

# PATIENTS EXPERIENCE

Ministère et Direction de la Santé – OECD 2010/2011



# INDEX

- 1 Fiche technique et échantillon
- 2 Résultats
- 3 Satisfaction

## Patient experience

### Auteurs

Charles Margue  
Skora Messaoudi

### TNS ILRES

Ministère et Direction  
de la Santé

10 May 2011

06-11-107 | © TNS

# FICHE TECHNIQUE

**L'étude a été réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population résidente du Luxembourg, auprès des personnes à partir de 18 ans.**

**Le terrain d'enquête s'est déroulé du 28/02/2011 au 14/03/2011.  
Les interviews ont été réalisées par CATI (enquêtes téléphoniques assistées par ordinateur).**

**Les droits d'auteur sont réservés au commettant.**



# ECHANTILLON

	<i>Pondéré</i>		<i>Non Pondéré</i>	
	<i>absolu</i>	<i>%</i>	<i>absolu</i>	<i>%</i>
<b>TOTAL</b>	<b>1005</b>	<b>100%</b>	<b>1005</b>	<b>100%</b>
<b>REGION D'HABITATION</b>				
Luxembourg-ville	182	18%	175	17%
Centre	165	16%	170	17%
Sud	383	38%	388	39%
Nord	121	12%	124	12%
Est	155	15%	148	15%
<b>AGE</b>				
18-24 ans	105	10%	98	10%
25-34 ans	183	18%	175	17%
35-44 ans	208	21%	205	20%
45-54 ans	191	19%	214	21%
55-64 ans	139	14%	150	15%
65 ans et plus	178	18%	163	16%
<b>SEXE</b>				
Homme	495	49%	497	49%
Femme	510	51%	508	51%
<b>NATIONALITE</b>				
Luxembourgeoise	566	56%	619	62%
Portugaise	163	16%	136	14%
Autre	276	27%	250	25%

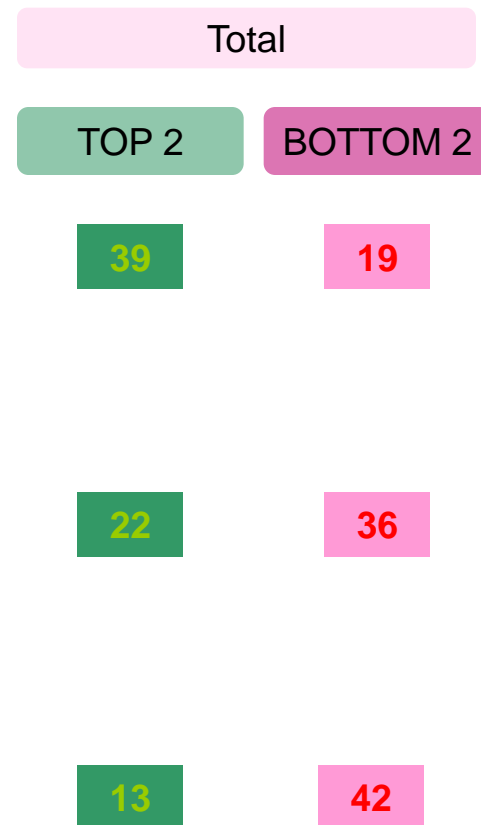
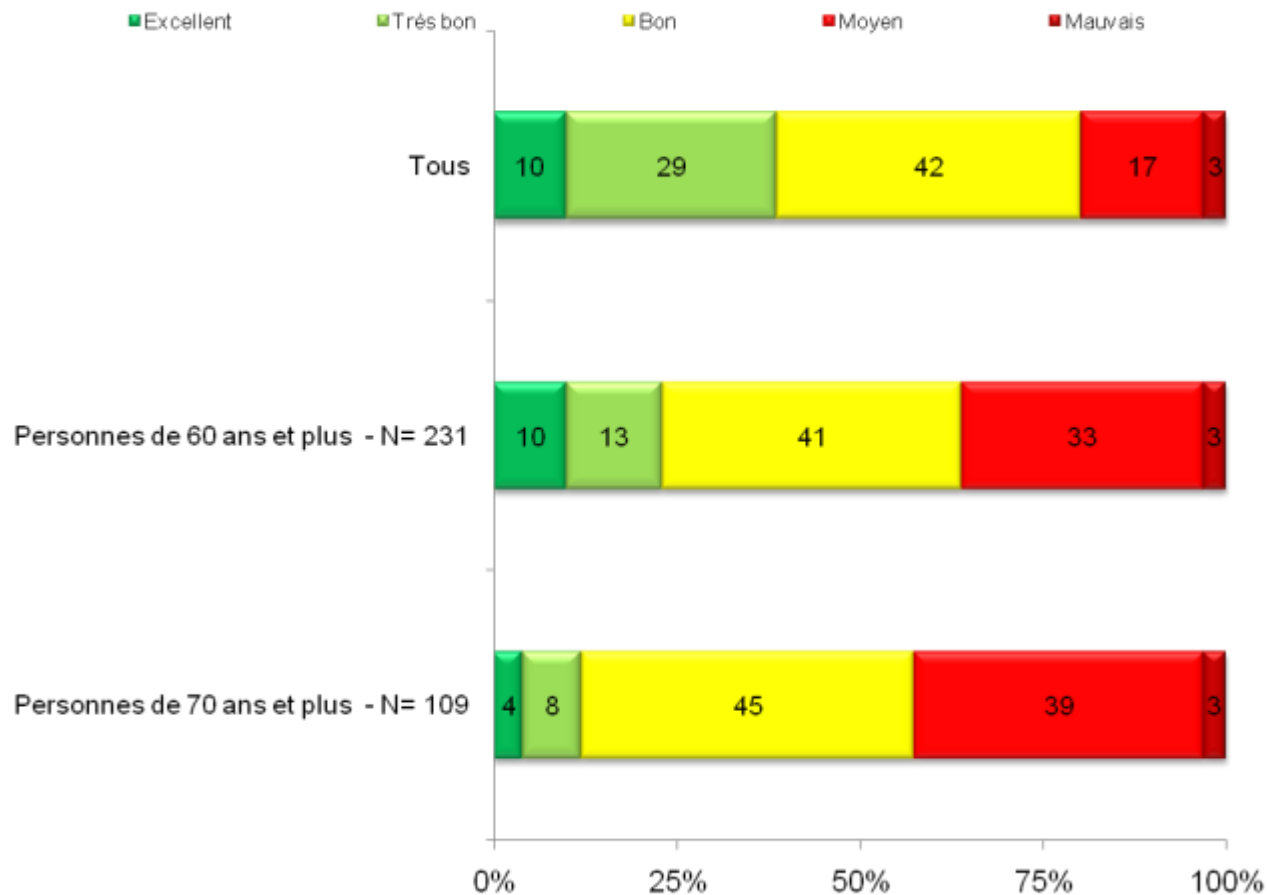


# RESULTATS DE L'ENQUETE



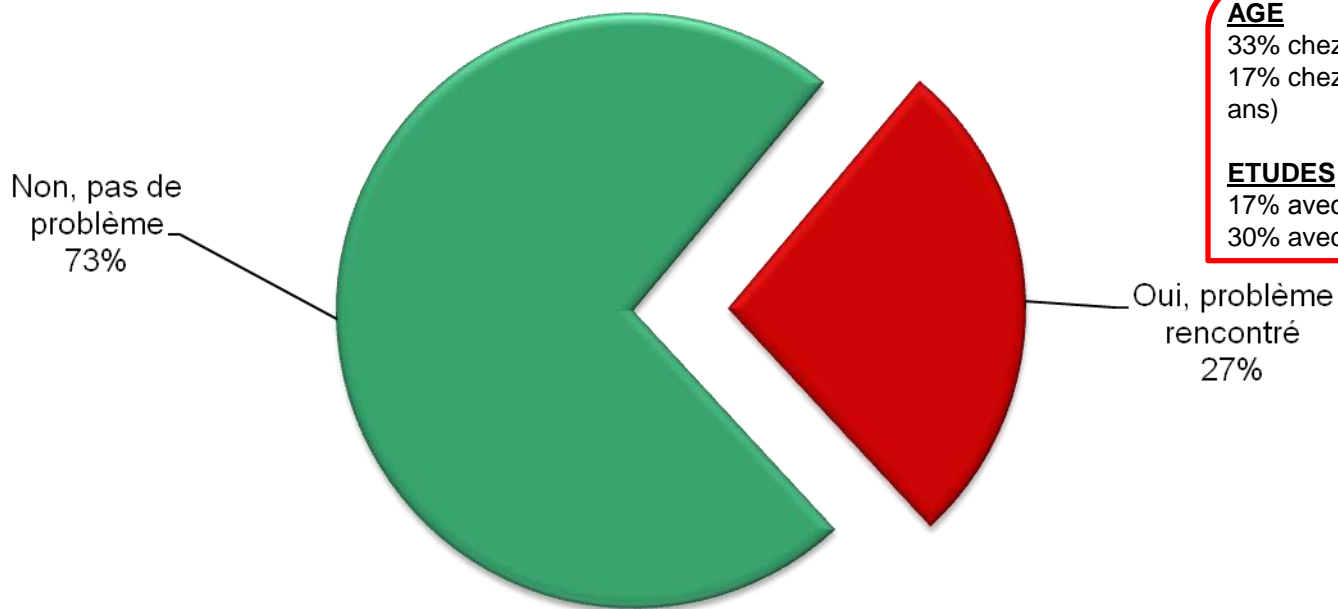
# Perception : état de santé général

Base: tous



# Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé de rencontrer un problème médical et de ne pas aller consulter un médecin ?

Base: personnes ayant répondu concernant les 12 derniers mois (96% de l'échantillon)



## AGE

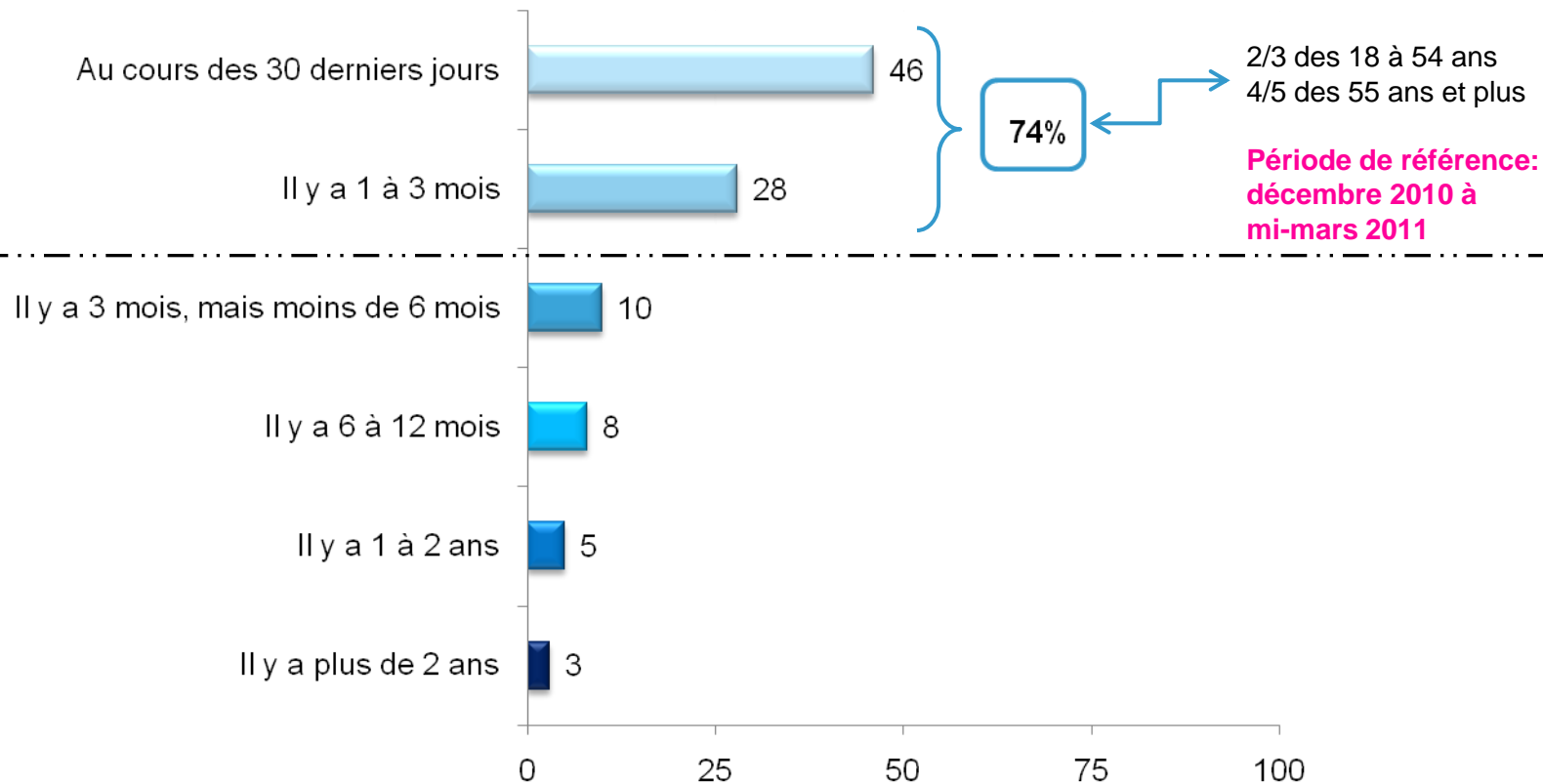
33% chez les plus jeunes (moins de 25 ans)  
17% chez les personnes âgées (plus de 65 ans)

## ETUDES

17% avec un niveau d'école primaire  
30% avec des études supérieures

# Dernière consultation auprès d'un médecin pour des soins

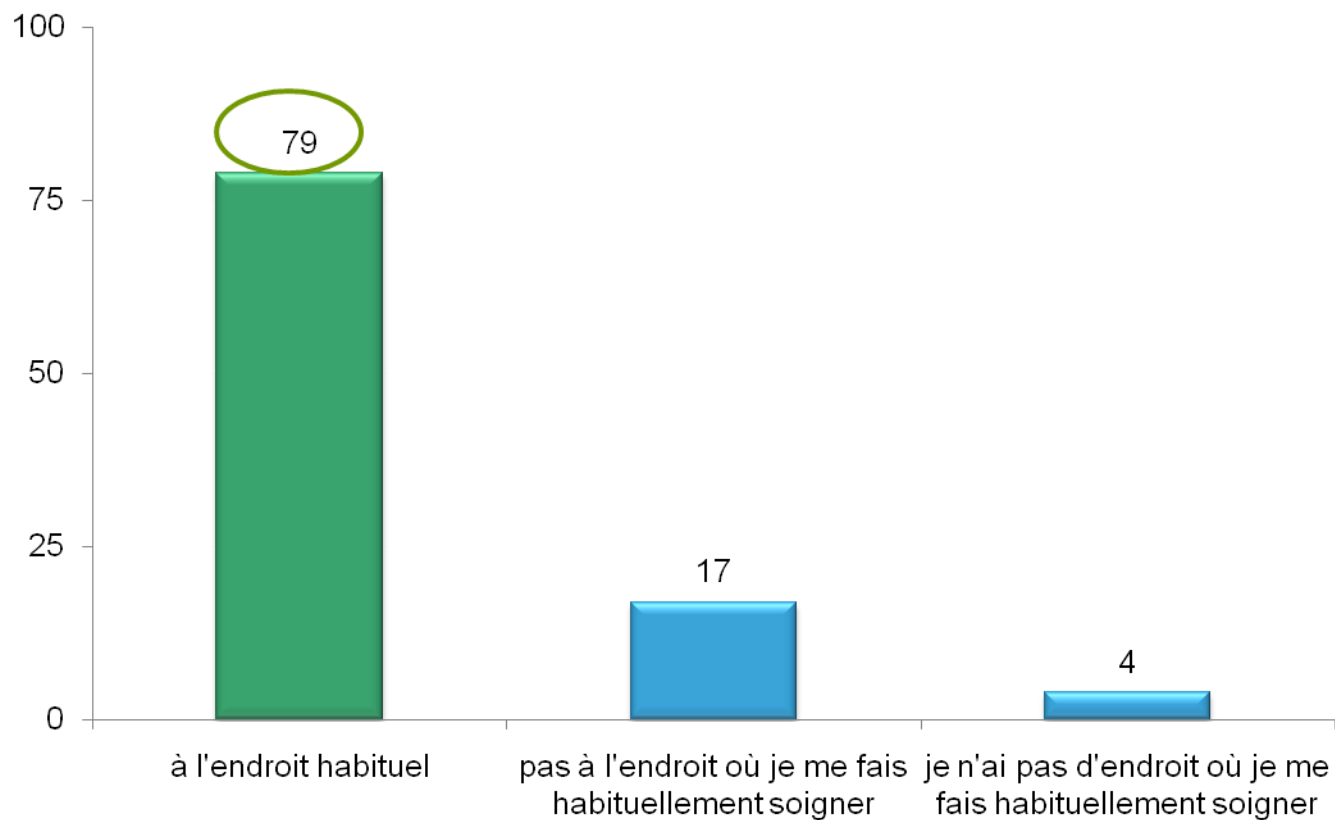
Base: tous





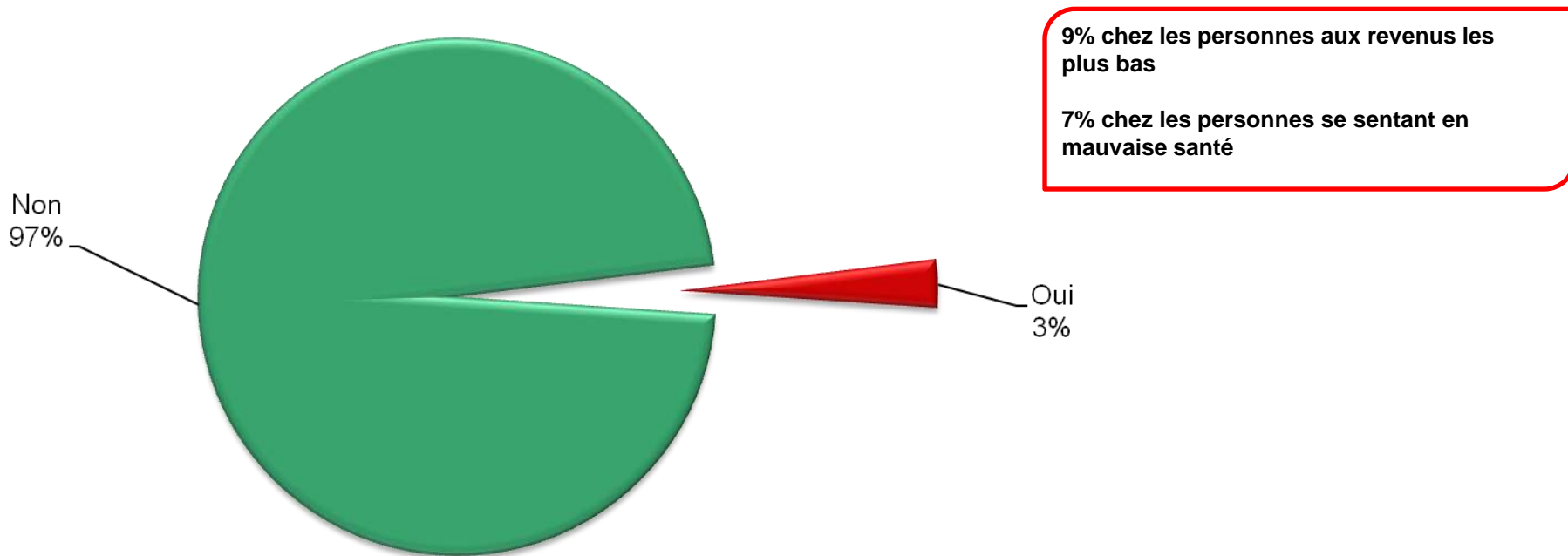
# Lieu de la dernière consultation

Base: tous



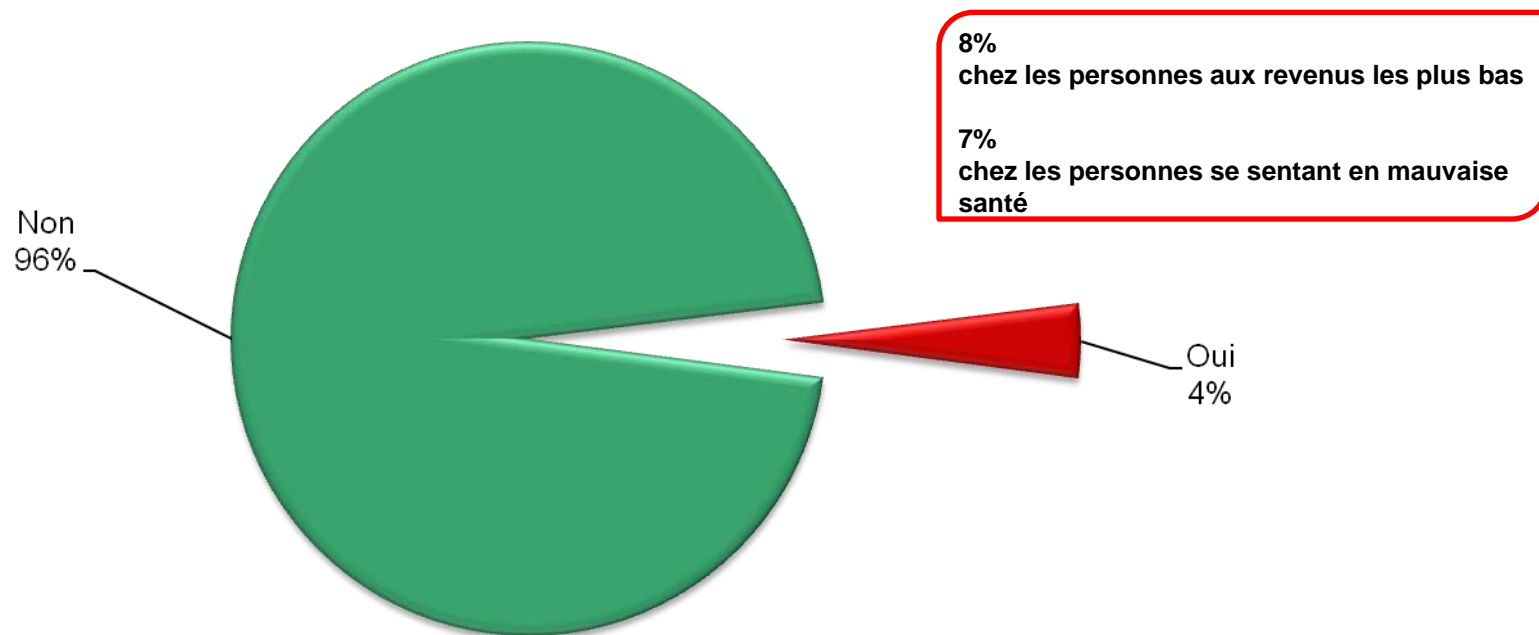
# Renoncement au cours des 12 derniers mois à effectuer un examen médical/à suivre un traitement pour cause financière

Base: personnes ayant répondu concernant les 12 derniers mois (96% de l'échantillon)



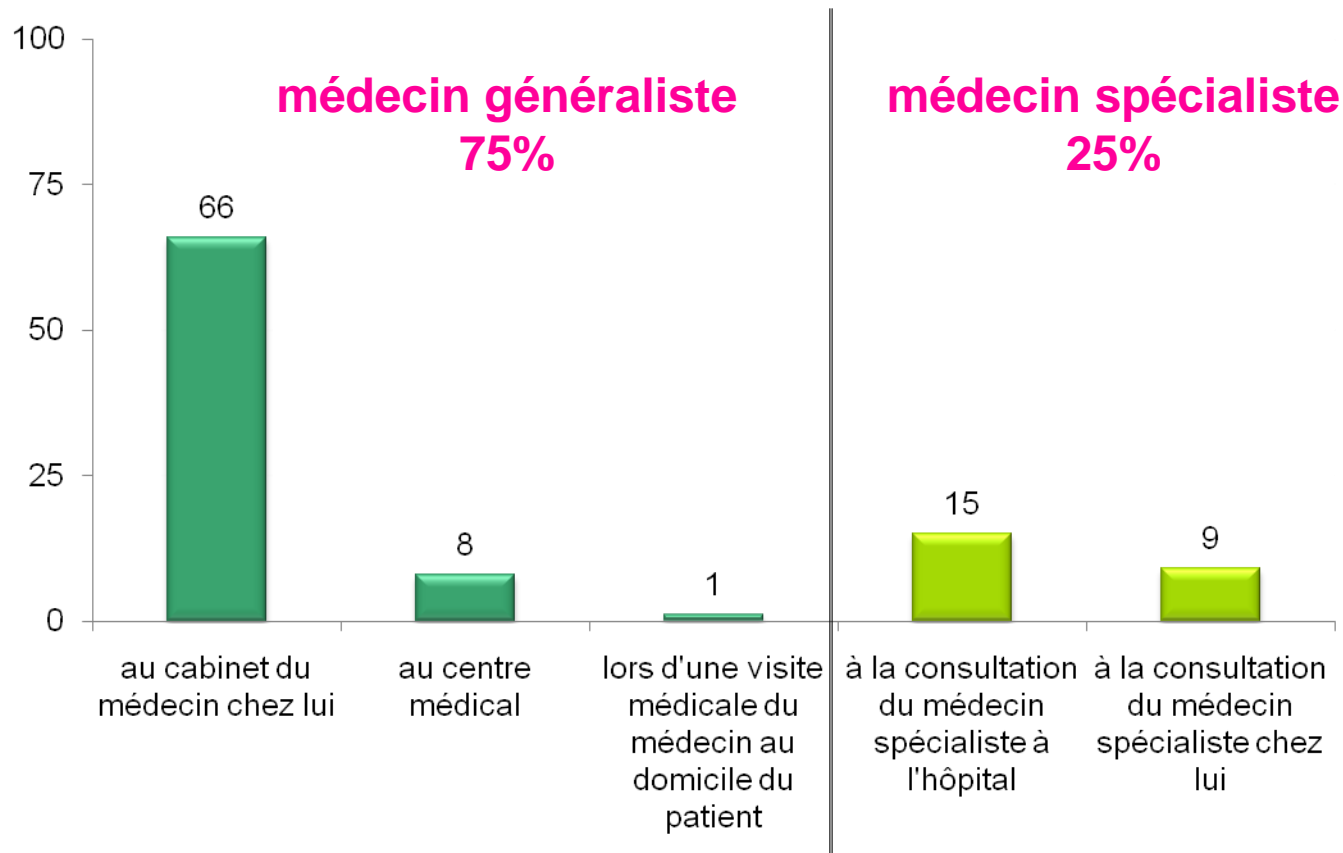
# Renoncement au cours des 12 derniers mois à prendre des médicaments pour des raisons d'argent

Base: personnes ayant répondu concernant les 12 derniers mois (96% de l'échantillon)



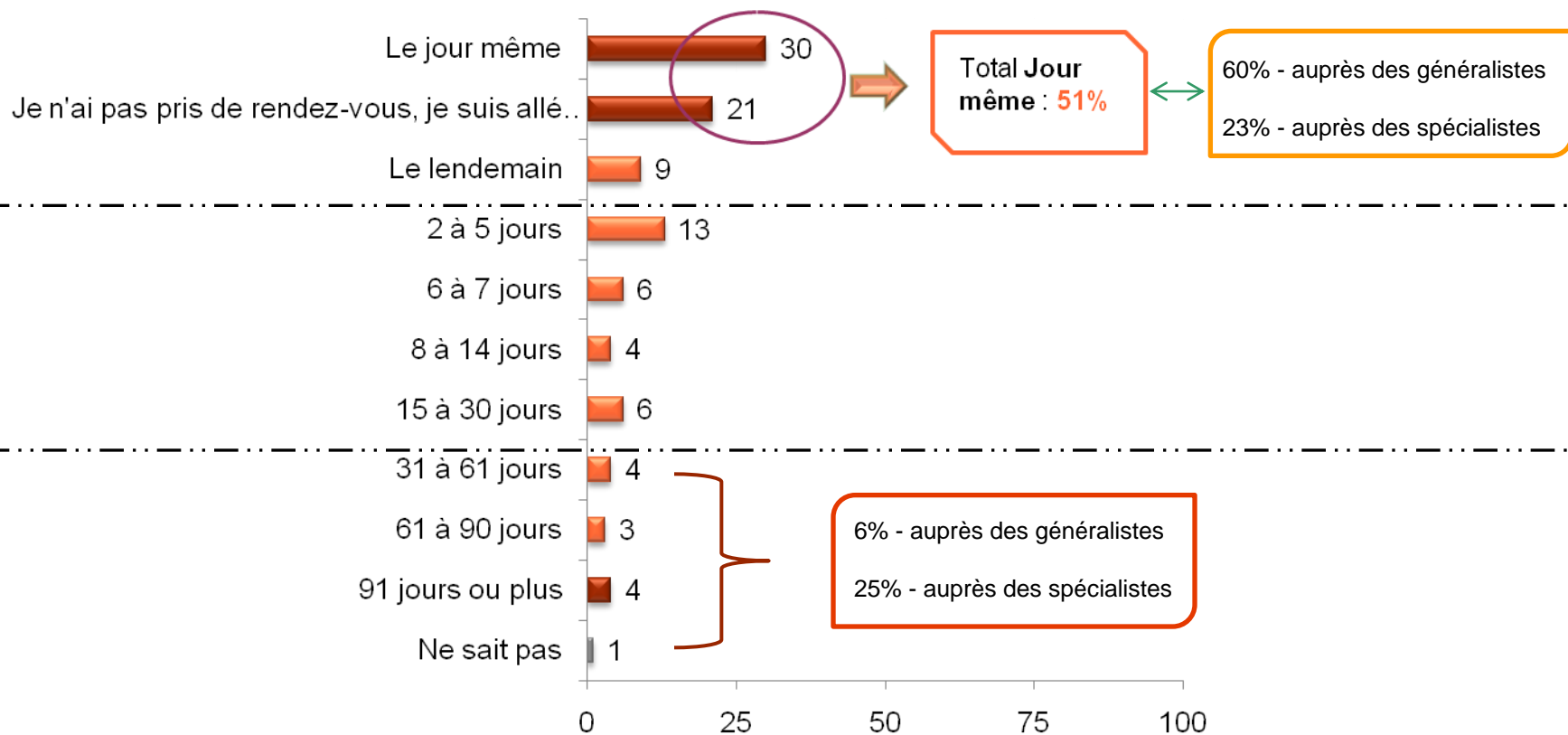
# Dernière consultation auprès d'un médecin: lieu exact

Base: tous



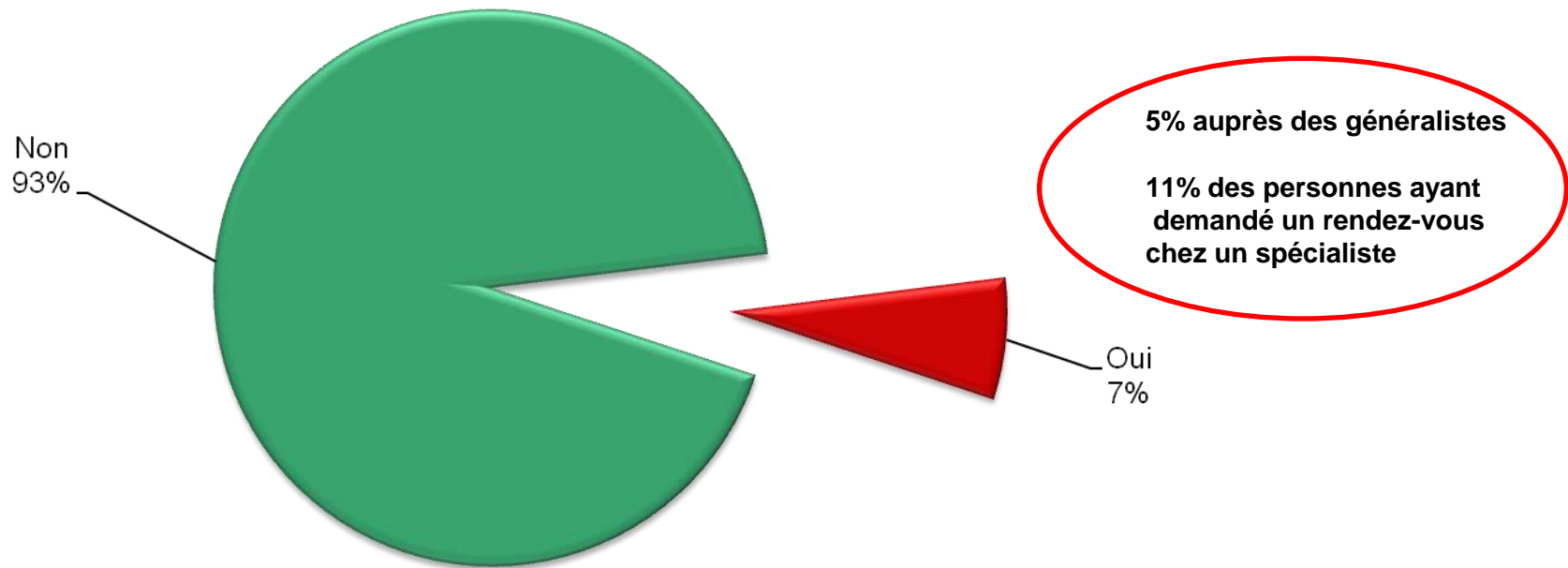
# Dernière consultation médicale: Obtention d'un rendez-vous pour rencontrer ce médecin pour ...

Base: tous



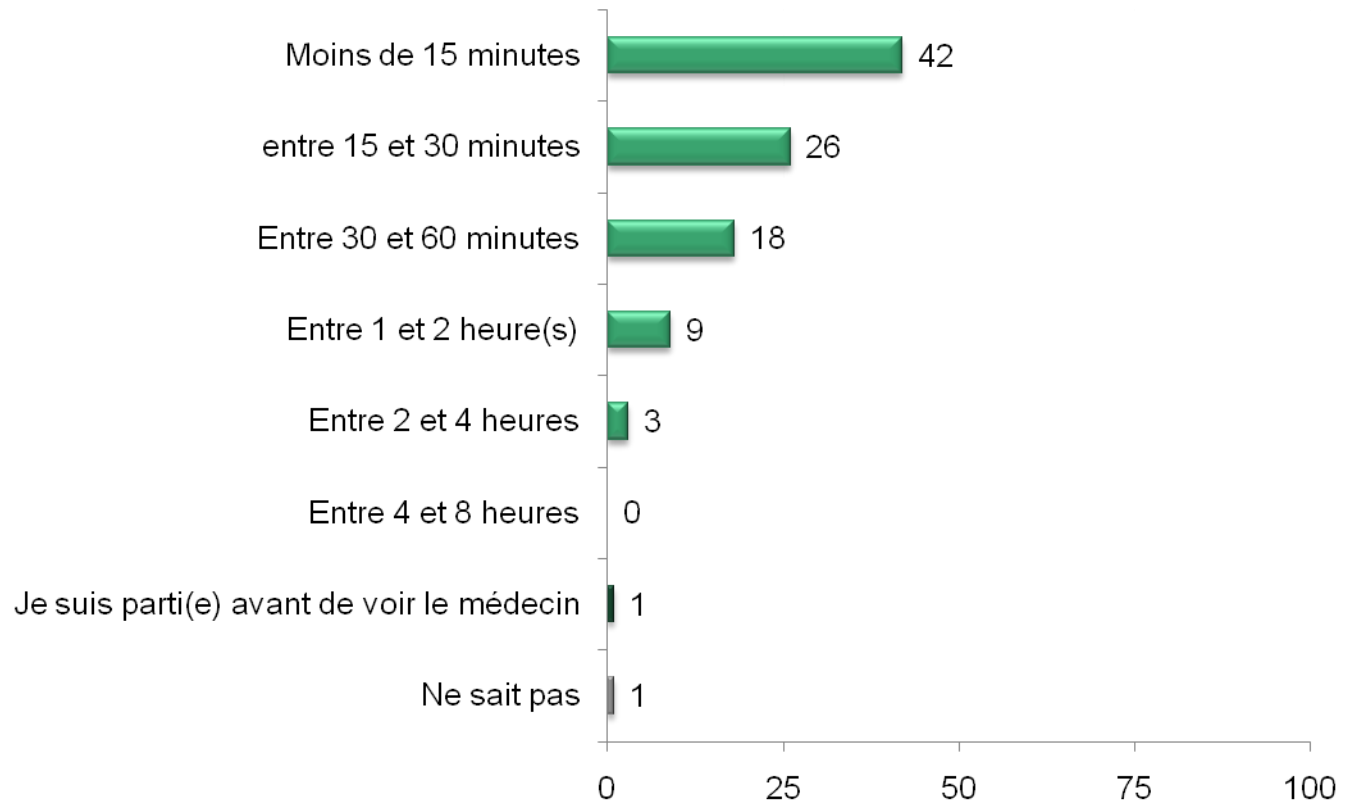
# Dernière consultation médicale: Temps d'attente problématique avant l'obtention d'un rendez-vous

Base: personnes qui ont pris un rendez-vous



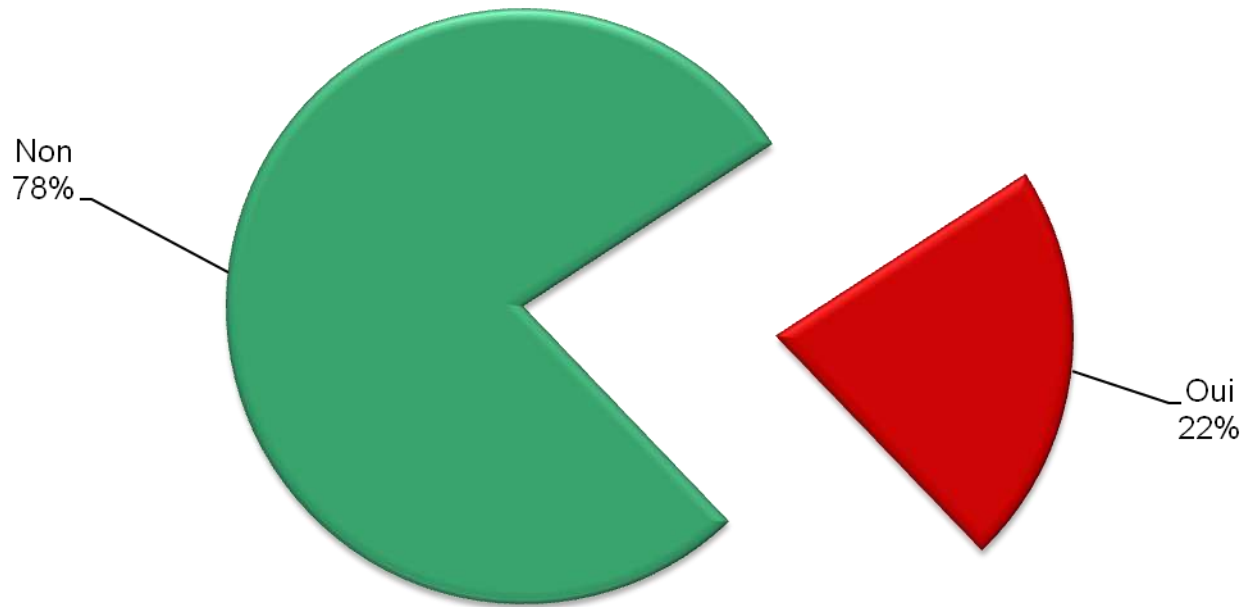
# Dernière consultation médicale: Temps d'attente avant d'être reçu (hors salle d'urgence)

Base: tous



# Dernière consultation médicale: Temps d'attente perçu comme problématique

Base: personnes pour lesquelles le temps d'attente a duré plus de 15 minutes





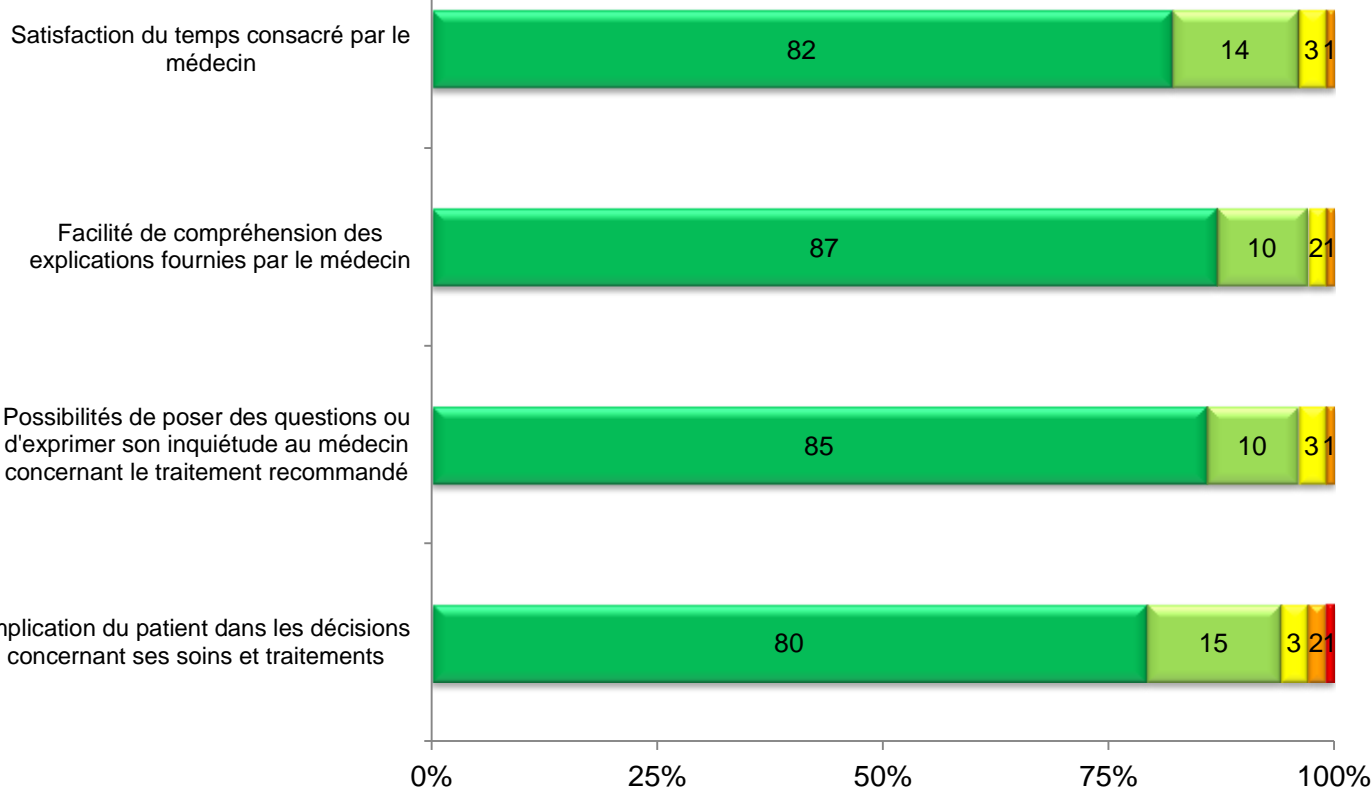
# DERNIERE CONSULTATION: SATISFACTION



# Evaluation de la dernière consultation médicale (1)

Base: tous

■ Très certainement ■ Oui, plus ou moins ■ Non, pas vraiment ■ Certainement pas ■ Non, je ne voulais pas être impliqué



Total

95	4
97	3
95	5
95	4

Questions: Ce médecin vous a-t-il ... consacré suffisamment de temps? ...expliqué les choses d'une manière facile à comprendre?  
 ... laissé la possibilité de poser des questions? ... impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et traitement?

# Evaluation de la dernière consultation médicale (2)

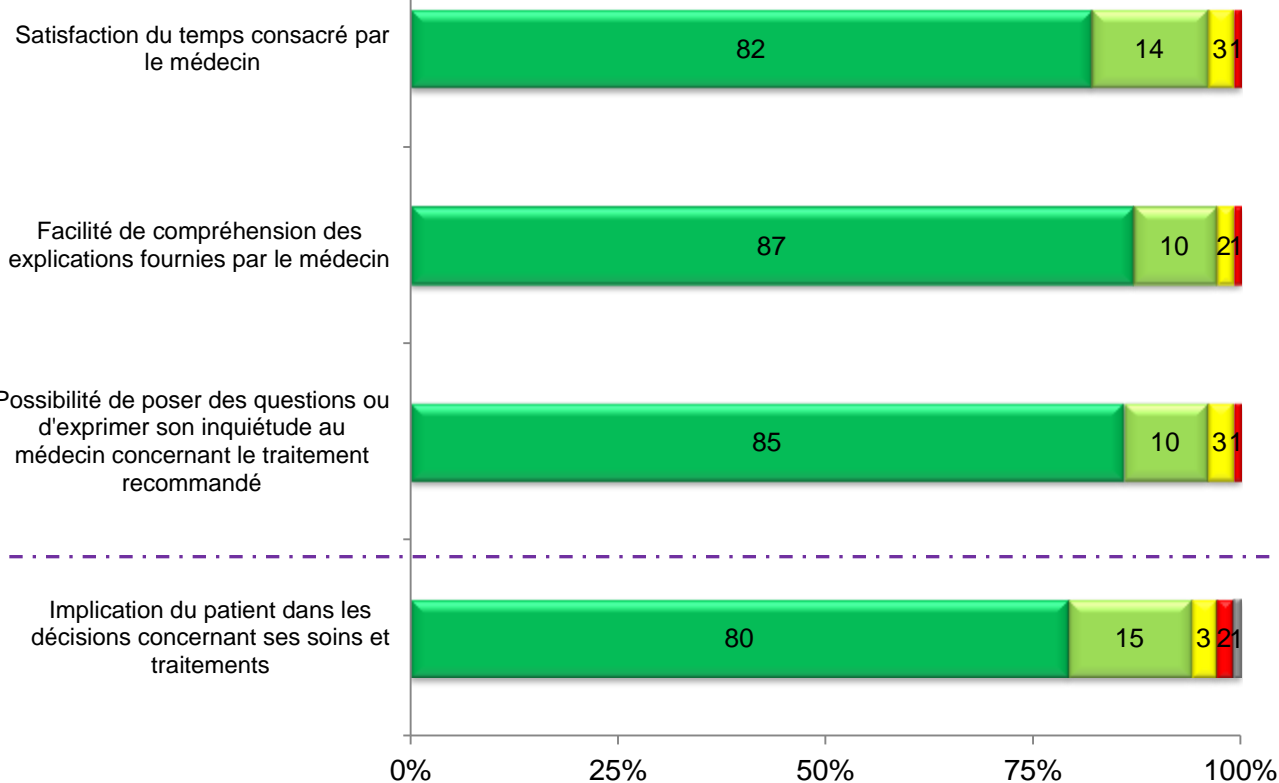
Base: tous

■ Très certainement ■ Oui, plus ou moins ■ Non, pas vraiment ■ Certainement pas ■ Non, je ne voulais pas être impliqué

Total: réponses positives

Généralistes

Spécialistes



97

91

97

96

96

91

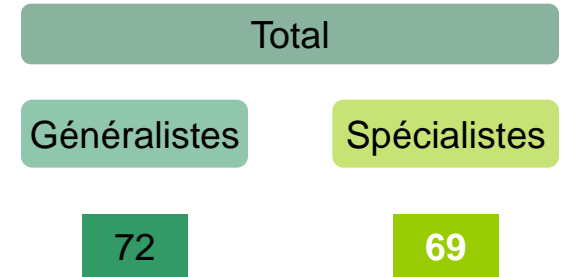
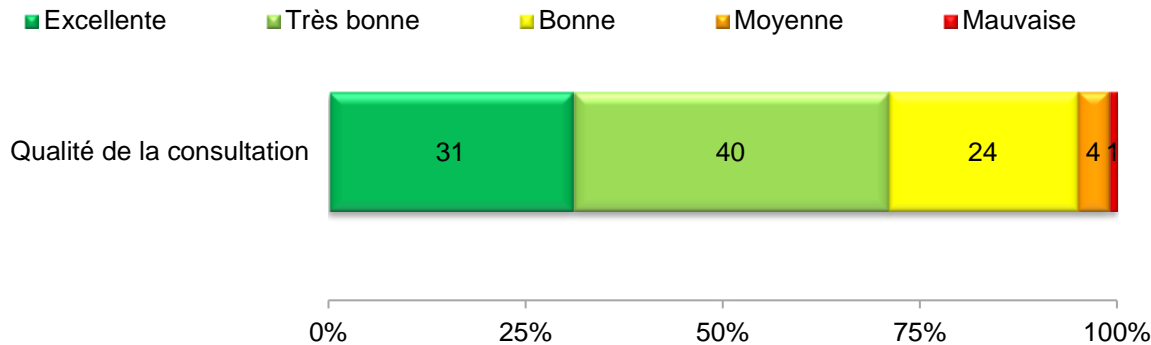
95

93

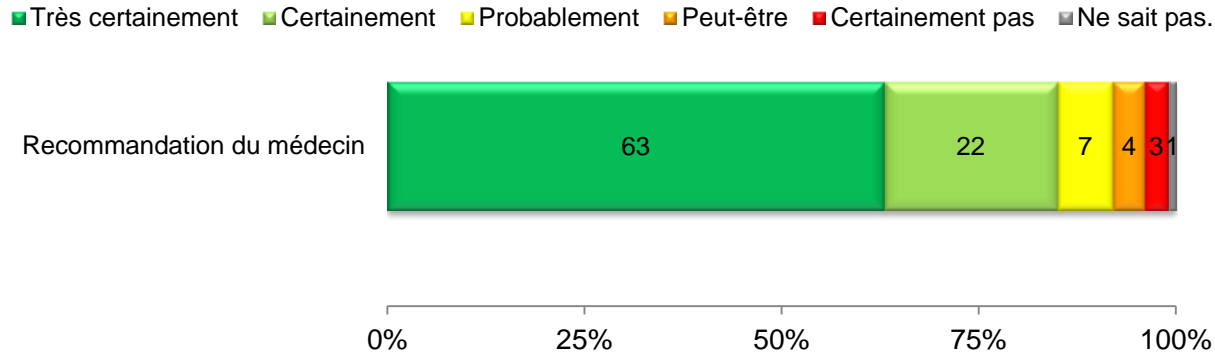
Questions: Ce médecin vous a-t-il ... consacré suffisamment de temps? ...expliqué les choses d'une manière facile à comprendre? ... laissé la possibilité de poser des questions? ... impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et traitement?

# Qualité générale de la dernière consultation & recommandation du médecin par le patient

Base: tous



Question: Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous la qualité de cette consultation?



Question: A la suite de cette expérience, recommanderiez-vous à vos proches, votre entourage ce médecin?

# vos questions.....

# DISCOVER



*Ministère et Direction de la Santé – Patient experience 2010/2011*

© Copyright TNS 2010

