

Perceptions du système de santé par les
seniors en Valais

**RÉSULTATS DE L'INTERNATIONAL
HEALTH POLICY SURVEY 2021**



DECEMBRE 2023

Impressum

© Observatoire valaisan de la santé, décembre 2023

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

Rédaction et analyses

Aline Mabillard¹, Julien Sansonnens¹, Leila Raboud¹, Frédéric Favre¹, Prof. Arnaud Chiolero^{1,2}

¹ Observatoire valaisan de la santé (OVS) Sion

² Laboratoire de santé des populations (#PopHealthLab), Université de Fribourg

Citation proposée

Mabillard A, Sansonnens J, Raboud L, Favre F, Chiolero A, Observatoire valaisan de la santé (OVS). Perceptions du système de santé par les seniors en Valais : Résultats de l'International Health Policy Survey 2021. Sion, décembre 2023

Disponibilité

Observatoire valaisan de la santé : www.ovs.ch

Langue du texte original : français

Le masculin est utilisé au sens générique et désigne autant les femmes que les hommes.

Table des matières

1. Résumé	4
2. Contexte	5
3. Méthodologie	6
4. Caractéristiques de la population interrogée	7
4.1. Caractéristiques sociodémographiques	7
4.2. Etat de santé	7
5. Recours et accès aux prestations de santé.....	11
5.1 Recours aux prestations de santé	11
5.2 Accès aux soins	14
6. Renoncement aux soins pour des raisons de coûts	17
7. Expérience et satisfaction avec les prestataires de soins.....	20
7.1 Expérience avec les médecins	20
7.2 Coordination des soins	24
7.3 Satisfaction des soins médicaux reçus	25
8. Discussion	26
9. Références	27
10. Annexe : questions sélectionnées dans le questionnaire IHPS 2021	28

1. Résumé

- L'International Health Policy Survey (IHPS) est une enquête menée dans onze pays à hauts revenus qui, en 2021, a porté sur les expériences de la population âgée de 65 ans et plus vivant à domicile, les « seniors », avec le système de santé.
- En Valais, 303 personnes y ont participé (CH : 2597). Une enquête similaire a été conduite en 2017.
- La quasi-totalité de la population des seniors (VS : 97% ; CH : 93%) consulte son médecin habituel lorsqu'elle a besoin de soins médicaux. La proportion des personnes âgées ayant consulté 4 médecins ou plus est relativement élevée en comparaison internationale (VS : 20% ; CH : 18%) et a augmenté entre 2017 et 2021. Une majorité de répondants a consulté un médecin spécialiste au cours des deux dernières années (VS : 66% ; CH : 69%).
- En Valais, parmi les seniors ayant eu besoin de prendre un rendez-vous médical, 21% ont pu obtenir un rendez-vous le jour même (CH : 34%). L'accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés en dehors des services d'urgence ou de garde est perçu comme relativement difficile par 63% des seniors en Valais (CH : 52%).
- En 2021, la pandémie de coronavirus a compliqué l'accès aux soins et aux cabinets médicaux pour une grande partie de la population. En Valais, 21% des seniors (CH : 17%) ont rapporté l'annulation ou le report d'un rendez-vous médical au cours des douze derniers mois à cause du coronavirus.
- En comparaison internationale, le renoncement aux soins pour des raisons de coûts est relativement fréquent en Valais et en Suisse : 16% des seniors ont affirmé avoir renoncé à une consultation chez le dentiste (CH : 10%), 5% ont renoncé à une consultation chez le médecin (CH : 5%), 4% à un médicament sur ordonnance (CH : 4%) et 6% à un test médical, un traitement ou un examen de contrôle recommandés par un médecin (CH : 4%).
- Les seniors avec maladies chroniques rapportent en majorité avoir défini des objectifs de soins avec un professionnel de santé (VS : 59%; CH : 60%), savoir quels symptômes surveiller (VS : 69%; CH : 56%) et avoir un plan de traitement (VS : 66% ; CH : 64%).
- Les contacts pris par le personnel médical entre les visites chez le médecin sont relativement peu fréquents (VS : 16% ; CH : 8%) et la part des seniors sachant à qui s'adresser en cas de questions médicales est relativement basse (VS : 49% ; CH : 37%) en comparaison internationale.
- La majorité des seniors rapporte avoir toujours ou souvent le soutien des professionnels de santé pour coordonner les soins (VS : 69%; CH : 78%). Une minorité de seniors rapporte que le spécialiste n'a pas reçu les renseignements nécessaires par le médecin habituel (VS : 13%; CH : 10%) ou que le médecin habituel n'a pas reçu les renseignements nécessaires par le médecin spécialiste (VS : 14%; CH : 13%).
- Les personnes interrogées sont en grande majorité entièrement ou très satisfaites des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois (VS : 88% ; CH : 84%). En comparaison internationale, ces proportions sont élevées.

2. Contexte

L'augmentation de la proportion des personnes âgées au sein de la population s'observe en Valais comme en Suisse. En 2021, on comptait en Valais 71'765 personnes âgées de 65 ans et plus, dénommées « seniors », ce qui correspond à 20% de la population. Cette proportion était de 8% en 1950 et pourrait atteindre 31% en 2040¹. Cet accroissement a des répercussions sur le système de santé notamment parce qu'avec l'âge la fréquence des maladies chroniques augmente. En Suisse, on estime que 45% des coûts de la santé concerneraient les soins prodigués aux seniors², et que les maladies chroniques, dont souffrent particulièrement les seniors, seraient la cause de 80% des coûts de santé³.

Pour adapter le système de santé aux besoins de la population âgée, il est important d'avoir des informations sur la perception que cette population a du fonctionnement et de la qualité de ce système. L'enquête « International Health Policy Survey » (IHPS) a justement pour but d'évaluer les perceptions de la population sur le système de santé dans plusieurs pays à hauts revenus. Depuis 2010, la Suisse participe à cette enquête internationale qui s'est intéressée, en 2021, à l'expérience des seniors avec le système de santé. Une enquête similaire auprès des seniors avait été réalisée en 2017⁴.

Dans ce rapport, nous rapportons les résultats de l'enquête 2021 en Valais et en Suisse, en comparaison avec les résultats de l'enquête 2017 et avec les résultats des autres pays.

¹ Office fédéral de la statistique (OFS) - STATPOP ; Office cantonal de statistique et de péréquation (OCSP) - scénario moyen.

² Office fédéral de la statistique (OFS), *Coût et financement du système de santé en 2020 : résultats provisoires*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/cout-financement/cout.html>, consulté le 29.11.2022.

³ S. Wieser 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.

⁴ 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 <https://www.ovs.ch/fr/publications/id-8342-perception-du-systeme-de-sante-par-les-seniors-en-valais/>

3. Méthodologie

L'International Health Policy Survey (IHPS) est une enquête du Commonwealth Fund (CWF), fondation d'intérêt public dont le siège est aux Etats-Unis. En 2021, l'enquête IHPS a été menée dans onze pays (Australie (AU), Canada (CA), Suisse (CH), Allemagne (DE), Suède (SE), France (FR), Pays-Bas (NL), Norvège (NO), Nouvelle-Zélande (NZ), Royaume-Uni (UK), Etats-Unis (US)), auprès d'un échantillon de personnes âgées de 65 ans et plus⁵. En Suisse, l'enquête a été menée par l'Institut de sondage M.I.S. Trend du 16 mars au 1^{er} juin 2021, soit pendant la pandémie de coronavirus. Cette situation particulière se reflète dans l'enquête par l'ajout de questions spécifiques relatives à la pandémie de coronavirus pour l'ensemble des onze pays prenant part à l'enquête.

Les participants en Suisse ont eu la possibilité de répondre par téléphone (entretiens téléphoniques assistés par ordinateur) ou via un questionnaire en ligne, en français, allemand ou italien. Seules les personnes vivant à leur domicile ont été interrogées ; les personnes résidant en EMS n'ont pas été invitées à participer. L'échantillon a été construit sur la base d'un tirage au sort aléatoire par l'Office fédéral de la statistique afin d'être représentatif de la population résidente. En Suisse, 5'505 personnes ont été invitées à participer et 2'597 ont accepté (taux de participation : 48%). 78% ont répondu en ligne et 22% par téléphone. Le Valais a procédé à un sur-échantillonnage afin de permettre des analyses cantonales. En Valais, 303 personnes ont répondu à l'enquête. On peut estimer que la marge d'erreur (pour une proportion de 50% avec un intervalle de confiance à 95%) est d'environ 6% pour le Valais et de 2% pour la Suisse.

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. Cette pondération a été effectuée sur la base de la région, de l'âge, du genre, de la possession d'une ligne téléphonique et du niveau de formation.

Quelques précautions doivent être prises lors de l'interprétation des résultats. L'IHPS a été conçue afin d'établir des comparaisons entre les pays mais il faut souligner que les réponses fournies sont le reflet des perceptions des répondants sur l'accès et la qualité du système de santé et peuvent différer de la réalité telle que perçue par les professionnels de santé ou les responsables sanitaires.

⁵ En 2021, l'enquête IHPS aux USA s'est basée sur la population américaine de 60 ans et plus, cependant il a été possible de filtrer les données par âge de ce pays afin de permettre une comparaison avec les autres pays.

4. Caractéristiques de la population interrogée

4.1. Caractéristiques sociodémographiques

Les principales caractéristiques sociodémographiques sont résumées dans le Tableau T.4.1.

T.4.1 Caractéristiques de la population interrogée, Suisse et Valais, 2021

	Valais		Suisse	
Sexe				
Homme	151	50%	1203	46%
Femme	152	50%	1392	54%
Formation				
Primaire	84	31%	500	21%
Secondaire	132	49%	1249	54%
Tertiaire	52	19%	579	25%
Âge				
Moyen	74.2		74.9	
Min	65		65	
Max	95		100	

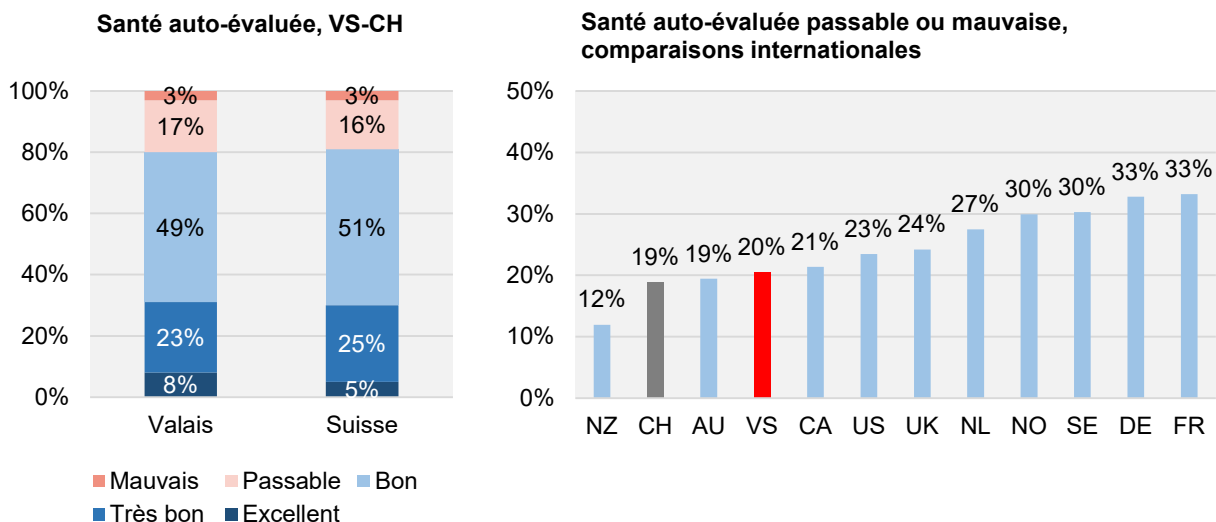
4.2. Etat de santé

L'état de santé des participants est résumé dans les figures F.4.1 à F.4.7. Par comparaison avec les personnes interrogées dans les autres pays, en Valais comme en Suisse, la proportion de personnes âgées évaluant leur état de santé comme passable ou mauvais est relativement basse (F.4.1).

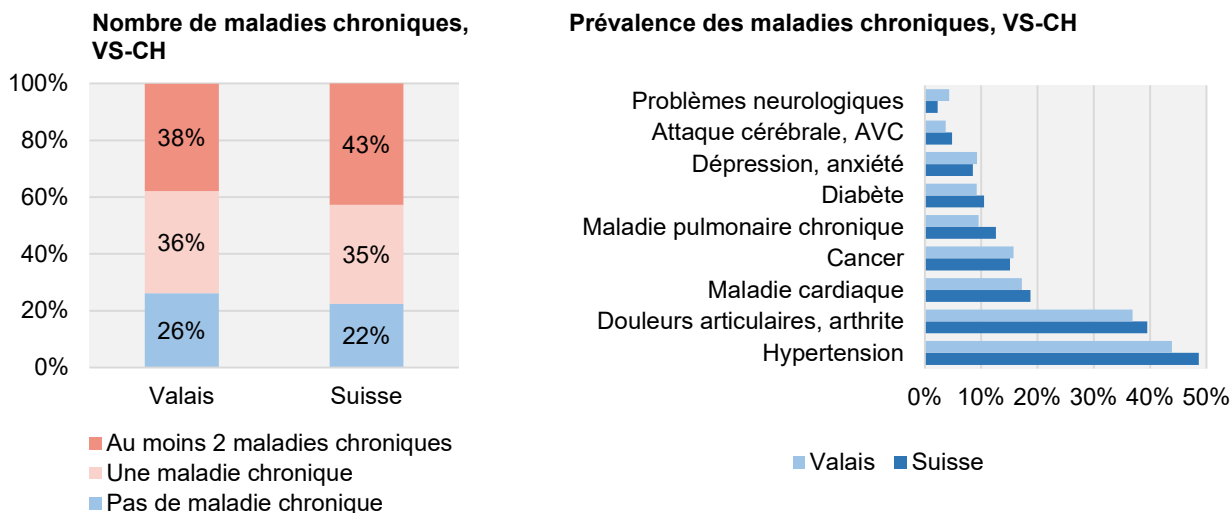
En Suisse comme en Valais, environ trois quarts des seniors déclarent avoir au moins une maladie chronique (F.4.2). La proportion de personnes polymédiquées (prenant 4 médicaments sur ordonnance ou plus de manière régulière et continue) est relativement faible en Valais et en Suisse en comparaison internationale (F.4.3). Relativement peu de seniors indiquent être sérieusement limités dans des activités quotidiennes telles que se nourrir, se lever du lit ou d'une chaise, s'habiller ou se déshabiller, prendre un bain ou aller aux toilettes (F.4.4). Environ 1 senior sur 10 indique avoir besoin d'aide pour les tâches ménagères, la préparation des repas, la gestion quotidienne des médicaments ou les courses à cause d'un problème de santé (F.4.5). Enfin, en Valais comme en Suisse, environ 1 senior sur 5 rapporte être souvent ou parfois concerné par un sentiment d'isolement (F.4.6) et 13% rapportent avoir fait l'objet d'une détresse émotionnelle au cours des 12 derniers mois (F.4.7).

Globalement, l'état de santé des populations interrogées varie considérablement d'un pays à l'autre. Ces disparités sont importantes à considérer car elles peuvent contribuer à expliquer certaines différences dans les réponses aux questions sur les perceptions du système de santé.

F.4.1 Etat de santé auto-évalué, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021

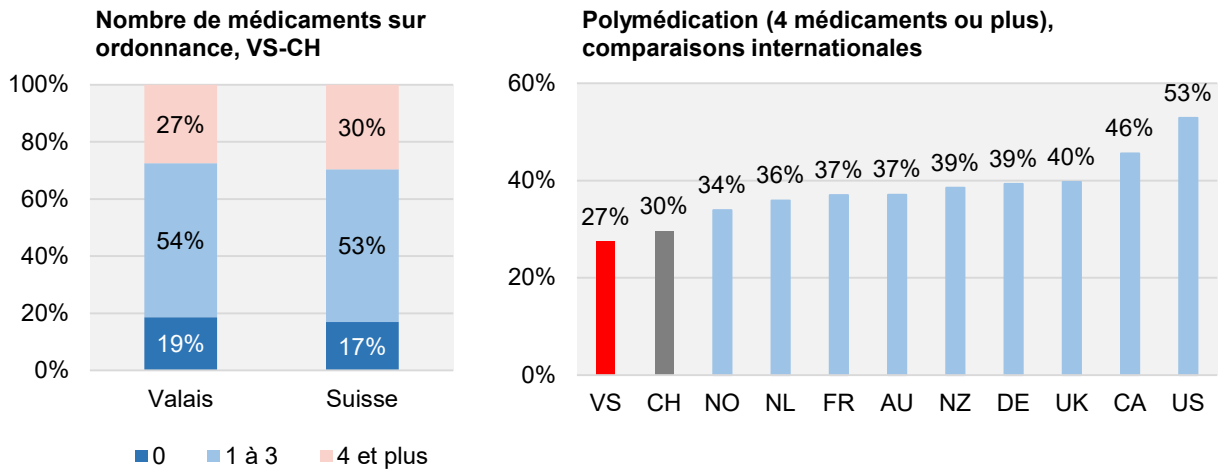


F.4.2 Prévalence des maladies chroniques⁶, Valais, Suisse, 2021

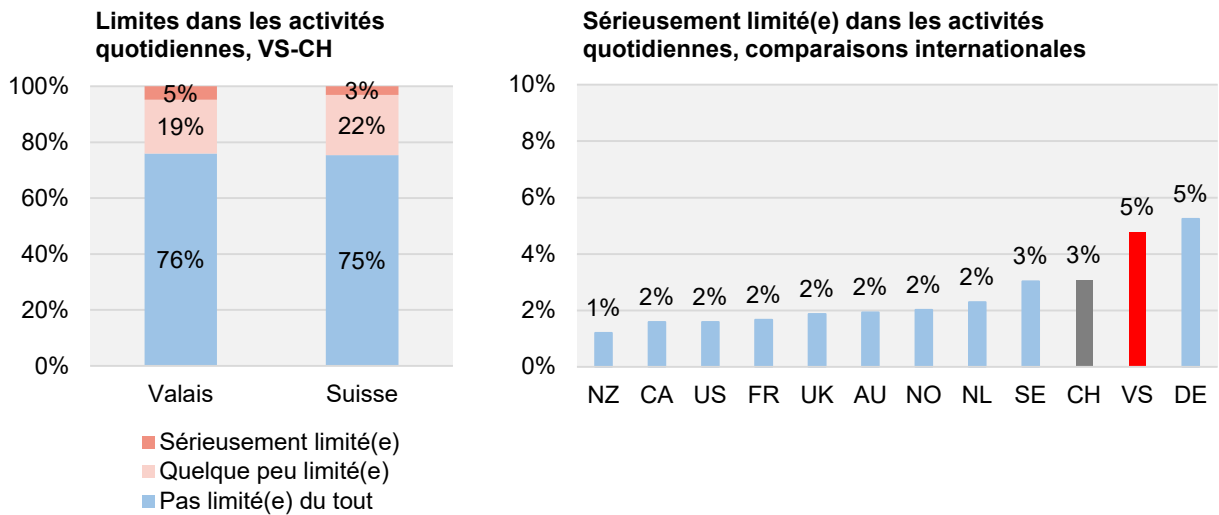


⁶ Les maladies chroniques considérées ici sont l'hypertension (ou une haute pression sanguine), une maladie cardiaque (y compris crise cardiaque), du diabète, de l'asthme ou une maladie pulmonaire chronique comme de la bronchite chronique, emphysème ou bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO), une dépression/anxiété ou d'autres problèmes psychiques, un cancer, des douleurs articulaires ou de l'arthrite, une attaque cérébrale/AVC. Pour la Suisse (et le Valais) ont été aussi considérés les problèmes neurologiques comme la démence.

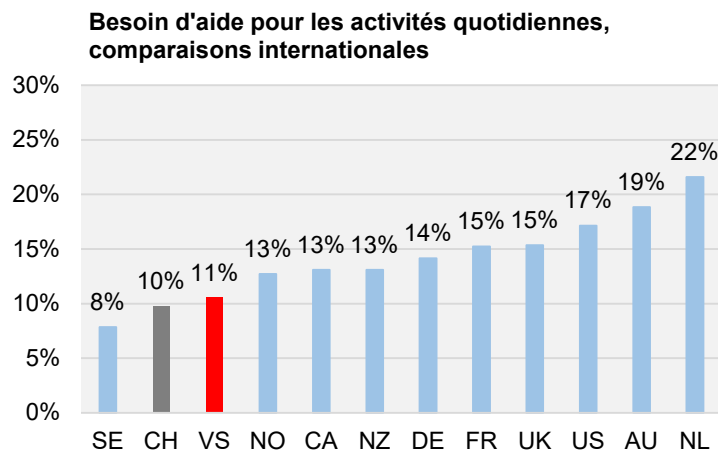
F.4.3 Polymédication, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



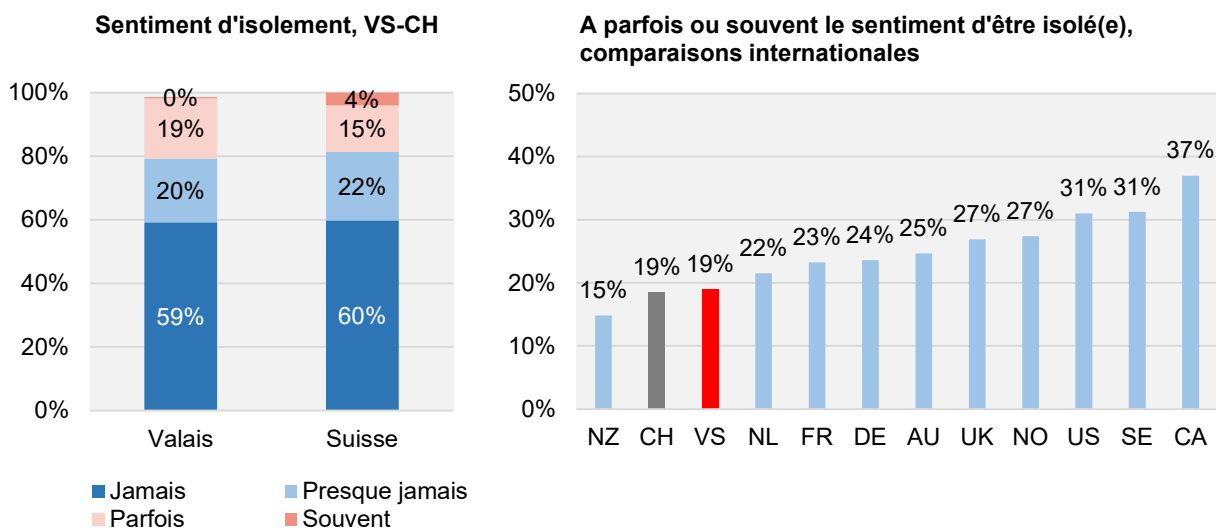
F.4.4 Limites dans les activités quotidiennes (se nourrir, se lever du lit ou d'une chaise, s'habiller, aller aux toilettes, se doucher), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



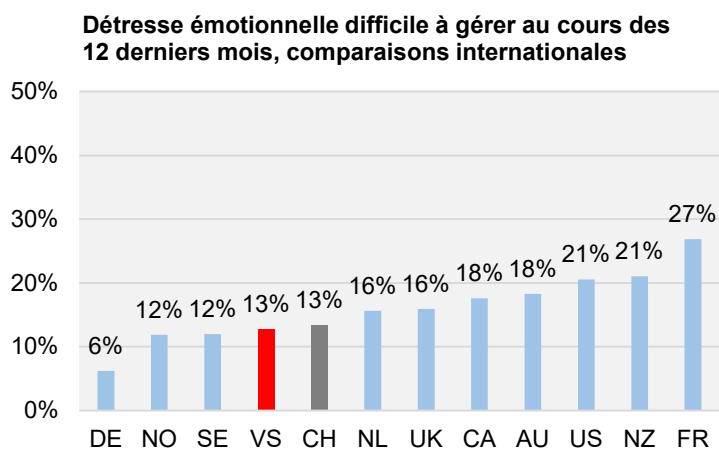
F.4.5 Besoin d'aide pour les tâches ménagères, la préparation des repas, la gestion des médicaments ou les courses à cause d'un problème de santé, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.4.6 Santé psychique : Sentiment d'isolement, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.4.7 Santé psychique : Détresse émotionnelle (anxiété ou grande tristesse) difficile à gérer soi-même au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



5. Recours et accès aux prestations de santé

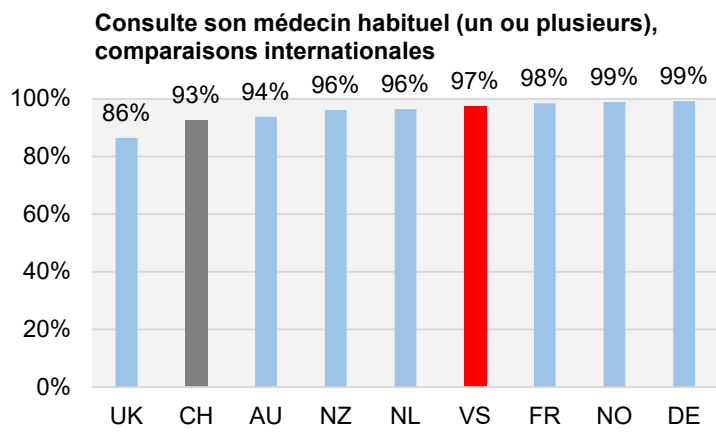
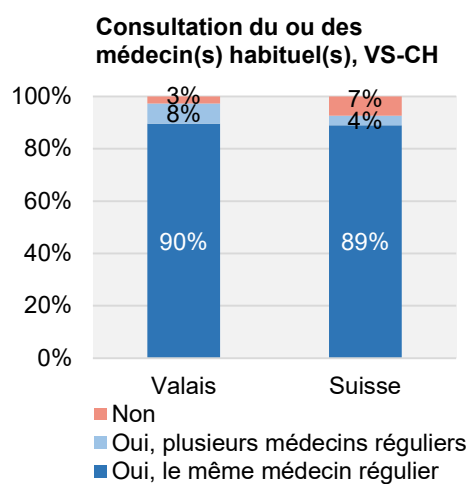
5.1 Recours aux prestations de santé

L'utilisation du système de santé par les seniors peut être évaluée notamment par le recours aux médecins généralistes et spécialistes, par les hospitalisations et par le recours aux services d'urgences.

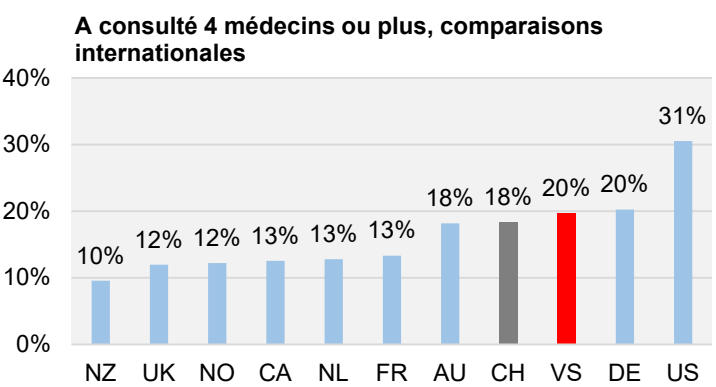
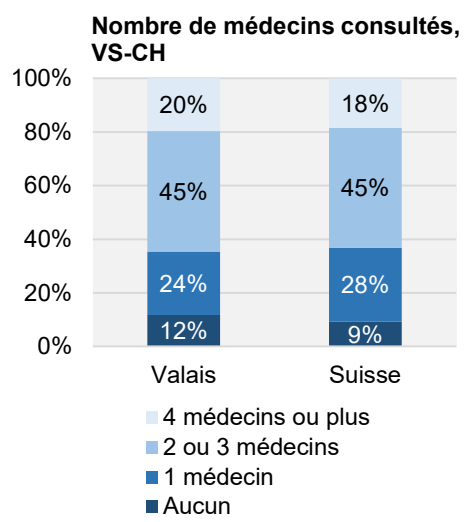
En Valais comme en Suisse, la quasi-totalité de la population des seniors consulte son médecin habituel lorsqu'elle a besoin de soins médicaux (**F.5.1**). Un senior sur 5 indique avoir consulté 4 médecins ou plus au cours des 12 derniers mois (**F.5.2**). Cette proportion est deux fois plus élevée qu'en 2017 (**T.5.1**) et est relativement élevée en comparaison internationale. Une majorité de la population en Valais (66%) et en Suisse (69%) a consulté un médecin spécialiste au cours des deux dernières années (**F.5.3**).

Les proportions de seniors qui ont passé une nuit à l'hôpital ou qui ont eu recours à un service d'urgence au cours des deux dernières années en Valais et en Suisse sont comparables (**F.5.4 et F.5.5**). Ces chiffres ont toutefois diminué en 2021 par rapport à 2017 (**T.5.1**). Ce recul des hospitalisations et recours aux services d'urgence observé en Suisse et en Valais est également visible dans les autres pays participant à l'enquête IHPS 2021, à l'exception de l'Australie et de la France. Ces diminutions pourraient être liées à la pandémie de Covid-19, par exemple à cause du report ou de l'annulation des opérations non urgentes, de la peur de contracter le virus dans le milieu hospitalier ou d'une volonté de ne pas surcharger le système de santé.

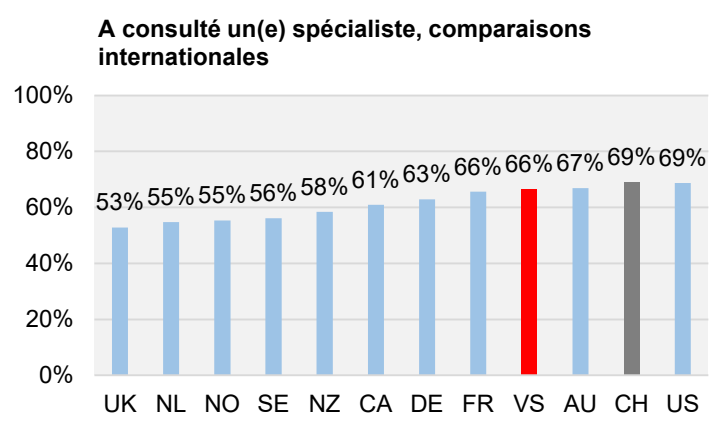
F.5.1 Consultation du ou des médecins habituels en cas de besoin de soins, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



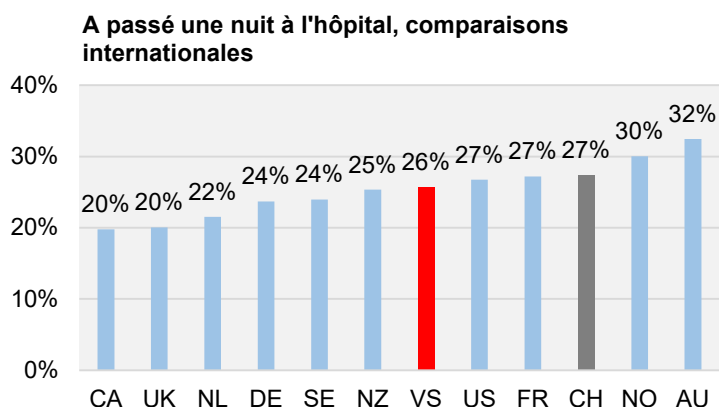
F.5.2 Nombre de médecins consultés au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



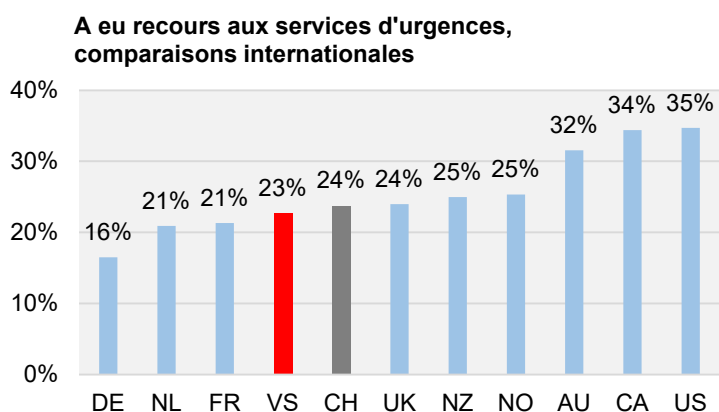
F.5.3 A consulté ou a eu besoin de consulter un spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.5.4 A passé une nuit à l'hôpital au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.5.5 A eu recours aux services d'urgences au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



T.5.1 Recours aux prestations de santé, Valais-Suisse, comparaisons 2017-2021

Recours aux prestations de santé	Valais		Suisse	
	2017	2021	2017	2021
Consultation du médecin habituel en cas de besoin de soins	96%	97%	98%	93%
4 médecins ou plus consultés au cours des 12 derniers mois	10%	20%	12%	18%
Consultation d'un spécialiste au cours des 2 dernières années	62%	66%	65%	69%
Admission d'une nuit à l'hôpital au cours des 2 dernières années	33%	26%	32%	27%
Recours aux services d'urgence au cours des 2 dernières années	26%	23%	26%	24%

5.2 Accès aux soins

Ce chapitre met en évidence la disponibilité des médecins, c'est-à-dire la capacité pour une personne nécessitant des soins à obtenir rapidement un rendez-vous médical ou de pouvoir bénéficier de soins médicaux à toute heure.

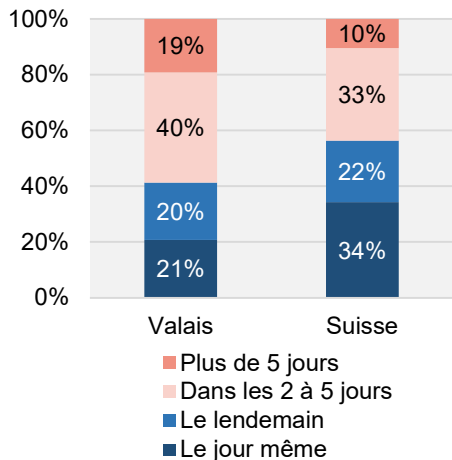
En Valais, parmi les seniors ayant eu besoin de prendre un rendez-vous médical (hors service d'urgences dans un hôpital), 21% ont pu obtenir un rendez-vous le jour même (Suisse : 34%) **(F.5.6)**. En comparaison avec 2017, cette proportion a diminué **(T.5.2)**.

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 63% des seniors en Valais (Suisse : 52%) **(F.5.7)**. En comparaison internationale, cette proportion est élevée. L'accès aux soins hors des heures d'ouverture des cabinets médicaux est resté relativement similaire à la situation observée en 2017 **(T.5.2)**. Toutefois, en Valais ou en Suisse, lorsqu'une personne âgée contacte le cabinet de son médecin habituel durant les heures de consultation, elle reçoit en principe toujours ou souvent une réponse le jour même **(F.5.8)**.

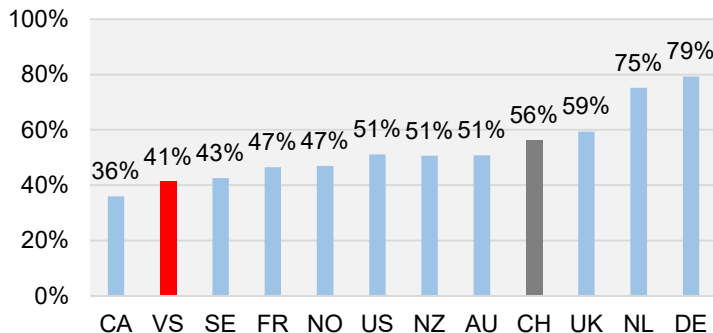
En 2021, la pandémie de coronavirus a compliqué l'accès aux soins et aux cabinets médicaux pour une grande partie de la population. En Valais, 21% des seniors ont rapporté l'annulation ou le report d'un rendez-vous médical au cours des douze derniers mois à cause du coronavirus (Suisse : 17%). A l'échelle internationale, ces proportions se situent entre 10% (en Allemagne) et 33% (aux Etats-Unis) **(F.5.9)**. En Suisse comme en Valais, moins de 20% des seniors ont eu un rendez-vous médical par téléphone ou par vidéo au cours des douze derniers mois, ce qui est très peu en comparaison internationale **(F.5.10)**.

F.5.6 Durée avant d'avoir un rendez-vous médical avec un médecin (hors service d'urgences d'un hôpital), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021

Durée avant d'avoir un rendez-vous médical, VS-CH

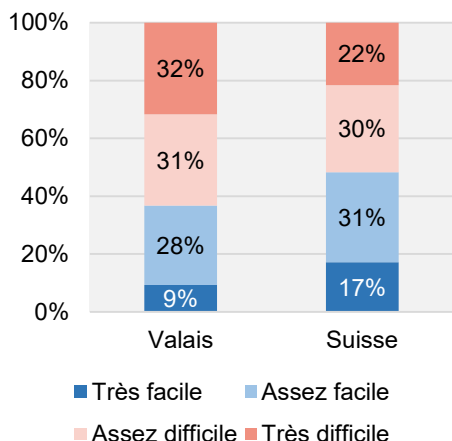


Rendez-vous médical obtenu le jour même ou le lendemain, comparaisons internationales

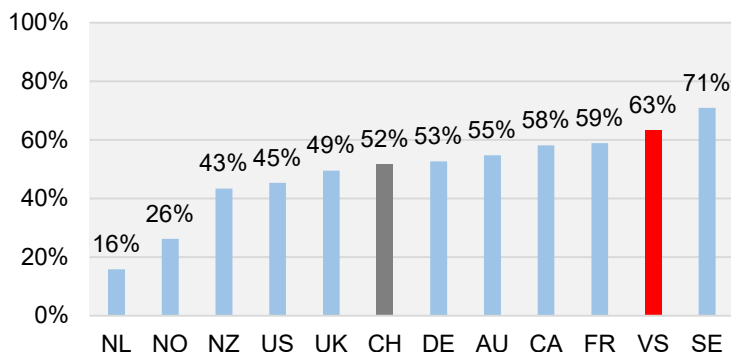


F.5.7 Accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021

Accès aux soins le soir, les week-ends et feriers, VS-CH

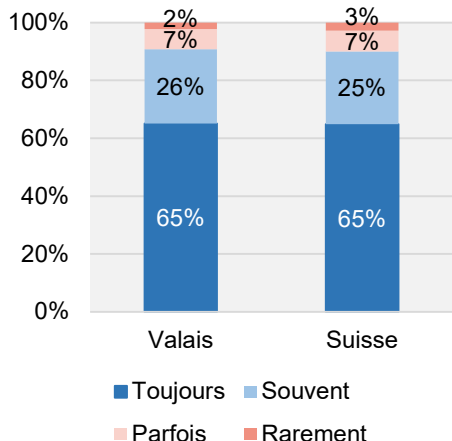


Accès assez/très difficile aux soins le soir, les week-ends et feriers, comparaisons internationales

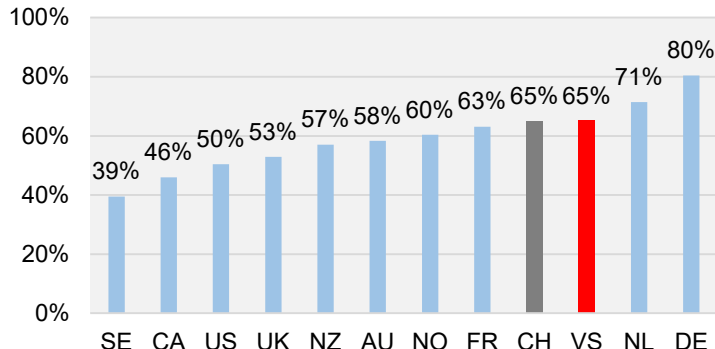


F.5.8 En cas de contact avec le médecin habituel durant les heures de consultations habituelles, fréquence de réponse du médecin le jour même, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021

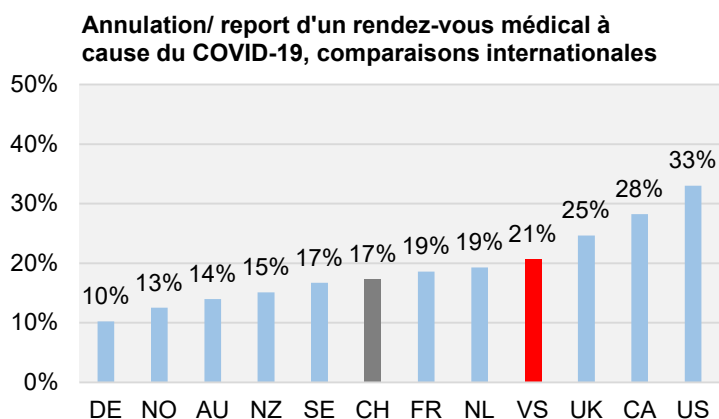
Réponse le jour même du médecin habituel, VS-CH



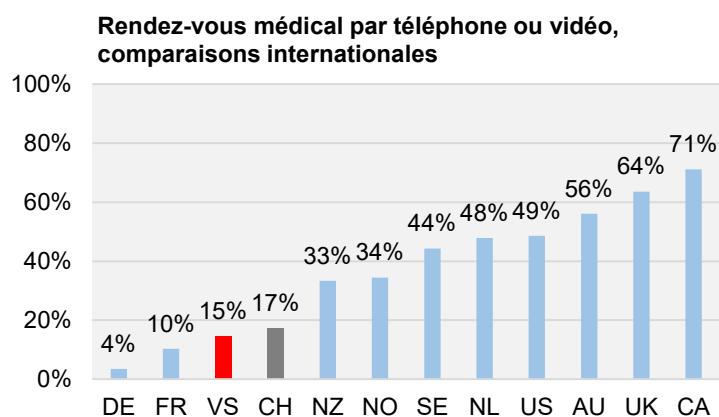
Le médecin habituel répond toujours le jour même, comparaisons internationales



F.5.9 Annulation ou report d'un rendez-vous médical au cours des 12 derniers mois à cause du coronavirus, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.5.10 A eu un rendez-vous médical par téléphone ou par vidéo au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



T.5.2 Accès aux soins, Valais-Suisse, comparaisons 2017-2021

Accès aux soins	Valais		Suisse	
	2017	2021	2017	2021
Rendez-vous médical obtenu le jour même ou le lendemain	48%	41%	58%	56%
Accès assez/très difficile aux soins le soir, les week-ends et feriés	59%	63%	56%	52%
Médecin habituel répond toujours le jour même	68%	65%	69%	65%

6. Renoncement aux soins pour des raisons de coûts

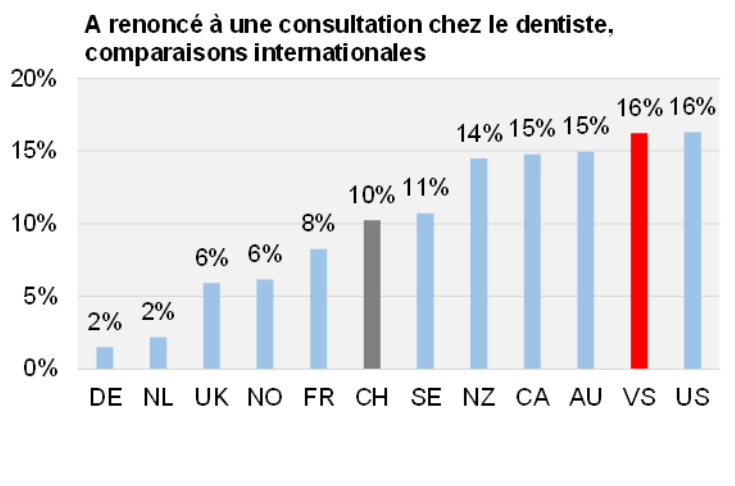
En comparaison internationale, le renoncement aux soins pour des raisons de coûts est fréquent en Suisse. Dans cette enquête, les questions sur le renoncement ont porté sur certaines prestations de soins mais sans qu'il soit possible de déterminer le degré de nécessité des soins auxquels la personne a renoncé.

En Valais, près de 16% des seniors indiquent avoir renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coût (CH : 10%) **(F.6.1)**. Près de 5% des seniors ont affirmé avoir renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts lors des douze derniers mois **(F.6.2)**, 4% à retirer un médicament sur ordonnance ou n'ont pas pris des doses de leurs médicaments **(F.6.3)**, 6% à un test médical, un traitement ou un examen de contrôle recommandés par un médecin **(F.6.4)**. Globalement similaires en Suisse, ces proportions sont relativement hautes en comparaison internationale et relativement stables depuis 2017 **(T.6.1)**.

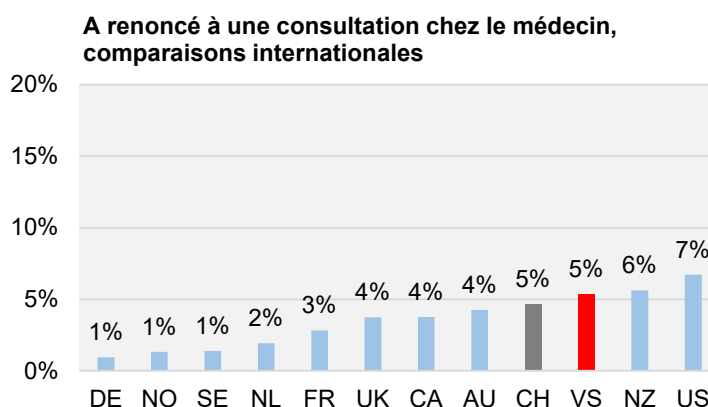
A noter qu'en 2022, l'OVS avait publié un rapport sur le renoncement aux soins sur la base de l'enquête IHPS 2020 qui avait porté sur l'ensemble de la population adulte⁷, et non pas uniquement sur les seniors. La proportion de personnes rapportant avoir renoncé à des soins pour des raisons de coûts était plus élevée que dans le présent rapport mais cela s'explique par le fait que la population interrogée en 2020 incluait également des personnes de moins de 65 ans chez qui le renoncement aux soins est plus fréquent.

⁷ Observatoire valaisan de la santé, Accès et renoncement aux soins médicaux – résultat de l'IHPS 2020, Août 2022 accessible via <https://www.ovs.ch/fr/publications/id-15100-acces-et-renoncement-aux-soins-medicaux-en-valais/>

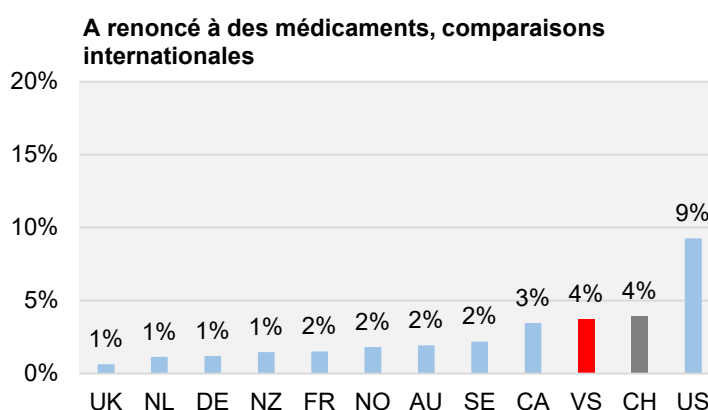
F.6.1 Renoncement à une consultation chez le dentiste dans les 12 derniers mois pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



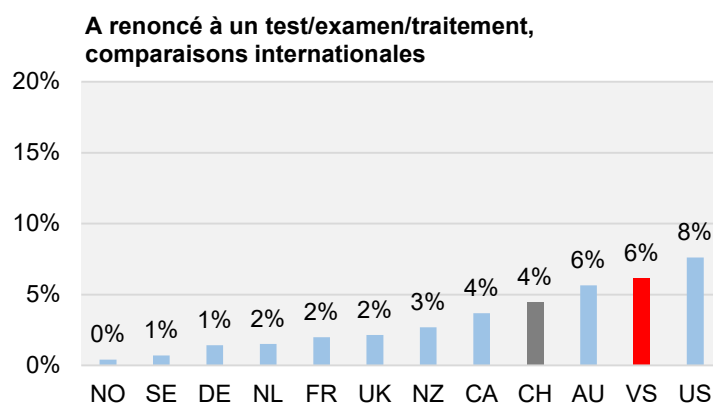
F.6.2 Renoncement à une consultation médicale dans les 12 derniers mois pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.6.3 Renoncement à des médicaments dans les 12 derniers mois pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.6.4 Renoncement à un test médical, un traitement ou un examen de contrôle recommandés par un médecin dans les 12 derniers mois pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



T.6.1 Renoncement aux soins, Valais-Suisse, comparaisons 2017-2021

Renoncement aux soins	Valais		Suisse	
	2017	2021	2017	2021
A renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts	9%	5%	7%	5%
A renoncé à des médicaments pour des raisons de coûts	6%	4%	5%	4%
A renoncé à un test/examen/traitement pour des raisons de coûts	5%	6%	5%	4%
A renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts	13%	16%	13%	10%

7. Expérience et satisfaction avec les prestataires de soins

7.1 Expérience avec les médecins

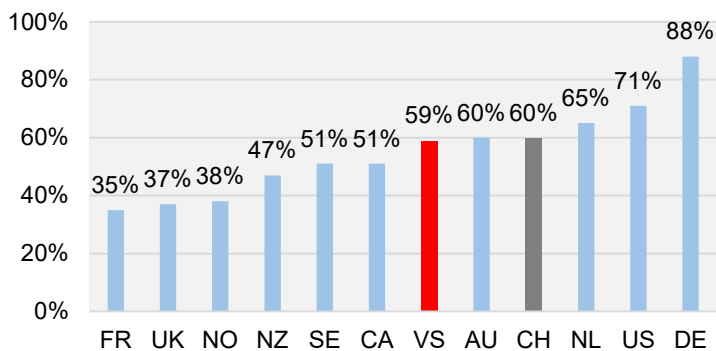
En Valais, parmi les seniors souffrant de maladies chroniques, la majorité déclare qu'un professionnel de la santé a défini les priorités et principaux objectifs de soins, a fourni un plan de traitement pour gérer leur maladie au quotidien et a donné des instructions claires sur les symptômes à surveiller. Ces résultats sont dans la moyenne en comparaison internationale **(F.7.1)**.

En Valais, 16% des personnes âgées déclarent qu'un professionnel de la santé les a contactés entre les visites chez le médecin pour savoir comment elles se portaient (Suisse : 8%) et 49% savent qui elles peuvent contacter pour poser une question ou demander conseil pour sa ou ses maladies (Suisse : 37%). Ces proportions sont relativement basses en comparaison internationale **(F.7.2)**.

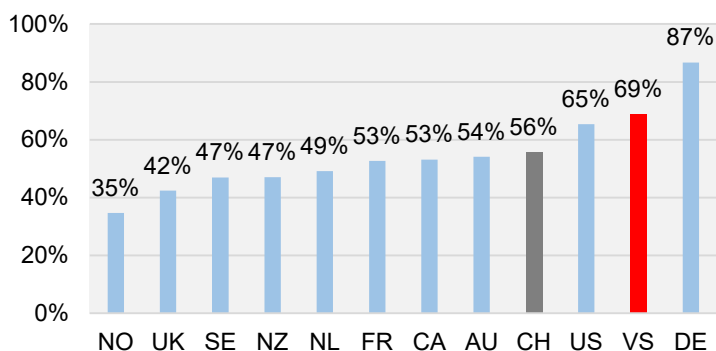
Enfin, en Valais et en Suisse, parmi les personnes âgées prenant au moins deux médicaments sur ordonnance, près des trois quarts déclarent qu'un professionnel de santé a revu avec elles tous les médicaments pris au cours des douze derniers mois **(F.7.3)**.

F.7.1 Parmi les seniors souffrant de maladies chroniques, expérience avec le personnel médical au cours de l'année dernière, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021

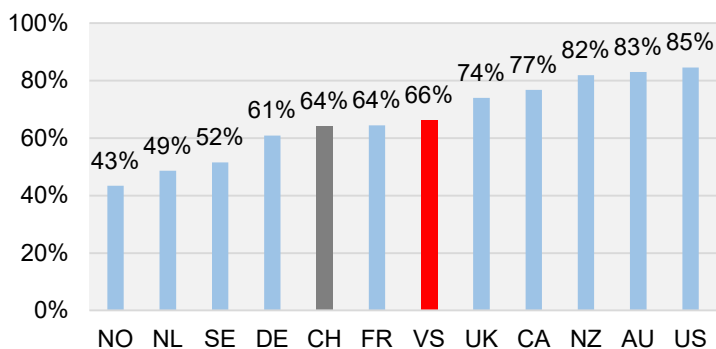
A défini des objectifs de soins avec le médecin, comparaisons internationales



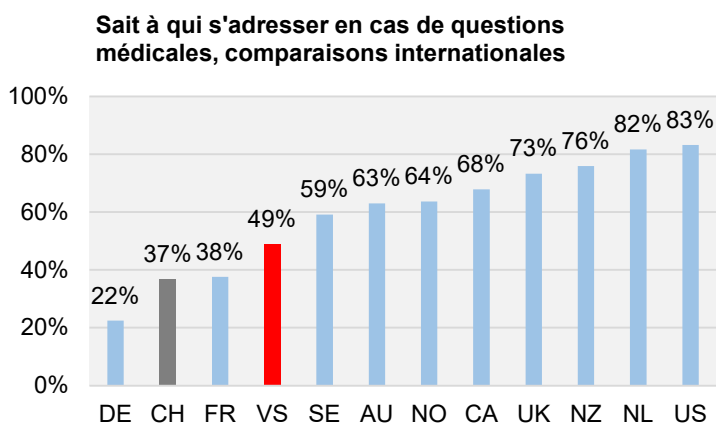
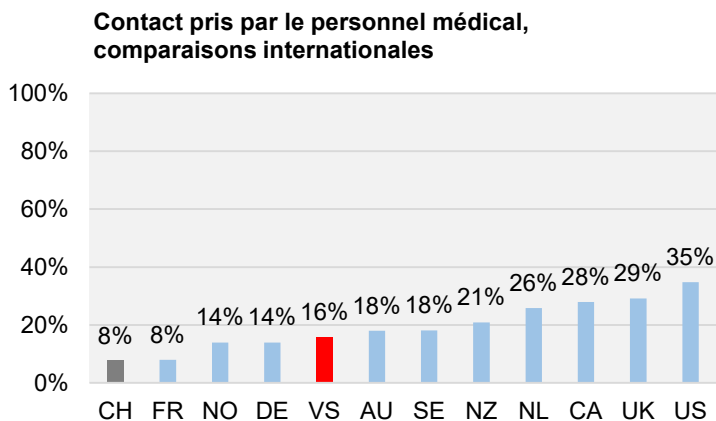
Sait quels symptômes surveiller, comparaisons internationales



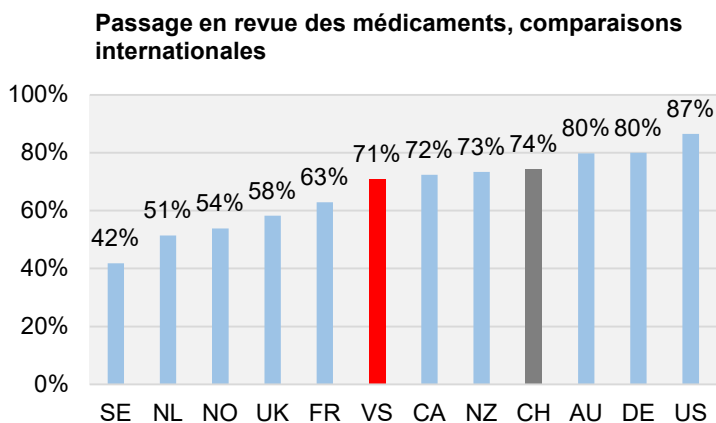
A un plan de traitement pour la gestion quotidienne de la maladie, comparaisons internationales



F.7.2 Contact entre les visites médicales, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



F.7.3 Parmi les seniors prenant au moins 2 médicaments sur ordonnance, passage en revue de tous les médicaments par un professionnel de la santé au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



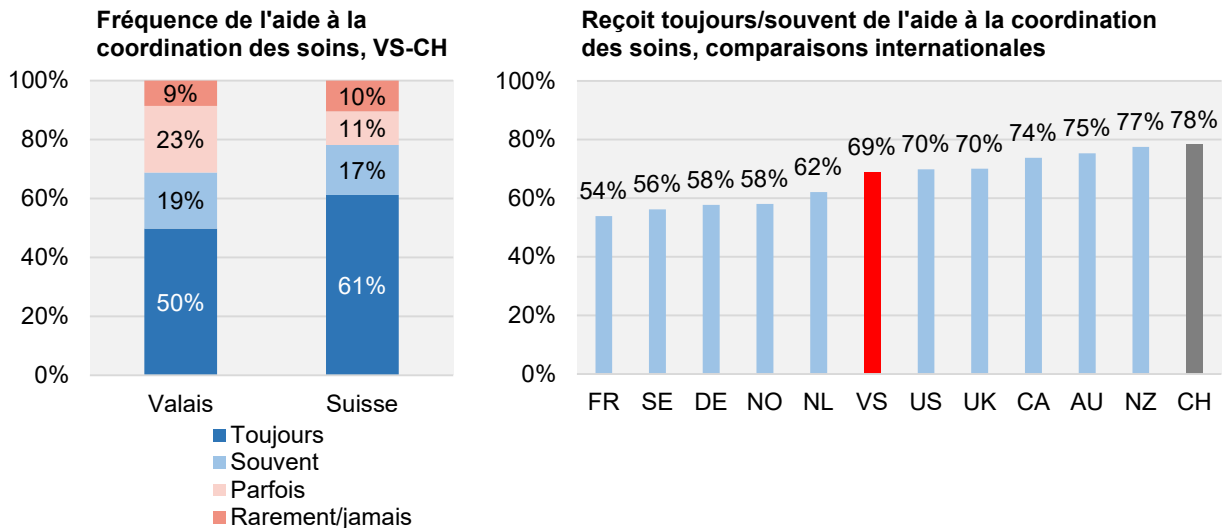
T.7.1 Renoncement aux soins, Valais-Suisse, comparaisons 2017-2021

Expérience avec les médecins	Valais		Suisse	
	2017	2021	2017	2021
Maladie chronique : définition des objectifs de soins	53%	59%	56%	60%
Maladie chronique : connaissance des symptômes à surveiller	61%	68%	56%	55%
Maladie chronique : plan de traitement pour la gestion quotidienne de la maladie	65%	66%	57%	64%
Entre les visites médicales : contact pris par le personnel médical	11%	16%	10%	8%
Entre les visites médicales : sait à qui s'adresser en cas de questions médicales	50%	49%	41%	37%
Passage en revue de tous les médicaments au cours des 12 derniers mois par un-e professionnel-le de la santé	70%	71%	73%	74%

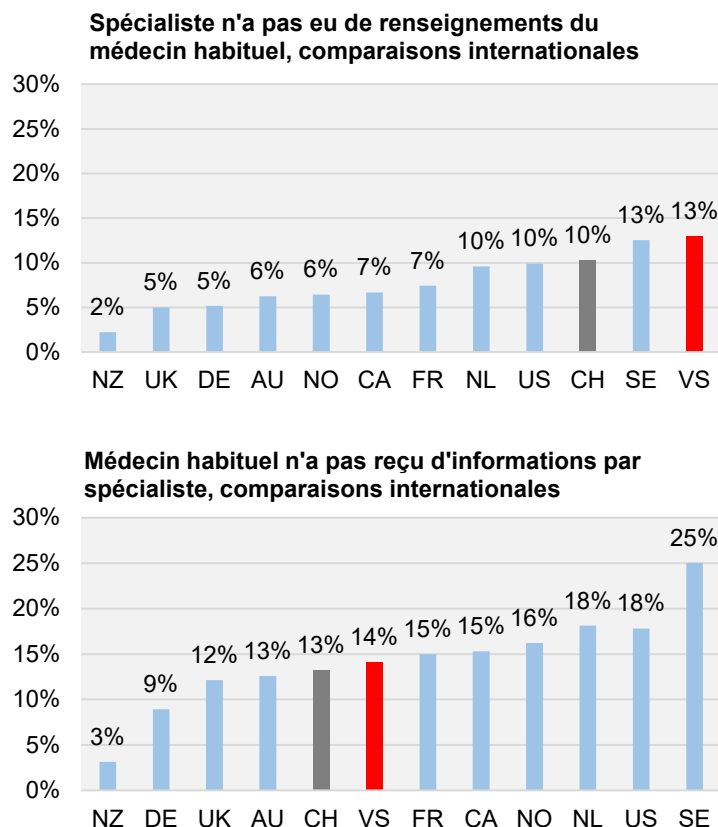
7.2 Coordination des soins

Dans cette enquête, les personnes interrogées ont dû rapporter d'éventuels problèmes de coordination entre leurs médecins habituels et les spécialistes ou d'autres médecins. En Valais comme en Suisse, les prestataires de soins habituels aident souvent les personnes interrogées à coordonner leurs soins avec d'autres prestataires (F.7.4). Les problèmes de coordination entre les médecins habituels et les spécialistes sont moyennement fréquents en comparaison internationale (F.7.5).

F.7.4 Fréquence de l'aide à la coordination des soins par les prestataires de soins habituels, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



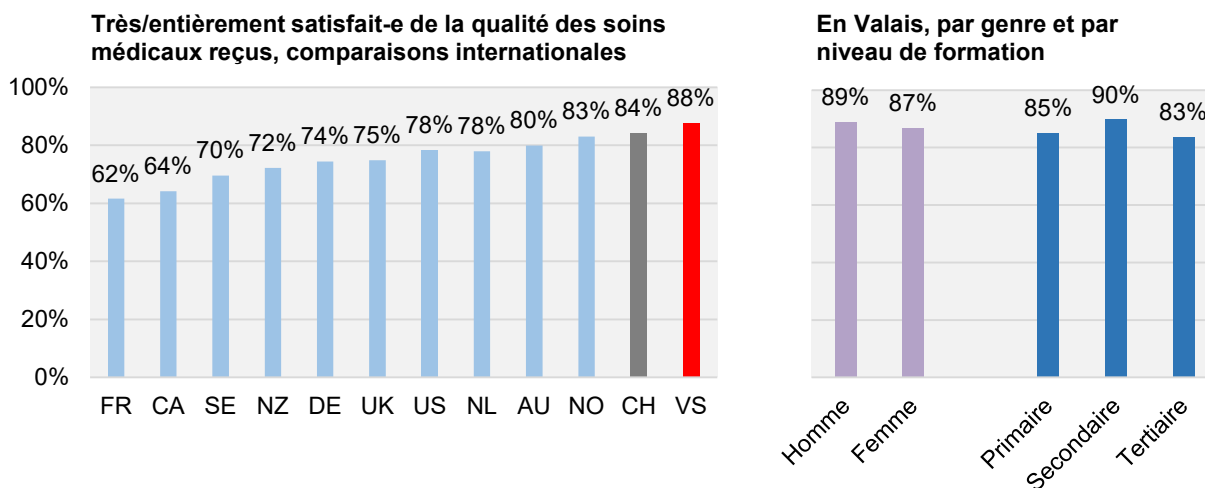
F.7.5 Problèmes de coordination entre le médecin habituel et le spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2021



7.3 Satisfaction des soins médicaux reçus

En Valais comme en Suisse, les personnes interrogées sont en grande majorité entièrement ou très satisfaites des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois. En comparaison internationale, le Valais et la Suisse ont des hauts taux de satisfaction (F.7.6). En Valais, ce taux a augmenté entre 2017 et 2021 (T.7.2).

F.7.6 Satisfaction globale des soins médicaux reçus au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2017 et 2021



T.7.2 Satisfaction des soins médicaux reçus, Valais-Suisse, comparaisons 2017 et 2021

Satisfaction des soins médicaux reçus	Valais		Suisse	
	2017	2021	2017	2021
Très/entièrement satisfait-e de la qualité des soins médicaux reçus	78%	88%	84%	84%

8. Discussion

D'une manière générale, les seniors en Valais comme en Suisse ont une bonne perception du système de santé, avec la grande majorité qui rapporte être entièrement ou très satisfaite des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois. L'expérience avec les soins ambulatoires ou hospitaliers est globalement relativement bien perçue.

Néanmoins, certains points sont moins satisfaisants, notamment en termes d'accès aux soins. Ainsi, il est relativement difficile pour les seniors en Valais d'avoir accès aux soins le soir, les week-ends et les jours fériés en dehors des services d'urgence et de garde. Une amélioration de la transmission des informations des soins dispensés entre les différents acteurs du système de santé semble être également nécessaire en Valais, comme en Suisse. Les renoncements aux soins pour des raisons des coûts sont aussi un sujet de préoccupation en Valais comme en Suisse où l'on constate, en comparaison internationale, des taux relativement élevés de renonciation, surtout pour les soins dentaires. Les professionnels de santé doivent être sensibilisés au problème du renoncement aux soins et aider leurs patients à y faire face. Les politiques de santé doivent s'adapter pour réduire au minimum le renoncement aux soins pour des raisons financières. En Valais, le gouvernement a adopté en avril 2023 un projet d'aide financière pour les soins dentaires destinée à près de 2'500 ménages de conditions économiques modestes, celui-ci sera examiné par le parlement.

Il convient de relever que cette enquête a été conduite au printemps 2021, pendant la pandémie de coronavirus. Il est probable que la pandémie a eu une incidence sur les comportements des personnes âgées du système de santé et sur la disponibilité des soins. Les prochaines études de l'IHPS apporteront certainement un éclairage sur ces questions et permettront de voir si certaines tendances observées entre 2017 et 2021 sont pérennes ou non. Il serait aussi intéressant de voir si la pandémie de coronavirus a donné une impulsion en Suisse au recours à la télémédecine dont l'utilisation n'est pas encore très répandue en comparaison internationale et qui pourrait répondre à certains nouveaux besoins de la population. En effet, la pandémie de coronavirus a montré que la population suisse était disposée à une plus grande numérisation de la documentation relative à la santé, ainsi qu'au développement des consultations de télémédecine⁸. En Valais, plusieurs initiatives de télémédecine sont en train de se développer, comme le projet-pilote e-SMUR⁹ ou le projet CIME¹⁰ pour les régions de montagne.

⁸ FMH Digital Trends Survey 2021, <https://www.fmh.ch/files/pdf26/fmh-digital-trends-survey-2021-fr.pdf>, consulté le 24.11.2022.

⁹ Projet développé par l'Organisation cantonale valaisanne de secours (OCVS) en partenariat avec le service d'ambulances et le SMUR de Sion, lancé en juillet 2020. Actuellement, deux ambulances sont équipées d'un système de télémédecine qui permettent aux ambulanciers et aux ambulancières d'envoyer des données sur le cas au médecin qui, à distance, peut orienter la prise en charge et décider si sa présence physique est nécessaire. <https://ocvs.ch/fr/>, consulté le 24.11.2022

¹⁰ Projet résultant d'une collaboration entre le Groupe d'intervention médicale en montagne (GRIMM) et la HES-SO Valais-Wallis dans le but est de mettre en place une plateforme de soutien en télémédecine pour les personnes résidant dans les régions isolées de montagne. <https://smartconfluence.ch/projets/le-valais-actif-dans-la-course-de-la-telemedecine/>, consulté le 24.11.2022.

9. Références

- FMH Digital Trends Survey 2021, <https://www.fmh.ch/files/pdf26/fmh-digital-trends-survey-2021-fr.pdf>, consulté le 24.11.2022.
- Office fédéral de la statistique (OFS), *Coût et financement du système de santé en 2020 : résultats provisoires*, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/cout-financement/cout.html>, consulté le 29.11.2022.
- Organisation cantonale valaisanne de secours, <https://ocvs.ch/fr/>, consulté le 24.11.2022
- M. Spiess; K. Schnyder-Walser, *Égalité des chances et santé – Chiffres et données pour la Suisse – Document de base*, Berne : Socialdesign SA, sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), 2018S.
- The Commonwealth Fund, *When costs are a barrier to getting health care: reports from older adults in the United States and other high-income countries*, mis en ligne le 1er octobre 2021 <https://www.commonwealthfund.org/publications/surveys/2021/oct/when-costs-are-barrier-getting-health-care-older-adults-survey>, consulté le 24.11.2022.
- Wieser 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.
- <https://smartconfluence.ch/projets/le-valais-actif-dans-la-course-de-la-telemedecine/>, consulté le 24.11.2022.

10. Annexe : questions sélectionnées dans le questionnaire IHPS 2021

Etat de santé de la population interrogée

- 1401 : Comment décririez-vous votre santé en général ?
- 1402 : Dans quelle mesure êtes-vous limité(e) dans vos activités quotidiennes, telles que vous nourrir, vous mettre ou vous lever du lit ou d'une chaise, vous habiller et vous déshabiller, prendre un bain ou aller aux toilettes ? Diriez-vous que vous êtes sérieusement limité(e), quelque peu limité(e) ou pas limité(e) du tout dans l'une de ces activités ?
- 1403 : A cause d'un problème de santé, avez-vous besoin de quelqu'un pour vous aider dans les tâches ménagères, préparation des repas, gestion quotidienne des médicaments ou les courses ?
- 1412 : A quelle fréquence vous sentez-vous isolé/e des autres ?
- 1415 : Est-ce qu'un médecin vous a déjà dit que vous avez [...] ? A1 de l'hypertension ou une haute pression sanguine ; A2 une maladie cardiaque, y compris crise cardiaque ; A3 du diabète, A4 de l'asthme ou une maladie pulmonaire chronique comme de la bronchite chronique, emphysème ou bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) ; A5 une dépression, anxiété ou d'autres problèmes psychiques ; A6 un cancer ; A8 des douleurs articulaires ou de l'arthrite ; A9 une attaque cérébrale/AVC ; A10 (Suisse uniquement) des problèmes neurologiques comme la démence, la maladie d'Alzheimer.
- 1430 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait l'objet d'une détresse émotionnelle comme de l'anxiété ou une grande tristesse que vous avez trouvé difficile à gérer par vous-même ?
- 1105 : Combien de différents médicaments sur ordonnance prenez-vous régulièrement et de façon continue ? « De façon continue » n'inclut pas les prescriptions de médicaments pour des affections de courte durée telles qu'une allergie, otite ou angine. Veuillez inclure uniquement les médicaments où vous aviez besoin d'une ordonnance. Veuillez donner une estimation si vous ne connaissez pas le nombre exact.

Recours et accès aux prestations de santé

- 905 : Consultez-vous généralement le même médecin quand vous avez besoin de vous faire soigner ?
- 1000 : Sans compter les éventuelles hospitalisations, combien de différents médecins avez-vous vus durant les 12 derniers mois ? Il peut s'agir d'un rendez-vous en personne ou d'un rendez-vous que vous avez eu par téléphone ou par vidéo.
- 1020 : Avez-vous consulté ou eu besoin de consulter un spécialiste au cours des deux dernières années ? Par « spécialiste », nous entendons les médecins qui se spécialisent dans un domaine des soins de santé comme la chirurgie, la cardiologie, une allergie ou la santé mentale.
- 1300 : Au cours des 2 dernières années, avez-vous été admis/e dans un hôpital pour au moins une nuit ?
- 1330 : Combien de fois avez-vous utilisé un service d'urgence hospitalier pour vos propres soins médicaux dans les 2 dernières années ? Veuillez ne pas inclure le service d'urgence d'un hôpital pour se faire tester pour le coronavirus.
- 832 : La dernière fois que vous avez été malade ou que vous avez eu besoin de voir un médecin, combien de temps a-t-il fallu pour obtenir un rendez-vous ? Il peut s'agir d'un rendez-vous en personne ou d'un rendez-vous que vous avez eu par téléphone ou par vidéo. Veuillez ne pas considérer toute visite aux urgences d'un hôpital.
- 830 : Dans quelle mesure est-il facile ou difficile pour vous de recevoir des soins médicaux le soir, durant les week-end ou les jours fériés sans se rendre à l'hôpital, aux urgences ou dans un cabinet de garde ou une permanence ?

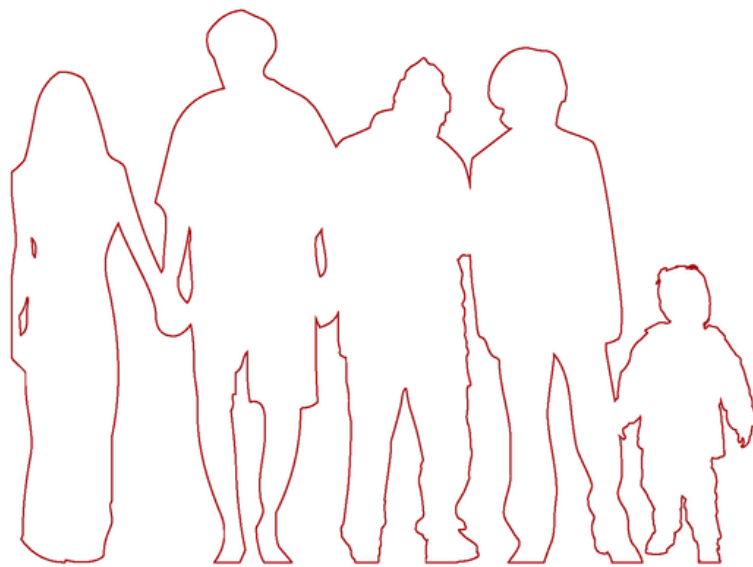
- 935 : Quand vous contactez le cabinet de votre médecin habituel en raison d'un problème médical durant les heures de consultations habituelles, à quelle fréquence recevez-vous une réponse le même jour ? Cela peut être par téléphone, e-mail ou par voie électronique.
- 835 : Au cours des 12 derniers mois, un de vos rendez-vous avec un médecin ou un autre professionnel de la santé a-t-il été annulé ou reporté à cause du coronavirus ? Veuillez penser à tous les rendez-vous liés aux soins de santé, y compris les contrôles réguliers et les tests de dépistage de routine. Veuillez ne pas inclure le dentiste.
- 945 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des rendez-vous avec un médecin ou un autre professionnel de la santé par téléphone ou par vidéo ?

Renoncement aux soins

- 810 : Durant les 12 derniers mois, vous est-il arrivé [...]
 - o A1 de ne pas avoir retiré un médicament sur ordonnance ou de ne pas avoir pris des doses de votre médicament pour des raisons de coût ?
 - o A2 d'avoir eu un problème médical mais de ne pas voir consulté un docteur à cause du coût ?
 - o A3 de ne pas avoir effectué pour des raisons de coût un test médical, un traitement ou un examen de contrôle recommandés par un médecin ?
 - o A4 de ne pas avoir consulté un dentiste quand vous en aviez besoin à cause du coût ?

Expérience et satisfaction avec les prestataires de soins

- 1420 : Au cours de l'année dernière, un professionnel de la santé que vous avez vu pour votre (maladie chronique) [...]
 - o A1 a-t-il parlé avec vous de vos priorités ou des principaux objectifs que vous souhaitez atteindre en soignant vos/votre maladie ?
 - o A3 vous a-t-il donné des instructions claires sur les symptômes à surveiller et vous a-t-il expliqué à quel moment il était nécessaire de consulter ?
- 1427 : Avez-vous un plan de traitement pour votre (maladie chronique), que vous pouvez gérer dans votre vie quotidienne ? Un plan de traitement décrit les buts et objectifs de la gestion de votre maladie. Ce plan peut comprendre la prise régulière de médicaments, la participation à un mode de vie sain ou l'obtention de soins de suivi réguliers.
- 1425 : Entre les visites chez le médecin, y a-t-il un professionnel de la santé [...]
 - o A1 qui vous contacte pour savoir comment vous vous portez ?
 - o A2 que vous pouvez facilement contacter pour poser une question ou demander un conseil sur votre (vos) maladie(s) ?
- 1110 : Au cours des 12 derniers mois, est-ce qu'un professionnel de la santé a revu avec vous tous les médicaments que vous prenez ? Cela pourrait inclure un médecin, une infirmière ou un pharmacien.
- 1003 : A quelle fréquence votre médecin habituel ou un membre du cabinet vous aide-t-il à coordonner ou organiser des soins que vous recevez par d'autres médecins ou à d'autres endroits ? Coordination peut signifier par exemple vous aider à obtenir des rendez-vous.
- 1050 : Durant les 2 dernières années, vous est-il arrivé [...]
 - o A1 qu'un spécialiste n'ait pas de renseignements médicaux basiques ou les résultats des tests de votre médecin habituel/l'endroit habituel où vous allez pour des soins médicaux concernant la raison de votre visite ?
 - o A2 que, après avoir vu le spécialiste, votre médecin habituel/le personnel médical de l'endroit où vous allez pour des soins médicaux ne semblait pas informé et à jour concernant les soins que vous aviez reçus d'un spécialiste ?
- 800 : D'une manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait/e de la qualité des soins médicaux que vous avez reçus au cours des 12 derniers mois ?



Avenue Grand-Champsec 64
1950 Sion

www.ovs.ch