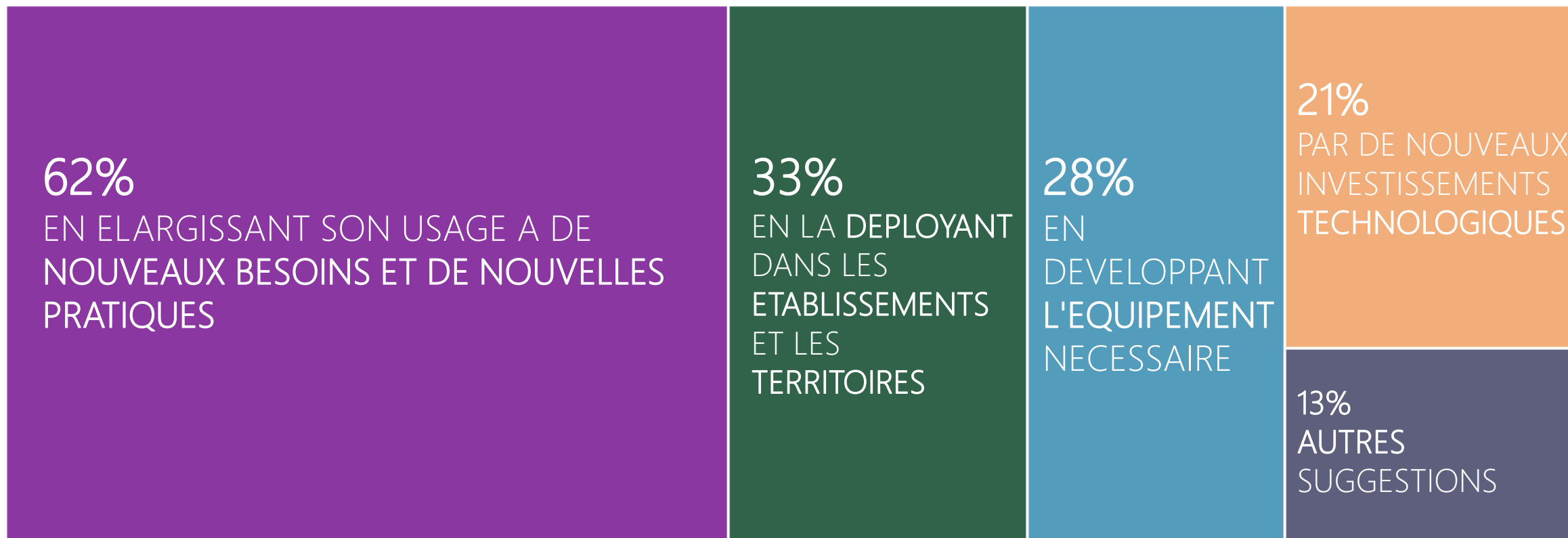
Q9. Selon vous, faut-il accélérer le développement de la télémédecine ?



Base: 118 407 professionnels

En %

LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 40 881 professionnels considérant que le développement de la télémédecine doit être accéléré ayant formulé une réponse
36 409 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



CE QU'ILS ONT DIT

Q10 : Et selon vous, comment faudrait-il développer la télémédecine ?

62% EN ELARGISSANT SON USAGE A DE NOUVEAUX BESOINS ET DE NOUVELLES PRATIQUES

« La télémédecine peut être intéressante pour éviter des trajets à certains patients (patient âgé ou ayant des difficultés à se déplacer, patient éloigné du lieu de consultation). Dans certaines pathologies chroniques de temps en temps elle permettrait d'éviter des consultations. En effet si la pathologie chronique est bien contrôlée, une consultation en télémédecine est ponctuellement envisageable.

Médecin

« Je pense que la télémédecine doit pouvoir être complémentaire de la médecine traditionnelle. Elle peut éviter beaucoup de perte de temps (médicale et pour les malades) et des transports coûteux et polluants. Dans beaucoup de pathologies chroniques qui demandent un suivi, des renouvellements d'ordonnances, des bilans d'examens, elle pourrait être une proposition faite aux personnes qui se sentent en capacité de gérer l'outil informatique.

Manipulatrice en électroradiologie médicale

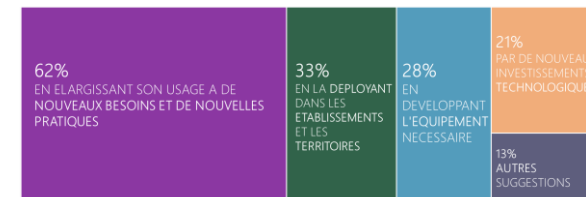
33% EN LA DEPLOYANT DANS LES ETABLISSEMENTS ET LES TERRITOIRES

« Proposer des plages de téléconsultations pour tous les professionnels de santé (médecins, infirmiers, sages-femmes...) et installer des cabines de téléconsultations dans tous les déserts médicaux.

Infirmière

« Proposer aux professionnels de santé de faire de la télémédecine en fonction des actes compatibles avec cette pratique (comme pendant le confinement). Encadrer éventuellement cette pratique avec une tarification spécifique. Former les professionnels et contrôler cette pratique pour éviter des dérives.

Orthophoniste





CE QU'ILS ONT DIT

Q10 : Et selon vous, comment faudrait-il développer la télémédecine ?

28% EN DEVELOPPANT L'EQUIPEMENT NECESSAIRE

« Premièrement dès la formation des professionnels de santé, en leur apprenant à utiliser la télémédecine. Deuxièmement en permettant aux professionnels de santé de s'équiper pour réaliser la télémédecine sur la base d'un outil unique et partagé par tous dans son fonctionnement. Troisièmement en mettant en place des lieux de consultations par télémédecine pour les patients (sur le principe des centres d'auto-dialyse). C'est-à-dire pour celui qui ne peut pas être équipé, il prend rendez-vous dans son centre de consultations pour un rendez-vous de télémédecine avec un généraliste ou un spécialiste. Ces centres disposeraient d'un professionnel capable de démarrer la téléconsultation pour le patient qui ne sait pas le faire.

Ingénieur

21% PAR DE NOUVEAUX INVESTISSEMENTS TECHNOLOGIQUES

« Créer des plateformes gratuites d'accès pour les praticiens et les médecins, avec un moyen de paiement en ligne pour sécuriser cette pratique pour tous.

Diététicienne

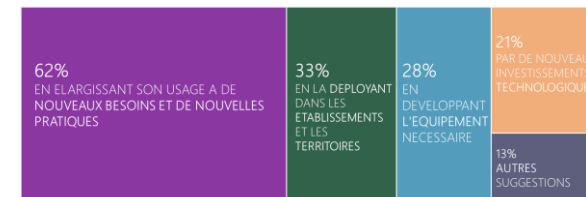
13% AUTRES SUGGESTIONS

« Il faut une grande campagne de santé publique, pour éduquer la population à la télémédecine afin d'éviter de surcharger les urgences pour de la bobologie.

Cadre de santé

« Former les soignants et professionnels afin de garantir la qualité des soins. Améliorer le matériel et les outils avec de la technologie française. Informer la population de ce moyen de prise en charge notamment concernant les petits actes de soin, renouvellement de traitement, etc. aider les professionnels sur le plan matériel (ordinateur, sécurité informatique, abonnement, gestion).

Diététicien

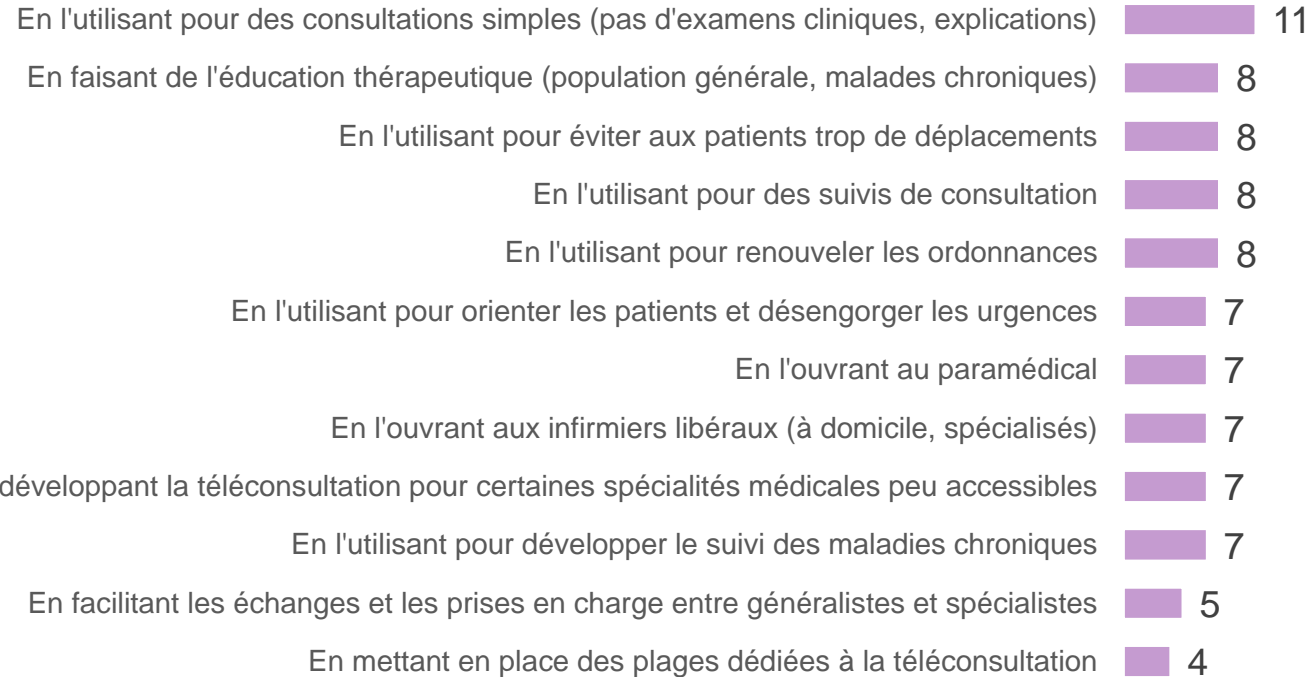


En %

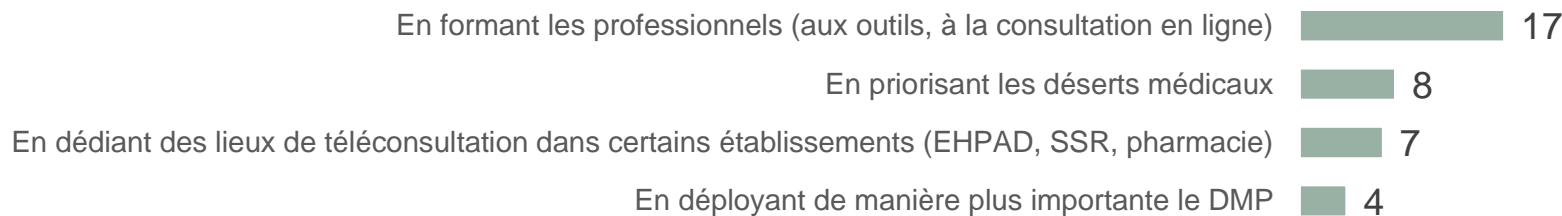
Question ouverte



EN ELARGISSANT SON USAGE A DE NOUVEAUX BESOINS ET DE NOUVELLES PRATIQUES



EN LA DEPLOYANT DANS LES ETABLISSEMENTS ET LES TERRITOIRES



42 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

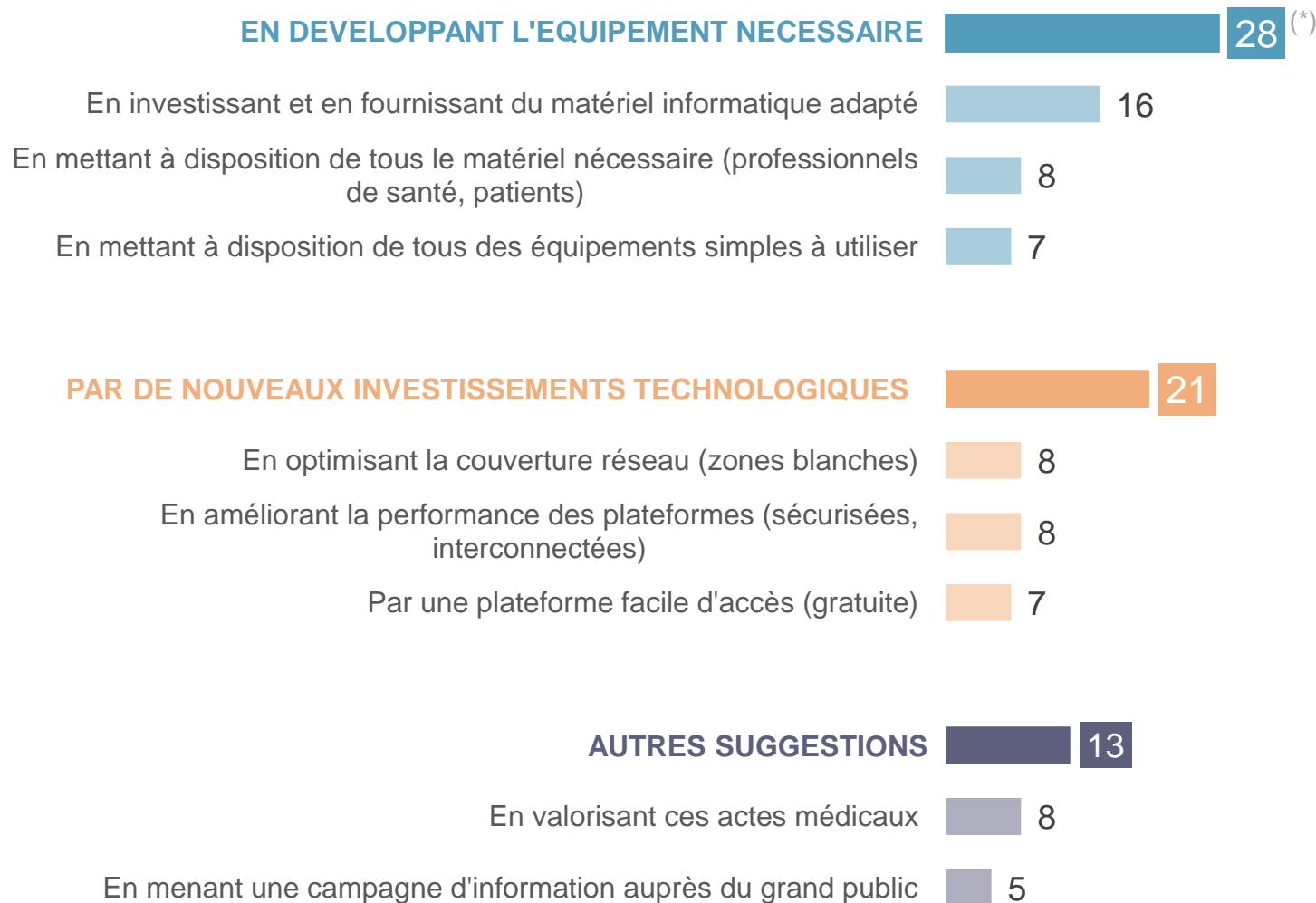
Q10 : Et selon vous, comment faudrait-il développer la télémédecine ?

DÉTAIL (2/2)

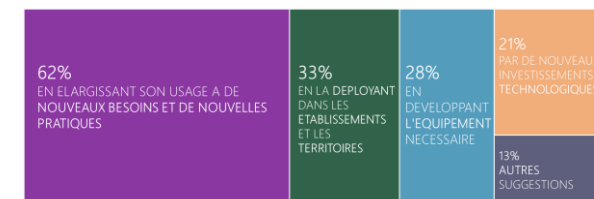
SÉCUR
DE LA SANTÉ

Question ouverte

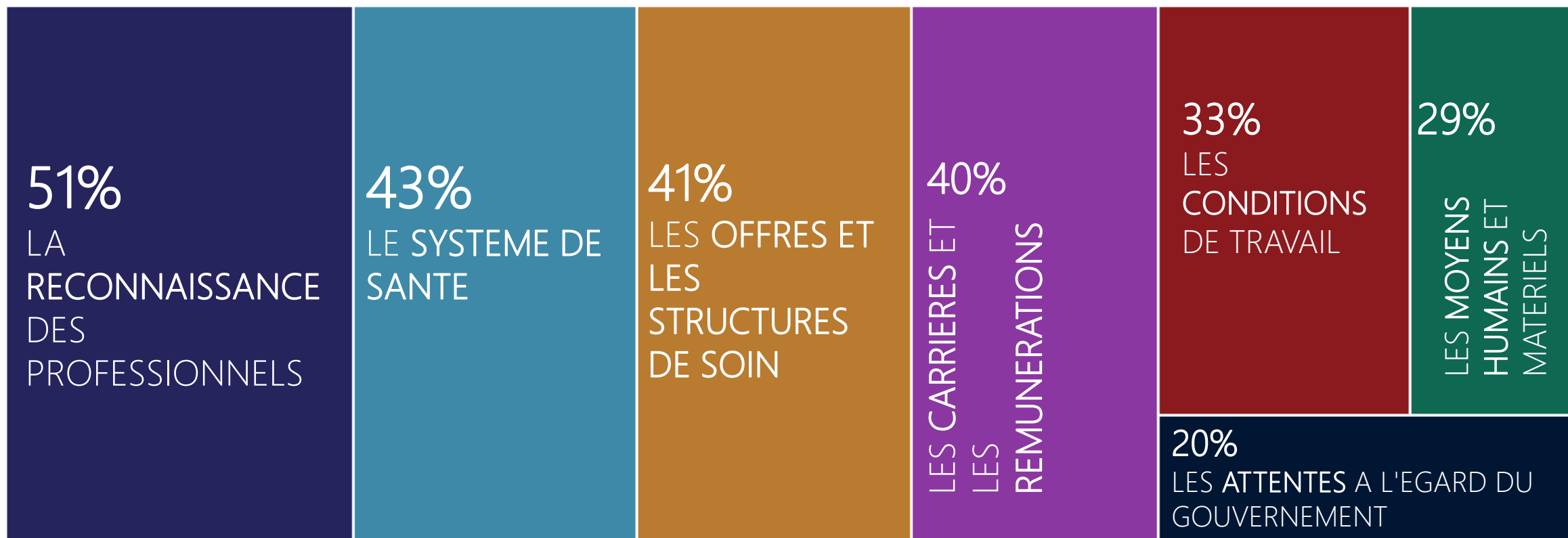
En %



43 Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution



LES GRANDES THEMATIQUES



Base: 57 000 professionnels ayant formulé une réponse
50 669 citations exploitées (hors « autres »)

NB : Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

Q11 : Y a-t-il d'autres éléments que vous souhaitez partager ?

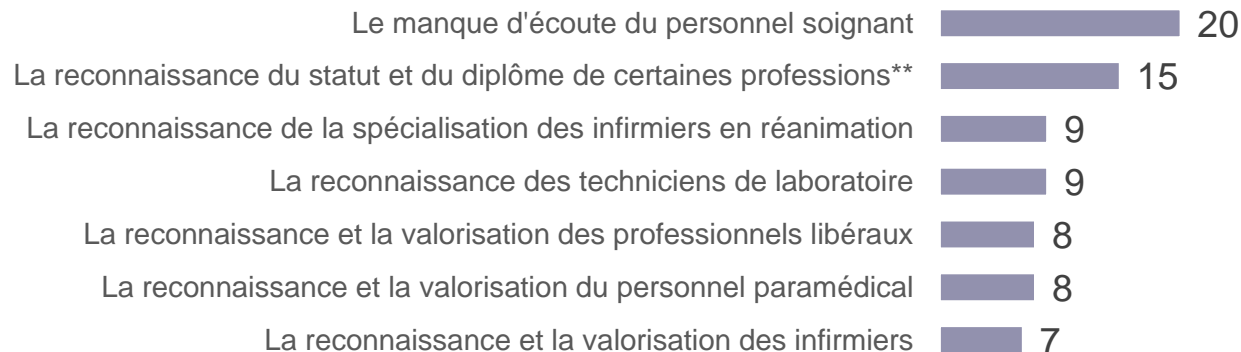
DÉTAIL (1/2)

Question ouverte

En %

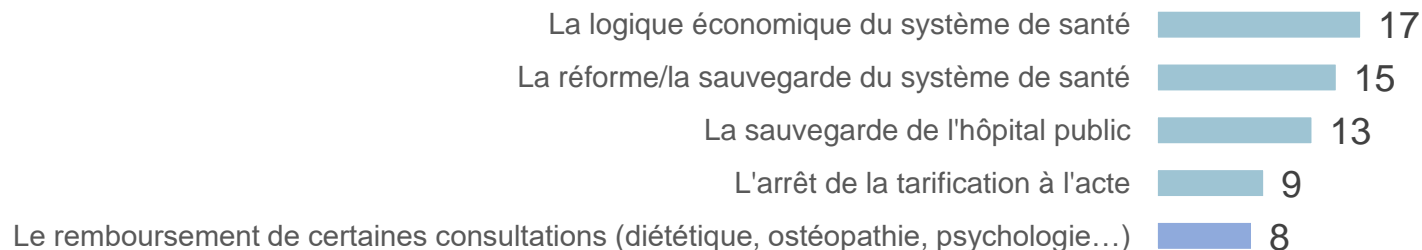
LA RECONNAISSANCE DES PROFESSIONNELS

51 (*)



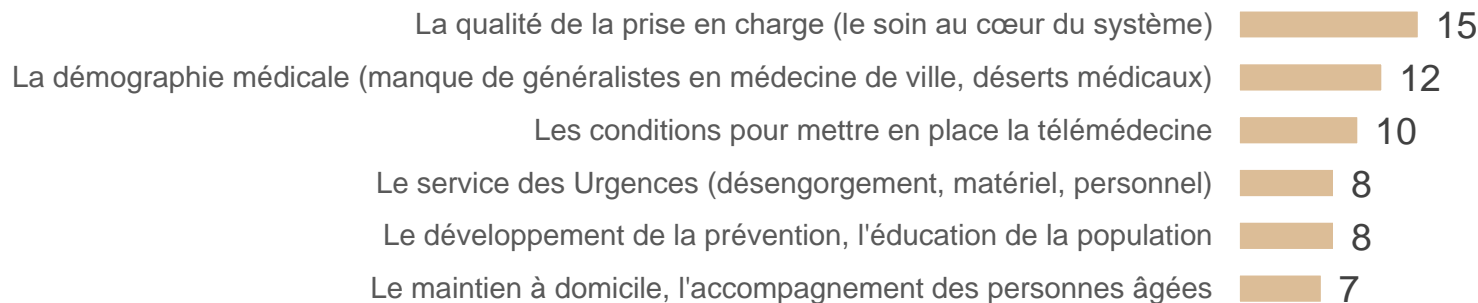
LE SYSTEME DE SANTE

43



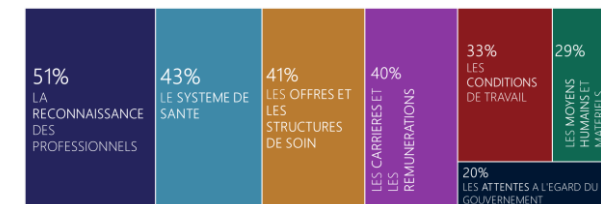
LES OFFRES ET LES STRUCTURES DE SOIN

41



45 *Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

** (manipulateur radio, orthophoniste, diététicien, psychomotricien, ostéopathe, orthophoniste...)



Q11 : Y a-t-il d'autres éléments que vous souhaitez partager ?

DÉTAIL (2/2)

SÉCUR
DE LA SANTÉ

Question ouverte

En %

LES CARRIERES ET LES REMUNERATIONS

40 (*)

La revalorisation salariale (bas salaire, gel du point d'indice, heures supplémentaires non payées)

22

Les difficultés d'évolution des carrières

10

Les primes

8

La revalorisation des actes, des forfaits (déplacement, nuit)

7

Les retraites

7

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

33

Les conditions de travail, la qualité de vie (sans précision)

15

La charge et la lourdeur administrative

9

Les conditions de travail difficiles

9

L'investissement personnel (famille, temps...)

9

LES MOYENS HUMAINS ET MATERIELS

29

LES ATTENTES A L'EGARD DU GOUVERNEMENT

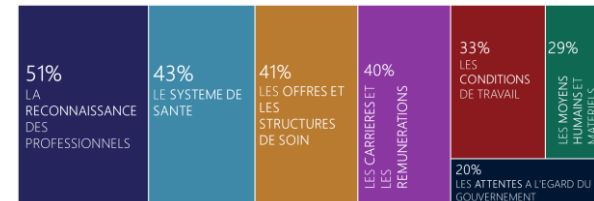
20

La prise en compte des enseignements de la crise de la Covid

13

L'espoir et les attentes suscités par le Ségur

9



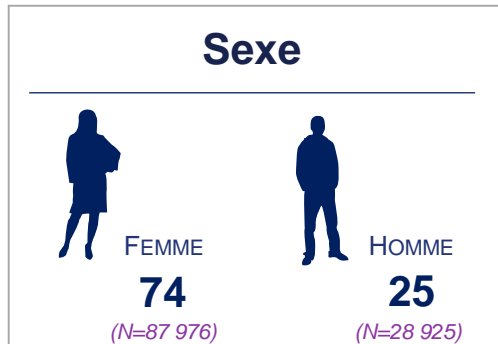
46 *Le total des réponses peut être supérieur à 100% car plusieurs idées peuvent avoir été citées au sein d'une même contribution

2.

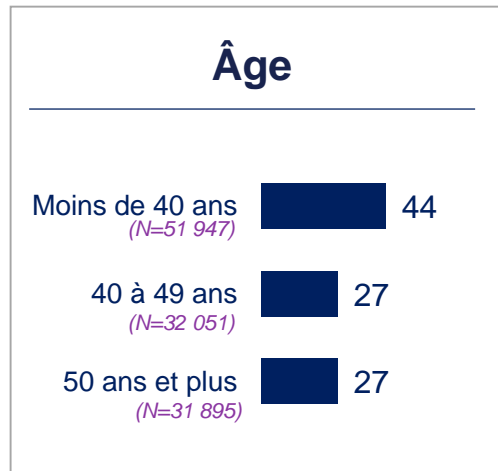
ANNEXE :
- LE PROFIL DES RÉPONDANTS

LA RÉPARTITION DES RÉPONDANTS

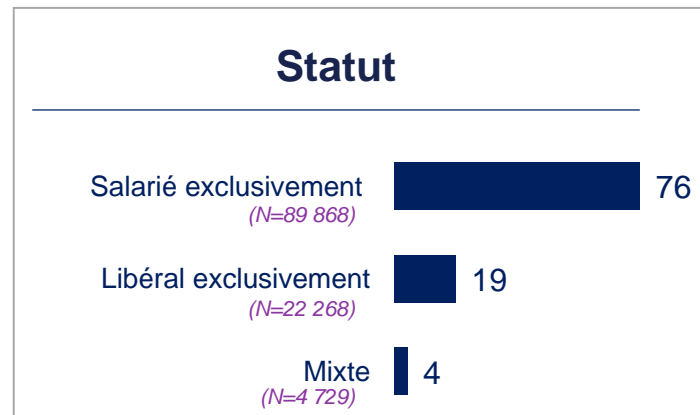
Base: Ensemble des professionnels (n=118 407)



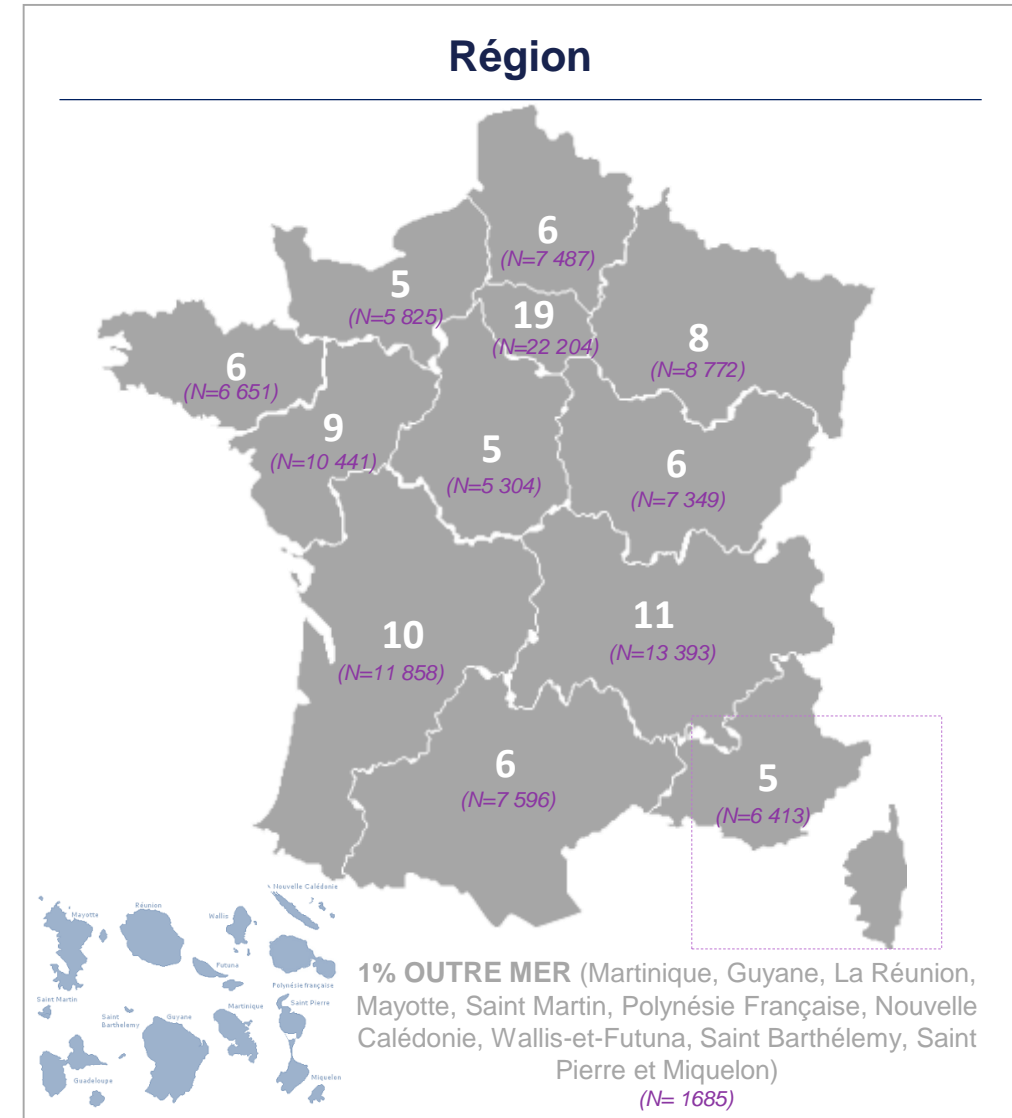
Non réponse: 1%



Non réponse : 2%



Non réponse : 1%



Non réponse: 3%

(N=xx) = Nombre de répondants

LA RÉPARTITION DES RÉPONDANTS

Base: Ensemble des professionnels (n=118 407)

Structure de l'établissement

	En %	Répondants
HOSPITALISATION PUBLIQUE	56	66 594
Centre hospitalier	29	34 161
Centre hospitalier universitaire	21	24 698
Centre hospitalier spécialisé en santé mentale	6	6 768
Autre établissement public	2	2 232
STRUCTURE MEDICO-SOCIALE	15	17 471
EHPAD public	5	6 373
EHPAD privé	4	4 175
Autre structure d'hébergement pour personnes âgées	1	876
Structure d'accueil pour personnes handicapées	4	4 424
Autre type de structures médico-sociales	3	3 476
HOSPITALISATION PRIVEE / CLINIQUE PRIVEE	14	16 054
Établissement de soins de courte durée ou pluridisciplinaire	6	6 460
Établissement de soins de suite et de réadaptation	3	3 704
Centre de lutte contre le cancer	2	1 948
Autre établissement privé	2	2 838
Établissement de soins de longue durée	1	954
Établissement spécialisé en santé mentale	1	1 641
SECTEUR DE VILLE	19	22 710
Cabinet médical ou paramédical	16	19 275
Maison de santé pluri-professionnelle	3	3 015
Centre de santé	1	1 225
INTERVENTION A DOMICILE	15	17 419
Vous êtes indépendant et vous intervenez à domicile	10	12 161
Services d'aide à domicile en particulier pour les personnes fragiles	5	5 466

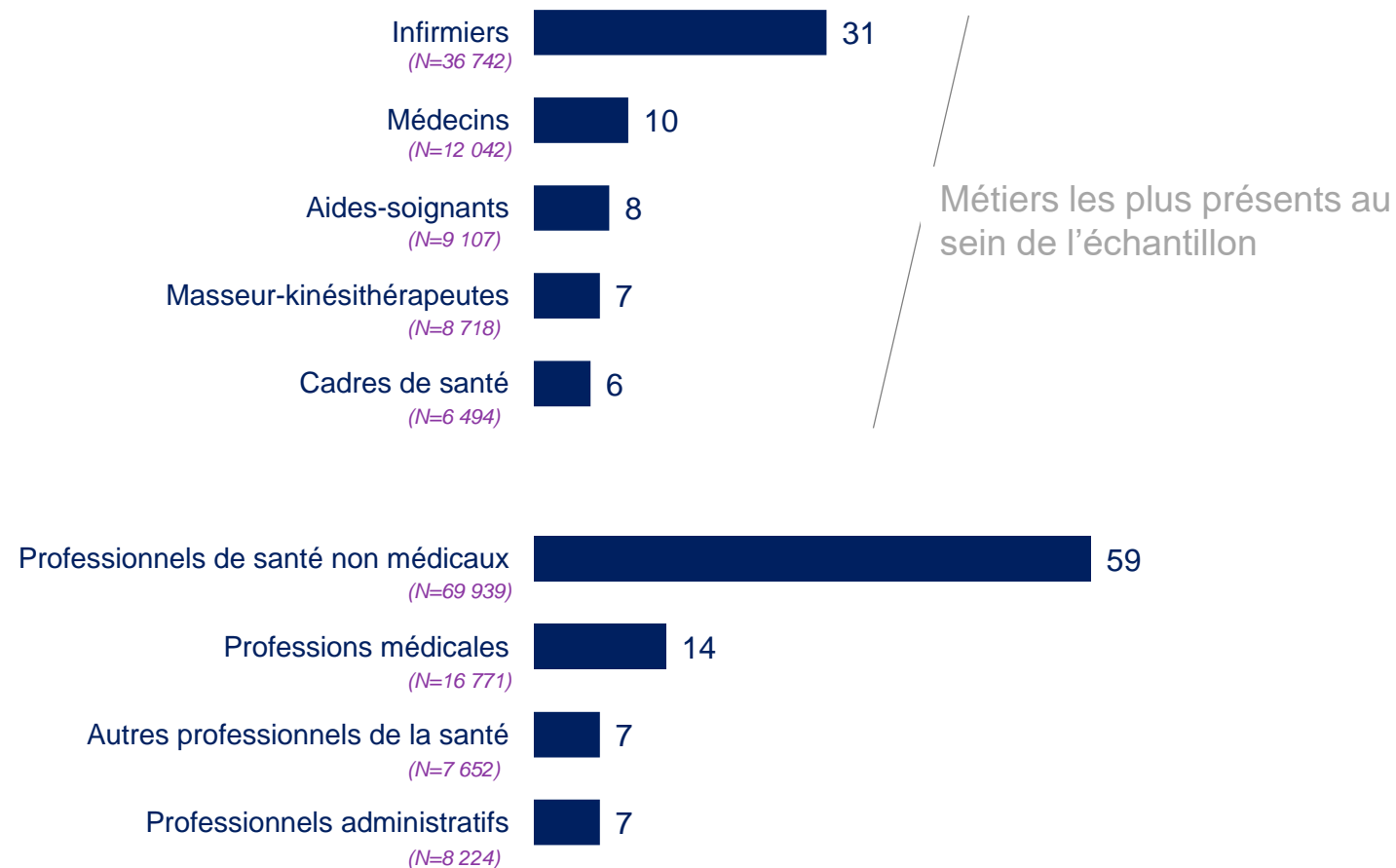
Autres: 1%
Non réponse: 2%

Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

LA RÉPARTITION DES RÉPONDANTS

Base: Ensemble des professionnels (n=118 407)

Métiers



(N=xx) = Nombre de répondants

Détail des regroupements, cf. au dos

Autres: 5%
Non réponse: 3%

LA RÉPARTITION DES RÉPONDANTS

Base: Ensemble des professionnels (n=118 407)

Détail des regroupements métiers	En % Répondants		En % Répondants		
ST Professionnels de santé non médicaux	59	69939	ST Professions médicales	14	16 771
Infirmier	31	36 742	Médecin	10	12 042
Aide-soignant	8	9 107	Pharmacien	2	1 732
Masseur-kinésithérapeute	7	8 718	Sage-femme	1	1 703
Manipulateur en électroradiologie médicale	3	3 021	Chirurgien-dentiste	1	672
Orthophoniste	3	2 985	Biologiste médical	1	622
Technicien de laboratoire	2	1 823	ST Autres professionnels de la santé	7	7 652
Préparateur en pharmacie	1	1 399	Psychologue	3	2 922
Ergothérapeute	1	1 396	Ostéopathe	1	1 452
Diététicien	1	1 030	Agent de service hospitalier	1	1 300
Psychomotricien	1	884	Agent technique	1	774
Ambulancier	1	655	Ingénieur	1	648
Pédicure-podologue	1	570	Aide à domicile	<1	326
Auxiliaire de puériculture	1	538	Chiropracteur	<1	118
Opticien-lunetier	<1	285	Brancardier	<1	112
Orthoptiste	<1	229	ST Professionnels administratifs	7	8 224
Physicien médical	<1	228	Agent administratif	2	2 879
Assistant de régulation médicale	<1	187	Directeur	2	2 006
Audioprothésiste	<1	73	Assistant médico-administratif	1	1 670
Assistant dentaire	<1	48	Cadre administratif	1	1 669
Prothésiste / orthésiste	<1	18			
Oculariste	<1	2			
Épithésiste	<1	1			

A PROPOS D'IPSOS

Ipsos est le troisième Groupe mondial des études. Avec une présence effective dans 88 pays, il emploie plus de 16 000 salariés et a la capacité de conduire des programmes de recherche dans plus de 100 pays. Créé en 1975, Ipsos est contrôlé et dirigé par des professionnels des études. Ils ont construit un groupe solide autour d'un positionnement unique de multi-spécialistes – Etudes sur les Médias et l'Expression des marques, Recherche Marketing, Etudes pour le Management de la Relation Clients / Employés, Opinion et recherche sociale, Recueil de données sur mobile, internet, face à face et téléphone, traitement et mise à disposition des résultats.

Ipsos is listed on Eurolist - NYSE-Euronext. The company is part of the SBF 120 and the Mid-60 index and is eligible for the Deferred Settlement Service (SRD).

ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP
www.ipsos.com

Syndicated studies

© 2020 Ipsos. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos.

Ad hoc studies

© 2020 Ipsos. ALL RIGHTS RESERVED.

This document constitutes the sole and exclusive property of Ipsos. Ipsos retains all copyrights and other rights over, without limitation, Ipsos' trademarks, technologies, methodologies, analyses and know how included or arising out of this document. The addressee of this document undertakes to maintain it confidential and not to disclose all or part of its content to any third party without the prior written consent of Ipsos.

GAME CHANGERS

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société.

Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation.

Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques.

Nous leur délivrons sécurité, rapidité, simplicité et substance.
Nous sommes des Game Changers.

RETROUVEZ-NOUS



www.ipsos.fr



facebook.com/ipsos.fr



vimeo.com/ipsos



[@IpsosFrance](https://twitter.com/IpsosFrance)

