

## Perception du système de santé par les seniors en Valais



---

**RÉSULTATS DE L'INTERNATIONAL HEALTH  
POLICY SURVEY 2017**

**DECEMBRE 2019**

## **Impressum**

© Observatoire valaisan de la santé, décembre 2019

Reproduction partielle autorisée, sauf à des fins commerciales, si la source est mentionnée.

## **Rédaction et analyses**

Julien Sansonnens, Emilie Bornet, Frédéric Favre, Prof. Arnaud Chiolero

Observatoire valaisan de la santé (OVS), Sion

## **Citation proposée**

Sansonnens J, Bornet E, Favre F, Chiolero A, Observatoire valaisan de la santé (OVS). Perception du système de santé par les seniors en Valais : Résultats de l'International Health Policy Survey 2017. Sion, décembre 2019

## **Disponibilité**

Observatoire valaisan de la santé : [www.ovs.ch](http://www.ovs.ch)

## Table des matières

Table des matières .....	3
I. Résumé .....	4
II. Contexte .....	5
III. Méthodologie et caractéristiques de la population interrogée .....	6
3.1 Méthodologie.....	6
3.2 Structure de la population interrogée.....	7
3.3 Etat de santé de la population interrogée .....	7
IV. Utilisation du système de santé .....	10
4.1 Recours aux prestations de santé .....	10
4.2 Accès aux soins .....	12
4.3 Renoncement aux soins pour des raisons financières.....	14
4.4 Expérience avec les prestataires de soins.....	16
4.5 Coordination des soins .....	19
4.6 Satisfaction concernant les soins reçus.....	21
V. Discussion .....	22
VI. Index des tableaux et graphiques .....	23

## I. Résumé

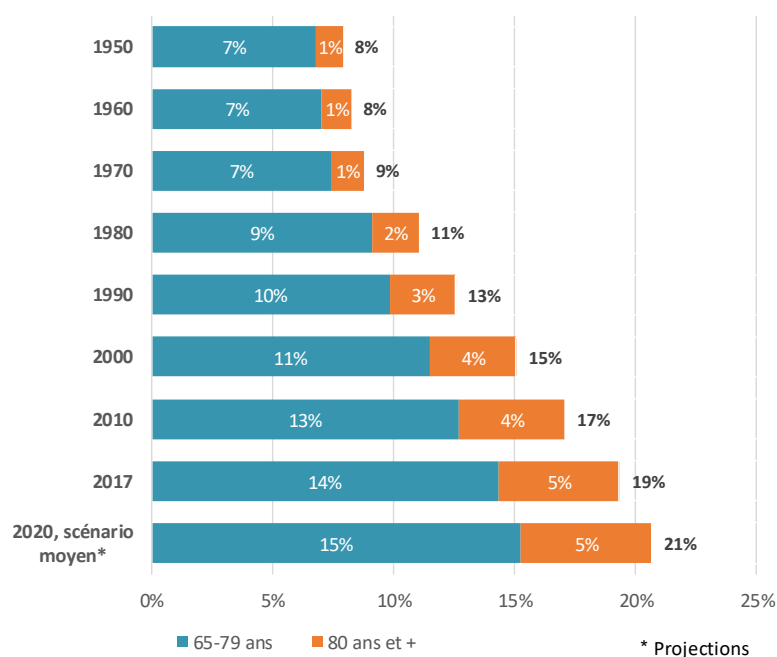
- Le **vieillissement de la population** s'observe en Suisse comme en Valais et se caractérise par une augmentation de la proportion des personnes âgées. L'utilisation du système de santé augmentant avec l'âge, notamment pour la prise en charge des maladies chroniques, le vieillissement démographique impose des **contraintes croissantes sur le système de santé**.
- L'adaptation du système de santé à la réalité du vieillissement démographique requiert la récolte et l'analyse de données statistiques. L'International Health Policy Survey (IHPS) est une enquête internationale qui a pour but d'obtenir des données relatives aux systèmes de santé de plusieurs pays à hauts revenus. En 2017, l'enquête a porté sur **l'expérience de la population âgée de 65 ans et plus avec le système de santé**. 321 Valaisans âgés de 65 ans et plus y ont participé.
- En matière de recours aux prestations de santé, la quasi-totalité des seniors consulte généralement son médecin habituel lorsqu'ils ont besoin de soins médicaux, en Valais (93%) comme en Suisse (94%). En Valais, parmi les seniors ayant consulté au moins un médecin lors des 12 derniers mois, **1 sur 10 ont consulté 4 médecins ou plus**. En comparaison internationale, la proportion des seniors ayant consulté 4 médecins ou plus se situe en Valais comme en Suisse dans la moyenne.
- L'accès aux soins peut se mesurer par le délai pour obtenir un rendez-vous et le fait de pouvoir bénéficier de soins médicaux à toute heure. En Valais, parmi les seniors ayant besoin de consulter (hors services d'urgence), **32% ont pu obtenir un rendez-vous le jour-même, et 16% en moins de 2 jours**. En comparaison internationale, la proportion des patients ayant obtenu un rendez-vous dans les 5 jours en Valais (84%) comme en Suisse (89%) est relativement élevée. Néanmoins, en Valais comme en Suisse, **l'accessibilité des soins le soir, le week-end et les jours fériés est jugée plutôt difficile**, 59% des seniors du Valais et 56% pour la Suisse déclarant qu'il est assez ou très difficile de recevoir des soins médicaux le soir, le week-end ou les jours fériés.
- 9% des seniors en Valais (Suisse : 7%) disent avoir dû **renoncer à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts**. En comparaison internationale, cette proportion est relativement élevée. En Valais comme en Suisse, 5% des seniors déclarent avoir renoncé à des médicaments, un test ou une consultation pour des raisons de coûts. Concernant les soins dentaires, 13% des seniors en Valais comme en Suisse déclarent avoir renoncé à une consultation pour des raisons de coûts, cette proportion se situant dans les moyennes des autres pays.
- **L'expérience des seniors valaisans avec leur médecin habituel est jugée très positivement**. 91% des seniors (Suisse : 90%) estiment que celui-ci passe assez de temps avec le patient. Suite à une hospitalisation, 70% des seniors en Valais (Suisse : 66%) indiquent avoir reçu des informations écrites sur quoi faire dès le retour au domicile et sur les symptômes à surveiller, une proportion relativement faible en comparaison internationale.

## II. Contexte

Le vieillissement de la population s'observe en Suisse comme en Valais<sup>1</sup> et se caractérise par une augmentation de la proportion des personnes âgées au sein de la population. C'est le reflet d'une faible natalité et d'une baisse de la mortalité, conduisant à une hausse de l'espérance de vie. Le vieillissement de la population est également influencé par l'émigration et l'immigration. L'âge médian de la population suisse était de 25 ans en 1900 et a atteint 42 ans en 2016. En 2017, en Valais, on comptait 65'999 personnes âgées de 65 ans et plus. Cela correspond à 19% de la population contre 8% en 1950 (F2.1). Dans les années à venir, ce vieillissement va s'accroître<sup>2</sup> par l'arrivée à

un âge avancé des « baby-boomers ». Ainsi, l'Office fédéral de la statistique (OFS) prévoit qu'entre 2016 et 2045, la part des personnes âgées au sein de la population suisse passera de 18% à 27% et une même évolution est probable en Valais. Ce vieillissement démographique imposera des contraintes croissantes sur le système de santé. En effet, le fardeau des maladies augmente avec l'âge, et ce particulièrement pour les maladies chroniques. En 2014, en Suisse, 47% des coûts de la santé concernaient les soins prodigués aux personnes de 65 ans et plus<sup>3</sup>. On estime par ailleurs que les maladies chroniques seraient la cause de 80% des coûts de santé<sup>4</sup>, bien qu'on en sache peu sur la répartition des coûts de la santé par pathologies<sup>5</sup>.

**F 2.1** : Evolution de la population âgée de 65 ans et plus, en pourcent du total de la population, Valais, 1950-2017 et projections jusqu'en 2020<sup>6</sup> (en %)



<sup>1</sup> Office fédéral de la statistique (OFS), *Démos 1/2018 « Vieillesse active »*, Neuchâtel, avril 2018

<sup>2</sup> Office fédéral de la statistique (OFS), *Les scénarios de l'évolution de la population de la Suisse 2015 – 2045*, Neuchâtel, novembre 2015

<sup>3</sup> Office fédéral de la statistique (OFS), *Coût et financement du système de santé (modèle révisé 2017, état des données 2015)*, [www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/communiqués-](http://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/communiqués-)

[presse.gnpdetail.2017-0082.html](http://presse.gnpdetail.2017-0082.html), accédé le 18.6.19

<sup>4</sup> Wieser S et al, *How much does the treatment of each major disease cost? A decomposition of Swiss National Health Accounts*, Eur J Health Econ 2018; 19(8): 1149-61.

<sup>5</sup> Wieser S et al, op cité.

<sup>6</sup> Observatoire valaisan de la santé (OVS), *Population résidente permanente au 31.12 selon la nationalité, le sexe et l'âge*, [www.ovs.ch/sante/indicateurs-demographiques.html](http://www.ovs.ch/sante/indicateurs-demographiques.html), accédé le 18.6.19

L'adaptation du système de santé à la réalité du vieillissement démographique requiert la récolte et l'analyse de données statistiques. Ces données doivent permettre de mettre en évidence les forces mais aussi les faiblesses de ce système, afin d'anticiper les besoins en soins de la population âgée. L'International Health Policy Survey (IHPS) est une enquête du Commonwealth Fund (CWF), fondation d'intérêt public dont le siège est aux Etats-Unis. Cette enquête a pour but d'obtenir des données relatives aux systèmes de santé de plusieurs pays à hauts revenus, à partir de la perspective des utilisateurs. La Suisse, via l'Office Fédéral de la Santé Publique (OFSP), participe depuis 2010 à cette enquête internationale. L'enquête se focalise à chaque fois sur une thématique différente. Pour 2017, il s'agissait **d'évaluer l'expérience de la population âgée de 65 ans et plus avec le système de santé.**

### III. Méthodologie et caractéristiques de la population interrogée

#### 3.1 Méthodologie

En 2017, l'enquête IHPS a été menée dans onze pays (Australie, Canada, Suisse, Allemagne, Suède, France, Pays-Bas, Norvège, Nouvelle-Zélande, Royaume-Uni, Etats-Unis) auprès d'un échantillon de personnes âgées de 65 ans et plus.

En Suisse, l'enquête a été menée par l'Institut de sondage M.I.S. Trend du 15 mars au 13 mai 2017. Les participants sélectionnés ont eu la possibilité de répondre par téléphone (entretiens téléphoniques assistés par ordinateur) ou via un questionnaire en ligne, en français, allemand ou italien. Dix questions spécifiques à la Suisse ont été ajoutées aux questions communes à l'ensemble des pays participants. Seules les personnes vivant à leur domicile ont été interrogées; les

personnes résidant en EMS, notamment, n'ont pas été incluses. En Valais, en 2017, 3'026 personnes âgées de 65 ans et plus étaient résidentes en EMS, soit 5% de la population des seniors<sup>7</sup>. La taille de l'échantillon pour la Suisse était de 7'261 personnes; 3'238 ont participé à l'enquête (taux de participation : 45%). Le Valais et trois autres cantons ont procédé à un sur-échantillonnage afin de permettre des analyses cantonales. En Valais, 321 personnes ont répondu à l'enquête.

Quelques précautions doivent être prises lors de l'interprétation des résultats. L'IHPS a été conçue de façon à permettre d'établir des comparaisons entre les pays. Toutefois, une nouvelle modalité de récolte des données (par Internet), ainsi que l'ajout d'une possibilité de répondre « non concerné » altèrent la comparabilité. Pour certaines questions sensibles, telles que le renoncement aux soins pour des motifs financiers, il est possible que les personnes ayant répondu par Internet se soient senties plus libres de répondre que dans le cas d'un entretien téléphonique (biais de désirabilité sociale).

Il faut enfin souligner que les réponses fournies correspondent à la perspective de l'état de santé vécue par le répondant, et ne permettent pas d'évaluer, par exemple, la qualité des soins ou l'état de santé des patients.

---

<sup>7</sup> Observatoire valaisan de la santé (OVS), *Résidents des établissements médico-sociaux (EMS) en long séjour, Valais*, <https://www.ovs.ch/sante/residents-etablissements-medico-sociaux-long.html>, accédé le 22.11.19



### 3.2 Structure de la population interrogée

Pour la Suisse, l'échantillon a été construit sur la base du registre d'échantillonnage pour la réalisation d'enquêtes par sondage auprès des ménages et des personnes de l'OFS. Les données de l'enquête ont été pondérées afin que les caractéristiques des personnes ayant répondu s'apparentent le mieux possible à la structure de la population âgée de 65 ans et plus dans chaque région linguistique (base : statistique de la population de l'OFS, 2015). Cette pondération a été effectuée sur la base de la région, de l'âge par sexe, de la possession d'une ligne téléphonique et du niveau de formation. La pondération pour les résultats du canton du Valais a été réalisée séparément puisque ce canton a procédé à un sur-échantillonnage.

### 3.3 Etat de santé de la population interrogée

La perception de son état de santé général dépend de nombreux facteurs et notamment de la présence ou non de maladies et de leur sévérité. L'état de santé auto-évalué reflète la perception que se fait la personne de sa propre santé dans sa globalité. Il s'agit d'une évaluation personnelle et subjective qui dépend non seulement de la présence de maladies, avec la souffrance et les limitations qu'elles engendrent, mais également de l'état de bien-être mental. Par comparaison avec les

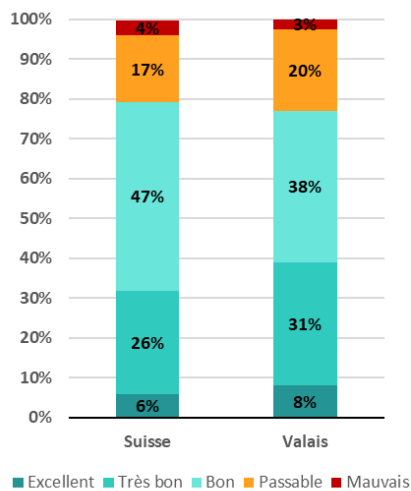
personnes interrogées dans les autres pays, la proportion de participants avec un état de santé auto-évalué passable ou mauvais était relativement bas en Valais comme en Suisse **(F3.1)**.

Les maladies chroniques, qui regroupent les maladies cardio-vasculaires, les cancers, les maladies pulmonaires chroniques, les maladies musculo-squelettiques (arthrose), l'obésité, le diabète, les maladies neuropsychiatriques (démence, dépression), pèsent de façon substantielle sur la santé et la qualité de vie des seniors. Le cumul des maladies chroniques (multi morbidité) est fréquent chez les personnes âgées, ce qui contribue fortement à la fragilité de cette population.

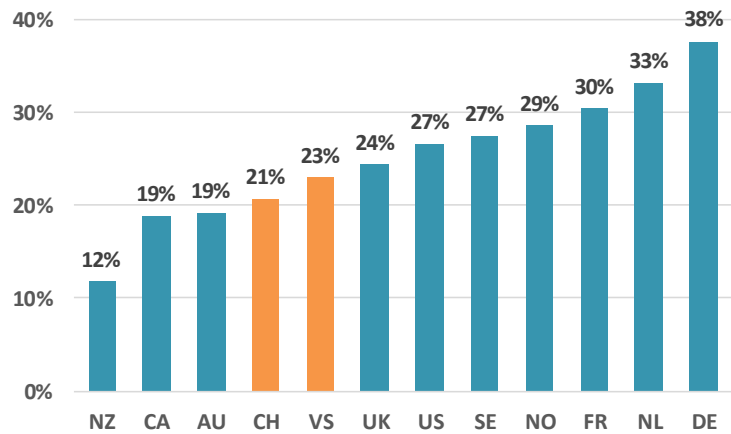
En Suisse comme en Valais, environ trois quart des seniors interrogés déclarent avoir au moins une maladie chronique **(F3.2)** et un tiers rapportent avoir dû faire face à un problème de santé psychique **(F3.3)**. La proportion de personnes polymédiquées (5 médicaments ou plus) est relativement faible en Valais et en Suisse en comparaison internationale **(F3.4)**. Ainsi, l'état de santé des populations interrogées varient considérablement d'un pays à l'autre et ces disparités sont à garder en mémoire car elles peuvent contribuer à certaines différences dans les réponses aux questions sur la perception du système de santé.

### F3.1 Etat de santé auto-évalué, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

#### Santé auto-évaluée



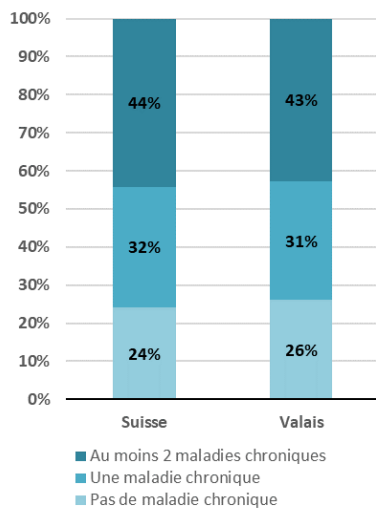
#### Santé auto-évaluée passable ou mauvaise



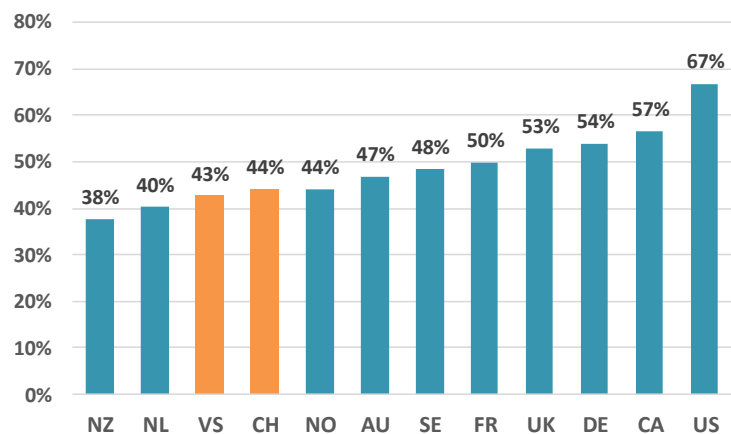
### F3.2 Prévalence des maladies chroniques, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

Remarques : les maladies chroniques considérées ici sont l'hypertension, les maladies cardiaques, le diabète, les maladies pulmonaires chroniques, les problèmes psychiques (dépression, anxiété, ...), le cancer, les douleurs articulaires ou arthrite, les attaques cérébrales.

#### Nombre de maladies chroniques

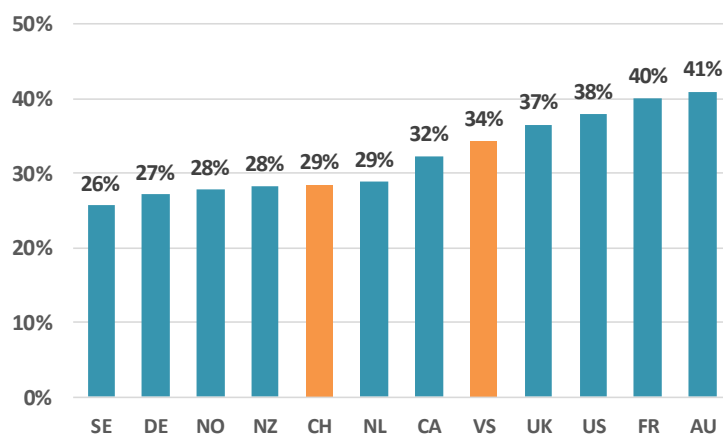


#### A au moins 2 maladies chroniques



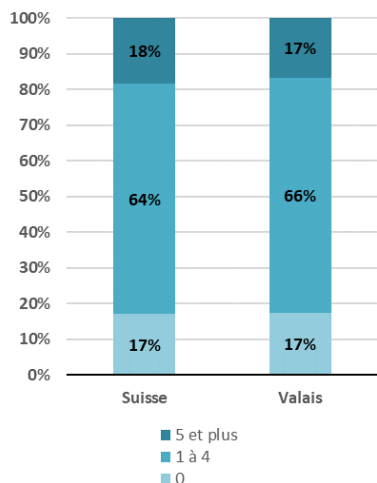


**F3.3 Santé psychique : souffre de dépression, sentiment d'isolement ou détresse émotionnelle, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

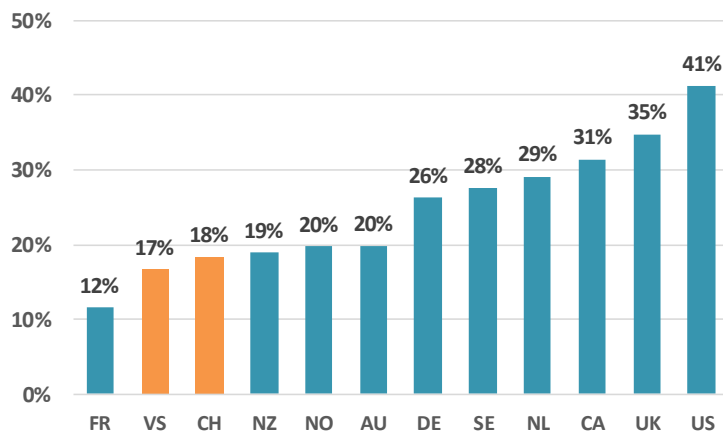


**F3.4 Polymédication, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

Nombre de médicaments sur ordonnance



Polymédication (5 médicaments ou plus)



## IV. Utilisation du système de santé

### 4.1 Recours aux prestations de santé

L'utilisation du système de santé par les seniors peut être évaluée notamment par le recours aux médecins généralistes et spécialistes, par les hospitalisations, par le recours aux services d'urgences et par le recours à un professionnel pour une aide dans les activités quotidiennes. En Valais comme en Suisse, la quasi-totalité de la population des seniors consulte généralement son médecin habituel lorsqu'elle a besoin de soins médicaux (T4.1). En Valais, parmi les seniors déclarant avoir un ou plusieurs médecins réguliers et qui ont consulté lors des 12

derniers mois, une majorité rapportait avoir consulté 2 ou 3 médecins, et 1 personne sur 10 déclarait avoir consulté plus de 4 médecins (F4.1). 8% des seniors en Valais n'ont consulté aucun médecin durant les 12 derniers mois (Suisse : 7%). En comparaison internationale, la proportion des personnes âgées ayant consulté 4 médecins ou plus au cours des 12 derniers mois se situe dans la moyenne, en Valais comme en Suisse.

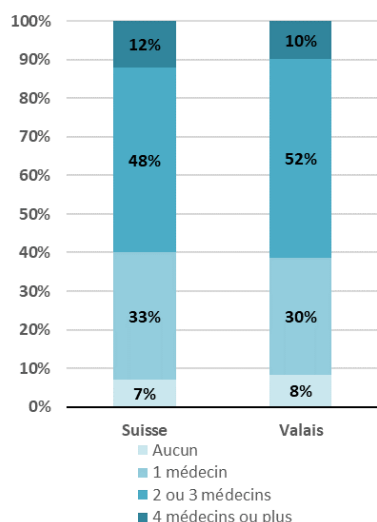
Une majorité de la population valaisanne a consulté un médecin spécialiste durant les 24 derniers mois (F4.2). Les proportions de seniors qui ont été hospitalisés ou qui ont eu recours à un service d'urgence en Valais et en Suisse sont comparables (F4.3 et F4.4).

**T4.1** : Consulte son médecin habituel en cas de besoin de soins, Valais et Suisse, 2017

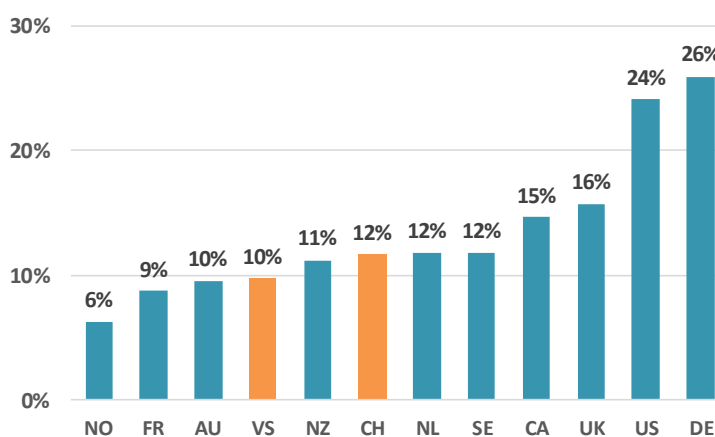
	Suisse	Valais
Oui (un médecin)	94%	93%
Oui (plusieurs médecins)	4%	3%
Non	2%	4%

**F4.1** Nombre de médecins consultés au cours des douze derniers mois (y compris les spécialistes mais hors hospitalisations), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

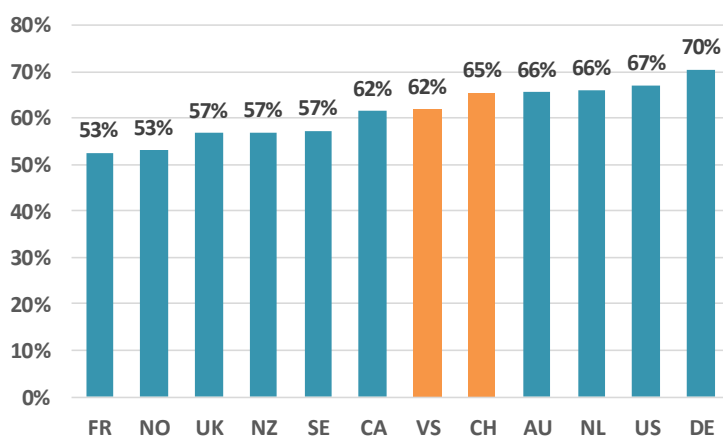
Nombre de médecins consultés



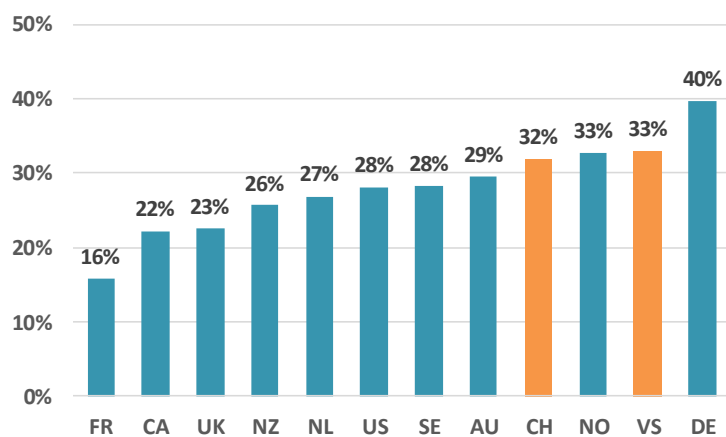
A consulté 4 médecins ou plus



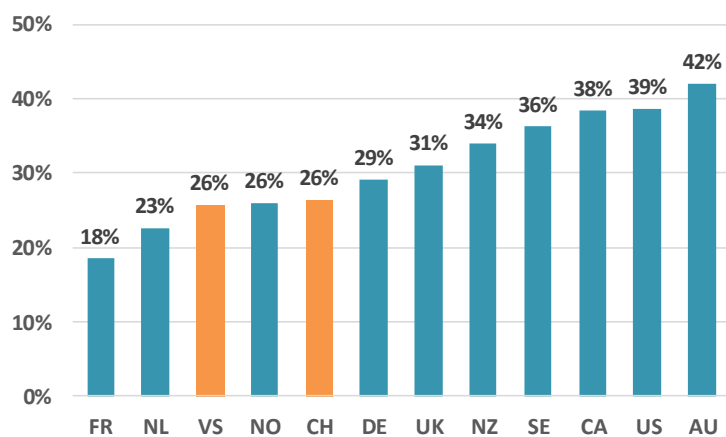
**F4.2 A consulté ou a eu besoin de consulter un spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**



**F4.3 A été hospitalisé au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**



**F4.4 A eu recours aux services d'urgences au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**



## 4.2 Accès aux soins

Alors que 96% des répondants en Valais déclarent disposer d'un médecin habituel (T4.1), ce chapitre met en évidence la disponibilité des médecins, c'est-à-dire la capacité pour un patient à obtenir rapidement un rendez-vous et le fait de pouvoir bénéficier de soins médicaux à toute heure.

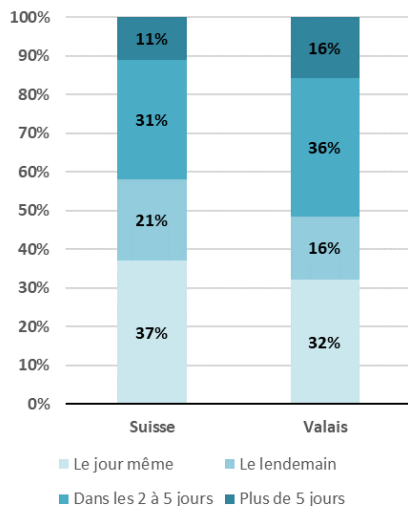
En Valais, parmi les seniors ayant eu besoin de prendre un rendez-vous avec un médecin (hors urgences dans un hôpital), 32% ont pu obtenir un rendez-vous le jour même (Suisse : 37%) (F4.5) et 84% dans les 5 jours (Suisse : 89%). En comparaison internationale, le Valais comme la Suisse figure parmi les territoires où la proportion des seniors ayant obtenu un rendez-vous dans les 5 jours est élevée (F4.5).

L'accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence) est perçu comme relativement difficile par 59% des seniors en Valais (Suisse : 56%) (F4.6). En comparaison internationale, ces proportions sont relativement élevées.

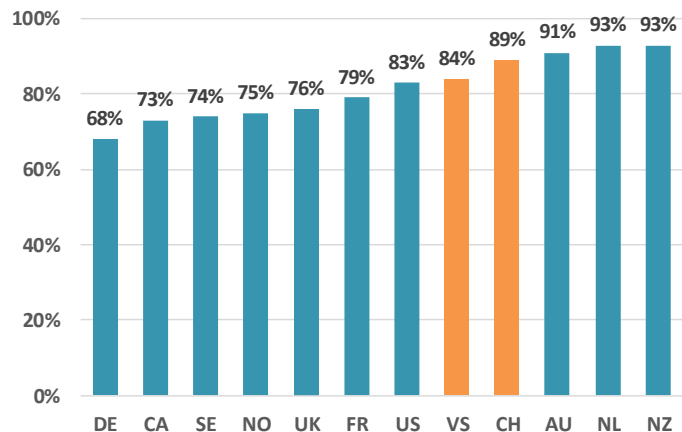
Pour les seniors valaisans ou suisses, le temps d'obtention d'un rendez-vous chez un spécialiste est plus long que le temps pour obtenir un rendez-vous chez un médecin de premier recours (F4.7). En comparaison internationale, les répondants en Suisse et en Valais indiquent que l'accès à un spécialiste est plutôt rapide par rapport à d'autres pays.

**F4.5** Durée avant d'avoir un rendez-vous médical (hors service d'urgences d'un hôpital), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

**Durée avant d'avoir un rendez-vous médical**

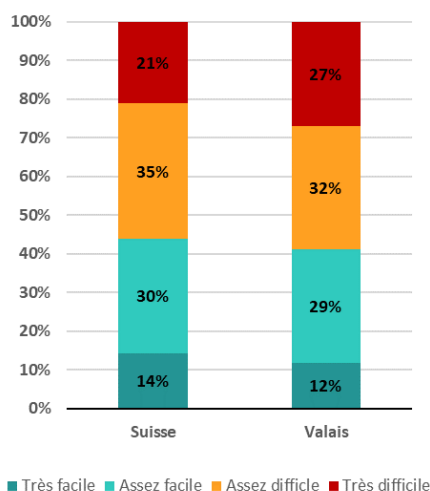


**Rendez-vous médical obtenu dans les 5 jours**

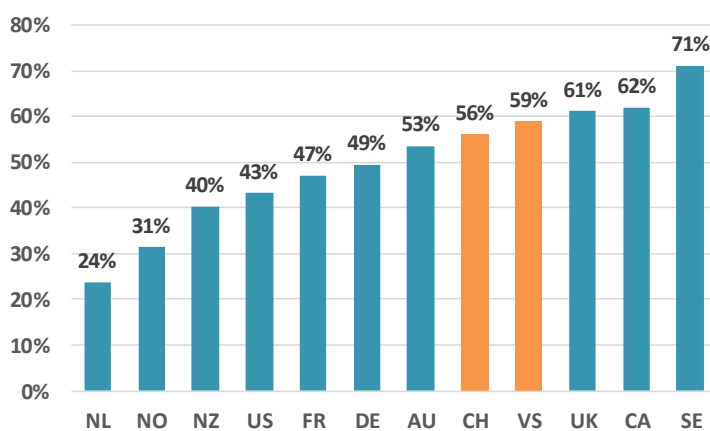


## F4.6 Accès aux soins le soir, les week-end ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

### Accès aux soins le soir, les week-end ou les jours fériés

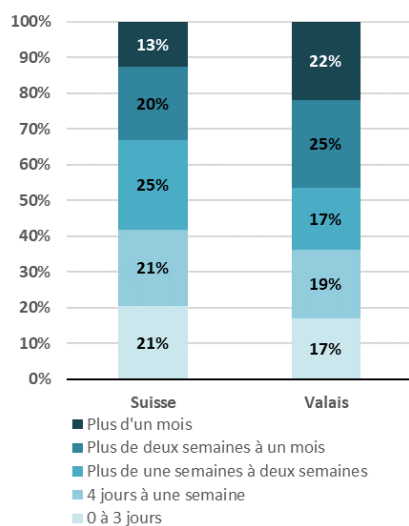


### Très/assez difficile de recevoir des soins médicaux le soir, le week-end ou les jours fériés

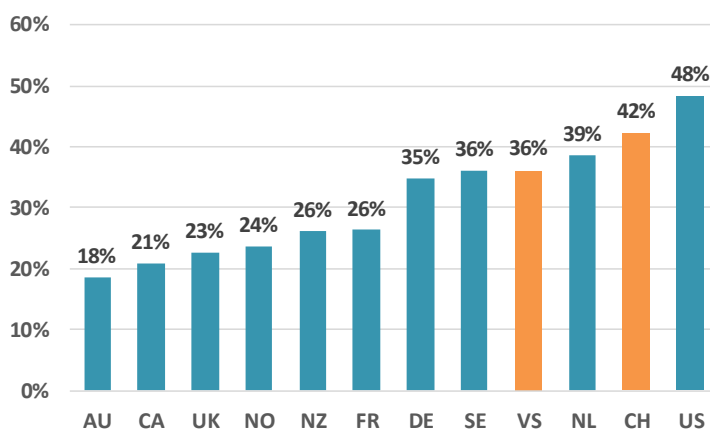


## F4.7 Durée avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

### Durée avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste



### Attente d'une semaine ou moins avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste



### 4.3 Renoncement aux soins pour des raisons financières

L'Euro Health Consumer Index 2018, qui compare chaque année les systèmes de santé de 35 pays européens sur la base de 46 indicateurs, a récemment classé le système de santé suisse comme le meilleur en Europe<sup>8</sup>. Ainsi, la Suisse serait particulièrement performante en terme d'accessibilité aux prestations médicales ainsi que pour les résultats des traitements. Le système de santé suisse est néanmoins coûteux, et les patients doivent payer directement une part importante des frais<sup>9</sup> : on estime que 28% des dépenses de santé sont assumées directement par le patient, ce qui correspond au plus haut taux de l'ensemble des pays de l'OCDE<sup>10</sup>. Ceci peut pousser des patients à renoncer à certains soins pour des raisons financières. Si un faible revenu du ménage explique en partie cette situation, les raisons du renoncement aux soins sont multiples<sup>11</sup> : défaut d'assurance-maladie, méconnaissance des aides sociales, absence de médecin traitant ou délais d'attente.

En Valais, en 2017, 9% des seniors ont affirmé avoir renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts lors des 12 derniers mois, contre 7% en Suisse (**F4.8**). 6% des seniors en Valais et 5% en Suisse ont renoncé à la consommation de médicaments pour des raisons de coûts. Ces proportions sont relativement hautes en comparaison internationale.

En Suisse comme en Valais, 13% des seniors indiquent avoir renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coût, ce qui correspond à une valeur moyenne en comparaison internationale (**F4.9**). Rappelons que ce type de consultation n'est pas pris en charge par l'assurance obligatoire des soins en Suisse, ce qui peut être le cas dans d'autres pays.

En Valais, 3% des seniors indiquent avoir eu des difficultés à régler des factures médicales au cours des douze derniers mois, contre 4% en Suisse (**F4.10**). En comparaison internationale, ces chiffres sont dans la moyenne.

---

<sup>8</sup> Björnberg A, Yung Phang A, *Euro Health Consumer Index 2018*, Health Consumer Powerhouse, 2019

<sup>9</sup> Murray CJ, Frenk J, *Measuring the performance of the U.S. health care system*, N Engl J Med 2010;362:98-9

<sup>10</sup> OECD, *Health at a Glance 2017: OECD Indicators*,

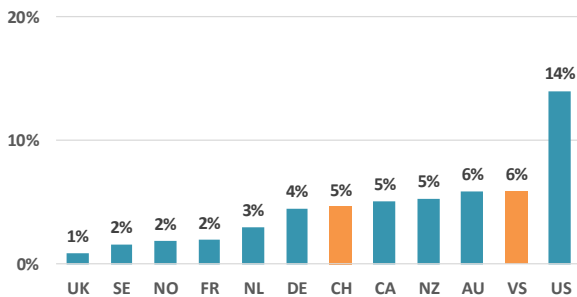
<https://www.oecd.org/switzerland/Health-at-a-Glance-2017-Key-Findings-SWITZERLAND.pdf>

<sup>11</sup> Bodenmann P et al, *Renoncement aux soins : comment appréhender cette réalité en médecine de premier recours ?*, Rev Med Suisse 2014; volume 10. 2258-2263

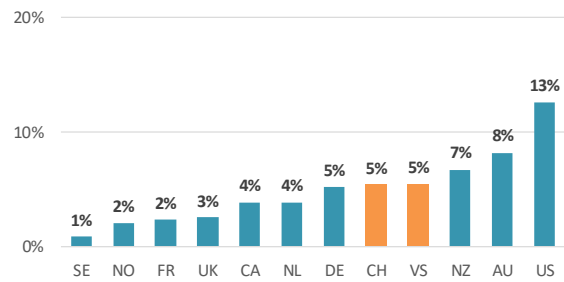


**F4.8 Renoncement à des soins médicaux pour des raisons de coûts au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

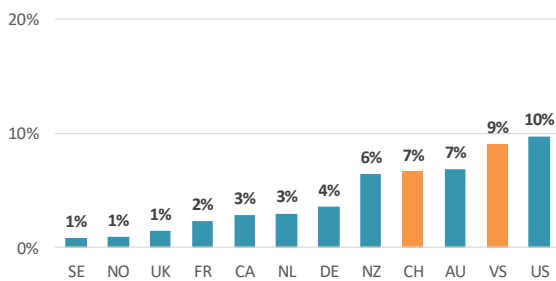
**A renoncé à des médicaments pour des raisons de coûts**



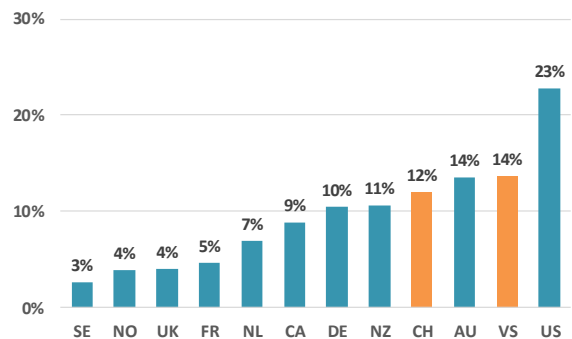
**A renoncé à un test / examen / traitement pour des raisons de coûts**



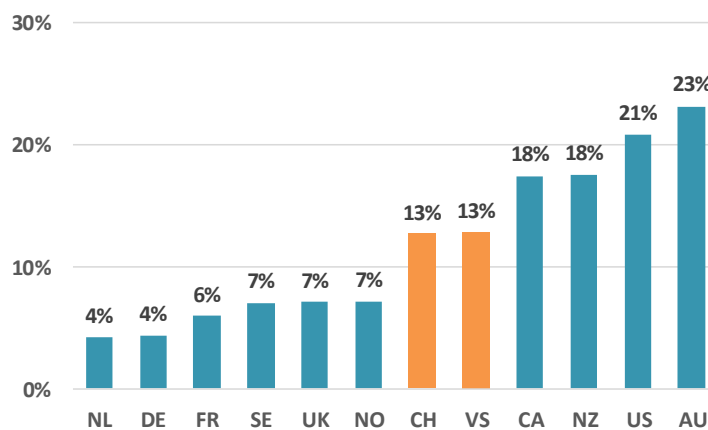
**A renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts**



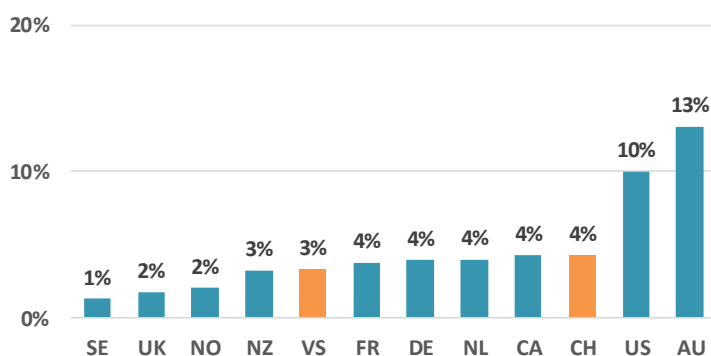
**A renoncé à des médicaments, un test ou une consultation pour des raisons de coûts**



**F4.9 A renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**



#### F4.10 A eu des difficultés à régler des factures médicales au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017



#### 4.4 Expérience avec les prestataires de soins

En Suisse comme en Valais, l'expérience des seniors avec leur médecin habituel, c'est-à-dire la qualité perçue de la consultation, est jugée le plus souvent de manière positive (F4.11). La grande majorité des seniors estiment que leur médecin habituel explique les choses clairement, passe assez de temps avec eux et les impliquent dans les décisions médicales (F4.11). En Suisse comme en Valais, la part des seniors estimant qu'ils sont encouragés à poser des questions est moyenne en comparaison internationale. En Valais, la part des seniors qui estiment que leur médecin connaît les informations importantes de leur passé médical est un peu plus basse qu'en Suisse (F4.11). En Valais comme en Suisse, une majorité des patients s'estiment impliqués dans les décisions en matière de soins et de traitements (F4.11).

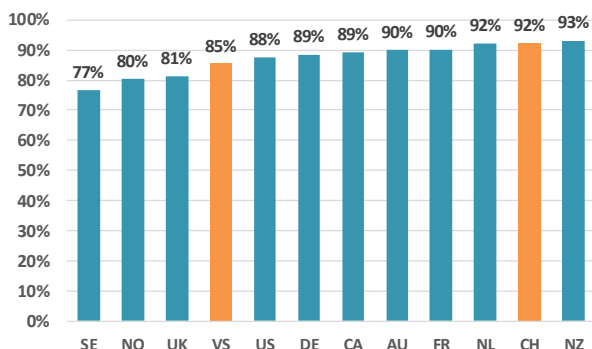
Un tiers des seniors valaisans et suisses ont déclaré avoir été hospitalisés dans les deux

dernières années. L'expérience suite à cette hospitalisation est jugée le plus souvent positivement en Valais comme en Suisse. Les seniors rapportent savoir qui contacter en cas de question sur leur état de santé ou leur traitement, le Valais et la Suisse étant ici particulièrement bien placés en comparaison internationale (F4.12). Le résultat est un peu moins satisfaisant, aussi bien pour le Valais que pour la Suisse, concernant l'information donnée au patient sur le retour à la maison après l'hospitalisation et les symptômes à surveiller (F4.12).

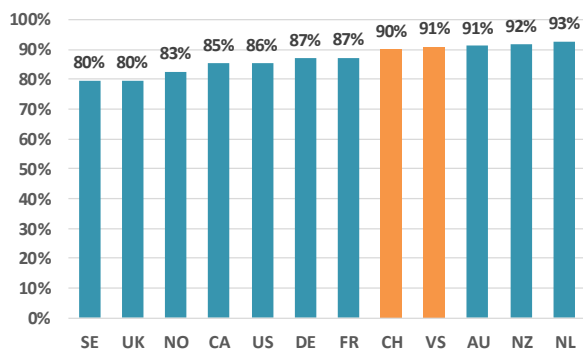
En Valais et en Suisse, parmi les seniors prenant au moins deux médicaments sur ordonnance, près des trois quart d'entre eux déclarent qu'un professionnel de santé a revu avec eux tous les médicaments pris (F4.13). En comparaison internationale, cette proportion est moyenne. Enfin, près de la moitié des participants rapportent avoir reçu des explications quant aux effets secondaires de leurs médicaments ou une liste écrite des médicaments prescrits.

## F4.11 Expérience avec le médecin habituel, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

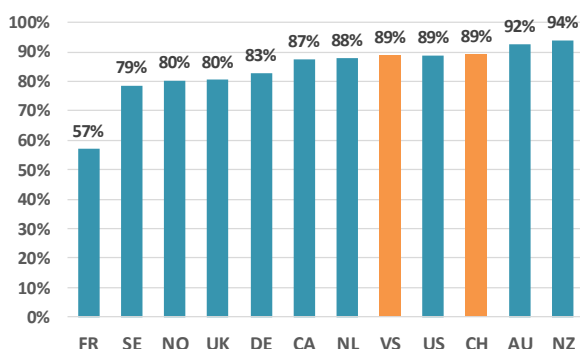
### Médecin connaît les informations importantes du passé médical



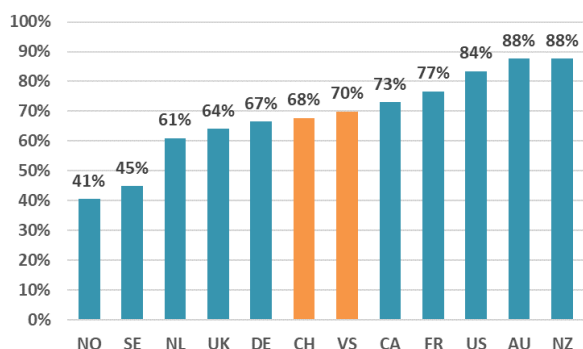
### Médecin passe assez de temps avec le patient



### Patient impliqué dans les décisions (soins et traitement)

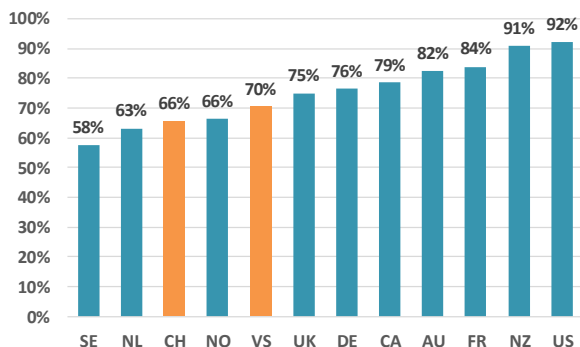


### Patient encouragé à poser des questions

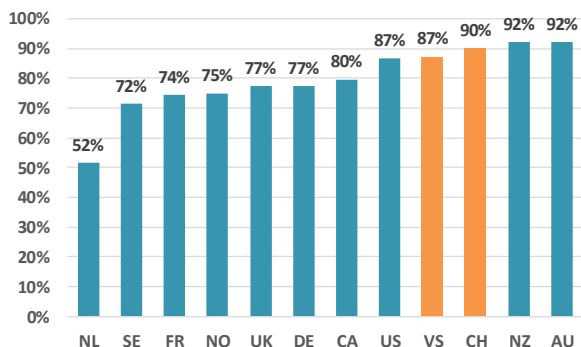


## F4.12 Expérience suite à hospitalisation au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

### Patient a reçu des informations écrites sur quoi faire dès le retour au domicile et sur les symptômes à surveiller

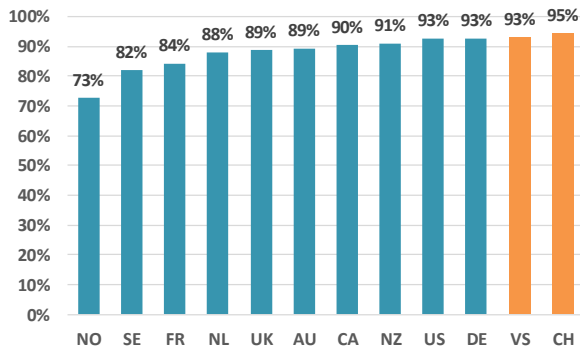


### Hôpital a veillé à ce que des soins de suivi soient délivrés

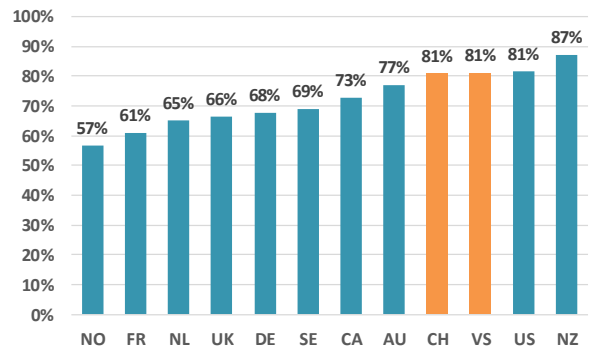


**F4.12 (suite) Expérience suite à hospitalisation au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

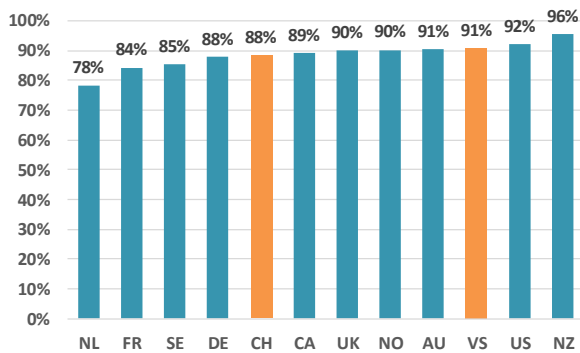
**Patient savait qui contacter en cas de question sur l'état de santé ou le traitement**



**Raisons de prendre chacun des médicaments ont été expliquées**

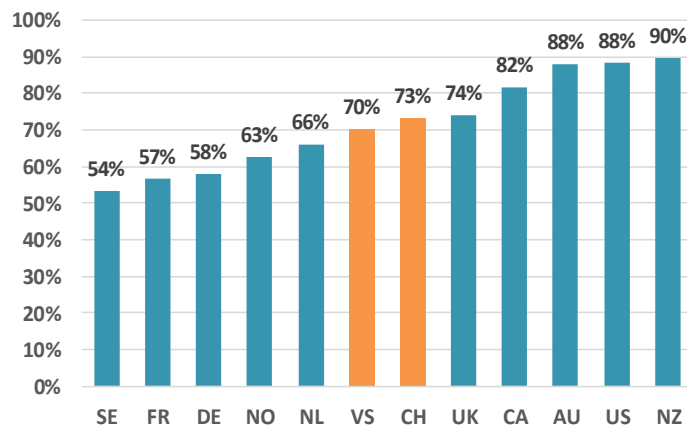


**Patient a reçu le soutien et les services nécessaires pour gérer l'état de santé à la maison**

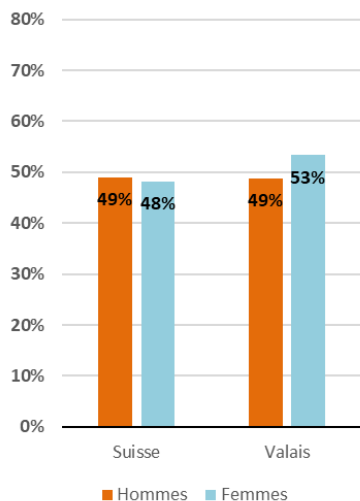


**F4.13 Expérience avec un professionnel de la santé au sujet du traitement médicamenteux au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse, et comparaison internationale (lorsque la question a été posée dans tous pays), 2017**

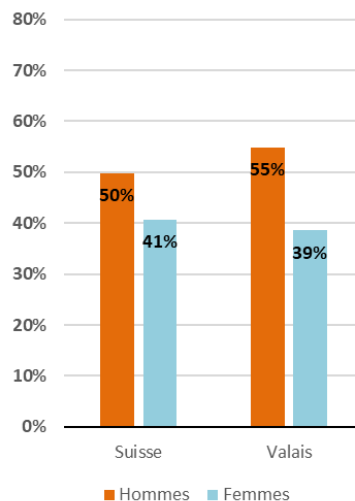
**Professionnel de la santé a revu avec patient tous les médicaments pris**



#### Professionnel de la santé a expliqué au patient les effets secondaires d'un médicament prescrit



#### Professionnel de la santé a donné au patient une liste écrite de tous les médicaments prescrits



## 4.5 Coordination des soins

Une bonne coordination entre les différents prestataires de soins est l'une des composantes de la qualité des soins<sup>12</sup>. Dans cette enquête, les participants ont été interrogés notamment sur le manque de coordination entre le spécialiste et le médecin habituel. En comparaison internationale, le Valais comme la Suisse obtiennent un résultat moyen pour la plupart des indicateurs de coordination (**F4.14** et **F4.15**). La part des seniors indiquant avoir subi un test médical jugé superflu car déjà effectué est relativement haute en proportion internationale, en Valais comme en Suisse (**F4.15**).

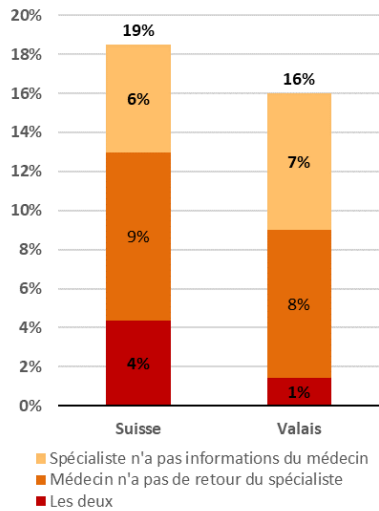
En Valais comme en Suisse, la problématique de la relève médicale est prégnante, particulièrement concernant les médecins de premier recours<sup>13</sup>. L'une des solutions imaginée pour faire face au manque de médecins de premier recours pourrait être de permettre la délégation, par le médecin, de quelques actes médicaux de base à un autre professionnel de la santé. En Valais, 55% des seniors pourraient imaginer recevoir la suite de soins ou d'un traitement médical par un autre professionnel de la santé (ex. infirmiers spécialisés au lieu d'un médecin), contre 63% en Suisse. Cette question n'ayant été posée qu'à l'échantillon suisse, une comparaison internationale n'est pas possible.

<sup>12</sup> Schaller P, Gaspoz J.-M. *Continuité, coordination, intégration des soins : entre théorie et pratique*, Revue médicale suisse, 4 :2034-2039, 2008

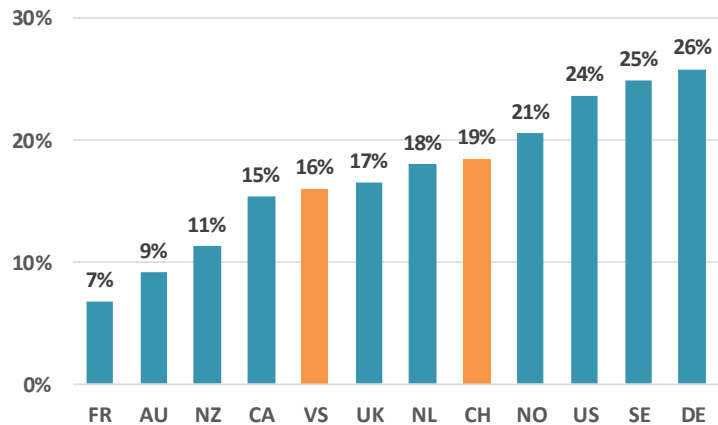
<sup>13</sup> A. Pécoud, N. Moret-Ducret, *Pénurie médicale : le Valais montre au front*, Revue médicale suisse, 11 :218-219, 2015

**F4.14 Problèmes de coordination entre le médecin habituel et le spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

**Type de problème de coordination constaté entre le médecin habituel et le spécialiste**

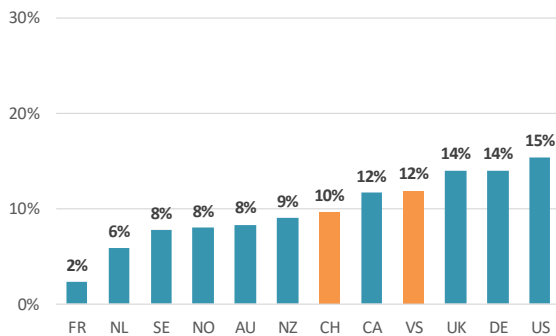


**A constaté un problème de coordination entre le médecin habituel et le spécialiste**

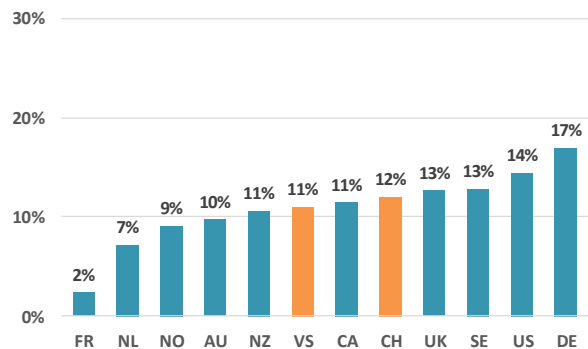


**F4.15 Problèmes de coordination constatés par le patient au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017**

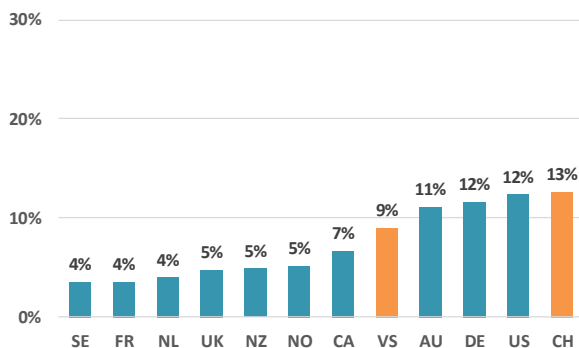
**Résultat de test ou dossier médical non disponible**



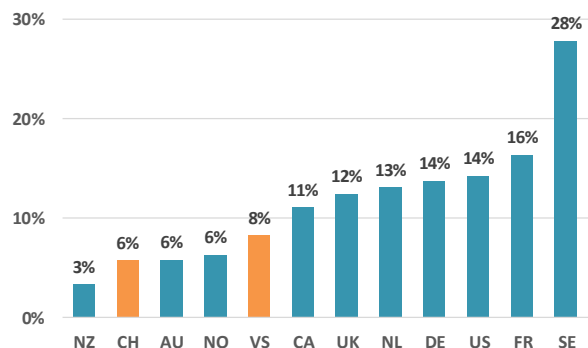
**Informations contradictoires reçues**



**Test(s) superflu(s) car déjà effectué(s)**



**Après une hospitalisation, le médecin habituel ne semblait pas informé des soins reçus à l'hôpital**





#### 4.6 Satisfaction concernant les soins reçus

En Valais comme en Suisse, les seniors se montrent le plus souvent satisfaits des soins médicaux reçus. En comparaison internationale, les seniors suisses se montrent les plus satisfaits, alors que les seniors valaisans ont un taux de satisfaction dans la moyenne (**F4.16**).

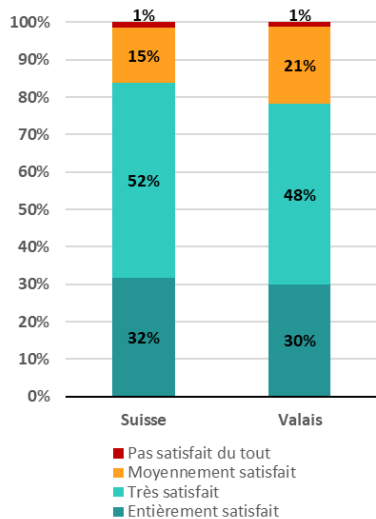
La satisfaction des seniors quant au volume de soins médicaux reçus est bonne aussi bien en Valais qu'en Suisse. En Valais, 98% des

seniors estiment avoir reçu la quantité appropriée de soins (96% en Suisse), et 1% estiment avoir reçu trop peu de soins (3% en Suisse).

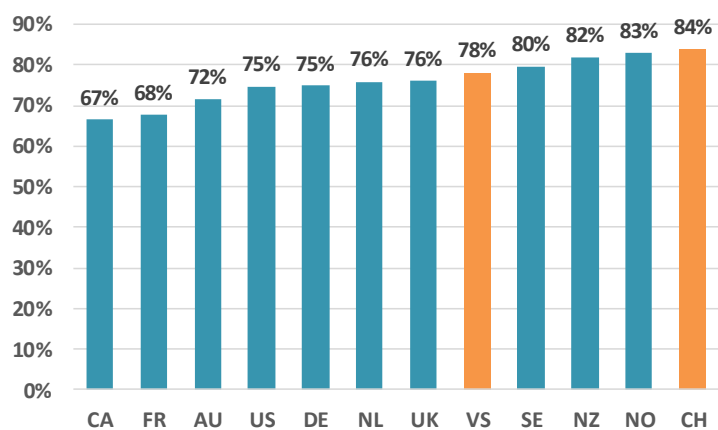
Aussi bien en Valais qu'en Suisse, environ 1 patient sur 10 pense qu'une erreur médicale a été faite dans son traitement ou dans ses soins durant les deux dernières années (**F4.17**). La notion d'erreur n'ayant pas été définie précisément, il est probable que celle-ci ait pu être comprise de façon très différente d'une personne à l'autre.

**F4.16** Satisfaction globale des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017

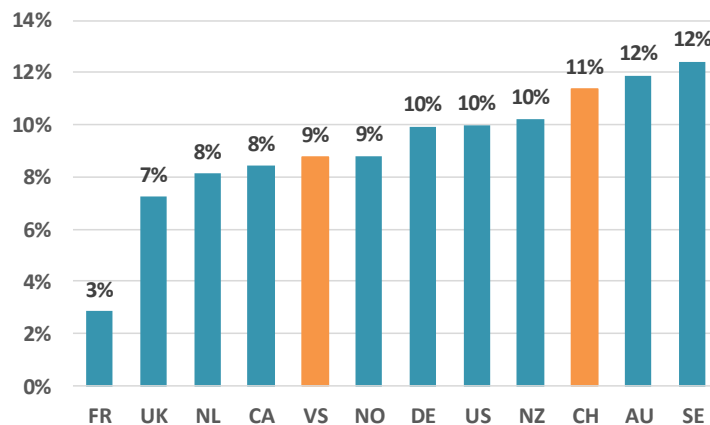
Satisfaction des soins médicaux reçus



Personnes entièrement ou très satisfaites



**F4.17** Erreur médicale (peut inclure le fait d'avoir reçu de mauvais médicaments ou de faux résultats après un examen) perçue par le patient au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017



## V. Discussion

Dans un contexte de vieillissement démographique de la population, l'enquête IHPS 2017, qui porte sur la perception du système de santé par les seniors, offre des résultats particulièrement intéressants. A partir du point de vue subjectif des patients-utilisateurs du système de santé, elle permet de faire ressortir quelques points forts, ainsi que des opportunités d'amélioration de celui-ci.

Les mêmes questions ayant été posées auprès de seniors dans 10 autres pays à haut revenu, des comparaisons internationales ont été effectuées ; elles permettent de mettre en relation les perceptions en Valais, en Suisse et au sein d'autres systèmes. Si les résultats pour le Valais sont en général proches des résultats pour la Suisse, quelques spécificités peuvent être constatées, par exemple sur la durée avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste.

D'une manière générale, les seniors valaisans ont une bonne perception du système de santé : 4 personnes sur 5 se déclarent satisfaites ou très satisfaites des soins médicaux reçus au cours des 12 derniers mois, la même proportion déclarant avoir pu obtenir un rendez-vous médical dans les 5 jours. L'expérience avec le médecin habituel est également jugée très positivement. Néanmoins, certains points peuvent certainement être améliorés, notamment la

coordination entre médecins ou l'information aux patients quant aux effets secondaires des médicaments.

Le renoncement aux soins pour des raisons financières est une réalité en Valais comme en Suisse<sup>14,15</sup> et la part des seniors déclarant avoir renoncé à des soins, des tests ou des médicaments pour des raisons de coûts augmente depuis 2014.<sup>16</sup> Plusieurs études aboutissent au même constat : des travaux menés auprès de seniors de condition modeste dans le canton de Vaud ont montré un taux de renoncement aux soins de 18%.<sup>17</sup> Si le facteur financier semble jouer un rôle prépondérant dans le renoncement aux soins, d'autres facteurs sont certainement en cause, tels que le sexe, l'âge, la présence d'une maladie chronique ainsi que divers facteurs psychosociaux ou culturels.<sup>18</sup> Une recherche menée à Genève a montré que la prévalence du renoncement aux soins dentaires pour raisons économiques est haute et fortement dépendante du revenu.<sup>19</sup>

Enfin, certaines thématiques liées au système de santé n'apparaissent que de manière indirecte dans l'IHPS et mériteraient certainement de faire l'objet de travaux, nous pensons par exemple à la problématique des professionnels de santé non médecins et des proches aidants. De même, la capacité des seniors à s'adapter aux futures mutations de la prise en charge médicale en lien avec le développement de nouvelles technologies et de la cybersanté mériterait également une analyse.

---

<sup>14</sup> Bodenmann, P et al, *Screening primary-care patients forgoing health care for economic reasons*. PLOS ONE 2014; 9(4); e94006

<sup>15</sup> Guessous I et al, *High prevalence of forgoing healthcare for economic reasons in Switzerland: a population-based study in a region with universal health insurance coverage*, *Prev Med* 2012;55(5):521-7

<sup>16</sup> Commonwealth Fund, *International Health Policy Survey of Older Adults*, 2014

<sup>17</sup> Guinchard B et al, *Imperfections du système d'assurances sociales : l'exemple de l'accès aux*

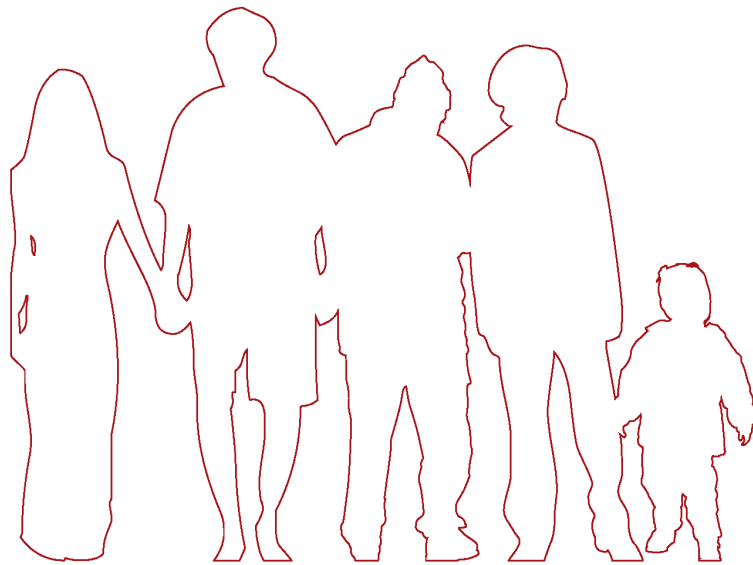
*soins des jeunes retraité-e-s à revenu modeste*. *Revue suisse de sociologie*. 2015;41(3):359-75

<sup>18</sup> Guinchard B et al, *Accès et renoncement aux soins : tour d'horizon*, REISO, *Revue d'information sociale*, mis en ligne le 6 mai 2019, [www.reiso.org/document/4404](http://www.reiso.org/document/4404)

<sup>19</sup> Guessous I et al, *Forgoing dental care for economic reasons in Switzerland: a six-year cross-sectional population-based study*, *BMC Oral Health* 2014;14:121

## VI. Index des tableaux et graphiques

- F 2.1 Evolution de la population âgée de 65 ans et plus, en pourcent du total de la population, Valais, 1950-2017 et projections jusqu'en 2020 (en %)
- F3.1 Etat de santé auto-évalué, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F3.2 Prévalence des maladies chroniques, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F3.3 Santé psychique : souffre de dépression, sentiment d'isolement ou détresse émotionnelle, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F3.4 Polymédication, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- T4.1 Consulte son médecin habituel en cas de besoin de soins, Valais et Suisse, 2017
- F4.1 Nombre de médecins consultés au cours des douze derniers mois (y compris les spécialistes mais hors hospitalisations), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.2 A consulté ou a eu besoin de consulter un spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.3 A été hospitalisé au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.4 A eu recours aux services d'urgences au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.5 Durée avant d'avoir un rendez-vous médical (hors service d'urgences d'un hôpital), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.6 Accès aux soins le soir, les week-end ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.7 Durée avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.8 Renoncement à des soins médicaux pour des raisons de coûts au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.9 A renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.10 A eu des difficultés à régler des factures médicales au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.11 Expérience avec le médecin habituel, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.12 Expérience suite à hospitalisation au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.13 Expérience avec un professionnel de la santé au sujet du traitement médicamenteux au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaison internationale (lorsque la question a été posée dans tous pays), 2017
- F4.14 Problèmes de coordination entre le médecin habituel et le spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.15 Problèmes de coordination constatés par le patient au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.16 Satisfaction globale des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017
- F4.17 Erreur médicale (peut inclure le fait d'avoir reçu de mauvais médicaments ou de faux résultats après un examen) perçue par le patient au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017



Avenue Grand-Champsec 64  
1950 Sion

[www.ovs.ch](http://www.ovs.ch)