

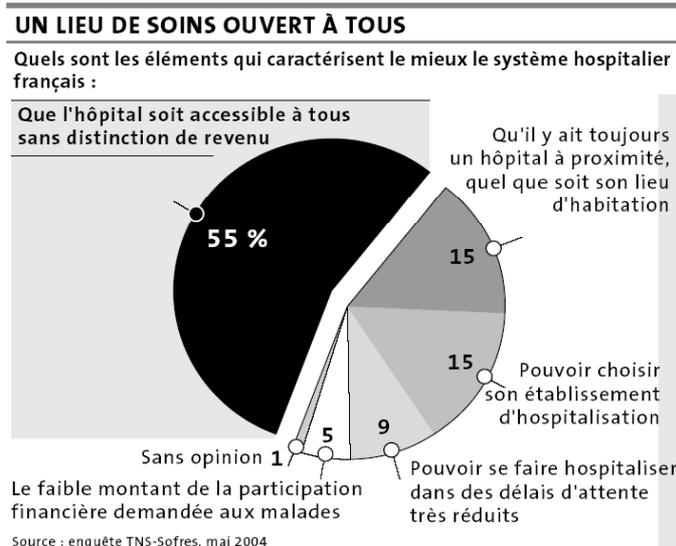
Les Français ont une bonne opinion de l'hôpital public mais sont conscients de ses difficultés

Le Monde, 25 mai 2004

Selon un sondage TNS-Sofres, les deux principaux motifs de satisfaction sont la qualité des soins et la prise en charge des enfants. Une écrasante majorité refuse toute privatisation

Les français ne méconnaissent pas les difficultés de l'hôpital public, mais ils en ont, très majoritairement, une bonne opinion. Cet attachement lucide, qui transcende les clivages politiques ou sociaux, est l'un des enseignements de l'enquête TNS-Sofres réalisée auprès de 1 000 personnes, pour le compte de la Fédération hospitalière de France (FHF), France 5 et *Le Monde*. Il est publié à l'occasion de la quinzième édition d'Hôpital Expo-Intermedica, qui se tient du 25 au 28 mai, Porte de Versailles, à Paris.

63 % des Français expriment leur satisfaction à l'égard du système hospitalier, contre 30 % qui n'en sont pas satisfaits. Ils sont 82 % à avoir une bonne opinion des hôpitaux publics, tandis que 73 % portent le même jugement à l'égard des cliniques privées. Parmi les motifs de satisfaction à l'égard de l'hôpital, les répondants mettent en avant la qualité des soins (84 %), la prise en charge des enfants (73 %), l'accueil du patient (72 %), les services de maternité comme la qualité de l'hébergement (71 %) ou encore la prise en charge de la douleur (67 %). Ils accordent une place particulière à la notion d'équité sociale. En effet, la caractéristique du système hospitalier français la plus fréquemment citée (55 %) est "le fait que l'hôpital soit accessible à tous, sans distinction de revenu". C'est le cas quelles que soient la catégorie sociale et les préférences politiques, même si le taux de citation est plus élevé à gauche (62 %) qu'à droite (46 %).



L'hôpital public devance les cliniques privées sauf pour l'accueil du patient (75 % de bonnes opinions pour les cliniques) et les repas servis aux patients (45 % pour les hôpitaux, 59 % pour les cliniques).

La fréquentation de l'hôpital est loin de se limiter aux seuls cas d'urgence (29 % des motifs). Dans 37 % des cas, il s'agissait d'une hospitalisation et dans 33 % des cas d'une consultation. L'hôpital devient donc un lieu de consommation médicale. D'ailleurs, les personnes ayant eu à se rendre pour elles-mêmes à l'hôpital invoquent en premier lieu la proximité de leur domicile. Viennent ensuite la recommandation du médecin traitant (33 %), le fait d'y être déjà allé (25 %) et la bonne réputation de l'établissement (16 %).

"C'est un plébiscite pour l'hôpital public, commente Claude Evin, tout récemment élu président de la FHF. La perception des difficultés n'altère pas une confiance fondée sur les critères de proximité et de qualité des soins. On demande beaucoup de choses à l'hôpital, plus qu'à aucune autre institution publique ou privée : assumer l'accueil social et médical, tout en étant à la pointe de la technologie, et cela 365 jours par an et 24 heures sur 24. Et malgré ses difficultés, l'hôpital public fait face, comme il l'a montré lors de la canicule."

Satisfaction donc, mais l'hôpital ne peut se reposer sur ses lauriers. Une part non négligeable de la population (31 %) déclare avoir une moins bonne opinion de l'hôpital public par rapport aux dernières années, contre 46 % pour lesquels cette opinion s'est améliorée. La détérioration de l'opinion n'est citée que par 19 % des sondés à propos des cliniques.

Au premier rang des difficultés de l'hôpital public, les Français identifient la pénurie de personnels médicaux et infirmiers (83 % de citations), suivie par le manque de moyens (66 %), l'application des 35 heures (43 %) ou la lourdeur des procédures administratives (24 %).

Infections nosocomiales

Interrogés sur ce que serait le système de soins dans cinquante ans, les Français refusent massivement la privatisation, mais expriment aussi une attente de rationalisation du système. 34 % d'entre eux prévoient des regroupements des hôpitaux et des cliniques. Ils sont 28 % à penser que la situation sera identique à celle d'aujourd'hui et 14 % à envisager une privatisation de la plupart des hôpitaux publics.

Les choses s'accroissent lorsqu'on leur demande non plus leur pronostic mais leur souhait pour cet horizon de cinquante ans. Ils sont un tout petit peu plus nombreux (37 %) à souhaiter des regroupements hôpitaux-cliniques, sensiblement plus (34 %) à vouloir que la situation ne change pas, tandis que le camp de la privatisation s'amenuise (10 %).

Enfin, une courte majorité (47 %) appelle de ses vœux *"des hôpitaux aussi nombreux qu'aujourd'hui pour permettre à chacun d'y accéder, mais qui ne pourront pas tous utiliser l'ensemble des nouvelles technologies pour améliorer la qualité des soins"*. Face à elle, une forte minorité (42 %) voudrait privilégier *"des hôpitaux moins nombreux qu'aujourd'hui mais qui, tous, utiliseront l'ensemble des nouvelles technologies pour améliorer la qualité des soins"*.

Parmi différentes mesures suggérées pour combler le déficit de la Sécurité sociale, une seule recueille l'assentiment de la majorité : *"lier le remboursement des prestations aux comportements des usagers"* (48 % pour et 43 % contre). Le rejet est massif vis-à-vis de l'augmentation des cotisations sociales et de la CSG (79 % contre, 16 % pour) et de *"l'augmentation de la participation financière demandée au patient pour un séjour à l'hôpital"* (77 % contre, 17 % pour). La fermeture des hôpitaux sous-utilisés est refusée par 63 % des Français, 30 % y étant favorables. Cependant, 38 % des personnes interrogées se disent prêtes, à titre personnel, *"à cotiser davantage pour la Sécurité sociale pour que les hôpitaux aient plus de moyens"* ; 57 % manifestent une opposition.

Pour 63 % des Français, il y a, à l'hôpital, *"plus de risques liés aux infections nosocomiales qu'il y a quelques années"*. Cette opinion est partagée par 58 % d'un échantillon de personnes hospitalisées au cours des douze derniers mois. Cette impression d'un risque accru s'explique, selon Claude Evin, par le fait qu'*"on en parle beaucoup plus qu'avant et qu'à présent on les déclare, comme le veut la loi sur les droits des malades. C'est même devenu l'un des critères d'accréditation des établissements. La sensation d'un risque plus élevé contraste avec le fait que l'on n'avait jamais tant lutté contre les infections nosocomiales"*.

Paul Benkimoun

Des métiers jugés pénibles mais gratifiants

L'enquête TNS-Sofres aborde l'image des métiers de l'hôpital. Leur pénibilité est mise en avant, avec 94 % de citations pour les aides-soignants, 80 % pour les chirurgiens et 71 % pour les sages-femmes. Le métier est jugé gratifiant pour les chirurgiens (84 %), les sages-femmes (83 %) et les médecins (77 %). C'est moins le cas pour les infirmières (61 %) et surtout les aides-soignantes (40 %). 71 % conseilleraient à l'un de leurs proches ou de leurs enfants de devenir médecin hospitalier. Ils ne sont plus que 62 % à conseiller une carrière d'infirmière et 48 % celle d'aide-soignante. 71 % des sondés estiment que les chirurgiens sont bien payés. Ils ne sont que 49 % à le penser pour les médecins, 18 % pour les infirmières et 9 % pour les aides-soignantes. Une majorité se dit hostile à une rémunération au mérite.

Sans trop de surprise, le rejet du *"port de signes religieux ostensibles par le personnel des hôpitaux"* est massif (78 %). L'enquête confirme également que les Français souhaitent à 75 % une *"législation de l'euthanasie dans les situations de fin de vie"*.