

Expérience de la population avec le système de santé en Valais

ACCÈS ET RENONCEMENTS AUX SOINS MÉDICAUX
SATISFACTION DES PATIENTS



**RÉSULTATS DE L'INTERNATIONAL
HEALTH POLICY SURVEY 2023/24**

DÉCEMBRE 2025

Impressum

© Observatoire valaisan de la santé, Décembre 2025

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

Rédaction et analyses

Valérie Gloor¹, Justine Fleury¹, Frédéric Favre¹, Luc Fornerod¹, Dr. Stefano Tancredi^{1,2}

¹ Observatoire valaisan de la santé (OVS) Sion

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

Citation proposée

Gloor V, Fleury J, Favre F, Fornerod L, Tancredi S, Observatoire valaisan de la santé (OVS).
Expérience de la population avec le système de santé en Valais – Accès et renoncements aux soins
médicaux ; satisfaction des patients, Sion, Décembre 2025

Disponibilité

Observatoire valaisan de la santé : www.ovs.ch

Langue du texte original : français

Table des matières

1. Résumé	4
2. Introduction	6
3. Méthodologie	7
4. Caractéristiques et état de santé de la population interrogée	8
5. Recours et accès aux soins	11
5.1 Recours aux prestations de santé	11
5.2 Accès aux soins	16
5.3 Utilisation des outils en ligne	20
5.4 Renoncement aux soins médicaux/dentaires pour des raisons de coûts	24
6. Expérience et satisfaction du patient.....	31
6.1 Expérience avec les prestataires de soins.....	31
6.2 Coordination des soins	35
6.3 Qualité des soins et satisfaction des soins reçus	38
7. Discussion et perspectives.....	40
8. Références	42
9. Annexe	43

1. Résumé

L'International Health Policy Survey (IHP) est une enquête du Commonwealth Fund (CWF) menée dans dix pays. L'édition 2023 porte sur la population âgée de 18 ans et plus, et s'intéresse au recours aux soins, à l'accès et au renoncement à ceux-ci, ainsi qu'à l'expérience et à la satisfaction des patients en lien avec le système de santé. Le présent rapport analyse les résultats pour le canton du Valais en les comparant à ceux de l'ensemble de la Suisse et des autres pays participants, ainsi qu'aux résultats de la même enquête menée en 2020. Pour certains indicateurs, des données spécifiques sur la population âgée de 65 ans et plus sont également présentées, grâce aux données collectées en 2024 sur ce sous-groupe. En Valais, 363 personnes de 18 ans et plus ont participé à l'enquête de 2023 et 365 personnes de 65 ans et plus ont pris part à l'enquête de 2024.

Les résultats en bref

Recours aux prestations de santé

En Valais, en 2023, plus de la moitié des répondants (57%) ont consulté un spécialiste au cours des deux années précédant l'enquête. Par ailleurs, 38% ont eu recours aux services d'urgences, 18% ont déclaré avoir eu besoin d'une opération non urgente ou planifiée, et 19% ont passé au moins une nuit à l'hôpital au cours des deux années précédant l'enquête. 14% ont reçu un traitement ou des conseils pour des problèmes de santé mentale pendant les douze mois précédant l'enquête. Ces proportions se situent dans la moyenne en comparaison internationale. Le recours au système de santé est plus élevé chez les personnes âgées.

Accès aux soins médicaux

En Valais, en 2023, 38% des personnes ayant eu besoin de soins ont obtenu un rendez-vous médical le jour même, un résultat dans la moyenne internationale. Une large majorité (83%) déclare recevoir une réponse le jour même lorsqu'elle contacte son médecin habituel pendant les heures d'ouverture. L'accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence) est perçu comme assez ou très difficile par 77% des répondants valaisans, soit une proportion relativement élevée en comparaison internationale. En ce qui concerne les soins spécialisés, 13% des répondants ont déclaré avoir obtenu un rendez-vous dans un délai inférieur à une semaine. L'accès aux soins en santé mentale est bon en comparaison internationale. Sur plusieurs critères mesurant l'accès aux soins, la situation en Valais comme en Suisse tend à se détériorer, même si elle reste plutôt bonne en comparaison internationale.

Utilisation des outils numériques

En 2023, l'utilisation des outils numériques pour interagir avec le système de santé reste limitée en Valais comme en Suisse: seuls 13% des répondants valaisans ont communiqué en ligne avec leur médecin, et 21% ont consulté ou téléchargé des informations médicales. Par ailleurs, 10% ont eu une consultation à distance. Même si l'utilisation d'outils numériques est en progression, elle reste très inférieure à celle observée dans de nombreux autres pays et met en évidence le retard de la Suisse dans la numérisation de la santé. L'utilisation de ces outils est moins fréquente chez les 65 ans et plus que dans la population de 18 ans et plus.

Renoncement aux soins pour des raisons de coûts

En 2023, le renoncement aux soins pour des raisons de coût reste relativement fréquent en comparaison internationale. En Valais, 20% des répondants ont renoncé à une consultation médicale et 32% à des soins dentaires pour des raisons financières. Ce phénomène touche davantage les jeunes et les personnes à faible revenu et il a augmenté entre 2020 et 2023. En outre,

un répondant sur dix a déclaré avoir rencontré des difficultés à payer une facture médicale, et près d'un sur cinq a été confronté à un refus de remboursement ou à un remboursement partiel de la part de son assurance.

Expérience et satisfaction du patient

La majorité des répondants évalue positivement leur relation avec les prestataires de soins et estime avoir été traitée avec respect. Toutefois, près d'un répondant sur cinq déclare que les professionnels ne prennent pas toujours suffisamment de temps lors des consultations, n'impliquent pas assez les patients dans les décisions, ou ne prennent pas au sérieux leurs problèmes de santé. Environ 10% jugent les explications peu claires. Ces résultats sont comparables à ceux observés dans d'autres pays.

Coordination des soins

La majorité des participants (87%) déclare recevoir de l'aide pour coordonner leurs soins. Ce pourcentage est élevé en comparaison internationale. Néanmoins, environ un quart des répondants signalent des problèmes de transmission d'informations entre médecins généralistes, spécialistes ou hôpitaux, une proportion relativement élevée à l'échelle internationale.

Qualité des soins et satisfaction des soins reçus

En 2023, la grande majorité des répondants valaisans et suisses considère que la qualité des soins reçus est bonne à excellente. La satisfaction à l'égard des soins reçus par le médecin habituel est également très élevée.

2. Introduction

La possibilité d'accéder en temps utile à des soins médicaux de qualité est fondamentale pour préserver un bon état de santé et assurer une bonne qualité de vie. La loi valaisanne sur la santé affirme que toute personne a droit aux soins que requiert son état de santé, dans le respect de sa dignité et indépendamment de sa situation économique et sociale (1). Pour que ce droit soit pleinement garanti, il est important de s'assurer que les prestations soient accessibles, perçues comme satisfaisantes par l'ensemble de la population, et que personne ne se voie contraint d'y renoncer.

En 2018, l'Euro Health Consumer Index classait le système de santé suisse parmi les meilleurs d'Europe selon plusieurs critères, y compris la rapidité d'accès aux soins. Selon le rapport Health at a Glance 2023, publié par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la Suisse bénéficie d'un nombre de médecins généralistes et spécialistes, ainsi que d'infirmiers, supérieur à la moyenne européenne (2), et d'un taux de satisfaction des patients élevé. De plus, les résultats de l'enquête Patient-Reported Indicator Surveys (PaRIS) de l'OCDE, publiée en 2025, montrent que 97% des personnes atteintes de maladies chroniques en Suisse déclarent recevoir des soins centrés sur le patient, adaptés à leurs besoins et d'une qualité élevée. Le niveau de confiance dans le système de santé suisse dépasse également la moyenne de l'OCDE (3).

Toutefois, les coûts du système de santé continuent d'augmenter. En 2023, en Suisse, les dépenses de santé ont atteint 94 milliards de francs, soit une hausse de 2,2 milliards par rapport à 2022, avec un coût annuel par habitant de 10'570 francs (4). En termes réels, les dépenses de santé par habitant ont augmenté d'environ 55% entre 2000 et 2023 (corrigées de l'inflation) (5). En outre, la part des dépenses de santé directement supportées par les ménages (out-of-pocket) en Suisse figure parmi les plus élevées d'Europe, représentant 5,5% des dépenses finales des ménages en 2021 (2). Ces coûts élevés limitent l'accessibilité au système de santé et ont un impact sur le renoncement aux soins. D'autres facteurs, comme la pression croissante sur les soins primaires et spécialisés liée au vieillissement de la population et à la prévalence accrue des maladies chroniques, peuvent également limiter l'accès aux soins.

Garantir un système de soins accessible à tous, tout en maintenant des standards de qualité élevés, est une priorité pour les autorités sanitaires et les prestataires de soins. Il est essentiel de surveiller ces aspects afin de mieux comprendre et relever les défis émergents. Ainsi, dans ce rapport, nous analysons l'accès aux soins, le renoncement aux soins médicaux et la satisfaction des patients en Valais et en Suisse, sur la base des résultats de l'International Health Policy Survey 2023. Nous présentons les résultats 2023 avec un focus, pour certains indicateurs, sur la population âgée de 65 ans et plus grâce aux données collectées en 2024 sur ce sous-groupe. Ces résultats sont comparés à ceux d'autres pays, ainsi qu'aux données de la même enquête menée en 2020.

3. Méthodologie

L'International Health Policy Survey (IHP) est une enquête du Commonwealth Fund (CWF), une fondation d'intérêt public dont le siège est aux États-Unis. Trois groupes cibles (population résidente de 18 ans et plus, population résidente de 65 ans et plus et médecins de premier recours) sont interrogés périodiquement, selon un cycle de rotation de trois ans.

L'enquête est menée dans dix pays : Australie (AU), Canada (CA), Suisse (CH), Allemagne (DE), Suède (SE), France (FR), Pays-Bas (NL), Nouvelle-Zélande (NZ), Royaume-Uni (UK) et États-Unis (US). La Suisse participe à cette enquête depuis 2010, via l'Office fédéral de la santé publique. En Suisse, l'enquête a été menée par l'institut de sondage M.I.S. Trend.

Ce rapport se base sur les données de l'enquête 2023, ayant pour population cible la population résidente âgée de 18 ans et plus. Pour certains indicateurs, un focus spécifique est mis sur la population âgée de 65 ans et plus, en utilisant les résultats de l'enquête menée en 2024 auprès de cette tranche de population. Pour ces deux enquêtes, les participants en Suisse ont eu la possibilité de répondre par téléphone (entretiens téléphoniques assistés par ordinateur) ou via un questionnaire en ligne, disponible 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. Les échantillons ont été construits sur la base d'un tirage au sort aléatoire réalisé par l'Office fédéral de la statistique afin d'être représentatifs de la population résidente.

2'292 personnes de 18 ans et plus ont participé à l'enquête 2023 en Suisse (taux de participation : 48,8%). Parmi elles, 95% ont répondu en ligne et 5% par téléphone. Le canton du Valais a procédé à un sur-échantillonnage afin de permettre des analyses cantonales : 363 personnes résidant en Valais ont répondu à l'enquête.

2'634 personnes âgées de 65 ans et plus ont participé à l'enquête 2024 en Suisse (taux de participation : 50,3%). Parmi elles, 86% ont répondu en ligne et 14% par téléphone. 365 personnes du canton du Valais ont répondu à cette enquête.

Considérant la taille des échantillons pour ces deux enquêtes, la marge d'erreur peut être estimée à environ $\pm 5\%$ pour le Valais et $\pm 2\%$ pour la Suisse. À titre d'exemple, si 363 participants valaisans ont répondu à une question et 50% ont donné une réponse affirmative, ce pourcentage doit être interprété avec une marge d'erreur (pour un intervalle de confiance à 95 %) d'environ $\pm 5\%$.

Les données de l'enquête ont été pondérées afin que les caractéristiques des personnes ayant répondu reflètent au mieux la structure de la population. Cette pondération a été effectuée sur la base de la région, de l'âge, du genre et du niveau de formation.

Quelques précautions doivent être prises lors de l'interprétation des résultats. L'IHP a été conçue afin d'établir des comparaisons entre les pays. Cependant, il faut souligner que les réponses fournies reflètent les 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.

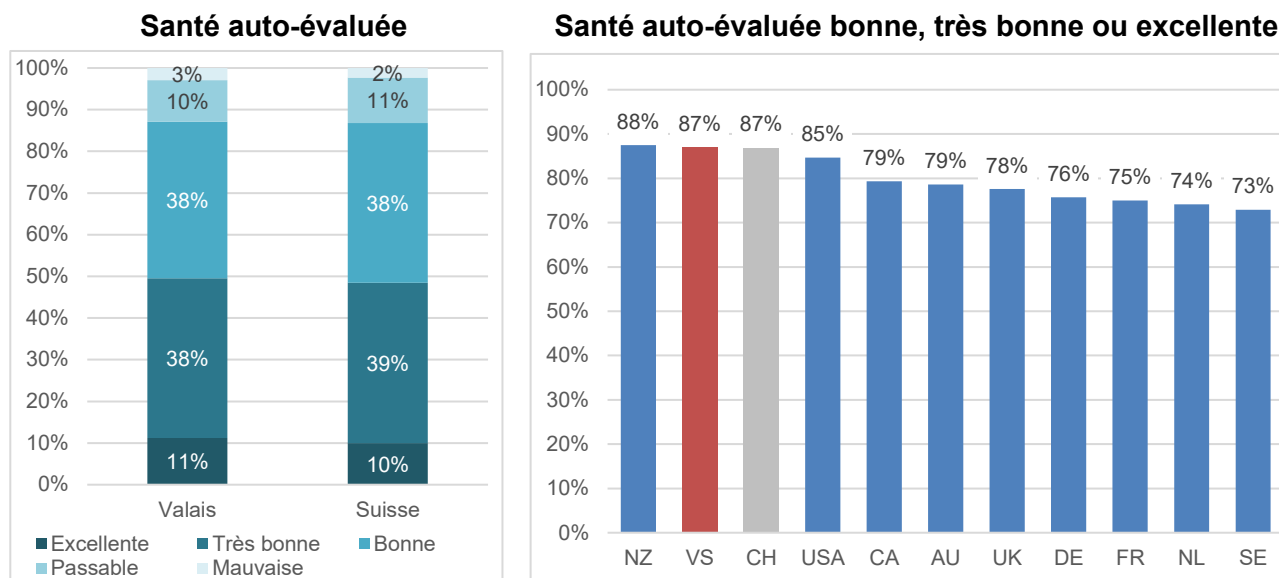
4. Caractéristiques et état de santé de la population interrogée

Les caractéristiques démographiques et socioéconomiques de la population de 18 ans et plus interrogée en 2023 sont présentées dans le tableau **T.4.1**. L'état de santé des participants est résumé dans les figures **F.4.1** à **F.4.4**. En 2023, en Suisse comme en Valais, 87% des personnes interrogées jugeaient leur état de santé bon, très bon ou excellent ; ces proportions sont élevées en comparaison internationale (**F.4.1**). Environ une personne sur quatre a déclaré souffrir de deux maladies chroniques ou plus, et 12% des répondants ont déclaré prendre quatre médicaments sur ordonnance ou plus de manière régulière et continue (**F.4.2 et F.4.3**). Une personne sur six a rapporté souffrir d'un problème psychique (**F.4.4**). Comparées à celles des participants des autres pays, ces proportions sont basses.

T.4.1 Caractéristiques de la population interrogée, Valais, Suisse, 2023

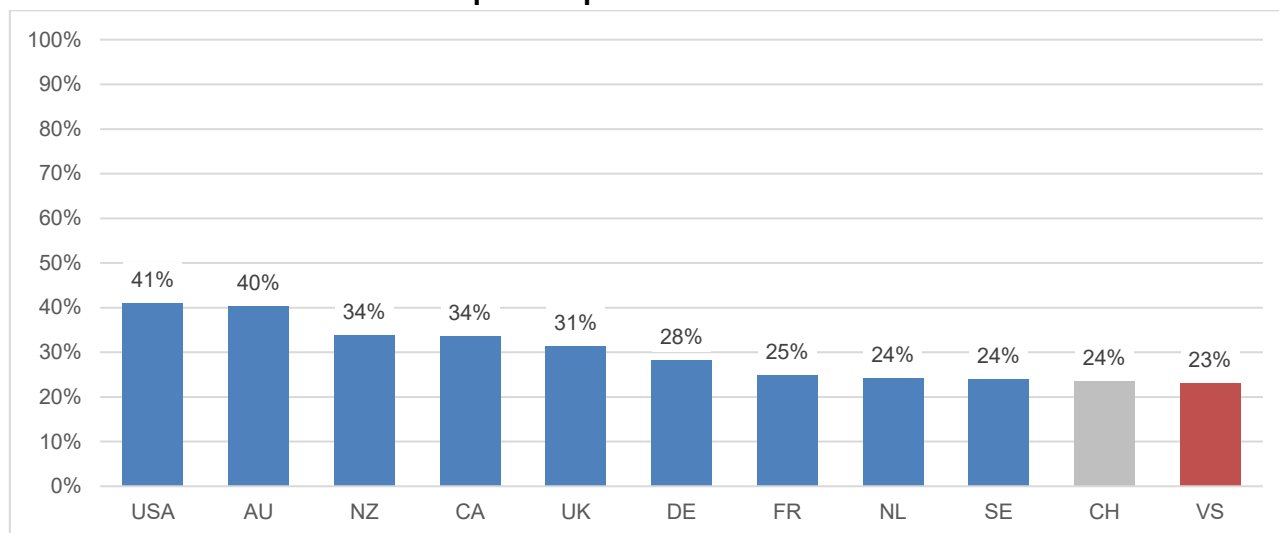
	Valais (n=363)	Suisse (n=2'292)
Age		
18-34 ans	16%	18%
35-64 ans	59%	57%
65 ans et +	25%	25%
Sexe		
Homme	46%	48%
Femme	54%	52%
Formation*		
Primaire	16%	14%
Secondaire	59%	54%
Tertiaire	26%	32%
Revenu		
Inférieur à la moyenne de la population	54%	47%
Dans la moyenne de la population	20%	22%
Supérieur à la moyenne de la population	26%	31%
Prestations complémentaires de l'AVS		
Oui	12%	14%
Non	88%	86%
Type d'assurance		
Ordinaire avec franchise	42%	37%
Modèle de médecin de famille	43%	48%
Autre**	15%	15%
Bénéficie d'un subside LAMal		
Oui	21%	23%
Non	79%	77%
* : primaire: pas achevé ou achevé de la scolarité obligatoire ; secondaire: apprentissages et formations professionnelles, écoles professionnelles, d'enseignement général, de métiers ou de commerce, maturité (gymnasiale, professionnelle ou spécialisée) ; tertiaire: écoles supérieures, hautes écoles spécialisées, hautes écoles pédagogiques, universités, EPF, doctorat		
** : cabinets de groupe/réseau de médecins (HMO), télémédecine (call-, tel-med), franchises à option, assurance avec bonus.		

F.4.1 Etat de santé auto-évalué, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



F.4.2 Prévalence des maladies chroniques*, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

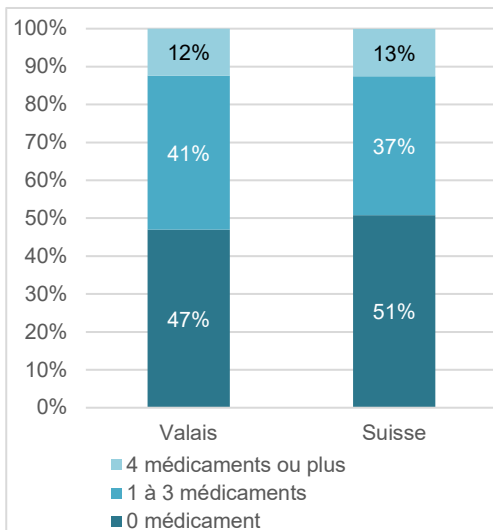
Souffre de deux maladies chroniques ou plus



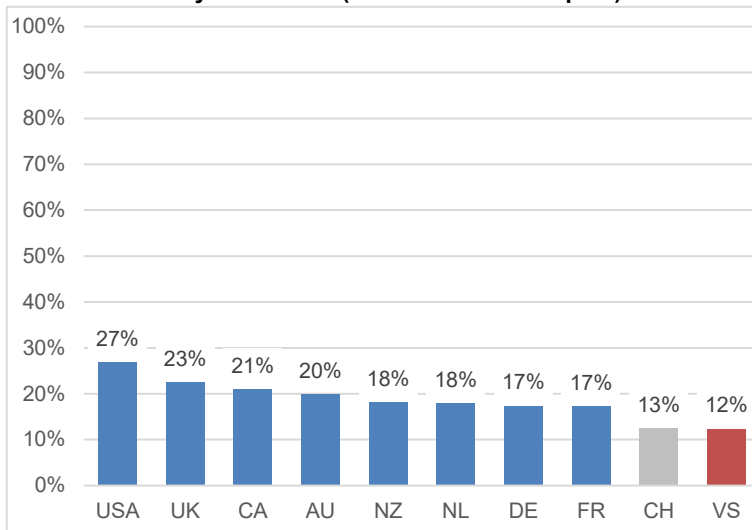
*: maladies chroniques considérées: arthrite ; asthme ou maladie pulmonaire chronique (bronchite chronique, emphysème, bronchopneumopathie chronique obstructive) ; cancer ; dépression, anxiété ou autre maladie psychique ; diabète ; maladie cardiaque (y compris crise cardiaque) ; hypertension ou haute pression sanguine ; accident vasculaire cérébral.

F.4.3 Polymédication, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

Nombre de médicaments sur ordonnance

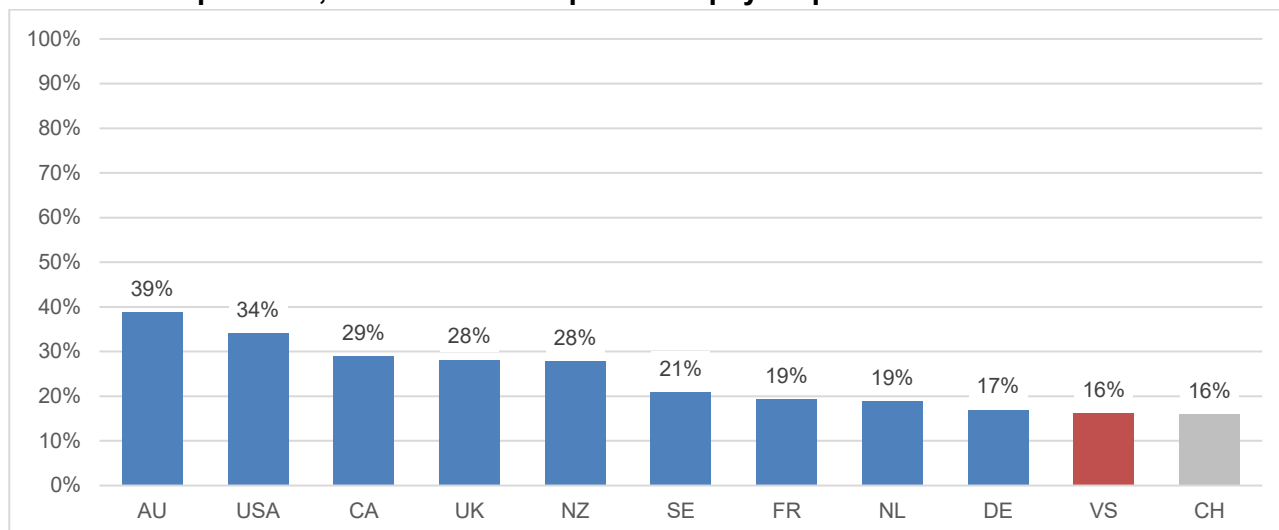


Polymédication (4 médicaments ou plus)



F.4.4 Prévalence de la dépression, de l'anxiété ou d'autres problèmes psychiques, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

Souffre de dépression, anxiété ou autre problème psychique



Encart 1 État de santé des personnes âgées de 65 ans et plus

L'état de santé de la population âgée de 65 ans et plus en Valais est parmi les meilleurs en comparaison internationale. En 2024, 78% des répondants en Valais (Suisse: 76%) jugeaient leur état de santé excellent ou très bon. Par ailleurs, 45% des personnes interrogées en Valais ont déclaré souffrir de deux maladies chroniques ou plus (Suisse: 49%) et 9% (Suisse: 11%) ont rapporté souffrir d'un problème psychique ; ces proportions sont basses en comparaison internationale. Enfin, 27% des répondants en Valais et 31% en Suisse ont déclaré prendre quatre médicaments sur ordonnance ou plus de manière régulière et continue, soit la proportion la plus basse parmi les pays participants à l'enquête. Les caractéristiques démographiques et socioéconomiques de la population de 65 ans et plus interrogée en 2024 sont présentées en annexe.

5. Recours et accès aux soins

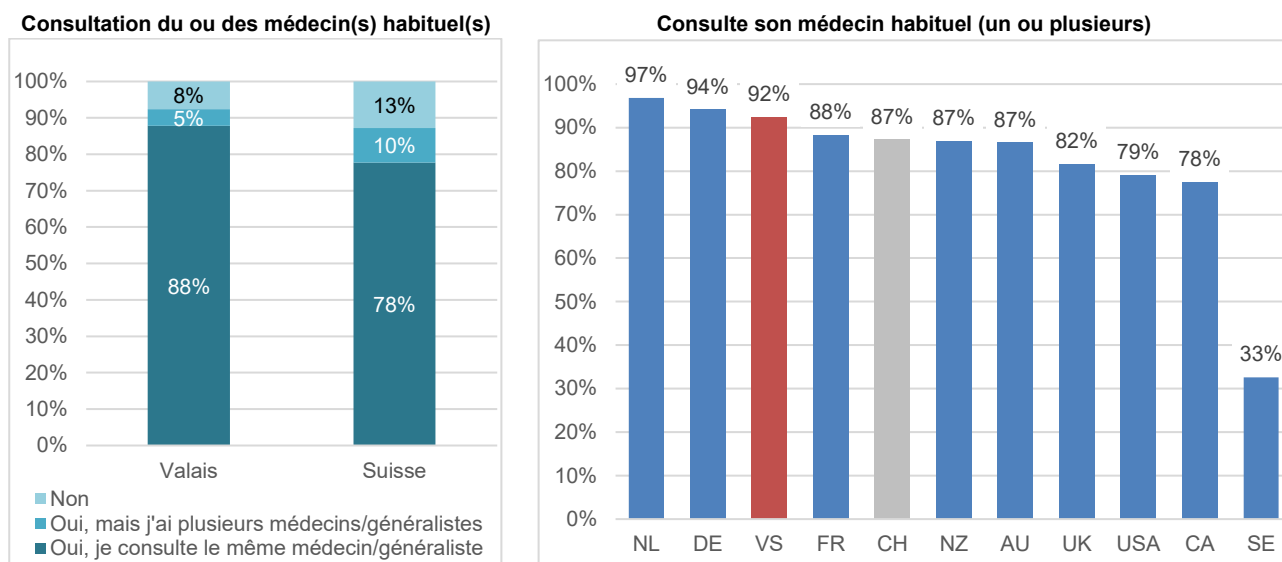
5.1 Recours aux prestations de santé

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

En 2023, en Valais comme en Suisse, la quasi-totalité de la population adulte consultait son médecin habituel lorsqu'elle avait besoin de soins médicaux (**F.5.1**), et 60% de la population interrogée (Suisse: 56%) était suivie par le même médecin habituel depuis cinq ans ou plus (**F.5.2**). La part des répondants ayant déclaré avoir eu besoin de consulter un médecin spécialiste au cours des deux années précédant l'enquête était de 57% en Valais (Suisse: 58%) (**F.5.3**) ; cette proportion est en augmentation par rapport à 2020 (**T.5.1**) et se situe dans la moyenne en comparaison internationale.

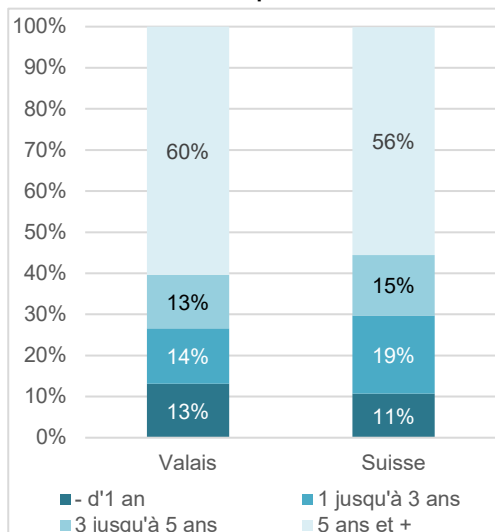
En Valais, 38% des répondants (Suisse: 32%) ont eu recours aux services d'urgences au cours des deux années précédant l'enquête (**F.5.4**) ; une proportion en augmentation par rapport à 2020 (**T.5.1**). Par ailleurs, 18% (Suisse: 15%) ont déclaré avoir eu besoin d'une opération non urgente ou prévisible, et 19% (Suisse: 19%) ont rapporté avoir passé au moins une nuit à l'hôpital (**F.5.5**, **F.5.6**). Ces pourcentages sont restés stables depuis 2020 (**T.5.1**). En ce qui concerne la santé mentale, 14% des répondants en Valais (Suisse: 12%) ont reçu un traitement ou des conseils au cours des douze mois précédant l'enquête (**F.5.7**). Toutes ces proportions se situent dans la moyenne en comparaison internationale.

F.5.1 Consultation du ou des médecins habituels en cas de besoin de soins, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

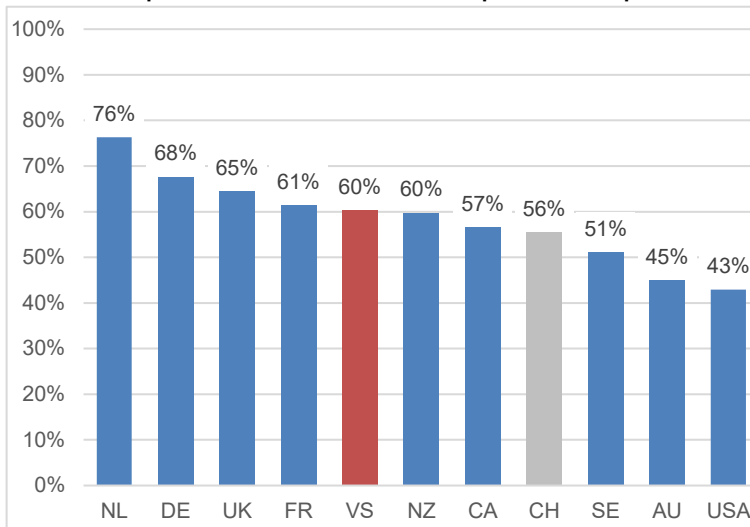


F.5.2 Durée du suivi médical par le médecin habituel, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

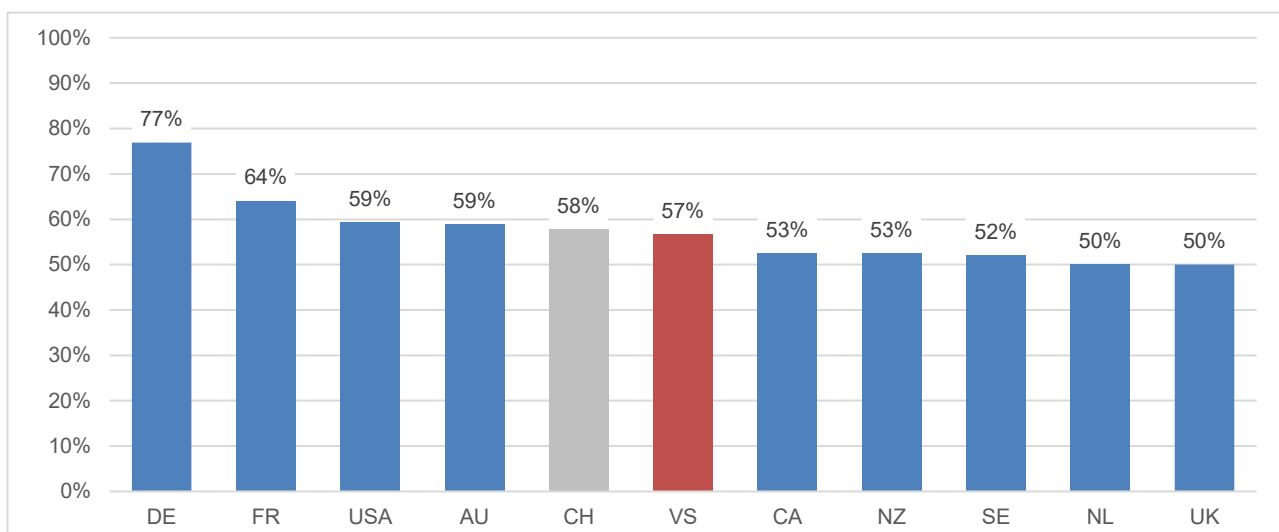
Durée du suivi médical par le médecin habituel



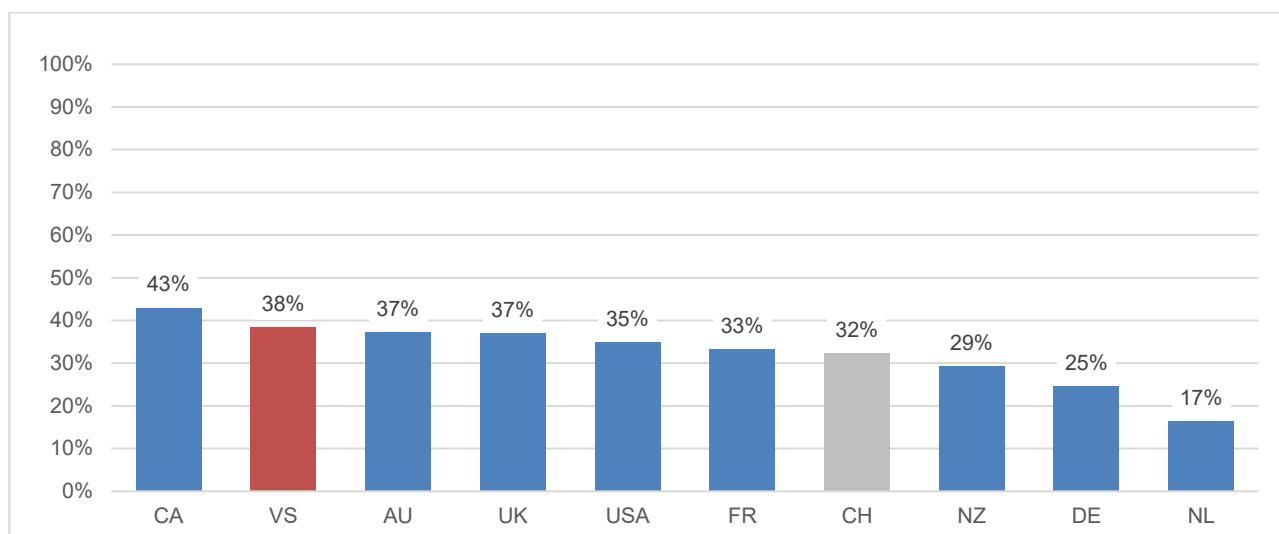
Suivi par le même médecin habituel depuis 5 ans ou plus



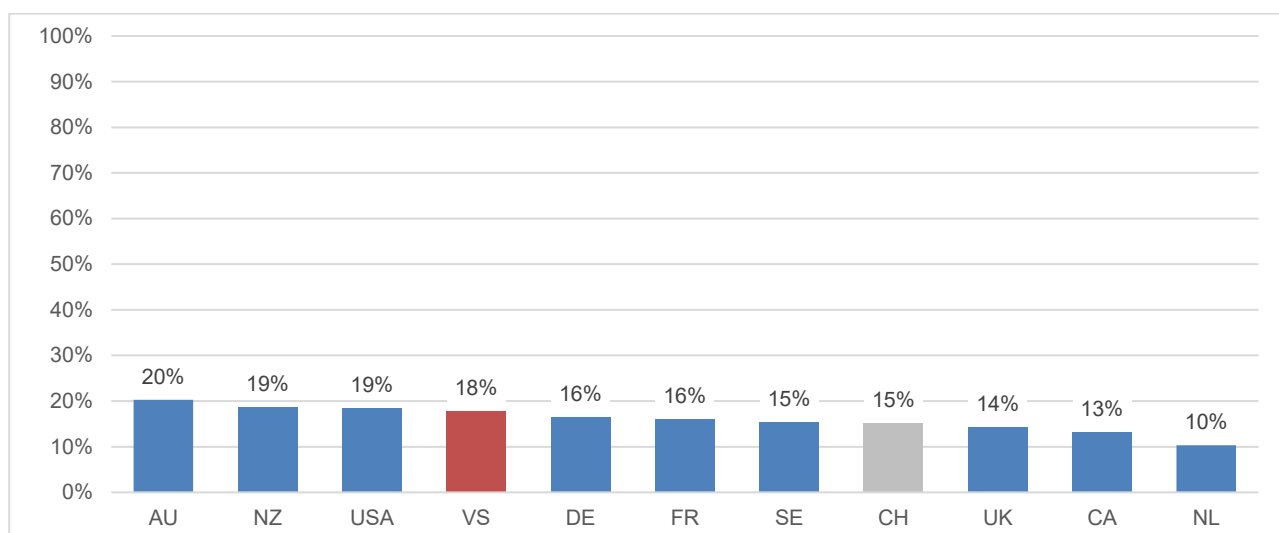
F.5.3 A consulté ou a eu besoin de consulter un spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



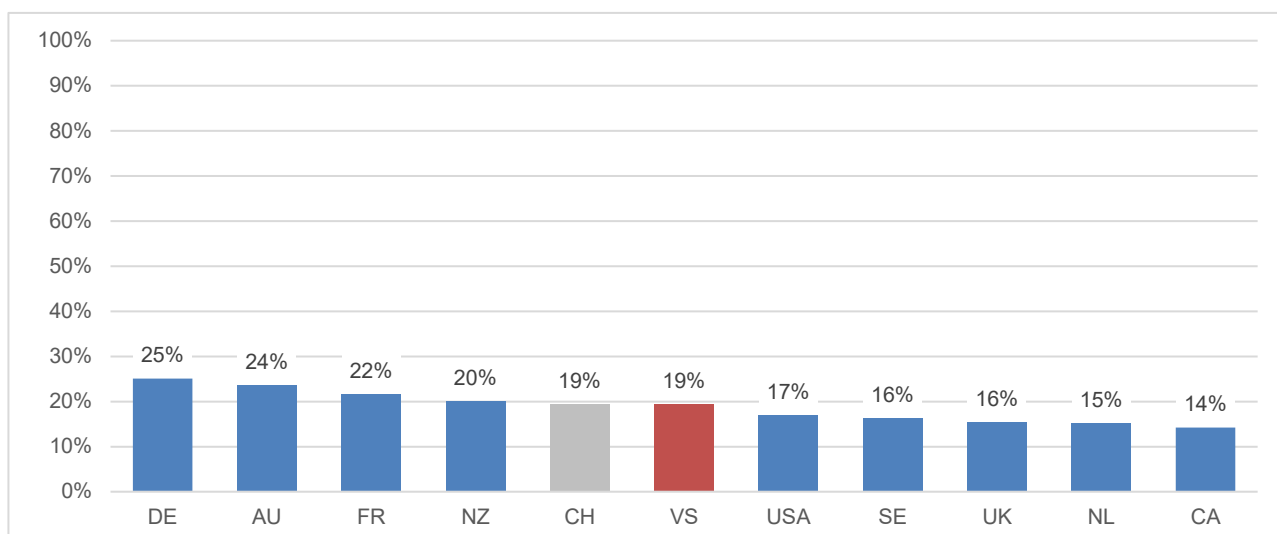
F.5.4 A eu recours aux services d'urgences au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



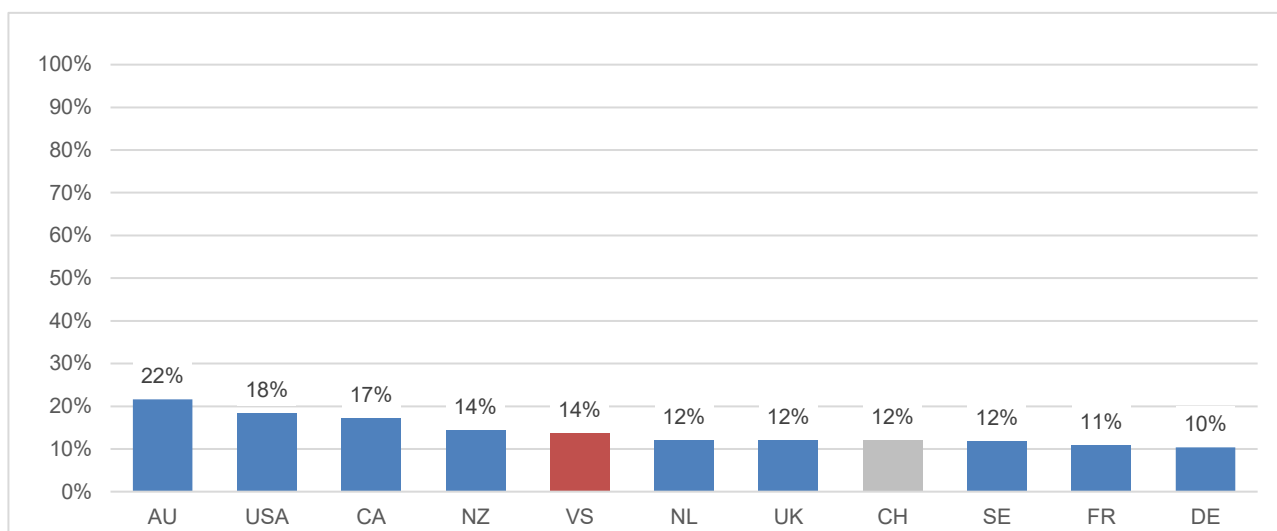
F.5.5 A eu besoin d'une opération non-urgente ou prévisible au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



F.5.6 A passé au moins une nuit à l'hôpital au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



F.5.7 A reçu un traitement ou des conseils pour la santé mentale au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



T.5.1 Recours aux prestations de santé, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Recours aux prestations de santé	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
Consultation du médecin habituel en cas de besoin de soins	94%	92%	93%	87%
Consultation d'un spécialiste au cours des 2 dernières années	51%	57%	54%	58%
Recours aux urgences au cours des 2 dernières années	28%	38%	29%	32%
A eu besoin d'une opération non-urgente ou prévisible au cours des 2 dernières années	16%	18%	15%	15%
Admission d'au moins une nuit à l'hôpital au cours des 2 dernières années	18%	19%	20%	19%
Recours à des traitements ou conseils de santé mentale au cours des 12 derniers mois	NA	14%	NA	12%

NA: question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023

Encart 2 Recours aux prestations de santé chez les personnes âgées de 65 ans et plus

Sans surprise, le recours au système de santé est plus élevé chez les personnes âgées que dans la population générale, tant en Valais qu'en Suisse. En 2024, 69% des personnes âgées de 65 ans et plus en Valais (Suisse: 75%) ont consulté un médecin spécialiste au cours des deux années précédant l'enquête, des proportions qui se situent dans la moyenne internationale. Par ailleurs, 27% des personnes âgées de 65 ans et plus en Valais (Suisse: 31%) ont passé au moins une nuit à l'hôpital au cours des deux années précédant l'enquête. Concernant la santé mentale, le recours à un traitement ou à des conseils dans les 12 mois précédant l'enquête est moins fréquent chez les personnes âgées (Valais: 8% ; Suisse: 7% en 2024) que chez les 18 ans et plus (Valais: 14% ; Suisse: 12% en 2023).

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.

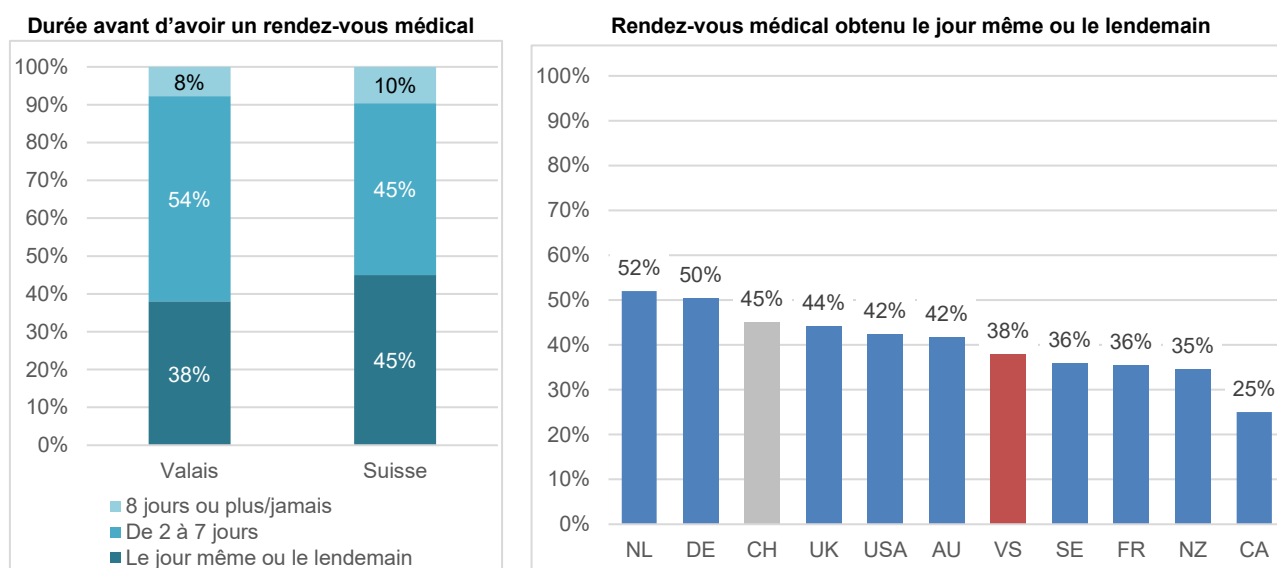
En Valais, en 2023, parmi les répondants ayant eu besoin de prendre un rendez-vous médical (hors service d'urgences, cabinet de garde ou permanence), 38% ont pu obtenir un rendez-vous le jour même (Suisse: 45%) **(F.5.8)**. Cette proportion se situe dans la moyenne en comparaison internationale, mais elle a diminué par rapport à 2020 où elle était de 48% en Valais et 54% en Suisse **(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 assez ou très difficile par 77% des répondants en Valais (Suisse: 71%) **(F.5.9)**. En comparaison internationale, cette proportion est relativement élevée et a augmenté par rapport à 2020 en Valais comme en Suisse **(T.5.2)**. En revanche, en Valais, la grande majorité des répondants (Valais: 83% ; Suisse: 82%) déclare que, lorsqu'ils contactent le cabinet du médecin habituel durant les heures de consultation, ils reçoivent toujours ou souvent une réponse le jour même **(F.5.10)** ; un pourcentage assez élevé en comparaison internationale, bien qu'en diminution par rapport à 2020 **(T.5.2)**.

En ce qui concerne les soins spécialisés, en Valais 13% des répondants ont rapporté devoir attendre moins d'une semaine avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste (Suisse: 21%) **(F.5.11)**, une proportion en diminution par rapport à 2020 mais dans la moyenne en comparaison internationale.

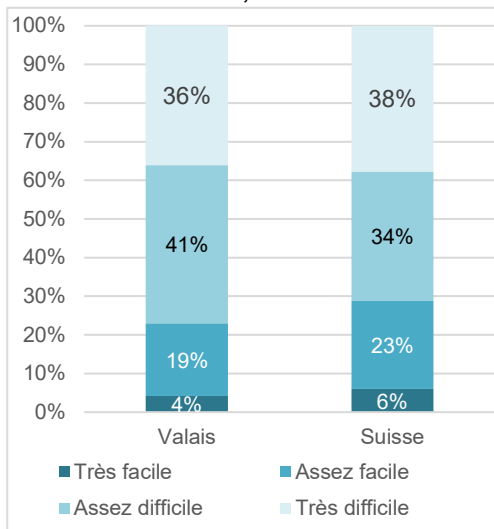
L'accès aux prestations en matière de santé mentale semble être plus facile en Suisse que dans les autres pays participants à l'enquête: 6% des répondants en Valais et 4% en Suisse ont déclaré ne pas avoir obtenu l'accès à des prestations en santé mentale en cas de besoin au cours des douze mois précédant l'enquête, une proportion parmi les plus basses en comparaison internationale **(F.5.12)**.

F.5.8 Durée avant d'avoir un rendez-vous médical (hors service d'urgences (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

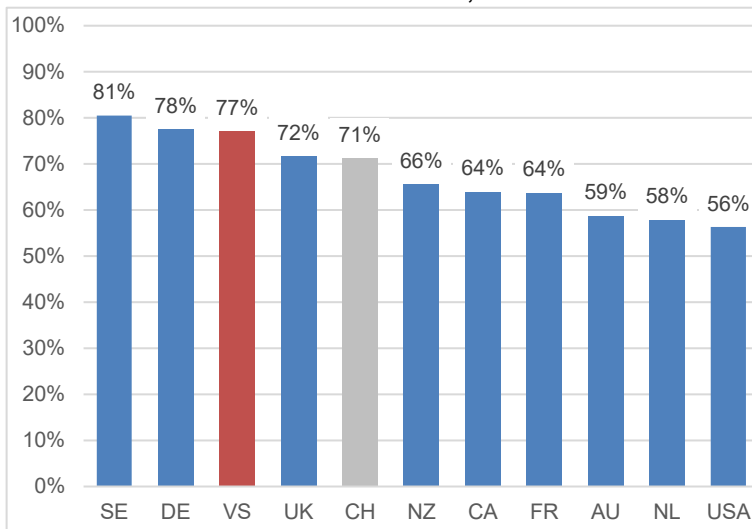


F.5.9 Accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

Accès aux soins le soir, les week-ends ou fériés

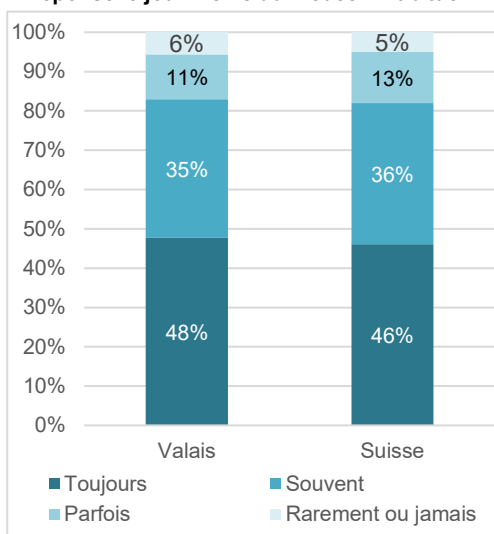


Accès assez/très difficile aux soins le soir, les week-ends ou fériés

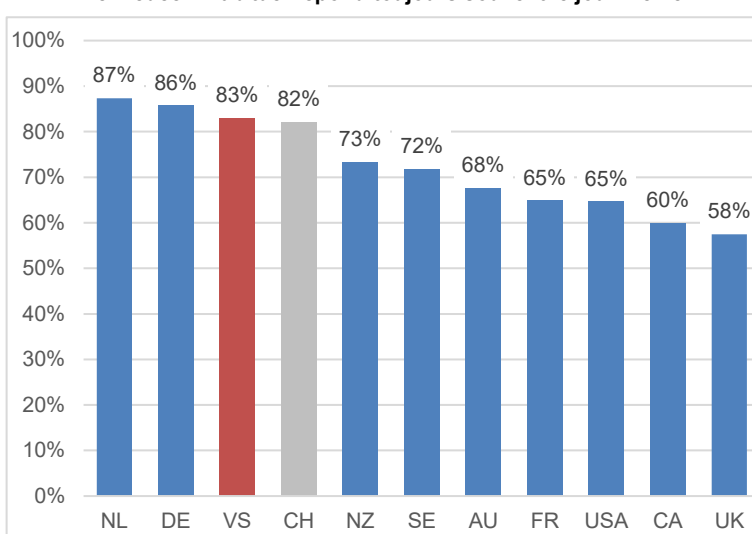


F.5.10 En cas de contact avec le médecin habituel durant les heures de consultation régulières, fréquence de réponse (par téléphone, e-mail ou de manière électronique) du médecin habituel le jour même, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

Réponse le jour même du médecin habituel

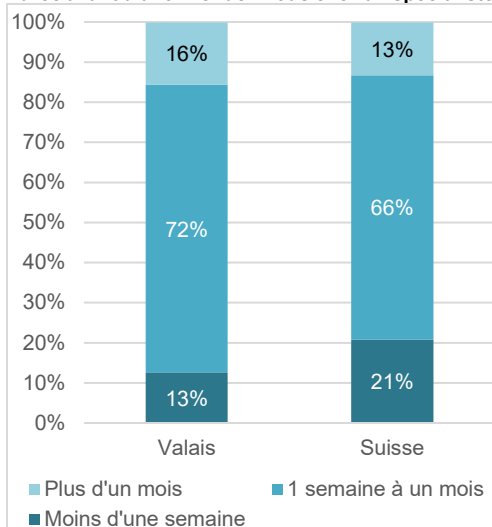


Le médecin habituel répond toujours/souvent le jour même

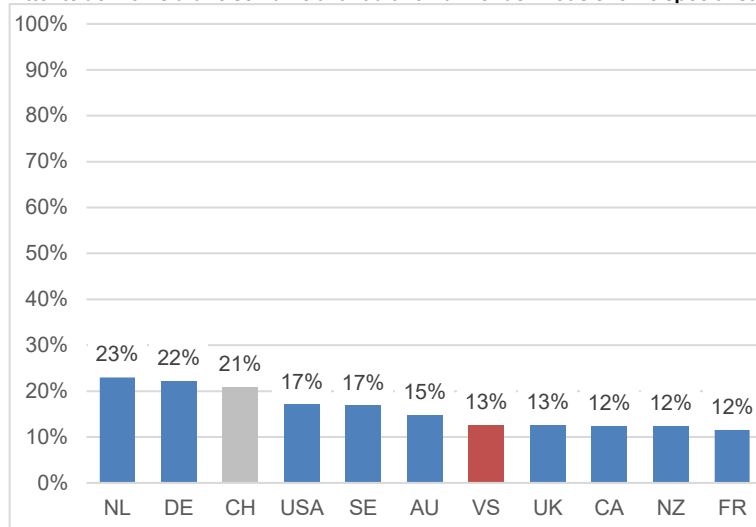


F.5.11 Durée avant d'avoir un rendez-vous chez un spécialiste, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

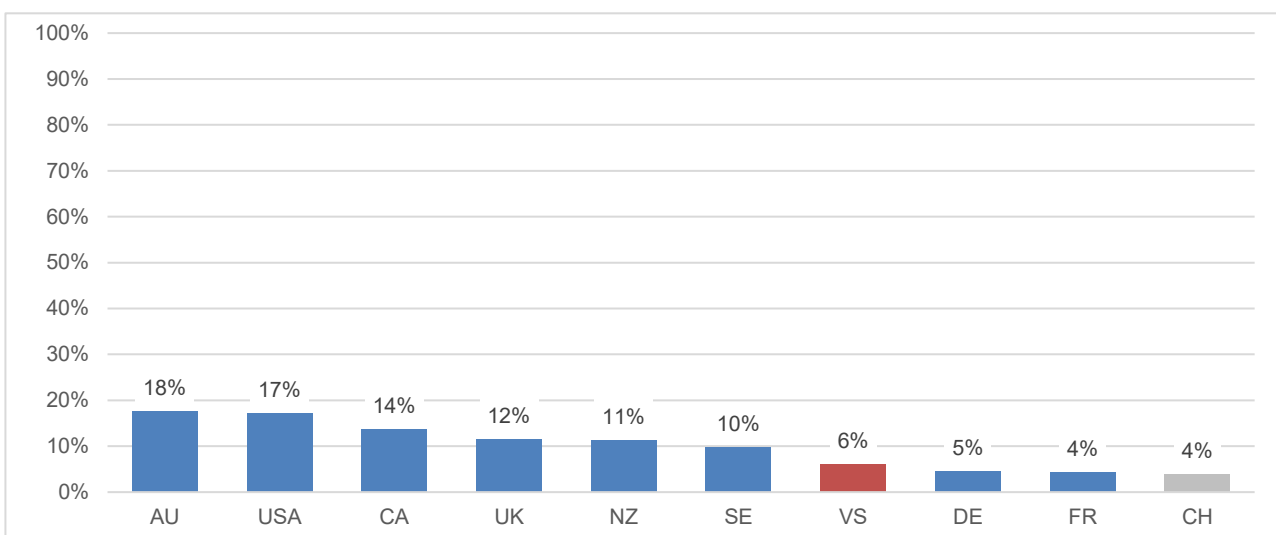
Durée avant d'avoir rendez-vous chez un spécialiste



Attente de moins d'une semaine avant d'avoir un rendez-vous chez le spécialiste



F.5.12 Accès non obtenu à des prestations en santé mentale en cas de besoin au cours des 12 derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



T.5.2 Accès aux soins, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Accès aux soins	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
Rendez-vous médical obtenu le jour même ou le lendemain (hors service d'urgences)	48%	38%	54%	45%
Accès assez/très difficile aux soins le soir, les week-ends ou fériés	70%	77%	60%	71%
Le médecin habituel répond toujours/souvent le jour même	89%	83%	88%	82%
Attente de moins d'une semaine avant d'avoir un rendez-vous chez le spécialiste	21%	13%	22%	21%
Accès non obtenu à des prestations en santé mentale en cas de besoin au cours des 12 derniers mois	NA	6%	NA	4%

NA: question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023.

Encart 3 Accès aux soins chez les personnes âgées de 65 ans et plus

En 2024, parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ayant eu besoin de prendre un rendez-vous médical (hors urgences, cabinet de garde ou permanence), 22% ont pu obtenir un rendez-vous le jour même (Suisse: 29%). L'accès aux soins le soir, les week-ends ou les jours fériés (hors urgences, cabinet de garde ou permanence) est perçu comme assez ou très difficile par 65% des répondants en Valais (Suisse: 60%). Ces proportions se situent dans la moyenne en comparaison internationale. Comme pour l'ensemble de la population adulte, la grande majorité des répondants âgés de 65 ans et plus (Valais: 87% ; Suisse: 86%) déclare que, lorsqu'ils contactent le cabinet de leur médecin habituel durant les heures de consultation, ils reçoivent toujours ou souvent une réponse le jour même ; un pourcentage élevé en comparaison internationale. En ce qui concerne les soins spécialisés, 21% des répondants âgés de 65 ans et plus en Valais ont rapporté devoir attendre moins d'une semaine avant d'obtenir un rendez-vous chez un spécialiste (Suisse: 22%).

5.3 Utilisation des outils en ligne

L'utilisation d'outils en ligne pourrait faciliter l'accès aux soins et l'interaction avec le système de santé, mais elle reste limitée en Valais comme en Suisse.

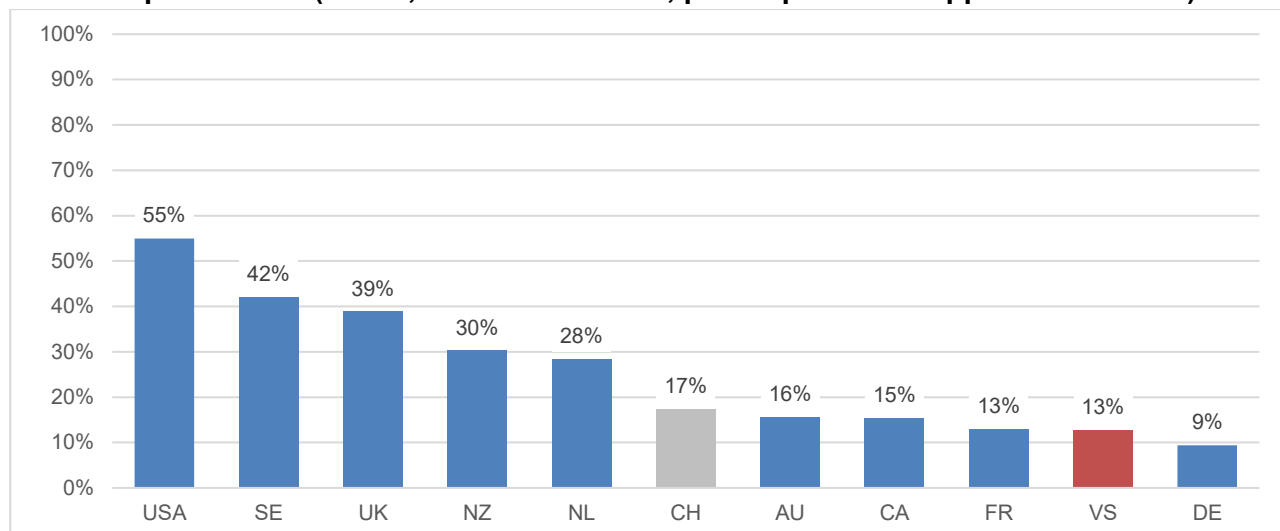
En Valais en 2023, 13% des personnes interrogées ont déclaré avoir communiqué avec leur médecin traitant par internet (e-mail, site web sécurisé, portail patient ou application mobile) au cours des deux années précédentes (Suisse: 17%) **(F.5.13)**. Par ailleurs, 21% des répondants (Suisse: 24%) ont indiqué avoir consulté en ligne ou téléchargé des informations médicales, telles que des rapports de consultation ou des résultats d'examens ou d'analyses de laboratoire. Malgré une augmentation par rapport à 2020 **(T.5.3)**, ces proportions restent nettement inférieures à celles observées dans la très grande majorité des pays ayant participé à l'enquête.

En ce qui concerne plus spécifiquement la télémédecine, 10% des répondants, en Valais et en Suisse, ont déclaré avoir consulté leur médecin généraliste à distance au cours des 12 mois précédant l'enquête, au lieu d'une visite en personne, et seulement 2% un professionnel de la santé psychique. Ces taux sont eux aussi bien plus faibles que ceux relevés dans d'autres pays participants **(F.5.14)**.

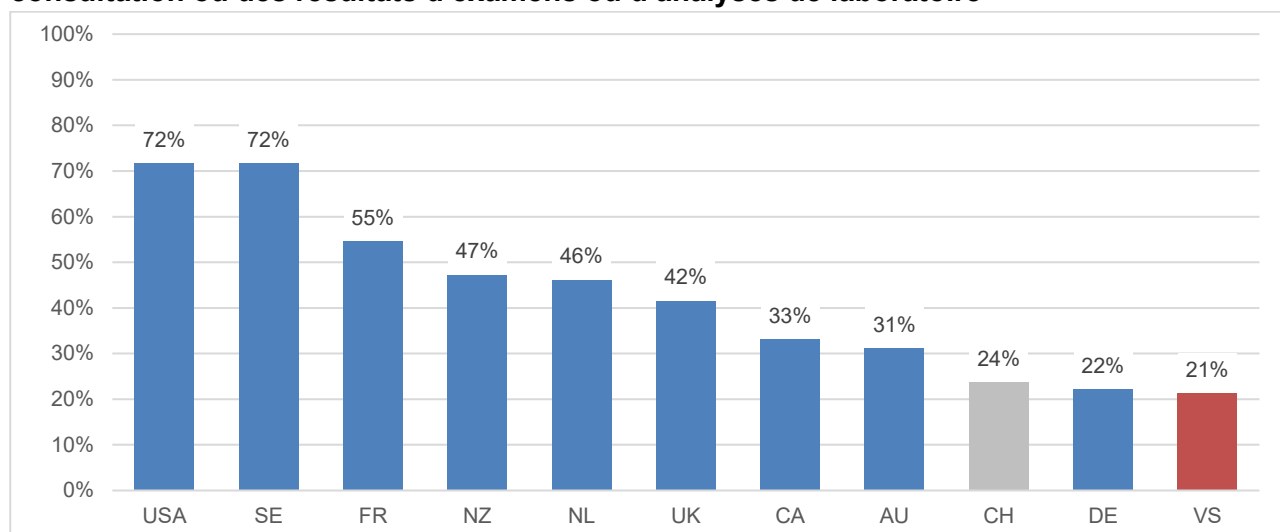
Ces résultats mettent en évidence le retard conséquent pris par la Suisse dans la numérisation des prestations de santé par rapport aux autres pays ayant participé à l'enquête.

F5.13 Utilisation d'outils de santé en ligne au cours des 2 années précédentes, Valais, Suisse et comparaison internationale, 2023

A communiqué avec son médecin habituel au sujet d'une question ou d'une préoccupation médicale par internet (e-mail, site web sécurisé, portail patient ou application mobile)

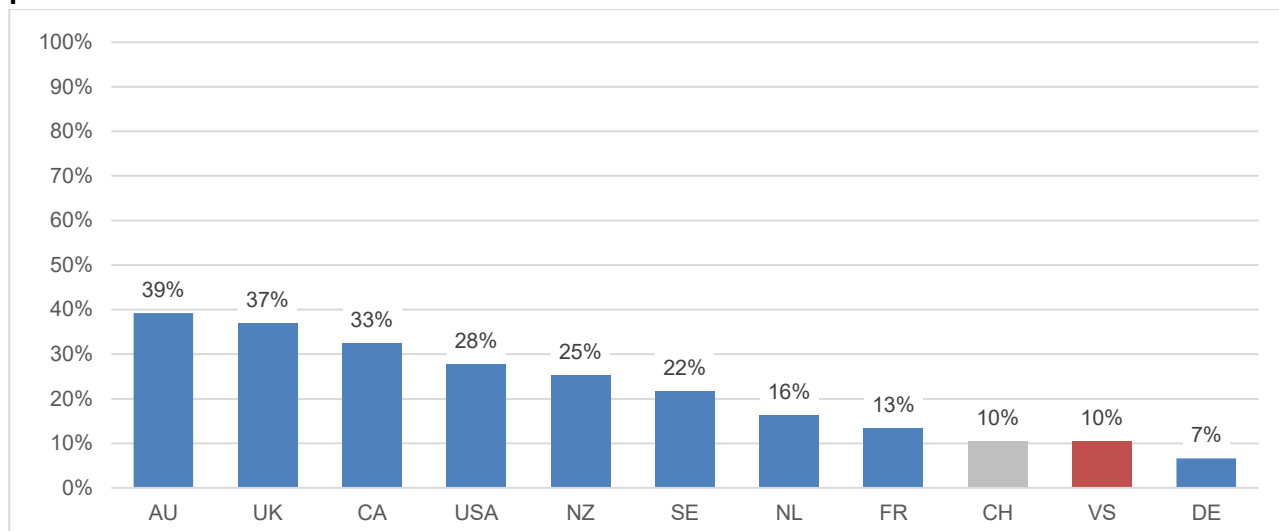


A consulté en ligne ou téléchargé des informations médicales, telles que des rapports de consultation ou des résultats d'exams ou d'analyses de laboratoire

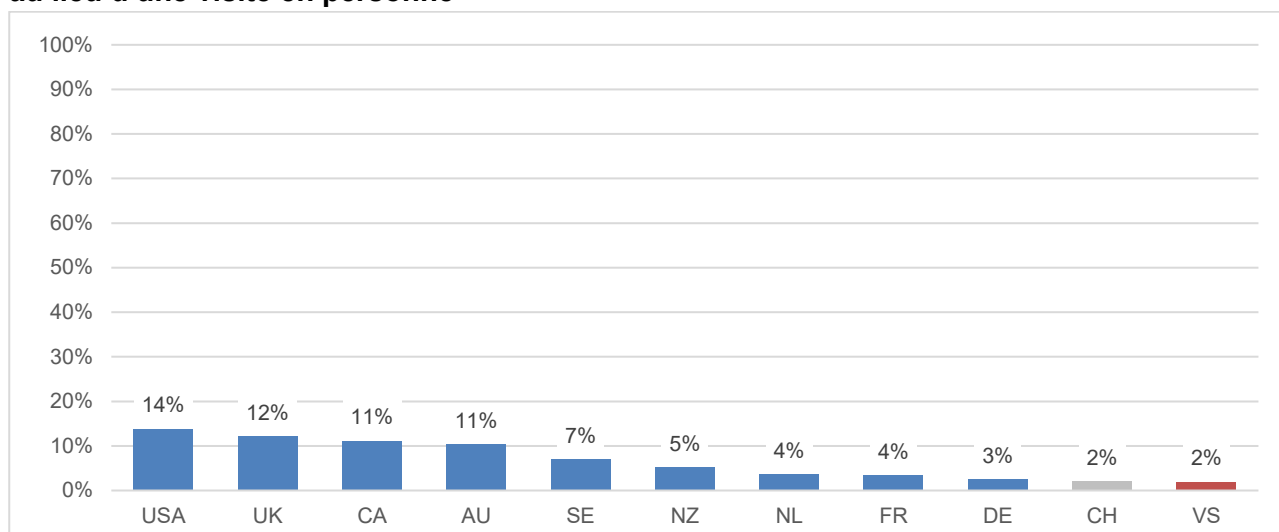


F5.14 Consultations via la télémédecine au cours des 12 mois précédents, Valais, Suisse et comparaison internationale, 2023

A consulté son prestataire de soins de base via la télémédecine au lieu d'une visite en personne



A consulté un professionnel de la santé psychique de la santé psychique via la télémédecine au lieu d'une visite en personne



T.5.3 Utilisation des outils en ligne, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Utilisation des outils en ligne	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
A communiqué avec son médecin habituel au sujet d'une question ou d'une préoccupation médicale par internet (e-mail, site web sécurisé, portail patient ou application mobile)	7%	13%	7%	17%
A consulté en ligne ou téléchargé des informations médicales, telles que des rapports de consultation ou des résultats d'examens ou d'analyses de laboratoire	5%	21%	6%	24%
A consulté son prestataire de soins de base via la télémédecine au lieu d'une visite en personne	NA	10%	NA	10%
A consulté un professionnel de la santé psychique via la télémédecine au lieu d'une visite en personne	NA	2%	NA	2%

NA : question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023.

Encart 4 Utilisation d'outils de santé en ligne chez les personnes âgées de 65 ans et plus

L'utilisation des outils de santé en ligne est moins fréquente chez les personnes âgées que dans la population adulte générale, alors même qu'il s'agit d'un groupe qui pourrait en tirer un bénéfice important, en réduisant la nécessité de se déplacer. En Valais, en 2024, seules 5% des personnes âgées de 65 ans et plus (Suisse: 12%) ont communiqué avec leur médecin habituel via internet pour une question ou une préoccupation médicale. Par ailleurs, 8% (Suisse: 17%) ont consulté en ligne ou téléchargé des informations médicales, telles que des rapports de consultation ou des résultats d'analyses. 9% (Suisse: 8%) ont consulté leur prestataire de soins de base à distance au lieu d'un rendez-vous en personne, et 1% (Suisse: 0%) ont eu recours à la télémédecine pour consulter un professionnel de la santé psychique. Comme dans la population générale, l'utilisation des outils de santé en ligne en Valais et en Suisse reste, même chez les personnes âgées, parmi les plus faibles en comparaison internationale.

5.4 Renoncement aux soins médicaux/dentaires pour des raisons de coûts

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

En Valais, en 2023, 20% des personnes de 18 ans et plus interrogées ont déclaré avoir renoncé à une consultation médicale au cours des douze derniers mois pour des raisons de coûts (Suisse: 23%) **(F.5.15)** ; ce renoncement est nettement plus fréquent parmi les personnes plus jeunes et celles disposant d'un revenu relativement bas **(F.5.16)**. Près de 18% ont déclaré avoir renoncé à un test, un examen ou un traitement médical pour les mêmes raisons (Suisse: 16%). Le renoncement à des médicaments a concerné 11% des personnes interrogées en Valais (Suisse: 11%), et 12% ont déclaré avoir renoncé à un traitement en santé psychique pour des raisons financières (Suisse: 12%) **(F.5.15)**. Ces proportions sont relativement élevées en comparaison internationale et en augmentation depuis 2020 **(T.5.4)**.

Le renoncement aux soins dentaires pour des raisons de coûts touche une part plus importante de la population, avec 32% des répondants en Valais et 34% en Suisse concernés **(F.5.17)**. Ces pourcentages ont augmenté par rapport à 2020 **(T.5.4)**. Le renoncement aux soins dentaires est également plus fréquent chez les personnes relativement jeunes et chez celles disposant de ressources économiques plus limitées **(F.5.18)**. En Suisse, ce type de prestation n'est pas pris en charge dans le cadre de l'assurance obligatoire des soins (LAMal), ce qui peut être le cas dans d'autres pays et peut en partie expliquer les différences entre pays.

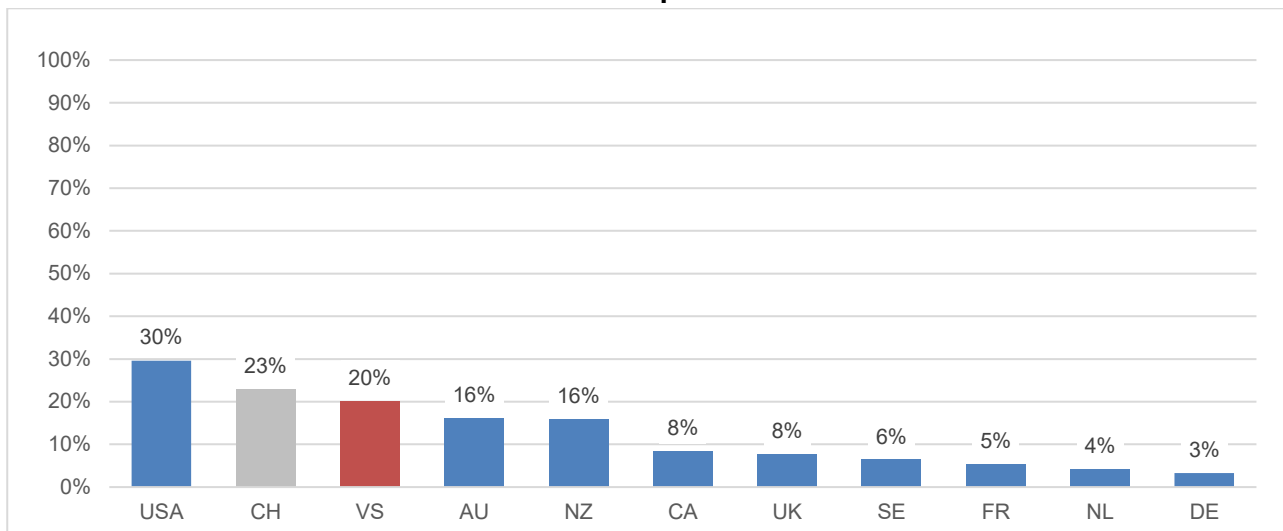
Au-delà du renoncement aux soins, certaines personnes rencontrent également des difficultés financières après avoir effectivement reçu des prestations médicales. 11% des personnes en Valais ont déclaré avoir rencontré une difficulté à payer une facture médicale dans les 12 mois précédant l'enquête (Suisse: 12%) **(F.5.19)**. Cette proportion se trouve dans la moyenne de la comparaison internationale et cette difficulté touche davantage les personnes plus jeunes ainsi que les personnes ayant des revenus inférieurs à la moyenne **(F.5.20)**. De plus, environ 10% de la population interrogée a déclaré avoir passé beaucoup de temps à gérer des formalités ou des litiges liés à des factures médicales **(F.5.21)**, et 19% a indiqué que leur assurance a refusé de payer un traitement ou a remboursé moins que ce qui était attendu **(F.5.22)**. Ces proportions ont légèrement augmenté depuis 2020 et se situent dans la moyenne en comparaison internationale **(T.5.4)**.

En Valais, 45% (Suisse: 48%) des personnes interrogées ont répondu avoir dépensé au moins 1000 francs en frais de santé non couverts par l'assurance (paiements « out-of-pocket ») dans les 12 mois précédant l'enquête **(F.5.23)**.

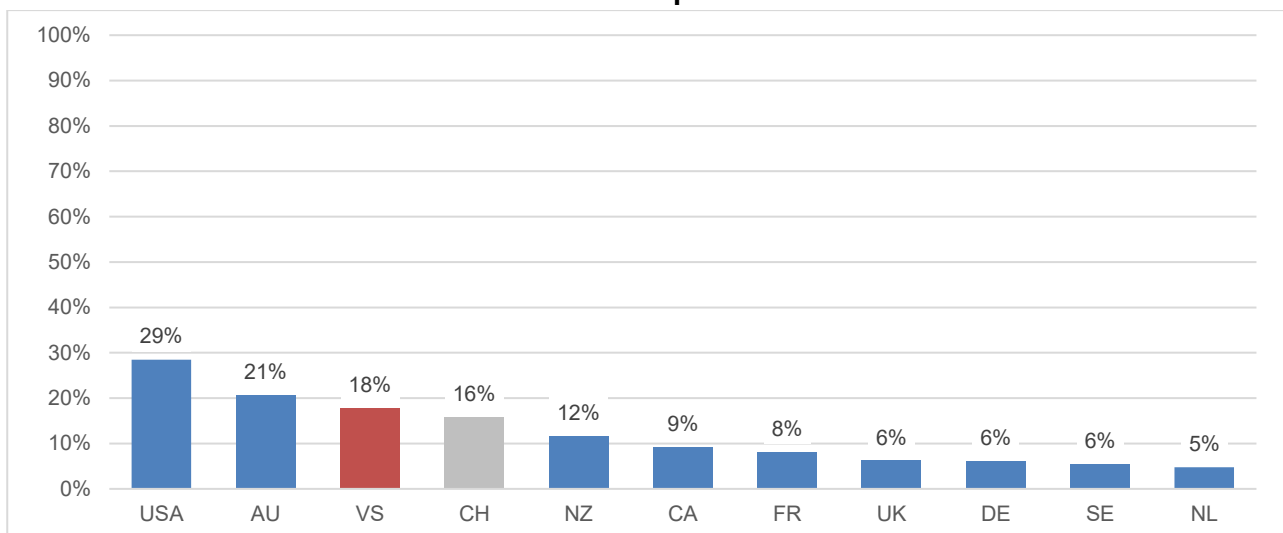
En résumé, la Suisse fait partie des pays participant à l'enquête dans lesquels le renoncement aux soins est le plus fréquent et, pour la plupart des critères étudiés, la situation en Suisse dans ce domaine s'est détériorée entre 2020 et 2023.

F.5.15 Renoncement aux soins dans les douze derniers mois pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

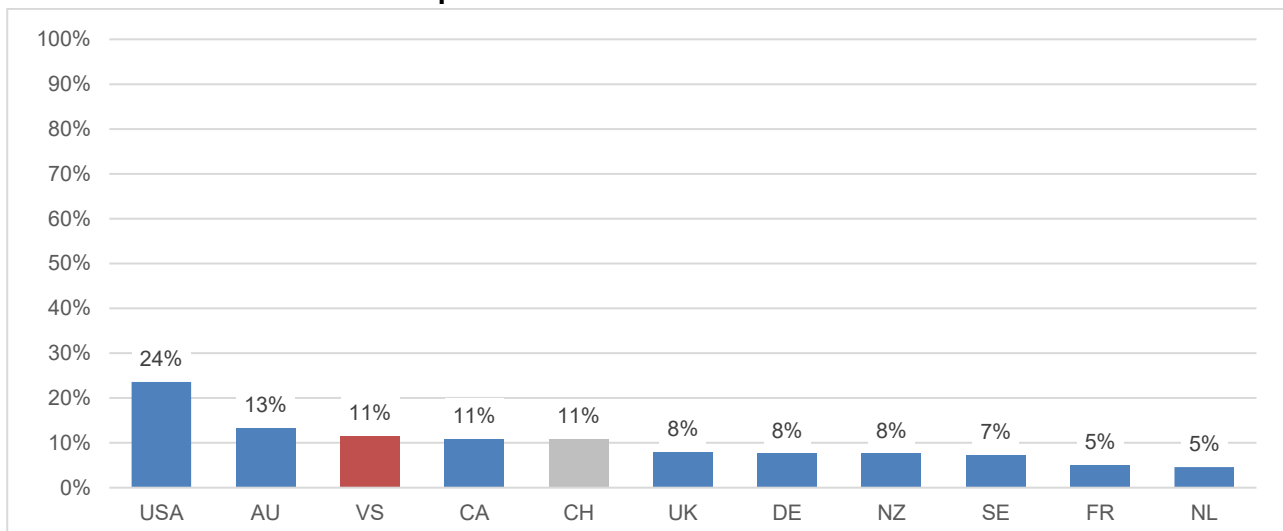
A renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts



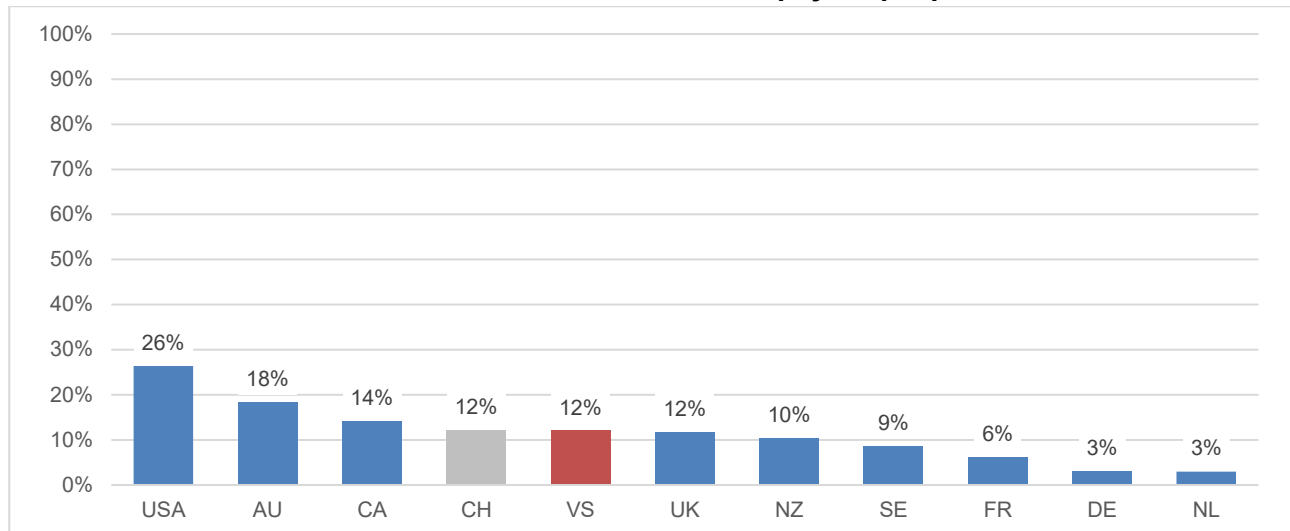
A renoncé à un test/examen/traitement médical pour des raisons de coûts



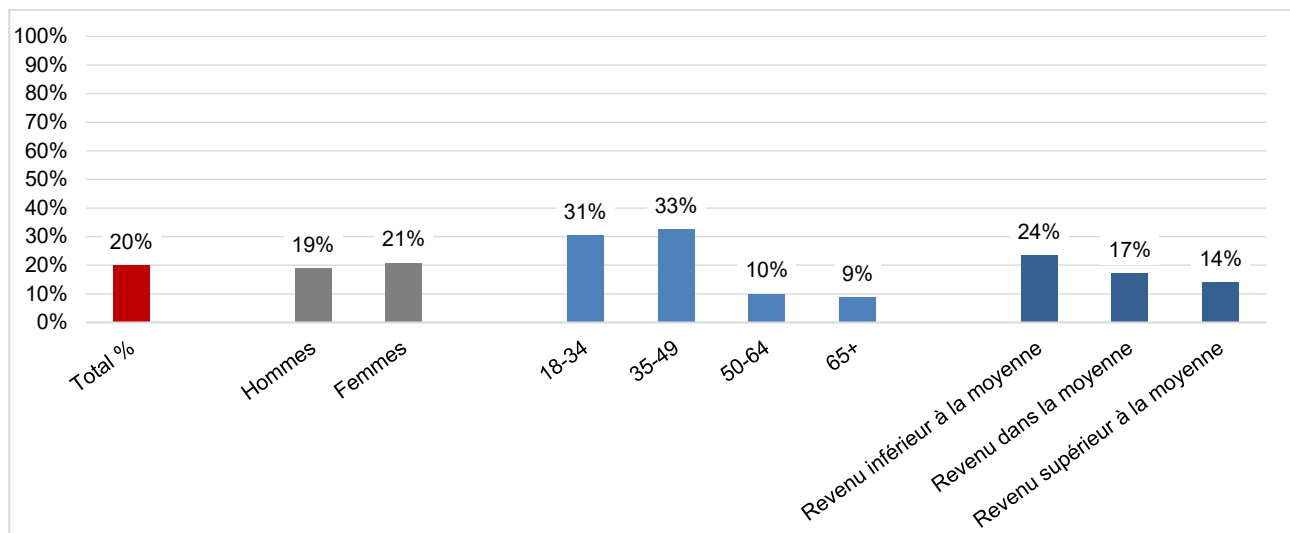
A renoncé à des médicaments pour des raisons de coûts



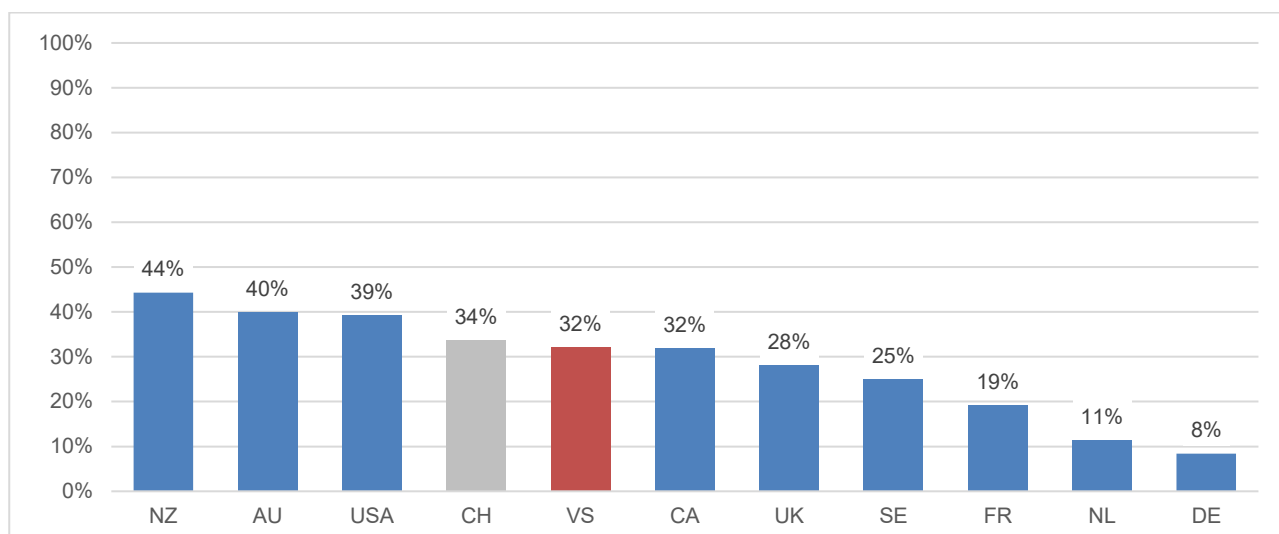
A renoncé à un traitement dans le domaine de la santé psychique pour des raisons de coûts



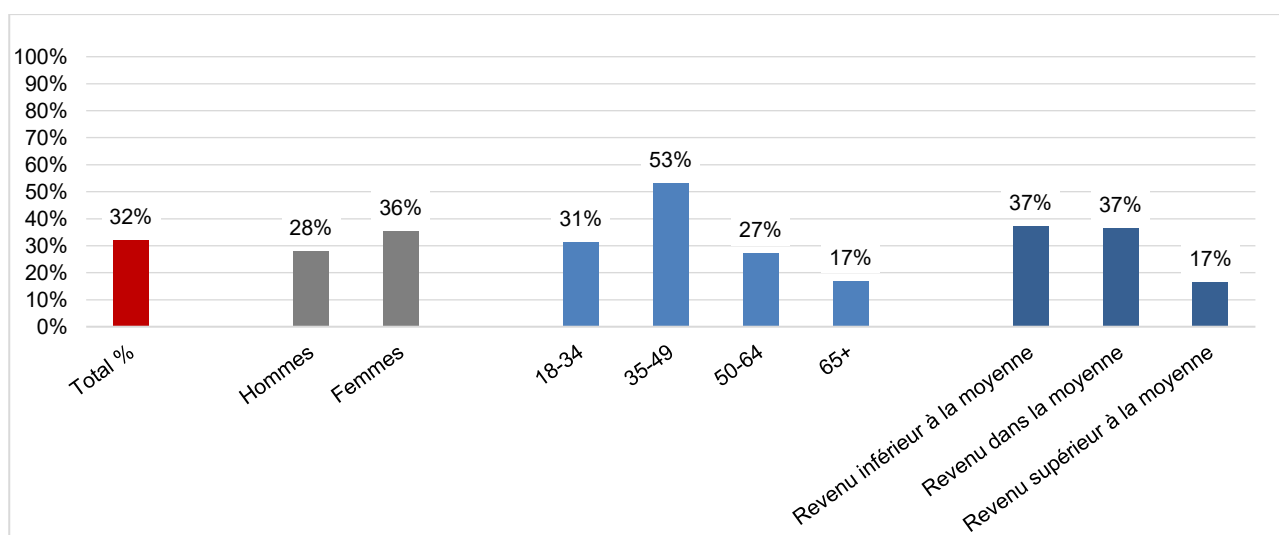
F.5.16 Renoncement à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts, Valais, 2023



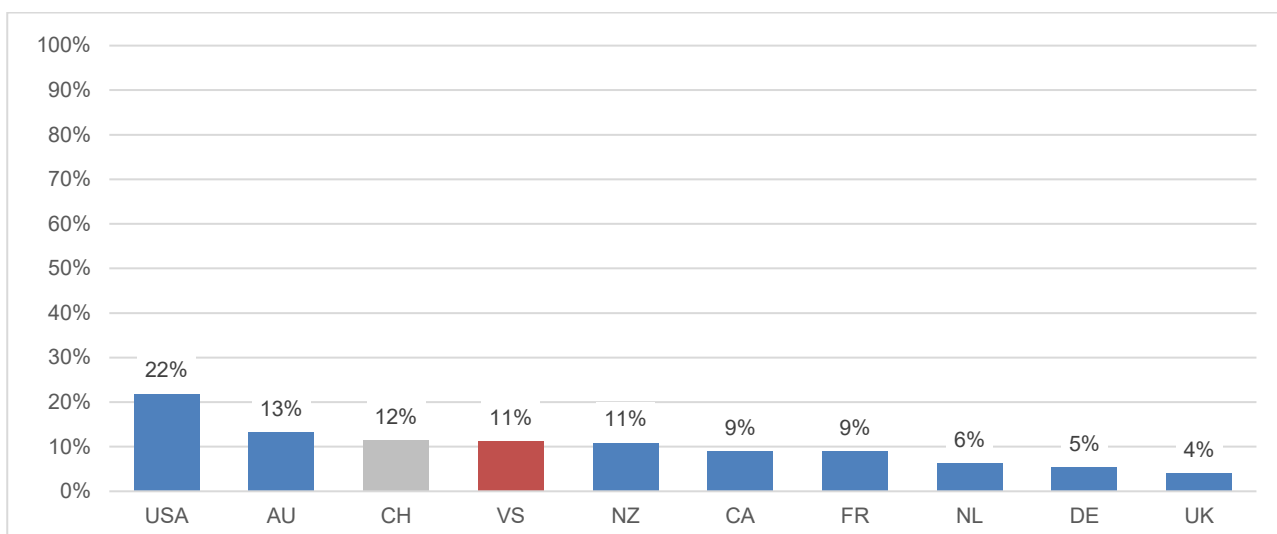
F.5.17 Renoncement a une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



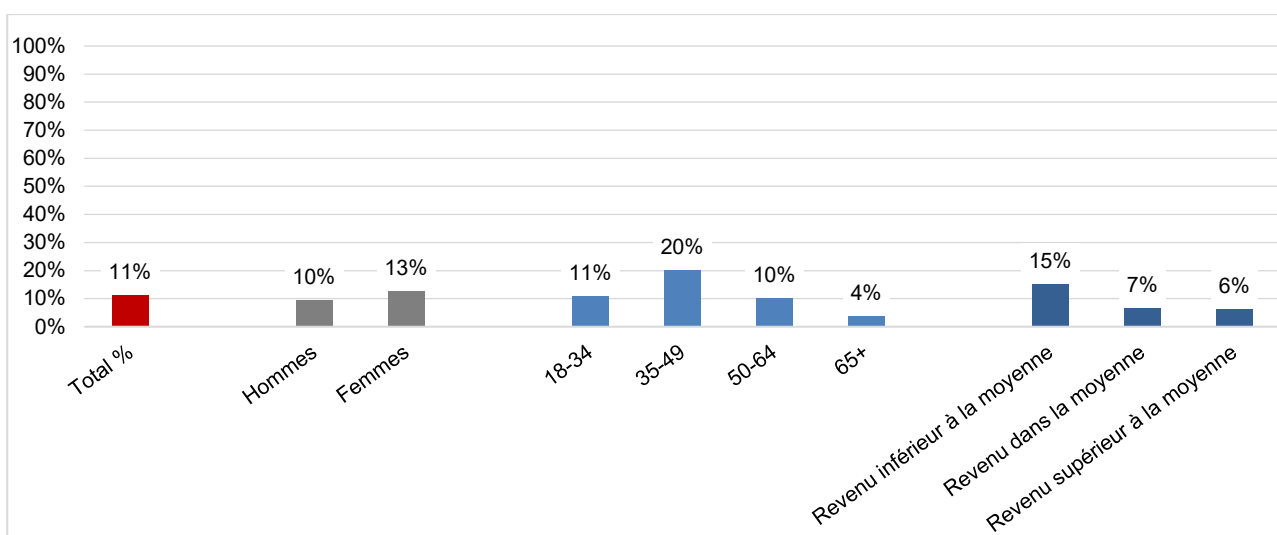
F.5.18 Renoncement a une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts, Valais, 2023



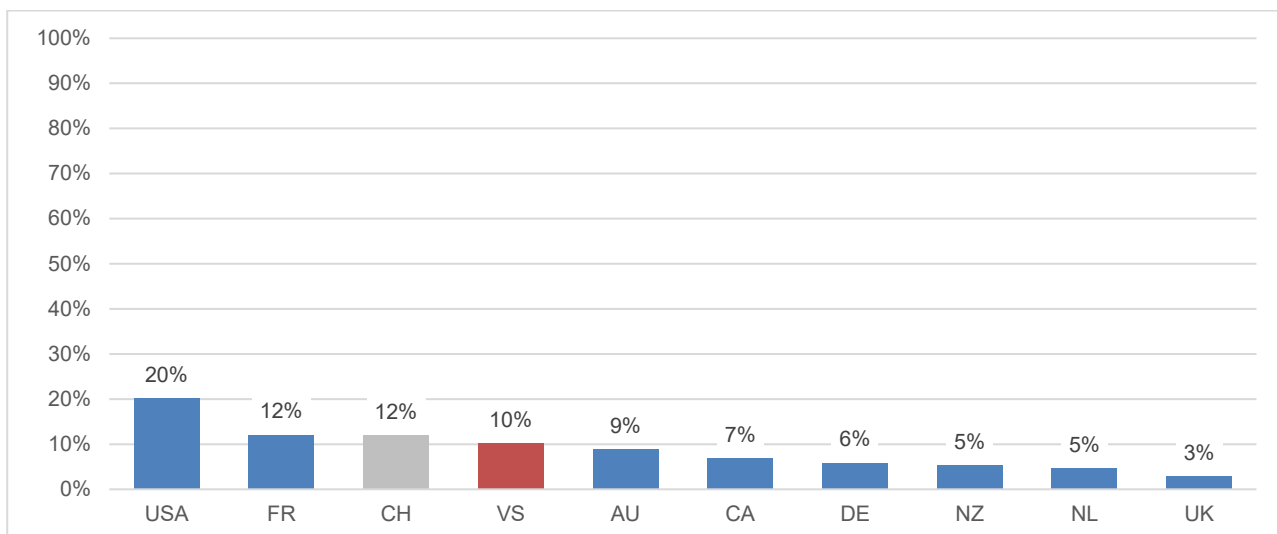
F.5.19 Difficultés à payer des factures médicales au cours des douze derniers mois, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



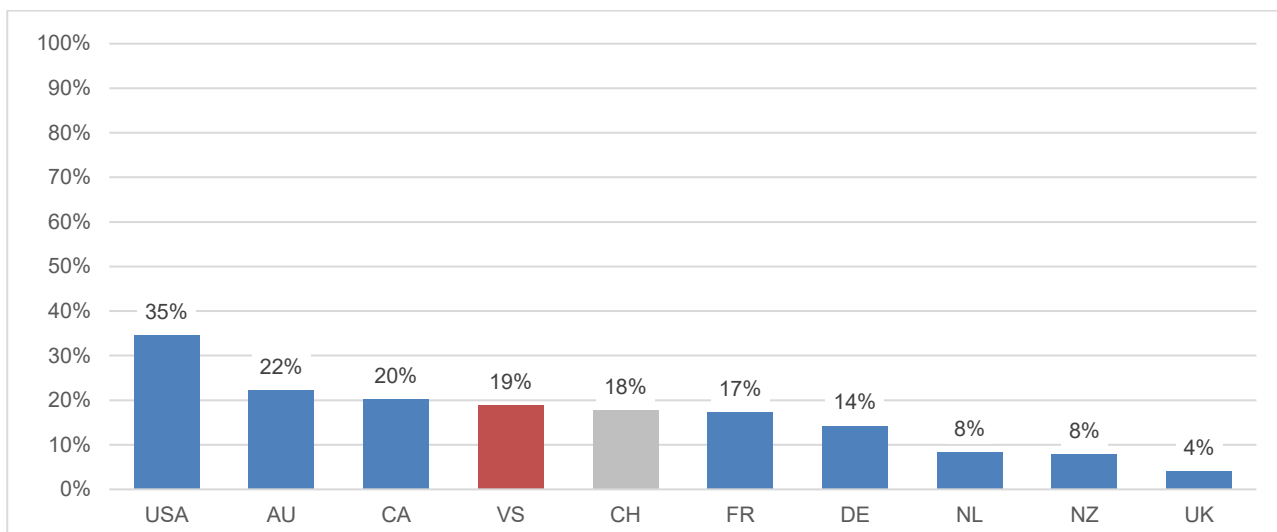
F.5.20 Difficultés à payer des factures médicales au cours des douze derniers mois, Valais, 2023



F.5.21 Fréquence des personnes ayant passé beaucoup de temps avec des formalités ou litiges liés à des factures médicales au cours des douze derniers mois, Valais, 2023

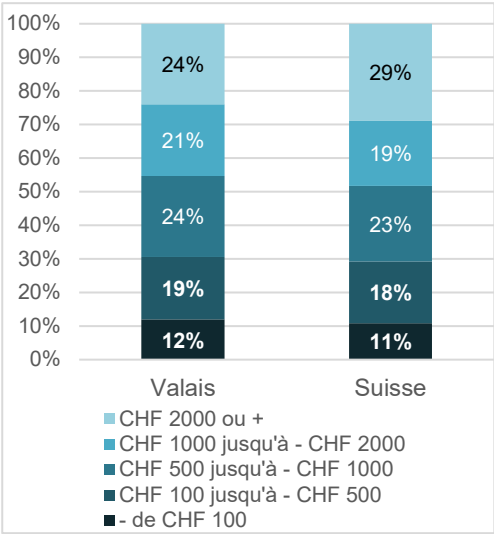


F.5.22 Refus total ou partiel de paiement traitement par l'assurance au cours des douze derniers mois, Valais, 2023

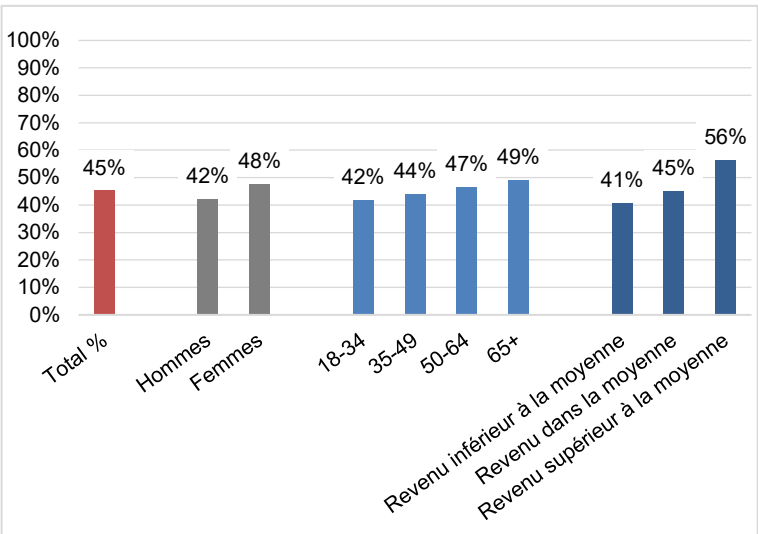


F.5.23 Dépenses de santé non couvertes par l'assurance (out-of-pocket) au cours des douze derniers mois, Valais, 2023

Dépenses de santé non couvertes par l'assurance



A dépensé au moins 1'000 CHF en frais de santé non couverts par l'assurance



T.5.4 Renoncement aux soins médicaux, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Renoncement aux soins médicaux	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
A renoncé à une consultation chez le médecin pour des raisons de coûts	16%	20%	16%	23%
A renoncé à un test/examen/traitement médical pour des raisons de coûts	13%	18%	14%	16%
A renoncé à des médicaments pour des raisons de coûts	8%	11%	10%	11%
A renoncé à un traitement dans le domaine de la santé psychique pour des raisons de coûts	NA	12%	NA	12%
A renoncé à une consultation chez le dentiste pour des raisons de coûts	27%	32%	30%	34%
A rencontré des difficultés à payer les factures médicales au cours des douze derniers mois	7%	11%	9%	12%
A passé beaucoup de temps avec des formalités ou des litiges liés à des factures médicales au cours des douze derniers mois	8%	10%	12%	12%
A fait face à un refus total ou partiel de paiement d'un traitement par l'assurance au cours des douze derniers mois	13%	19%	17%	18%

NA: question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023

Encart 5 Renoncement aux soins médicaux et dentaires pour des raisons de coûts chez les personnes âgées de 65 ans et plus

Chez les personnes âgées, le renoncement aux soins médicaux pour des raisons financières est nettement moins fréquent que dans la population adulte générale, mais reste relativement élevé à l'échelle internationale. En Valais, en 2024, 9% des personnes de 65 ans et plus déclarent avoir renoncé à une consultation médicale au cours des douze mois précédant l'enquête pour des raisons de coûts (Suisse: 8%). Près de 7% ont renoncé à un test, un examen ou un traitement médical pour les mêmes raisons (Suisse: 8%), 6% à des médicaments (Suisse: 6%) et 3% à un traitement en santé psychique (Suisse: 7%). Le renoncement aux soins dentaires concerne 21% des répondants valaisans de 65 ans et plus (Suisse: 14%).

6. Expérience et satisfaction du patient

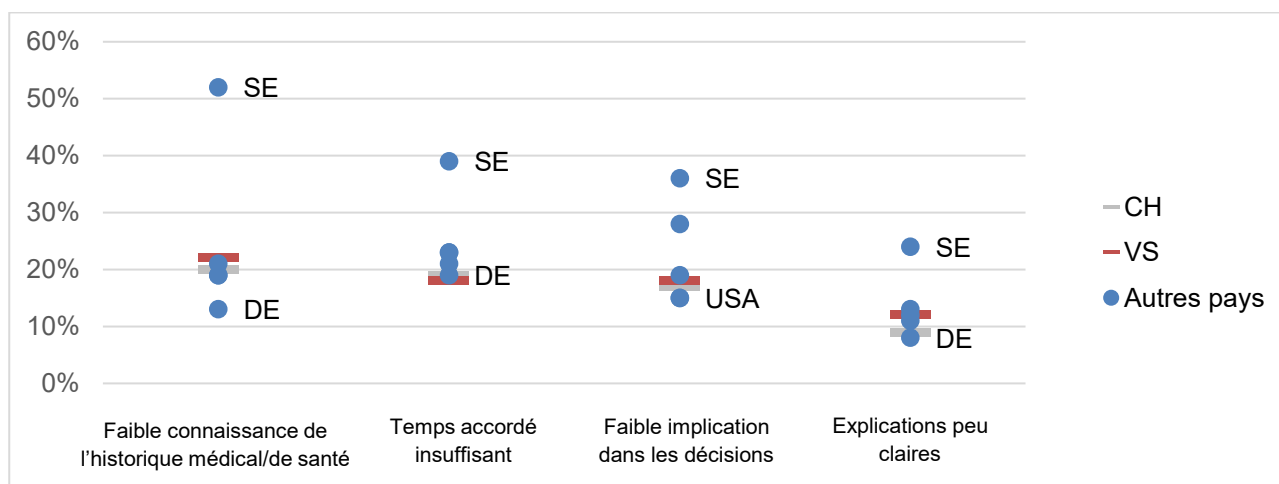
6.1 Expérience avec les prestataires de soins

En Valais comme en Suisse, la majorité des répondants de 18 ans et plus a estimé que la qualité de la relation avec leurs prestataires habituels était bonne. Néanmoins, une part de cette population a signalé certains manquements: 22% des personnes résidant en Valais (Suisse: 20%) ont indiqué qu'il leur était déjà arrivé que leur médecin habituel ne connaisse pas suffisamment leur historique médical et de santé, 19% (Suisse: 18%) que les prestataires ne prennent pas assez de temps lors des consultations, 17% (Suisse: 18%) qu'ils ne soient pas suffisamment impliqués dans les décisions concernant leurs soins et traitements, et 9% (Suisse: 12%) que les explications fournies ne soient pas claires (**F.6.1**). Ces proportions sont en légère augmentation depuis 2020, et sont globalement comparables à celles observées dans la majorité des autres pays interrogés (**F.6.1**, **T.6.1**).

Les relations avec les prestataires de soins sont également perçues comme respectueuses: seules 3% (Suisse: 3%) des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir été traitées avec courtoisie et respect (**F.6.2**). Toutefois, 18% des répondants valaisans ont déclaré avoir eu l'impression que leurs problèmes de santé n'avaient pas été pris au sérieux (Suisse: 22%) et 11% ont perçu un traitement injuste lors de la réception de soins (Suisse: 11%). Ces proportions restent relativement faibles en comparaison internationale (**F.6.3**, **F.6.4**).

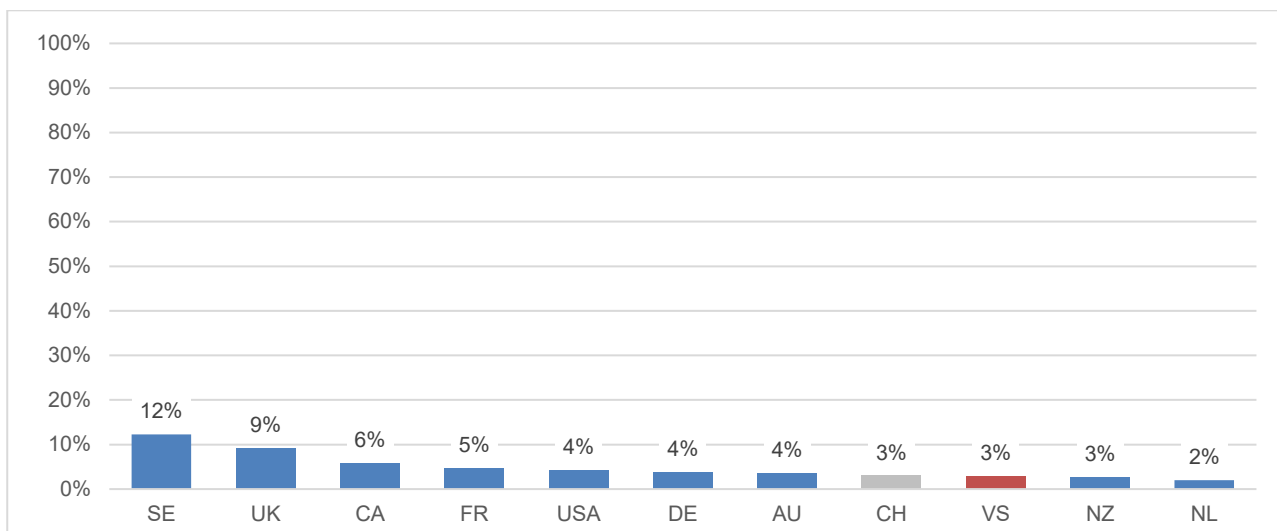
D'autres aspects du parcours de soins révèlent néanmoins certaines difficultés. Environ 13% des répondants valaisans (Suisse: 12%) ont indiqué qu'au moment d'un rendez-vous, les résultats d'un test ou des informations figurant dans leur dossier médical n'étaient pas disponibles. Par ailleurs, 27% ont déclaré avoir reçu des informations contradictoires de la part de différents professionnels de santé (Suisse: 28%), et 18% ont estimé que des tests ou examens inutiles leur avaient été prescrits (Suisse: 19%) (**F.6.5**). Ces proportions ont légèrement augmenté depuis 2020 (**T.6.1**). Enfin, 8% ont déclaré avoir perçu une erreur dans leurs soins ou leur traitement au cours des deux années précédant l'enquête (Suisse: 12%). Cette dernière question n'a été posée qu'en Suisse, ce qui ne permet pas une comparaison internationale.

F.6.1 Qualité perçue de la relation avec les prestataires de soins habituels (connaissance de l'historique médical et de santé, temps accordé, implication dans les décisions concernant soins et traitements, clarté des explications), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

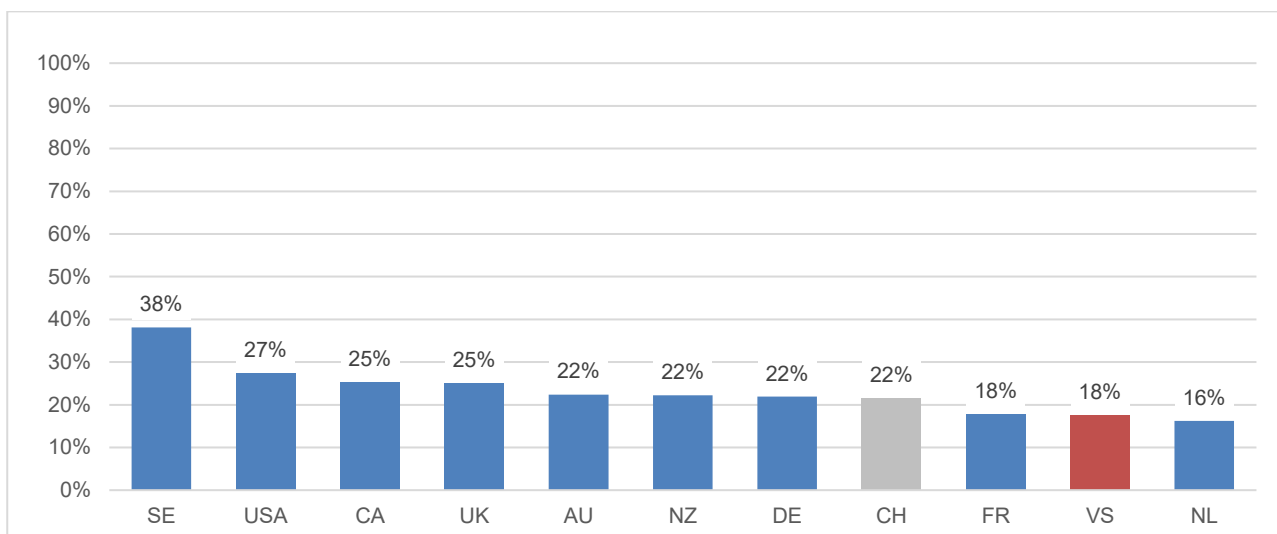


Note: Seuls les répondants du Canada, de la France, de l'Allemagne, de la Suède, de la Suisse et des États-Unis ont répondu à cette question.

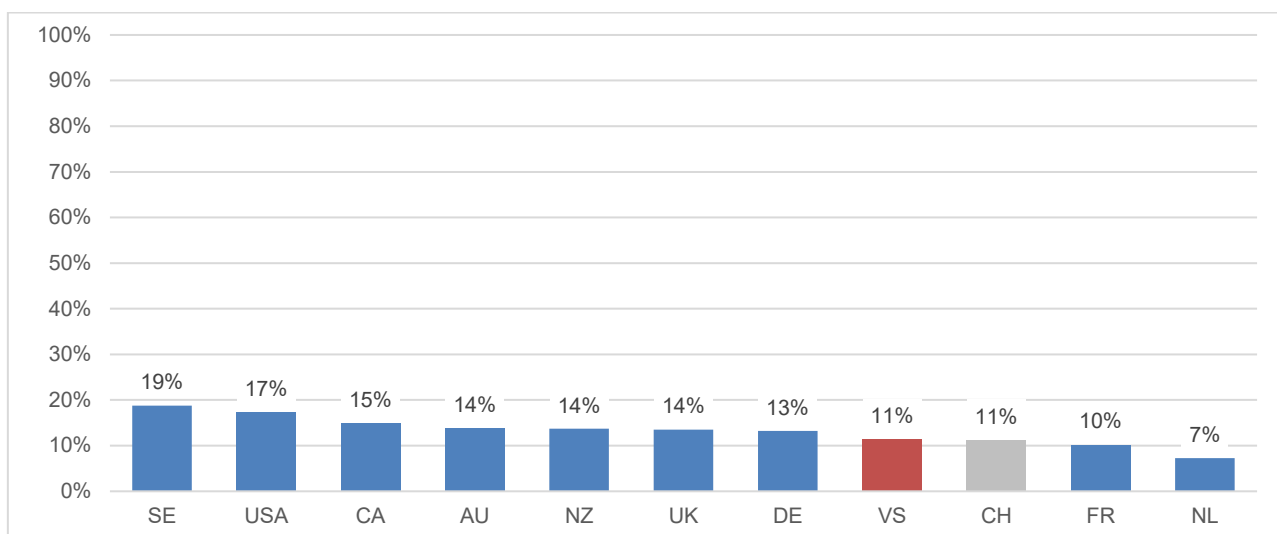
F.6.2 Fréquence des personnes n'ayant jamais ressenti ou ayant parfois ressenti être traitées avec respect et courtoisie de la part des prestataires de soins habituels, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



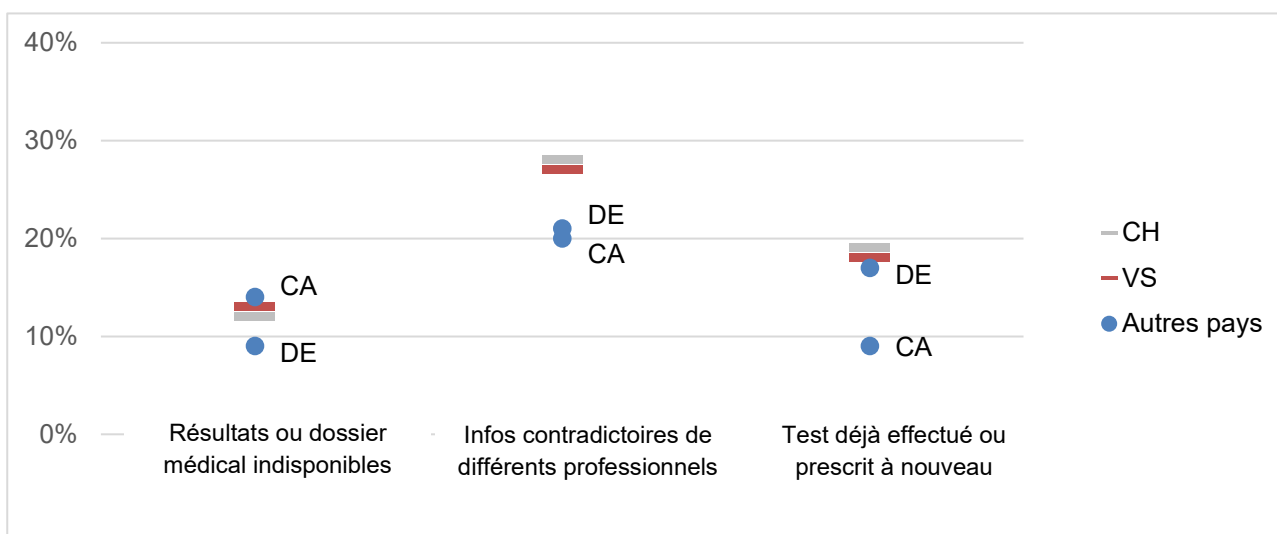
F.6.3 Fréquence des personnes ayant eu l'impression que leurs problèmes de santé n'ont pas été pris au sérieux lors des soins, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



F.6.4 Perception d'avoir subi un traitement injuste lors de la réception de soins, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



F.6.5 Fréquence de problèmes rencontrés lors de la réception de soins au cours des deux années précédant l'enquête (résultats indisponibles, informations contradictoires, tests inutiles), Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



Note: Seuls les répondants du Canada, de l'Allemagne et de la Suisse ont répondu à cette question.

T.6.1 Expérience et satisfaction du patient, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Expérience et satisfaction du patient	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
Qualité perçue de la relation avec les prestataires habituels: faible connaissance de l'historique médical et de santé	17%	22%	17%	20%
Qualité perçue de la relation avec les prestataires habituels: temps accordé insuffisant	17%	19%	14%	18%
Qualité perçue de la relation avec les prestataires habituels: faible implication dans les décisions concernant des soins et des traitements	13%	17%	16%	18%
Qualité perçue de la relation avec les prestataires habituels: explications peu claires	8%	9%	8%	12%
Personnes n'ayant jamais ressenti ou ayant parfois ressenti être traitées avec respect et courtoisie	NA	3%	NA	3%
Personnes ayant eu l'impression que leurs problèmes de santé n'ont pas été pris au sérieux	NA	18%	NA	22%
Perception d'avoir subi un traitement injuste	NA	11%	NA	11%
Problèmes rencontrés lors de la réception de soins: résultats ou dossier médical indisponibles	11%	13%	10%	12%
Problèmes rencontrés lors de la réception de soins: informations contradictoires de différents professionnels	24%	27%	25%	28%
Problèmes rencontrés lors de la réception de soins: test déjà effectué ou prescrit à nouveau	8%	18%	15%	19%
Personnes ayant pensé qu'une erreur médicale avait été commise dans leur traitement ou leurs soins	7%	8%	10%	12%

NA: question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023.

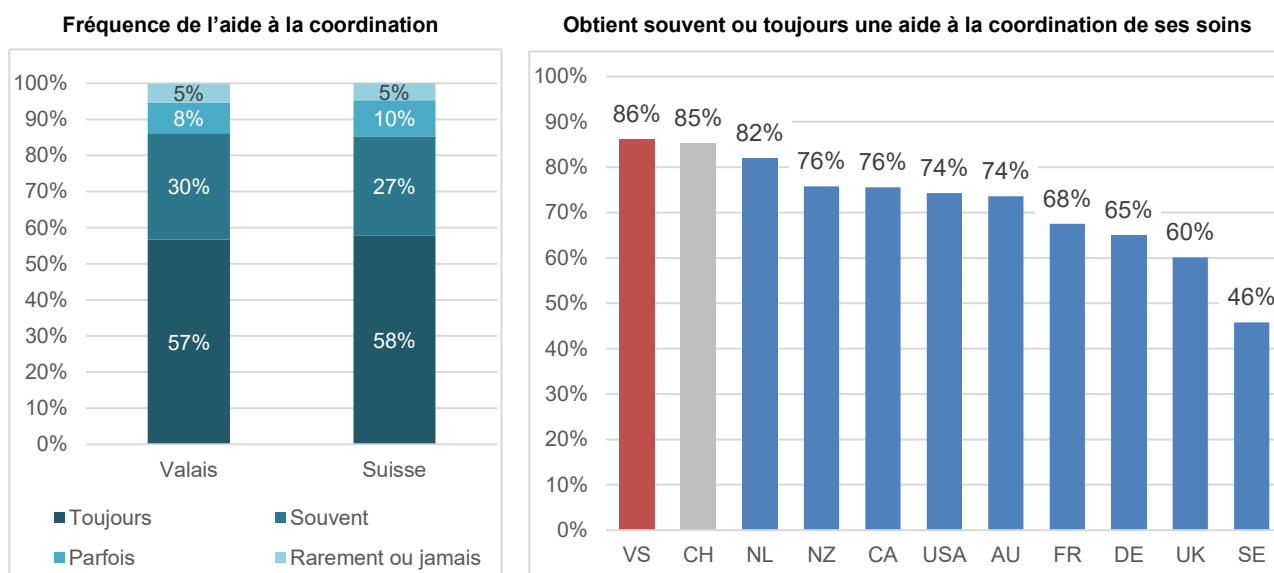
Encart 6 Expérience et satisfaction des patients âgés de 65 ans et plus

Seuls certains des indicateurs relevés pour l'ensemble de la population adulte ont été collectés pour les personnes âgées. En 2024, 15% des répondants valaisans âgés de 65 ans et plus ont indiqué avoir eu l'impression que leurs problèmes de santé n'avaient pas été pris au sérieux (Suisse: 14%) et 5% ont rapporté avoir perçu un traitement injuste lors de la réception de soins (Suisse: 7%). Ces proportions, plus faibles que celles observées dans l'ensemble de la population adulte, restent relativement basses en comparaison internationale.

6.2 Coordination des soins

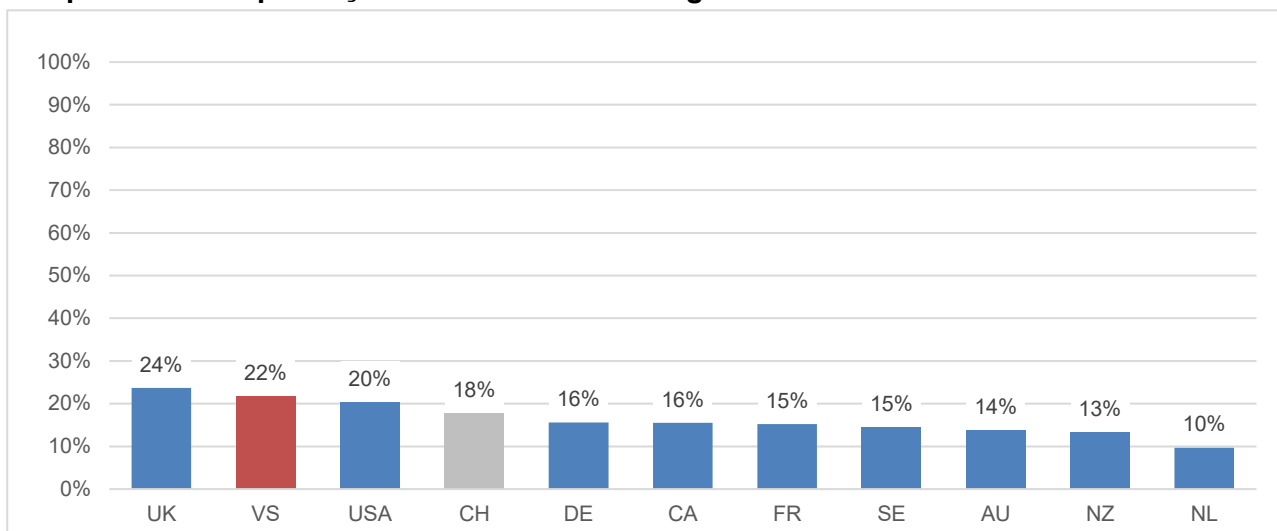
Dans cette enquête, les personnes interrogées ont pu rapporter d'éventuels problèmes de coordination entre différents prestataires de soins. La majorité des répondants a indiqué que les prestataires de soins habituels les aidaient souvent ou toujours à coordonner leurs soins avec d'autres prestataires ; cette proportion étant la plus élevée en comparaison internationale (**F.6.6**). Néanmoins, en Valais, 22% de la population interrogée (Suisse: 18%) a déclaré qu'il leur était arrivé que le médecin spécialiste ne reçoive pas d'informations médicales de base ou les résultats d'un test de la part du médecin de premier recours, et 28% (Suisse: 20%) ont indiqué que le médecin de premier recours n'avait pas reçu d'informations de la part du spécialiste (**F.6.7**). Ces pourcentages ont légèrement augmenté depuis 2020 (**T.6.2**). Par ailleurs, 29% des répondants ont déclaré qu'après une hospitalisation, l'hôpital n'avait pas pris d'arrangement ou ne s'était pas assuré que le patient bénéficie de soins de suivi (**F.6.8**), un résultat en péjoration par rapport à 2020 (**T.6.2**). Tous ces pourcentages sont relativement élevés en Valais en comparaison internationale.

F.6.6 Fréquence de l'aide à la coordination des soins par les prestataires de soins habituels, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

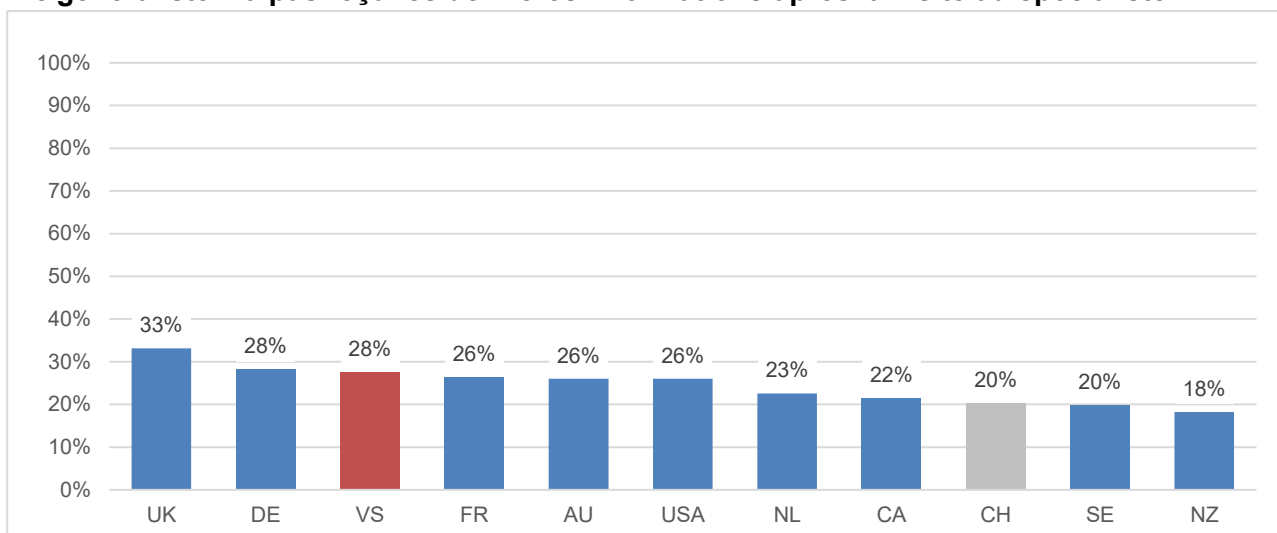


F.6.7 Problèmes de coordination entre le médecin habituel et le spécialiste au cours des deux dernières années, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023

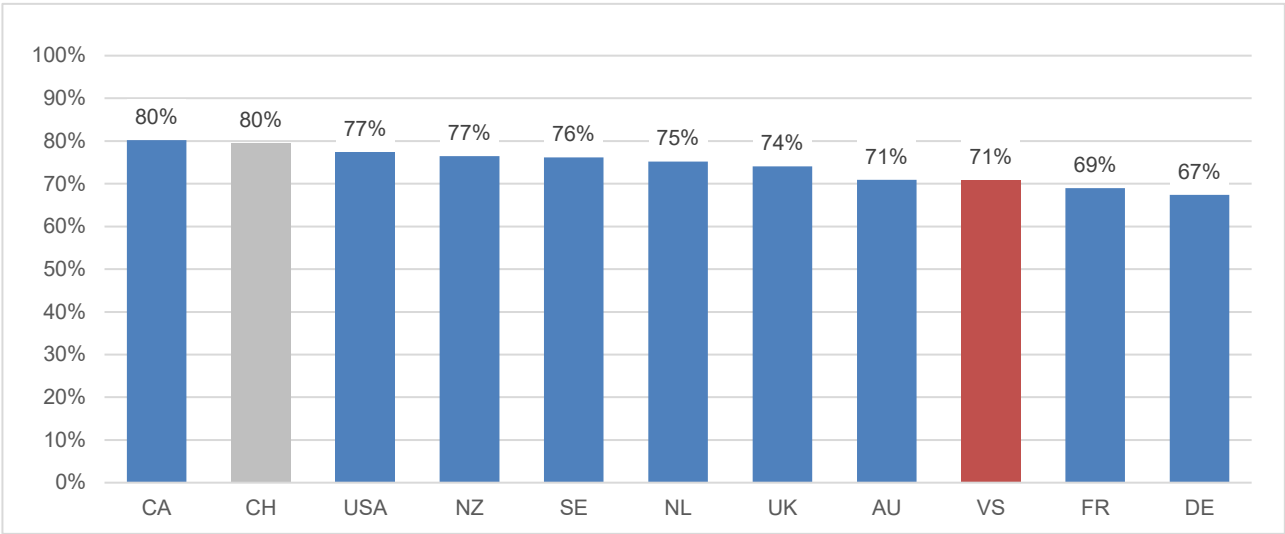
Le spécialiste n'a pas reçu les résultats/tests du généraliste



Le généraliste n'a pas reçu les dernières informations après la visite au spécialiste



F.6.8 Mise en place des soins de suivi après une hospitalisation, Valais, Suisse et comparaisons internationales, 2023



T.6.2 Coordination des soins, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Coordination des soins	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
Obtient souvent ou toujours une aide à la coordination de ses soins	NA	86%	NA	85%
Coordination entre le médecin habituel et le spécialiste: le spécialiste n'a pas reçu les résultats/tests du généraliste	13%	22%	18%	18%
Coordination entre le médecin habituel et le spécialiste: le généraliste n'a pas reçu les dernières informations	18%	28%	21%	20%
Coordination des soins à la sortie de l'hôpital	80%	71%	86%	80%

NA : question non posée dans l'enquête 2020 ou non comparable entre 2020 et 2023

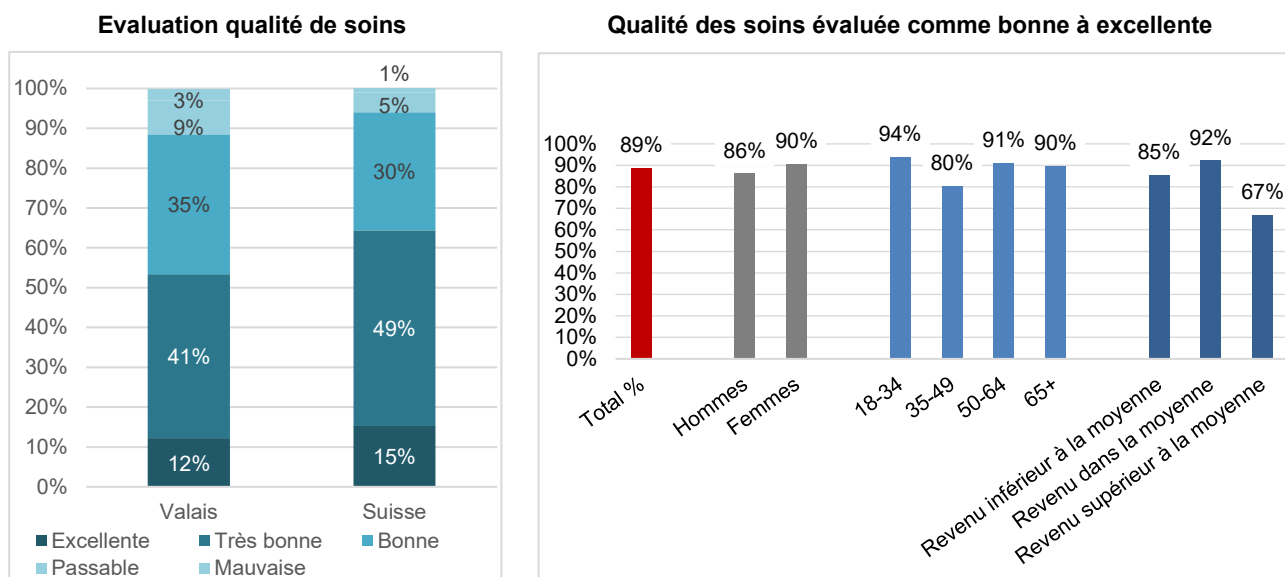
Encart 7 Coordination des soins chez les personnes âgées de 65 ans et plus

En 2024, environ 70% (Suisse: 72%) des répondants valaisans âgés de 65 ans ont déclaré que leur médecin habituel les aide toujours ou souvent à coordonner ou organiser les soins reçus par d'autres médecins. 10% (Suisse: 10%) ont déclaré que, au cours des deux années précédant l'enquête, il leur était arrivé que le médecin spécialiste ne reçoive pas d'informations médicales de base ou les résultats d'un test de la part du médecin de premier recours. Par ailleurs, 14% (Suisse: 16%) ont indiqué que le médecin de premier recours n'avait pas reçu d'informations de la part du spécialiste. Parmi les personnes hospitalisées au cours des deux années précédant l'enquête, 77% (Suisse: 87%) ont rapporté que l'hôpital avait pris des arrangements ou s'était assuré qu'elles bénéficient de soins de suivi après leur hospitalisation. La coordination des soins chez les personnes âgées est relativement élevée en comparaison internationale.

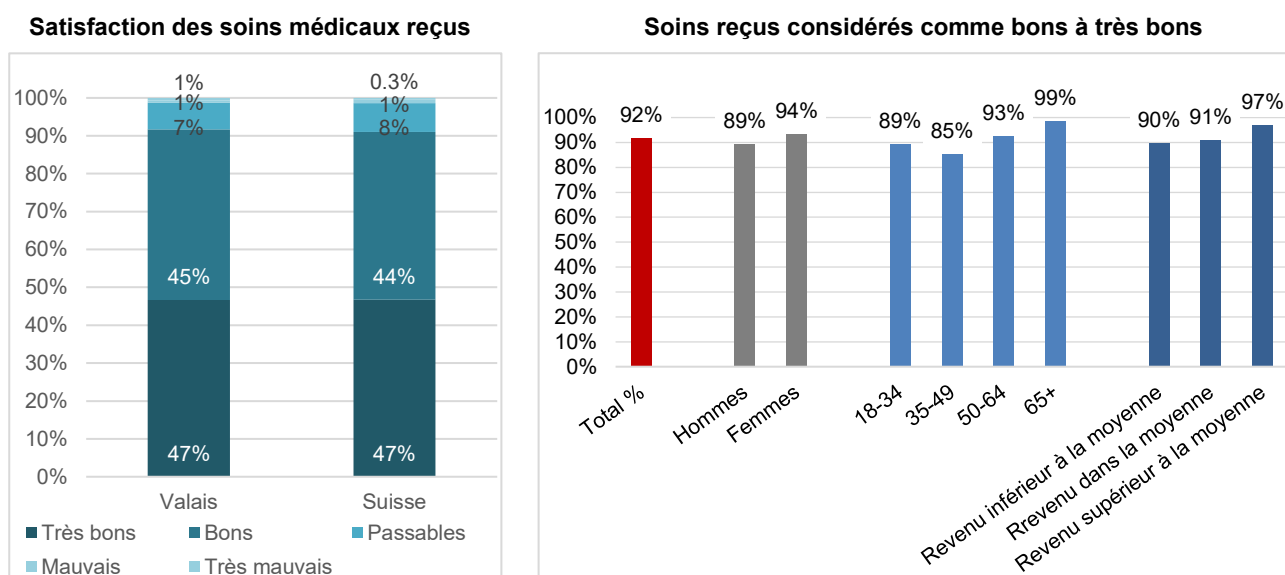
6.3 Qualité des soins et satisfaction des soins reçus

Malgré une diminution depuis 2020 (**T.6.3**), en Valais comme en Suisse, la grande majorité des personnes interrogées a évalué de manière générale la qualité des soins médicaux en Suisse comme bonne, très bonne ou excellente (**F.6.9**). Par ailleurs, en Valais comme en Suisse, la plupart des répondants se déclarent entièrement ou très satisfaits des soins médicaux reçus au cours des douze derniers mois dans le cabinet ou la clinique de leur médecin habituel (**F.6.10**). Ces questions n'ayant été posées qu'en Suisse, aucune comparaison internationale n'est possible.

F.6.9 Évaluation générale de la qualité des soins médicaux, Valais, Suisse, 2023



F.6.10 Satisfaction des soins médicaux reçus au cours des 12 derniers mois dans le cabinet ou la clinique du médecin habituel, Valais, Suisse, 2023



T.6.3 Qualité des soins et satisfaction des soins reçus, Valais-Suisse, comparaisons 2020-2023

Qualité des soins et satisfaction des soins reçus	Valais		Suisse	
	2020	2023	2020	2023
Qualité des soins évaluée comme bonne à excellente	97%	89%	97%	94%
Soins reçus considérés comme bons à très bons	96%	92%	96%	91%

Encart 8 Qualité et satisfaction des soins reçus chez les personnes âgées de 65 ans et plus

En 2024, 81% des répondants valaisans âgés de 65 ans et plus (Suisse: 85%) se sont déclarés très satisfaits ou plutôt satisfaits de la qualité des soins médicaux reçus au cours des 12 mois précédant l'enquête.

7. Discussion et perspectives

Les résultats de l'enquête IHP 2023 en Valais montrent que, même si la qualité des soins perçue et la satisfaction des patients restent globalement élevées, certaines difficultés persistent, avec un renoncement aux soins pour des raisons de coûts qui reste élevé en comparaison internationale et tend à augmenter au fil des années, une très faible utilisation des outils numériques et certaines difficultés dans la transmission des informations entre les professionnels de santé. Ces constats se retrouvent au niveau national.

Ces difficultés, en particulier le renoncement aux soins, s'inscrivent dans un contexte où les coûts supportés par les assurés sont élevés et continuent d'augmenter (6). En Suisse, les dépenses de santé par habitant ont augmenté de 55% entre 2000 et 2023, une fois l'inflation corrigée (5). En 2023, près de la moitié des répondants valaisans ont déclaré avoir payé plus de 1'000 francs de leur poche au cours des douze mois précédant l'enquête, et 24% ont dépensé plus de 2'000 francs, en plus des primes d'assurance. Les primes des caisses-maladie ont continué d'augmenter en 2024 et 2025 (6, 7). Même si des mesures de soutien existent (23% des répondants ont déclaré avoir bénéficié d'une réduction cantonale de primes en 2023), le renoncement pour raisons financières reste relativement fréquent, en particulier parmi les groupes socialement ou économiquement vulnérables. Le Canton du Valais a, par ailleurs, déjà mis en place certaines mesures pour limiter ce type de situations, notamment, à partir de 2025, en accordant à plus de 2'000 ménages un soutien financier pouvant aller jusqu'à 500 francs par an pour les soins dentaires (8). Il convient également de rappeler que, au-delà des raisons financières, d'autres causes non explorées dans ce rapport peuvent expliquer le renoncement aux soins (9), comme des contraintes géographiques, une perte de confiance envers le ou la thérapeute, un renoncement face à une maladie incurable, ou encore le choix de recourir à des thérapies non prises en charge par l'assurance de base (LAMal).

L'enquête 2023 montre également que, comme dans l'ensemble de la Suisse, l'utilisation des outils numériques en santé reste limitée en Valais, par exemple pour télécharger des documents ou des résultats, ou encore pour contacter un professionnel de santé. Ce faible usage s'inscrit dans un contexte plus large de numérisation encore incomplète du système de santé suisse, avec, par exemple, un taux de recours au dossier électronique du patient (DEP) très bas (10). La difficulté à définir et à mettre en œuvre une stratégie nationale dans ce domaine, en raison notamment du fédéralisme, pourrait être l'une des explications de ce retard (11). Renforcer les compétences numériques de la population et favoriser l'adoption d'outils digitaux pourrait contribuer à améliorer l'efficacité du système, à contenir les coûts et à renforcer la qualité des soins.

Forces et limites de l'enquête

L'enquête IHP présente certaines limites méthodologiques. Les données sont auto-rapportées, donc exposées à des biais de perception et de rappel. Les comparaisons internationales doivent être interprétées avec précaution, car les attentes et les caractéristiques des systèmes de soins peuvent fortement varier selon les pays et les contextes culturels. Le nombre de répondants valaisans ($n = 363$) est modeste, et les analyses stratifiées selon l'âge, le sexe ou le revenu doivent être considérées avec prudence. De plus, bien que le questionnaire ait été rempli à la fin de la pandémie de COVID-19, certains indicateurs se réfèrent aux deux années ou aux douze mois précédant la passation du questionnaire, englobant ainsi également la période pandémique. Ces indicateurs doivent donc être interprétés à la lumière des effets possibles de la pandémie, qui a pu notamment influencer le recours aux soins ou l'accès aux soins. Par exemple, certaines personnes ont pu reporter ou annuler des consultations et interventions non urgentes, ou encore renoncer à des soins en raison de la peur de contracter le virus à l'hôpital ou de la volonté de ne pas surcharger le système de santé.

Enfin, concernant le renoncement aux soins, il est important de souligner que l'enquête IHP mesure ces renoncements sur la base de déclarations subjectives, qui reflètent des décisions influencées par une évaluation personnelle du rapport entre les coûts et les bénéfices, sans qu'il soit possible de savoir si les soins concernés étaient médicalement nécessaires. Cette approche se distingue de celle d'autres enquêtes, comme l'enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC), qui vise plutôt à identifier des cas de renoncement involontaire à des traitements nécessaires, faute de moyens financiers (12).

Les forces de cette enquête résident toutefois dans la représentativité de l'échantillon, obtenu par tirage au sort, et dans la possibilité de comparer les résultats valaisans avec ceux de la Suisse et de plusieurs autres pays à hauts revenus, même si les différences entre les systèmes de remboursement peuvent parfois compliquer ces comparaisons.

Perspectives

L'enquête apporte des informations utiles pour orienter les politiques de santé publique. Plusieurs thèmes abordés sont en ligne avec les priorités définies par la stratégie Santé2030 du Conseil fédéral (13), qui vise notamment à garantir des soins de qualité accessibles à toutes et à tous, à encourager l'innovation numérique et à réduire les inégalités sociales en matière de santé.

Dans ce contexte, les politiques de santé devront continuer à s'adapter afin de réduire au minimum le renoncement aux soins pour des raisons financières, tout en maintenant un haut niveau de qualité, d'accessibilité et de solidarité dans un système de santé soumis à une pression croissante sur les coûts et aux difficultés de recrutement.

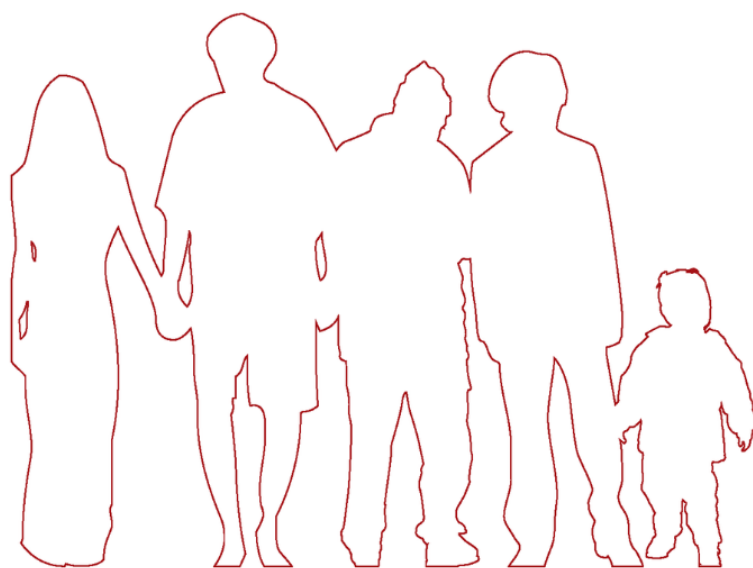
8. Références

1. Grand Conseil du canton du Valais. Loi sur la santé (RS 800.1) 12.03.2020 [Available from: https://lex.vs.ch/app/fr/texts_of_law/800.1.]
2. OECD. Health at a Glance 2023: OECD Indicators, OECD Publishing. Paris; 2023.
3. OECD. Does Healthcare Deliver?: Results from the Patient-Reported indicator Surveys (ParRIS), OECD Publishing. Paris ; 2025.
4. Office fédéral de la statistique (OFS). Coûts et financement du système de santé en 2023 2025 [Available from: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/cout-financement.gnpdetail.2025-0279.html>.]
5. Observatoire suisse de la santé (OBSAN). Coûts du système de santé 2025 [Available from: <https://ind.obsan.admin.ch/fr/indicator/monam/couts-du-systeme-de-sante>.]
6. Confédération suisse. Primes 2025 : nouvelle augmentation due à la hausse continue des coûts 2024 [Available from: <https://www.news.admin.ch/fr/nsb?id=102592>.]
7. Confédération suisse. La forte augmentation des coûts entraîne une nette hausse des primes en 2024 2023 [Available from: <https://www.news.admin.ch/fr/nsb?id=97889>.]
8. Canton du Valais – Service de la santé publique. Aide financière aux soins dentaires - Un soutien concret pour 2300 familles valaisannes 2025 [Available from: <https://www.vs.ch/web/communication/detail?articleId=37067226>.]
9. Guinchard BS, M. ; Gally, M.-L. ; Amiguet, M. ; Barry, A. 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):489–507.
10. Office fédéral de la santé publique (OFSP). Le dossier électronique du patient en chiffres 2024 [Available from: <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/89859.pdf>.]
11. Swissinfo. La Suisse cherche à combler son retard en termes de numérisation 2024 [Available from: <https://www.swissinfo.ch/fre/la-suisse-cherche-%C3%A0-combler-son-retard-en-termes-de-num%C3%A9risation/72808169>.]
12. Office fédéral de la statistique (OFS). Enquête sur les revenus et les conditions de vie (SILC) 2025 [Available from: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/enquetes/silc.html>.]
13. Office fédéral de la santé publique (OFSP). Stratégie du Conseil fédéral en matière de politique de la santé 2020–2030 2019 [Available from: <https://www.bag.admin.ch/fr/politique-de-la-sante-strategie-du-conseil-federal-20202030>.]

9. Annexe

Caractéristiques de la population de 65 ans et plus interrogée, Valais, Suisse, 2024

	Valais (n=365)	Suisse (n=2'634)
Age		
Moyen	74 ans	75 ans
Maximum	97 ans	102 ans
Minimum	65 ans	65 ans
Sexe		
Homme	43%	47%
Femme	57%	53%
Formation*		
Primaire	24%	17%
Secondaire	60%	61%
Tertiaire	16%	21%
Revenu		
Inférieur à 3'500 par mois	30%	22%
Supérieur à 3'500 par mois	70%	78%
Type d'assurance		
Ordinaire avec franchise	57%	40%
Modèle de médecin de famille	37%	50%
Autre**	6%	10%
* : primaire: pas achevé ou achevé de la scolarité obligatoire ; secondaire: apprentissages et formations professionnelles, écoles professionnelles, d'enseignement général, de métiers ou de commerce, maturité (gymnasiale, professionnelle ou spécialisée) ; tertiaire: écoles supérieures, hautes écoles spécialisées, hautes écoles pédagogiques, universités, EPF, doctorat ** : cabinets de groupe/réseau de médecins (HMO), télémédecine (call-, tel-med), franchises à option, assurance avec bonus.		



Avenue Grand-Champsec 64
1950 Sion

www.ovs.ch