

Avril 2015

Synthèse des résultats

Synthèse

Les Français, le diagnostic médical et les laboratoires d'analyses médicales

Paris
Shanghai
Hong Kong
Buenos Aires



Connection creates value

Une enquête auprès des Français: le scope

1

Ce qu'ils **connaissent**
du diagnostic et de la
biologie médicale

3

Ce qu'ils **savent du**
biologiste dans le
parcours de soin

2

Ce qu'ils **perçoivent de**
leur laboratoire de
biologie médicale et
des personnes qui y
travaillent

4

Ce qu'ils **attendent**
des biologistes

Méthodologie

Phase qualitative



Une phase qualitative préalable avec 2 tables rondes

- 1 groupe diagnostics lourds avec 8 patients à Paris (Patients effectuant des analyses de biologie médicale à une fréquence élevée (de une fois tous les 3 mois à plusieurs fois par mois)
- 1 groupe diagnostics légers avec 7 patients à Lyon (Patients effectuant des analyses de biologie médicale à une faible fréquence (de une fois tous les 3 à 6 mois à moins d'une fois par an))

Phase quantitative



- 987 individus âgés de 18 ans et plus.
Echantillon représentatif de la population Française en termes de sexe, d'âge, de catégorie d'agglomération, de région et de catégorie socioprofessionnelle après redressement.



- Interrogations en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview)
Terrain réalisé sur notre panel partenaire Maximiles. Panelistes dédommagés en points miles.



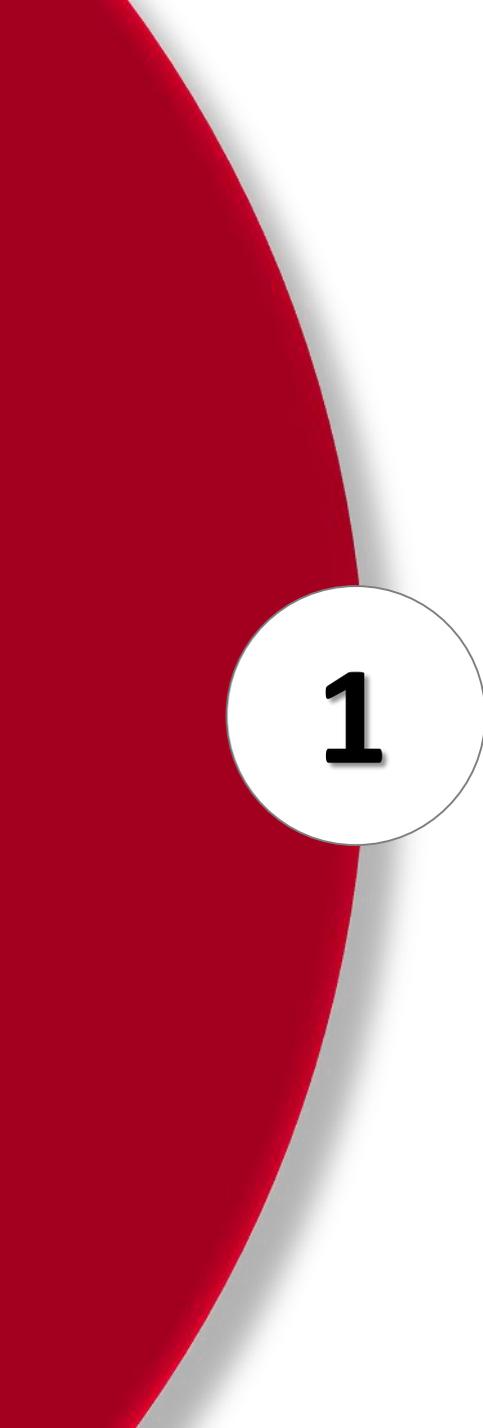
- Le terrain a été réalisé du 14 au 16 mai 2014.



- L'IFOP rappelle que les résultats de ce sondage doivent-être lus en tenant compte des marges d'incertitude : de 1 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.
- Les différences significatives montrées tout au long de l'étude sont des différences significatives à 95% ou plus.



- L'IFOP est associé aux principales organisations qui régulent les standards de la profession et les bonnes pratiques en matière d'études de marché et d'opinion.



1

Que connaissent les Français

...du diagnostic

...de la biologie médicale

Le diagnostic vu par les Français: une importance reconnue....

Le diagnostic revêt une importance capitale reconnue par plus de 9 Français sur 10, que ce soit dans la prévention, le dépistage, ou le suivi thérapeutique



... mais une importance qui n'est pas associée à l'analyse biologique

Le terme diagnostic n'est pas associé à l'analyse biologique, il est avant tout porté par le médecin qui l'incarne

75%

Un diagnostic peut seulement être porté par un médecin



35%

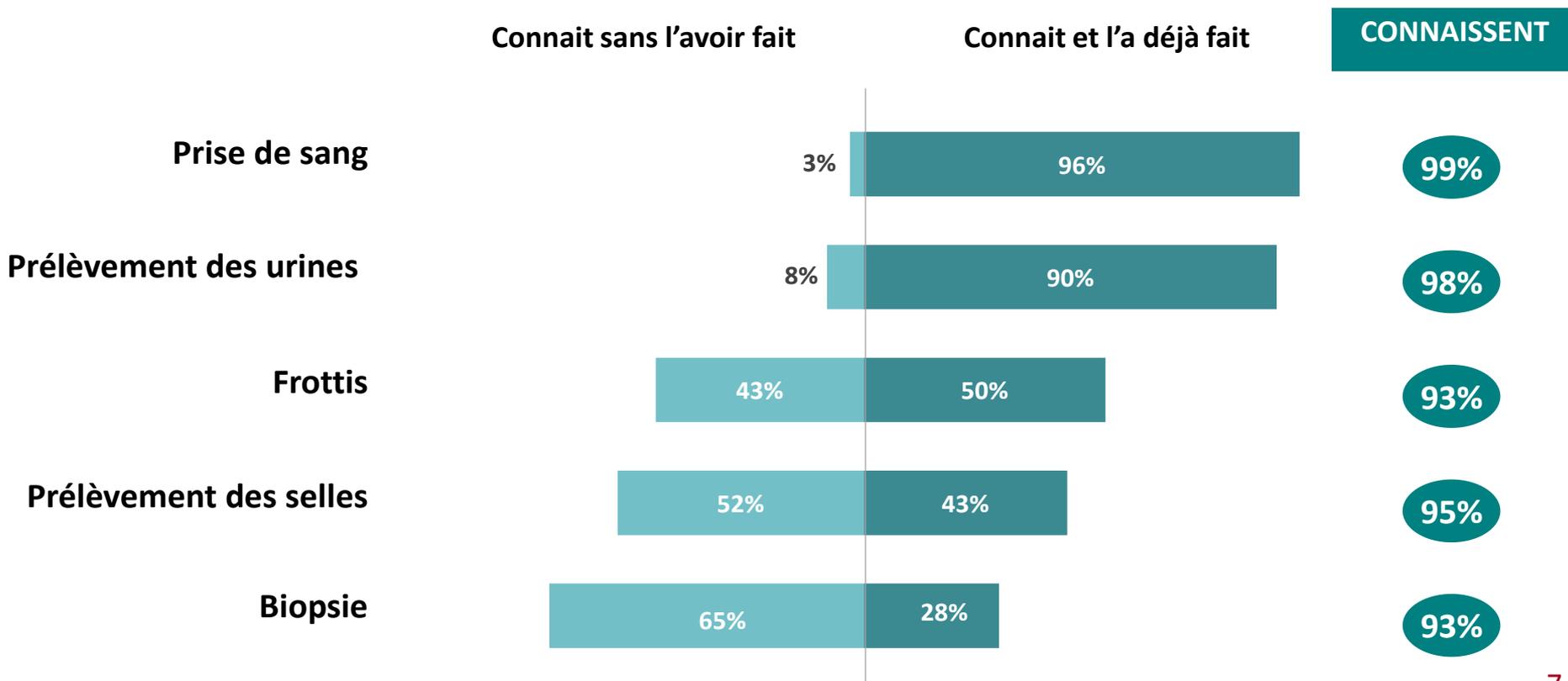
Le terme diagnostic me fait tout de suite penser à une prise de sang ou à une biopsie

Un rôle faible accordé aux examens biologiques

La biologie médicale vue par les Français

Une connaissance des prélèvements, mais une méconnaissance des examens biologiques qui en découlent

Une bonne connaissance des prélèvements, y compris la biopsie...

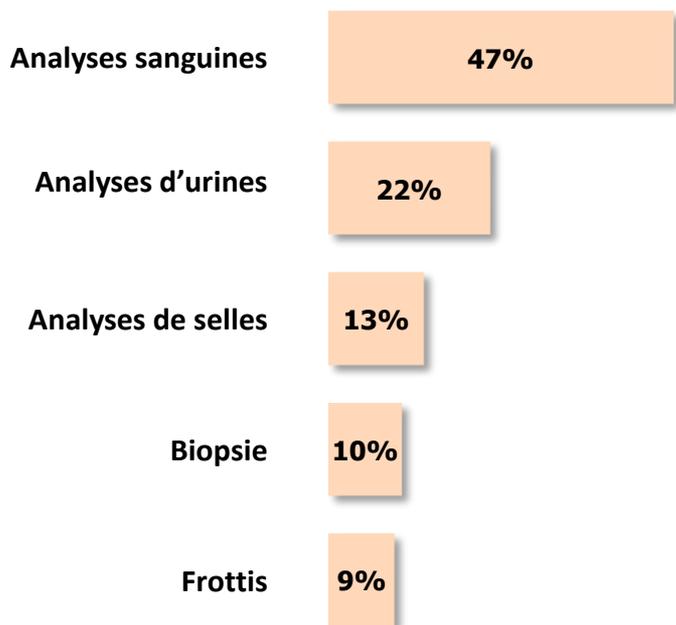


La biologie médicale vue par les Français

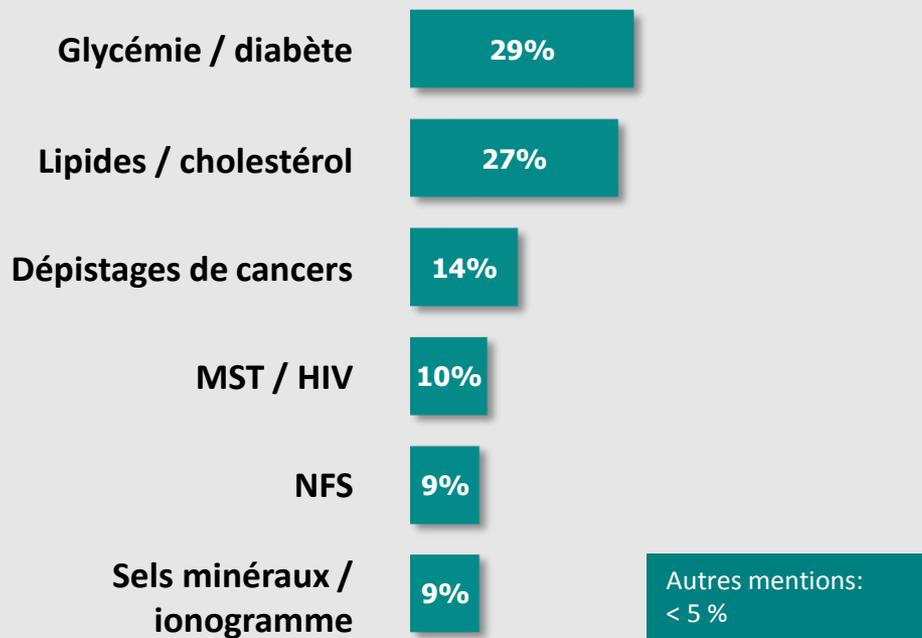
...Une méconnaissance des examens qui découlent des prélèvements

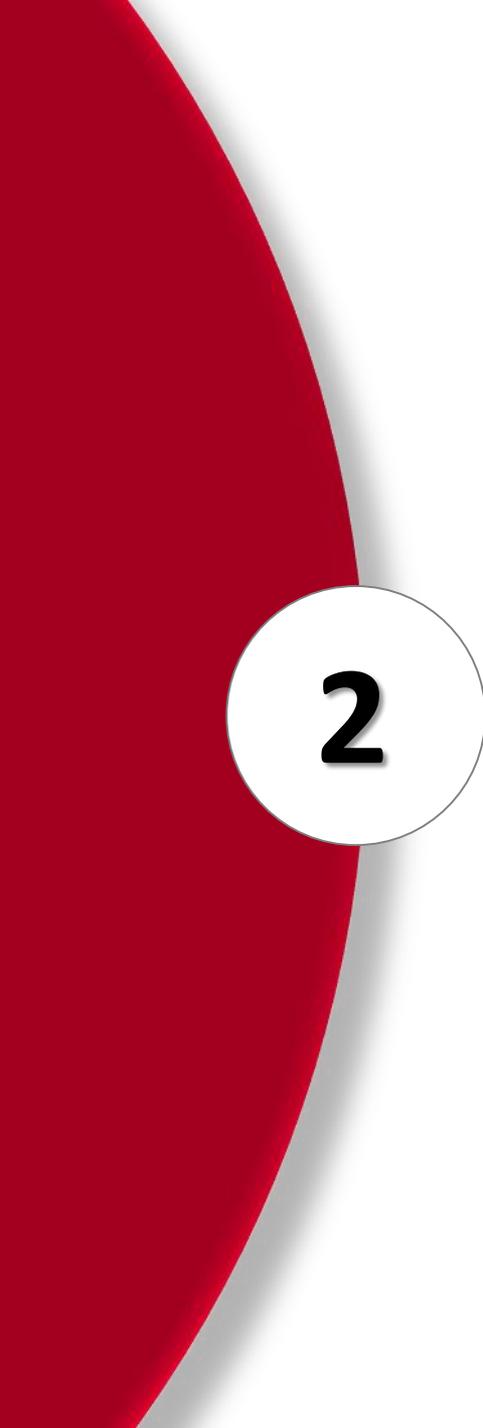
« Quels sont tous les examens biologiques que vous connaissez faits à partir de ces prélèvements ? »

Beaucoup de réponses redondantes...



Et peu de réponses appropriées ...





2

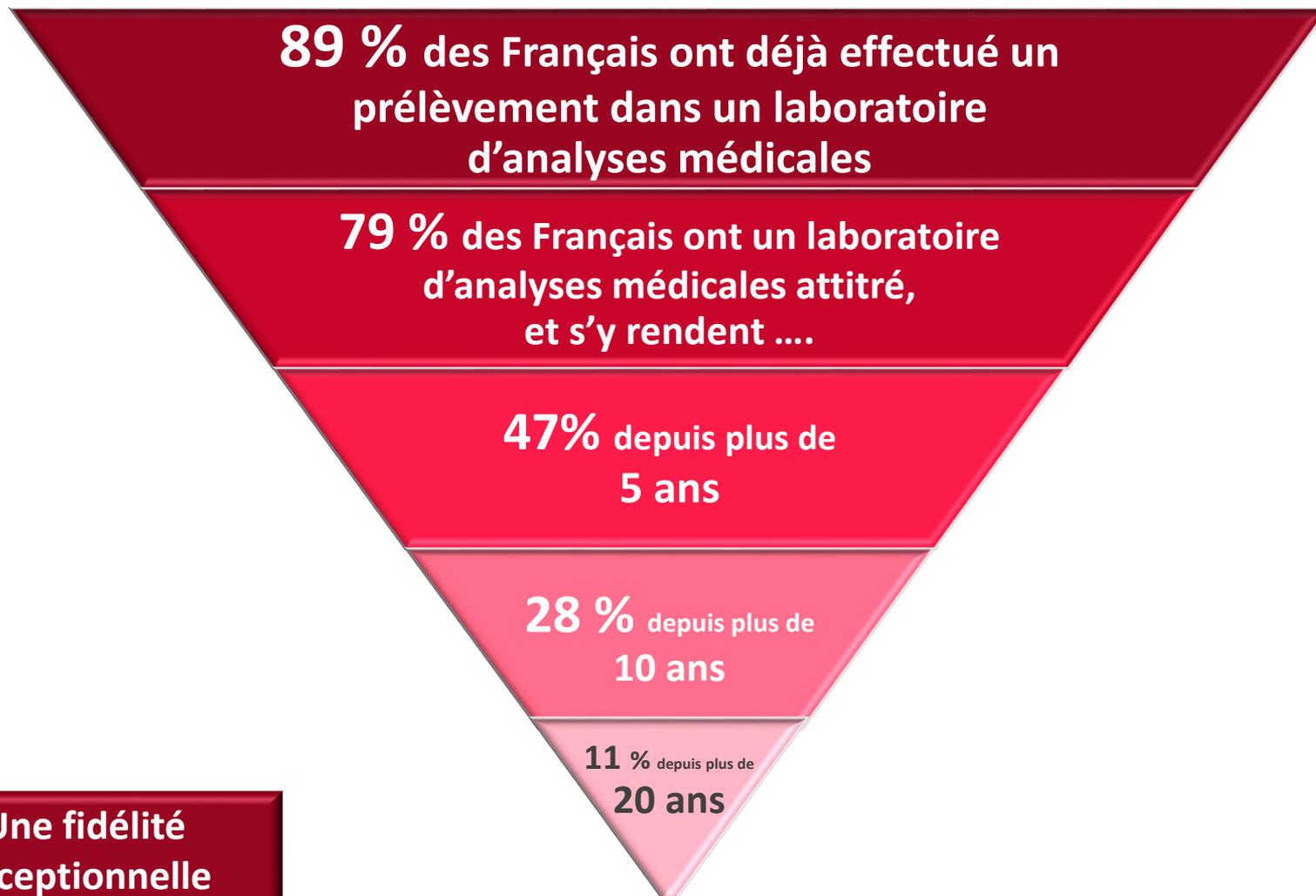
Ce que les Français perçoivent de leur laboratoire de biologie médicale et des personnes qui y travaillent

Les laboratoires de biologie médicale

Les laboratoires de biologie médicale font clairement partie du paysage médical

- En l'absence de différenciation sur la qualité et la rapidité des résultats, la commodité est un facteur clé dans le choix du laboratoire
- Parmi les facteurs qui peuvent altérer l'appréciation du laboratoire, on note le temps d'attente, l'hygiène, la confidentialité
- Les patients soulignent le peu de communication autour des résultats hors celle avec le secrétariat médical
- Ils disent ne pas connaître le processus d'analyse des prélèvements et de l'obtention des résultats
- Ils estiment avoir besoin d'assistance pour leur interprétation

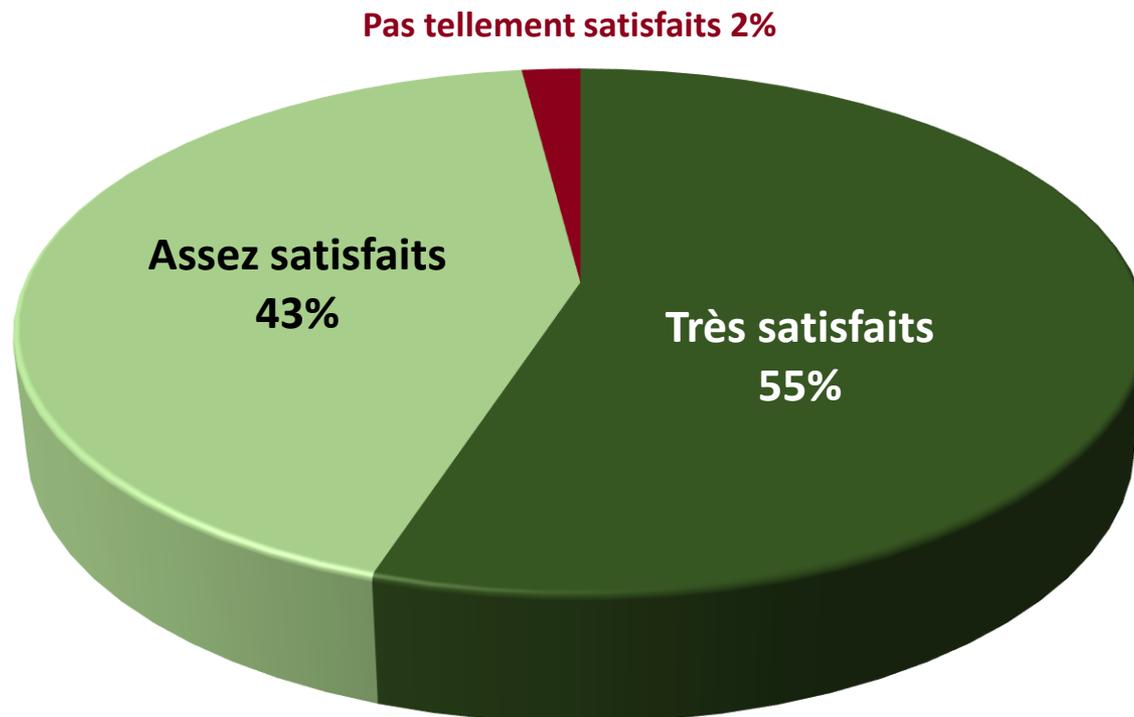
Les Français fidèles à leur laboratoire



**Une fidélité
exceptionnelle**

Les Français fidèles parce que satisfaits

98 % des Français qui fréquentent un laboratoire en sont satisfaits





La confiance : un facteur-clé

97 % des Français ont confiance dans les résultats
des laboratoires de biologie médicale
58 % tout à fait, 39 % assez

Les raisons de la confiance

- ⇒ Pas d'erreur dans leurs analyses
- ⇒ Compétence du personnel
- ⇒ Fiabilité des machines
- ⇒ Pas d'erreur humaine

Les raisons du choix d'un laboratoire

Praticité

68 % Parce qu'il est proche
35 % Par habitude

Confiance

32 % Parce que j'ai confiance
20% Pour la fiabilité des résultats délivrés

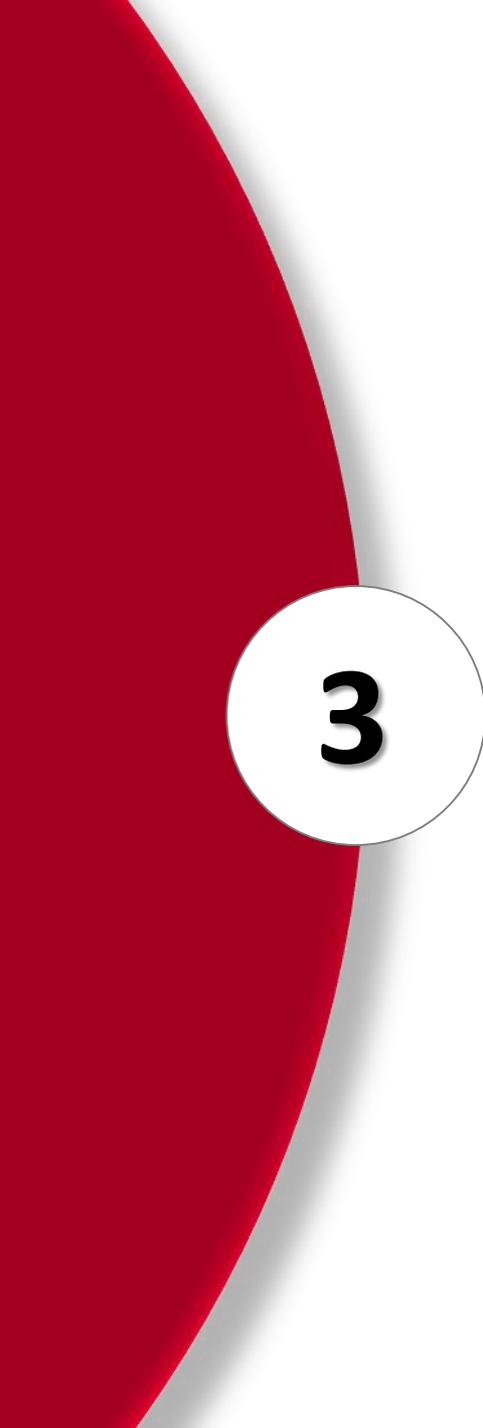
Continuité

26 % Parce qu'ils ont l'historique de mes analyses
25 % Pour que mes résultats soient toujours comparables

Qualités spécifiques

24 % Parce que le temps d'attente est raisonnable
22 % Pour la qualité de l'accueil
19 % Pour la propreté, l'hygiène

Seuls **8 %** le choisissent pour la qualité du
conseil et des explications fournies



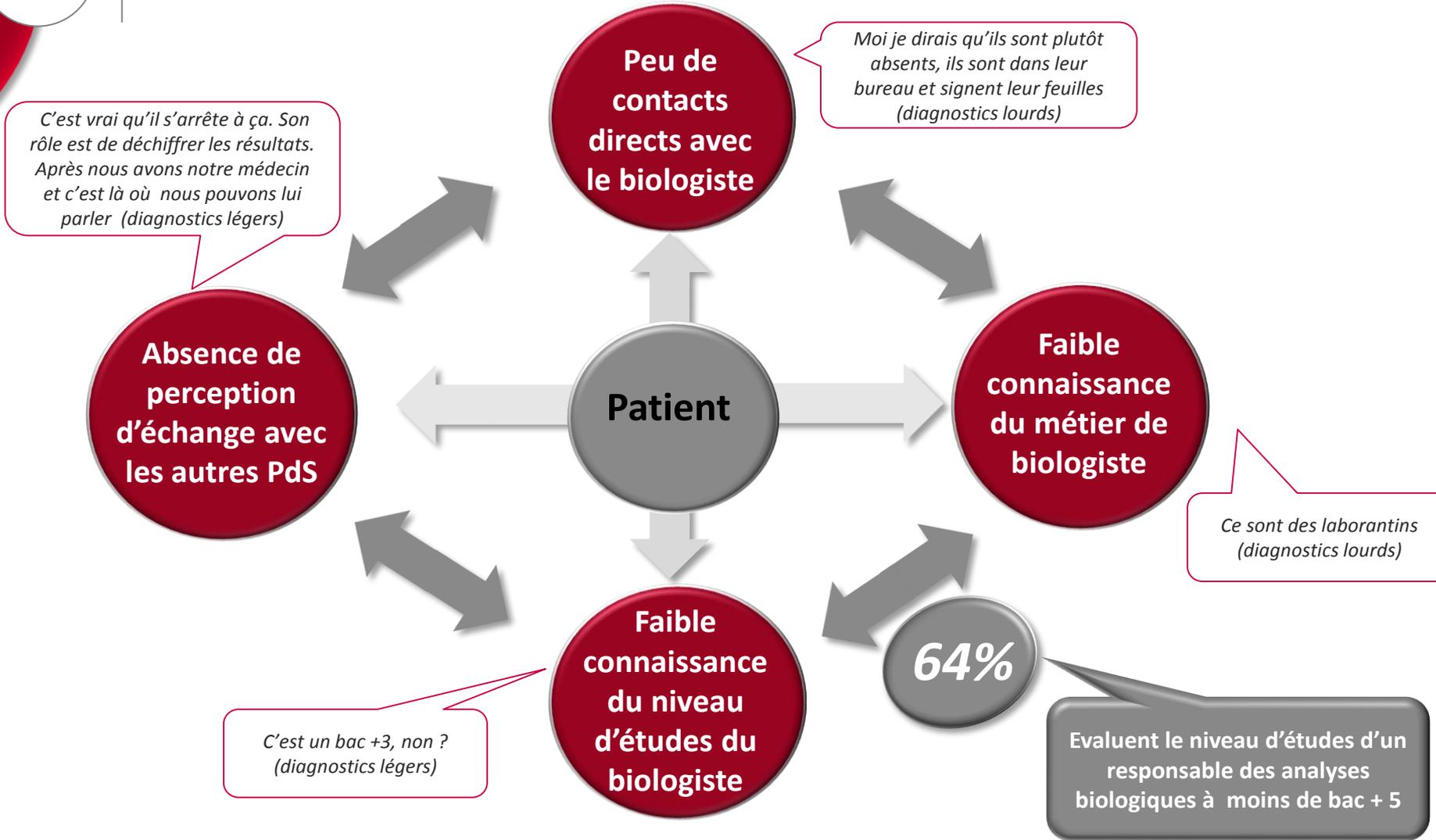
3

***Ce que les patients savent du
biologiste et de son rôle dans le
parcours de soin***

Le biologiste : une place mal définie dans le parcours de soin

- Le terme de biologiste est spontanément peu connu et rarement utilisé pour désigner la personne qui effectue ou qui est responsable des analyses
- Son rôle, ses compétences et ses diplômes sont sous-évalués
- Il est rarement associé au diagnostic

Le mécanisme de l'ignorance



Vision très limitée du biologiste dans le parcours de soin

Perception de la personne responsable des analyses biologiques / du biologiste

95%

Pensent qu'il s'agit d'un professionnel de santé

mais

76%

Estiment que le biologiste est important dans le diagnostic (vs 96% pour le médecin)

66%

Pensent qu'il n'échange pas avec le médecin prescripteur...

31%

... et qu'il se contente de signer les feuilles de résultats

Mieux informés, les patients évoluent dans leur perception

↳ Lorsque l'on délivre les informations suivantes aux répondants....

En France, les laboratoires d'analyses médicales, hospitaliers et privés, et les pharmaciens ou médecins biologistes hautement qualifiés (bac + 6 à 9) qui y travaillent, tiennent une place centrale dans le parcours de soins des patients, puisque 70% des décisions médicales sont prises à partir d'un résultat d'un diagnostic biologique.

*Ça génère
des attentes*

*Ça
surprend*

*Ça
rassure*

43%

**Ont une perception
différente du biologiste
après avoir pris
connaissance du texte**

Perception de la personne responsable des analyses biologiques / du biologiste

95%

Pensent qu'il s'agit d'un professionnel de santé

mais

76%

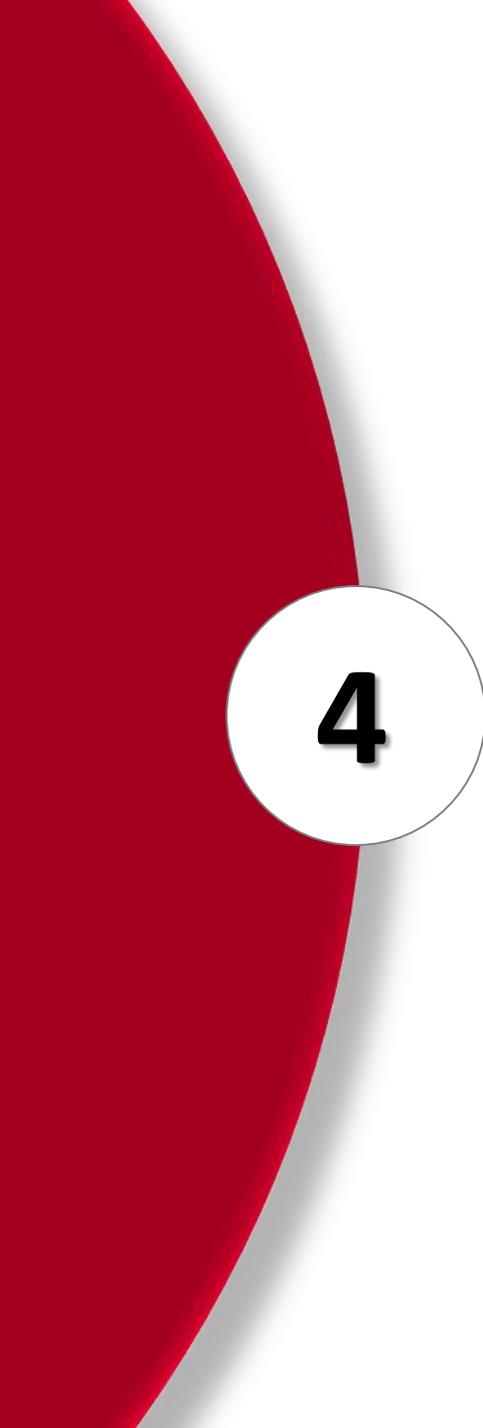
Estiment que le biologiste est important dans le diagnostic (vs 96% pour le médecin)

66%

Pensent qu'il n'échange pas avec le médecin prescripteur...

31%

... et qu'il se contente de signer les feuilles de résultats



4

***Ce que les Français attendent
du biologiste***

Les attentes des Français

- Les Français ont envie de savoir
- Les Français expriment leur souhait de voir le biologiste plus impliqué dans un dialogue et une relation pédagogique
- Ils aimeraient également être rassurés sur la qualité de l'échange entre biologistes et cliniciens

Les attentes des Français

81%

Seraient intéressés de savoir ce qui se passe une fois le prélèvement effectué

75%

Aimeraient pouvoir échanger avec le biologiste sur leur suivi médical

77%

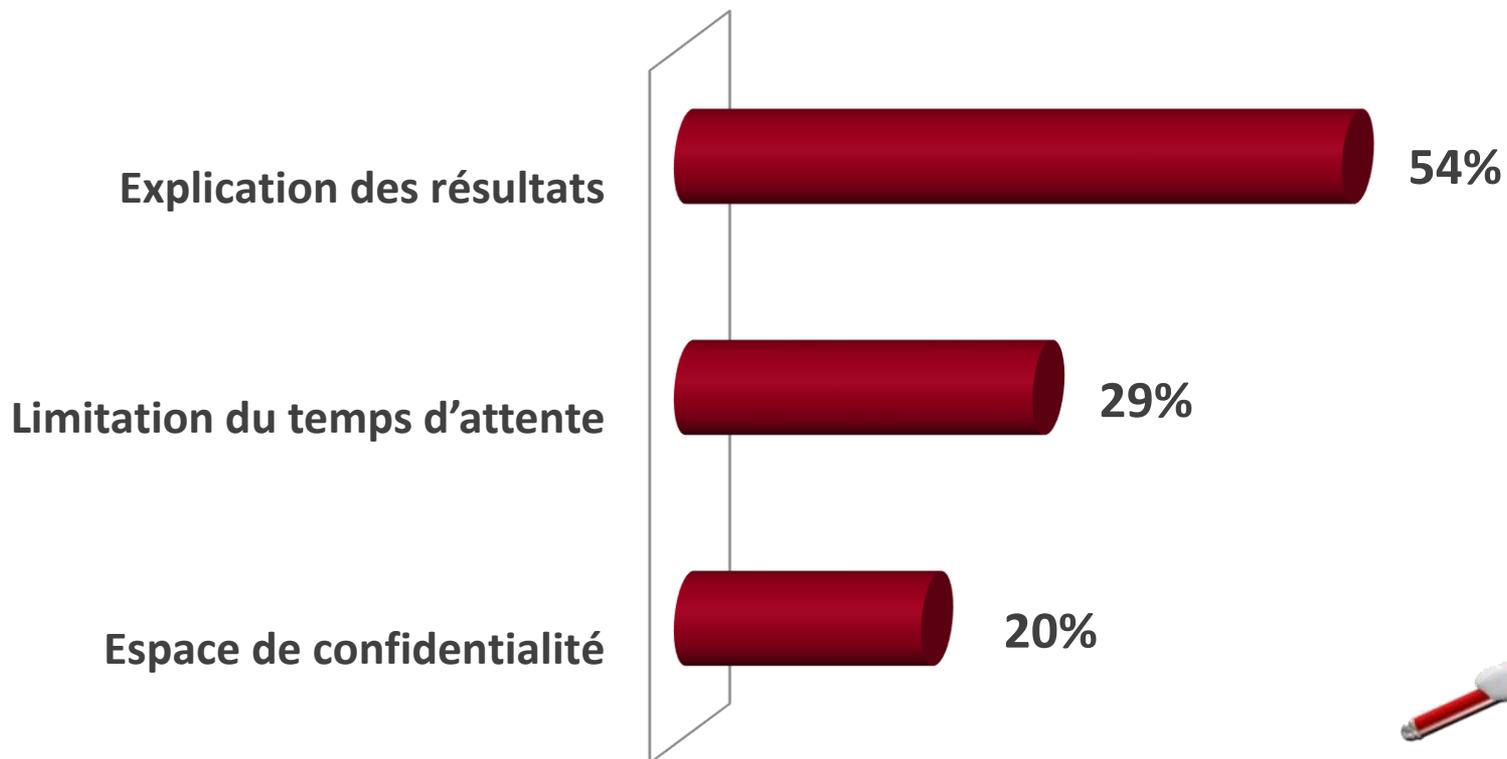
Souhaitent un échange entre le biologiste et le médecin

77%

Aimeraient trouver en salle d'attente des informations pratiques sur l'examen qu'ils vont subir (femmes +)

Les Français expriment leur envie d'aller plus loin dans leur relationnel avec les laboratoires de biologie médicale, et d'agir en consommateurs et patients éclairés.

Quels services aimeraient-ils voir se développer ?



Le relationnel n'est pas toujours recherché par crainte de manque de confidentialité



Accompagner les patients

- Des Français extrêmement satisfaits de leur laboratoire de biologie médicale, exceptionnellement fidèles dans le temps mais qui connaissent peu leur biologiste médical
- Des Français qui sont prêts à s'engager dans une relation plus approfondie avec leur biologiste et se comporter en patients responsables, désireux d'apprendre davantage et de devenir sujet de leur propre santé