


Enquête de Santé par Interview Belgique 2001



Livre 5 Consommation de Soins



**Rue de Louvain, 44
1000 Bruxelles**

**Section d'Epidémiologie
Rue Juliette Wytsman, 14
1050 Bruxelles**

Tél : 02/642.57.94

e-mail his@iph.fgov.be

**[http://www.iph.fgov.be/epidemie/epifr/
index4.htm](http://www.iph.fgov.be/epidemie/epifr/index4.htm)**

Equipe de recherche :

**Jamila Buziarsist
Stefaan Demarest
Lydia Gisle
Jean Tafforeau
Johan Van der Heyden
Herman Van Oyen**

Avec la collaboration de :

**Pieter-Jan Miermans
Francis Sartor**

Equipe logistique :

**Monique Schoonenburg
Véronique Verhocht**

Table des Matières

LIVRE 1 :

Pages

Introduction.....	8
--------------------------	----------

Objectifs de l'Enquête de Santé

I. Contenu du Questionnaire	8
II. Constitution de l'Echantillon.....	11
III. Présentation des Différents Intervenants	17
IV. Organisation du Travail sur le Terrain	19
V. Réseau d'Enquêteurs	20
VI. Contrôles de Qualité	24
VII. Degré de Participation.....	28
VIII. Facteurs de Pondération	33
IX. Tableaux de Base	34
X. Population de l'Etude	39

LIVRE 2 :

1. Etat de Santé	45
1.1. Santé Subjective	47
1.2. Santé Physique	81
1.2.1. Maladies et Affections Chroniques	81
1.2.2. Affections Aiguës	237
1.3. Santé Mentale	307
1.4. Limitations de l'Activité et Restriction de la Participation	419

LIVRE 3 :

2. Style de Vie	627
2.1. Activités Physiques	629
2.2. Nutrition	699
2.2.1. Etat Nutritionnel	699
2.2.2. Habitudes Nutritionnelles	769
2.3. Consommation d'Alcool	877
2.4. Consommation de Tabac	951
2.5. Usage de Drogues Illicites	1037
2.6. Santé et Sexualité	1081

Table des Matières

Pages

LIVRE 4 :

3. Prévention	1131
3.1. Vaccination chez les Adultes	1133
3.2. Prévention Cardiovasculaire	1201
3.3. Dépistage du Diabète	1277
3.4. Dépistage du Cancer du Sein	1319
3.5. Dépistage du Cancer du Col de l'Utérus	1375

LIVRE 5 :

4. Consommation de Soins	1401
4.1. Contacts avec des Professionnels de la Santé	1403
4.1.1. Contacts avec le Médecin Généraliste	1403
4.1.2. Contacts avec le Médecin Spécialiste	1533
4.1.3. Contacts avec le Service des Urgences	1629
4.1.4. Contacts avec le Dentiste	1679
4.1.5. Contacts avec les Professionnels Paramédicaux	1733
4.2. Hospitalisation	1773
4.3. Consommation de Médicaments	1857
4.4. Satisfaction du Patient	1985
4.5. Thérapies Non-Conventionnelles	2077

LIVRE 6 :

5. Santé et Société	2139
5.1. Accès aux Soins de Santé	2141
5.2. Différences Socio-Economiques en Matière de Santé	2187
5.3. Santé et Environnement	2193
5.4. Accidents, Sécurité Routière et Violence	2235
5.5. Santé Sociale	2339
5.6. Services Sociaux et Préventifs	2407



4.4. Satisfaction du Patient



Cette enquête a été réalisée à l'initiative de :

J. Tavernier

*Ministre de la Protection de la Consommation, de la Santé Publique
et de l'Environnement*

J. Chabert

*Ministre des Travaux Publics, du Transport, de la Lutte contre l'Incendie
et de l'Aide médicale urgente de la Région Bruxelles-Capitale*

T. Detienne

Ministre des Affaires Sociales et de la Santé de Région Wallonne

D. Gosuin

*Ministre de l'Environnement et de la Politique de l'Eau, de la Conservation de la Nature
et de la Propreté Publique, et du Commerce Extérieur de la Région Bruxelles-Capitale*

N. Maréchal

Ministre de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé de la Communauté Française

H. Niessen

*Ministre de la Jeunesse et de la Famille, des Monuments et Sites, de la Santé
et des Affaires Sociales de la Communauté Germanophone*

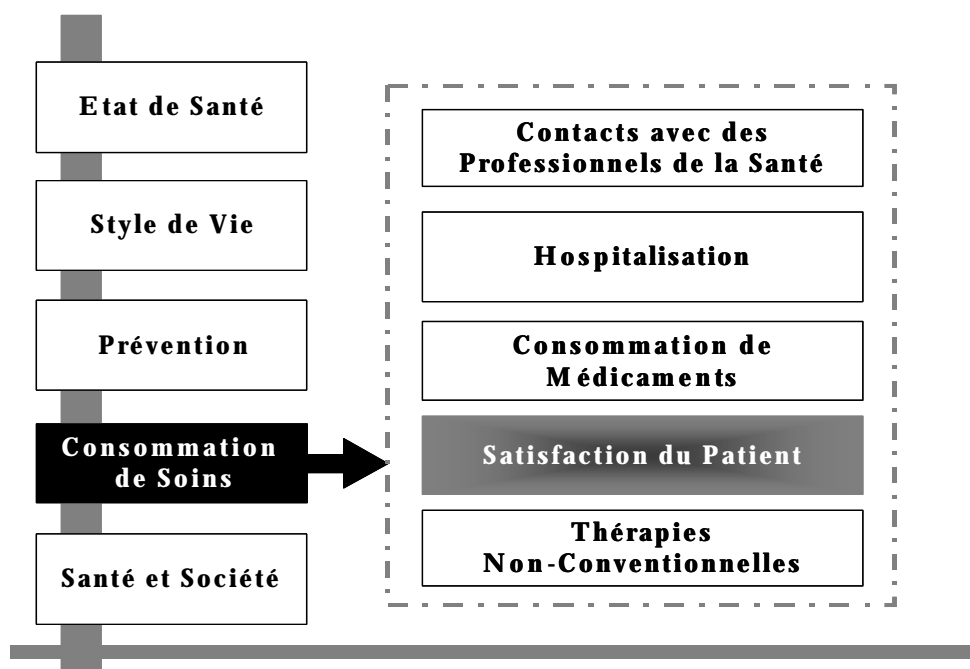
F. Vandenbroucke

Ministre des Affaires Sociales et des Pensions

M. Vogels

Ministre de l'Aide Sociale, de la Santé et de l'Egalité des Chances de la Communauté Flamande

4.4. Satisfaction du Patient



I. Résumé

L'issue des services soins de santé dépend en grande partie des facteurs relatifs aux patients, à leur comportement et de leur fidélité. La satisfaction des patients est donc un aspect crucial de la qualité des soins. Les patients ont souvent d'autres attentes, souhaits et priorités que les fournisseurs de soins. Pour une organisation de soins efficaces, il est important de s'en rendre compte.

Une enquête de santé donne un aperçu de la satisfaction des patients dans la population générale et permet de comparer la distribution des soins par les différents intervenants.

Dans l'enquête de santé, 5 aspects spécifiques ont été approfondis pour rendre compte de la satisfaction des patients vis-à-vis des médecins généralistes et spécialistes. Chaque item appartient à un domaine différent :

1. Ecoute du patient (relation et communication)
2. Soulagement rapide des symptômes (aspect technique des soins)
3. Fournir l'information sur la maladie ou les symptômes (informer le patient)
4. Donner l'information à propos de l'hospitalisation (organisation et continuité des soins)
5. Durée d'attente dans la salle d'attente (disponibilité et accessibilité des soins)

En outre, une question générale a été posée sur la satisfaction des patients hospitalisés.

La grande majorité de la population est satisfaite des soins dispensés par les médecins généralistes et les spécialistes. Environ la moitié de la population est très satisfaite pour les différents aspects étudiés. L'item ayant le moins bon score concerne le temps d'attente : près de la moitié des personnes interrogées n'est pas vraiment satisfaite à ce sujet.

La satisfaction des soins est liée à l'âge et aussi au niveau d'éducation : les personnes ayant un niveau d'éducation élevé se montrent plus critiques vis-à-vis des soins donnés. Dans la Région Flamande, la satisfaction des patients est un peu plus basse qu'en Région Wallonne. Pour la Région Bruxelloise, les chiffres se situent entre les 2.

Pour l'item « soulagement rapide des symptômes » on remarque une association claire entre la satisfaction du patient et l'état de santé du patient. Un contact récent avec un généraliste ou un spécialiste n'est pas associé avec le niveau de satisfaction du patient.

Pour les aspects « écoute du patient », « soulagement rapide des symptômes » « information donnée sur la maladie » et « information donnée à propos de l'hospitalisation », la satisfaction des patients est plus élevée chez les médecins généralistes que chez les spécialistes.

Pour l'item « durée d'attente dans la salle », le spécialiste reçoit le meilleur score. Pour l'item « soulagement rapide des symptômes », la satisfaction des patients en Région Flamande est plus élevée chez les médecins généralistes tandis qu'en Région Wallonne, elle est plus élevée pour les médecins spécialistes. Dans la Région Bruxelloise, on n'observe pas de différence au niveau de la satisfaction des patients entre les généralistes et les spécialistes, et ce, pour les cinq items étudiés.

Pour 63% des hospitalisations, le patient se montre très satisfait des soins donnés et pour 27%, ils sont relativement satisfaits. Il y n'a pas de différence par rapport à l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le niveau d'urbanisation ou la région.

Conclusions

Les résultats de l'enquête de santé corroborent en grande partie ce qui ressort de la littérature et présentent de surcroît un avantage important:

- Ils reflètent la manière dont la population entière évalue les services de soins de santé (ce qui n'est pas le cas de la plupart des recherches sur la satisfaction des patients);
- Ils permettent une comparaison internationale des systèmes de soins de santé;
- Ils peuvent servir de standard pour l'interprétation d'études auprès de pratiques ou de groupes de patients spécifiques.

En Belgique, la grande majorité de la population est satisfaite des prestations des médecins généralistes et spécialistes. Il est important de souligner que les gens sont plus satisfaits des services du médecin généraliste que de ceux des médecins spécialistes. De là aussi l'importance du développement actuel lié à la revalorisation de la médecine générale.

La durée de l'attente dans la salle d'attente est un aspect qui reçoit un mauvais score. Toutefois, des études montrent que cet aspect est considéré par les patients comme étant de moindre importance (1).

La satisfaction des patients augmente avec l'âge. Différents facteurs peuvent entrer en compte ici. Il se peut que les personnes âgées soient plus respectées ou plutôt, qu'elles soient plus respectueuses envers le corps médical ? Ou bien les attentes des personnes âgées sont moins hautes que celles des jeunes (par ex. ils ne sont pas au courant des progrès actuels de la médecine)? Ou peut-être les personnes âgées sont-elles plus proches de leur médecin que les jeunes, et sont dès lors plus clémentes dans leurs jugements.

L'enquête révèle que les personnes qui viennent d'un milieu socio-économique favorisé sont quelque peu moins satisfaits. Peut-être ces personnes sont-elles plus critiques envers les prestations? Il faut cependant noter que ce point est controversé dans la littérature.

II. Introduction

La satisfaction des patients constitue un aspect crucial de la qualité des soins, dont le critère ultime est de savoir dans quelle mesure les soins rencontrent les besoins (subjectifs et objectifs) du patient. En définitive, il appartient surtout au patient de déterminer si les soins dispensés ont contribué à améliorer sa santé ou sa qualité de vie. Non seulement le résultat en termes de gain de santé ou de besoins rencontrés est important, mais également la manière dont les soins sont dispensés: l'accessibilité des soins, l'organisation des services, l'attitude du personnel soignant, l'information du patient et la manière dont se déroule la communication entre le personnel soignant et le patient. Tant les responsables politiques que le personnel soignant se rendent de plus en plus compte du rôle central du patient dans la détermination d'un niveau optimal de soins et la gestion de la qualité. La participation du patient ne joue pas seulement un rôle à partir d'une perspective éthique. Les patients sont beaucoup mieux informés qu'auparavant et représentent dès lors des interlocuteurs importants lors des discussions relatives au traitement optimal de leur affection. Les patients ont souvent d'autres attentes, désirs et priorités que le personnel soignant.

Pour une organisation de soins efficaces, il importe de se rendre compte de cette donne. En outre, c'est également en grande partie le patient qui détermine l'issue des soins. La question de savoir si les soins dispensés mènent à un résultat optimal dépend en grande partie de facteurs propres aux patients, de leur comportement et de leur fidélisation.

On admet généralement que les différents aspects liés aux soins contribuent indépendamment les uns des autres à la satisfaction globale des patients. Dans la littérature on distingue le plus souvent 5 grands domaines pour l'examen de la satisfaction des patients, à savoir les relations et la communication, les aspects techniques des soins, l'information des patients, l'organisation et la continuité des soins ainsi que la disponibilité et l'accessibilité des soins (2).

La collecte d'informations concernant la satisfaction des patients se justifie pour trois raisons importantes (3):

On fournit de la sorte une description des soins du point de vue du patient.

En se basant sur l'approche conceptuelle classique de la qualité par Donabedian (4) (où une distinction est faite entre la structure, le processus et le résultat des soins dispensés), la satisfaction des patients équivaut à mesurer le « processus » de dispense des soins. Cette approche permet d'identifier les zones problématiques et de proposer des solutions.

La fonction la plus importante de l'étude de la satisfaction des patients est l'évaluation des soins.

La stratégie «Health for All» de l'OMS souligne que les états membres doivent s'efforcer d'assurer la qualité des services de soins de santé (5). Pour ce faire, il convient de développer des méthodes et des procédures en vue de promouvoir de manière systématique la qualité des soins aux patients et ce, tant du point de vue des prestataires que de celui des bénéficiaires de soins. Une série de facteurs cliniques, économiques, éthiques et sociaux doivent être pris en considération à cet effet.

La validité et l'utilité de la satisfaction des patients comme étalon pour mesurer la qualité des services de soins ont déjà été amplement commentées (6). Il est évident qu'il ne s'agit que d'une méthode parmi d'autres pour mesurer la qualité, à côté de celles qui abordent la qualité professionnelle (7), la qualité des effets (l'impact sur la santé, le processus de guérison), l'efficacité économique, etc.

Les principaux arguments pour mesurer la satisfaction des patients sont les suivants: (8)

1. La variation de la satisfaction des patients reflète effectivement une variation au niveau de la qualité des services prestés.
2. La satisfaction est une composante importante de la qualité de la vie.
3. Ce sont les patients qui ressentent les résultats d'un traitement.
4. Les patients sont de plus en plus au courant, conscients d'eux-mêmes, critiques, en mesure de porter leur propre jugement, etc.
5. Le patient est le plus à même de porter un jugement sur ses relations sociales.
6. Dans un scénario purement commercial, la satisfaction du client au sujet du produit acheté est l'ultime critère de qualité.
7. Dans une société démocratique, mesurer la satisfaction des patients est un moyen pour réaliser une participation accrue des citoyens, garantir davantage de respect pour l'intégrité individuelle et assurer une autodétermination plus grande.

Lors de l'interprétation d'informations sur la satisfaction du patient, il faut tenir compte d'une série de points importants. La satisfaction ne peut jamais être exprimée comme un pourcentage absolu. Il convient toujours de la comparer par exemple entre différents groupes de patients ou entre différents aspects des soins. Le degré de satisfaction est toujours la conséquence d'une interaction entre trois facteurs:

- les attentes du patient ;
- les besoins objectifs du patient ;
- les soins proprement dits au patient.

Les recherches montrent que l'insatisfaction n'est exprimée que lorsque des événements extrêmement négatifs se sont produits (9). Une réponse positive dans une enquête de satisfaction ne doit donc pas être interprétée comme si les soins dispensés étaient « bons », mais plutôt que quelque chose d'« extrêmement mauvais » ne s'est pas produit.

Un module sur la satisfaction des patients dans une enquête de santé comporte un certain nombre d'avantages et d'inconvénients par rapport aux enquêtes spécifiques visant à mesurer la satisfaction des patients. Les inconvénients sont que l'enquête ne prend pas place juste après l'utilisation des services de soins, de sorte qu'un biais de remémoration peut se manifester, ainsi que la nécessité de devoir limiter le nombre de questions. L'enquête de santé présente toutefois aussi une série d'avantages importants :

1. Une enquête de santé procure un aperçu global de la situation, puisqu'elle ne se limite pas à une population de patients spécifiques.
2. Une enquête de santé offre la possibilité de mesurer la satisfaction des patients auprès de différentes sortes de soignants et de les comparer entre eux.
3. Le fait d'avoir recours à des instruments utilisés également dans d'autres pays permet des comparaisons internationales.
4. Un des points les plus importants de l'enquête de santé est de permettre la mise en relation des indicateurs de satisfaction des patients avec une série de déterminants potentiels, comme les caractéristiques du patient, son état de santé, etc.

Ce module a comme but premier de mesurer la satisfaction des patients chez le médecin généraliste et le spécialiste pour chacun des cinq domaines décrits dans la littérature, à savoir, les relations et la communication, les aspects techniques liés aux soins, l'information des patients, l'organisation et la continuité des soins, la disponibilité et l'accessibilité des soins. Pour chacun de ces domaines, un paramètre a été sélectionné pouvant être considéré comme un bon critère pour mesurer la satisfaction des patients dans le domaine concerné.

En deuxième lieu, ce module a pour but de se faire une idée au sujet de la satisfaction des patients dans l'hôpital.

III. Questions

Le questionnaire utilisé pour mesurer la satisfaction des patients chez le médecin généraliste et le spécialiste est une version abrégée de l'instrument EUROPEP (10) (11). Cet outil, utilisé dans la médecine généraliste et validée dans différents pays (dont la Belgique) (1) (12), comprend 23 questions, chacune d'elles étant indépendante des autres¹. Une étude menée en Belgique chez plus de 1000 patients (12) fait apparaître que le pourcentage de patients indiquant être très satisfaits des soins dispensés, est très similaire pour chacun des thèmes appartenant à un même domaine. C'est pourquoi un seul thème est abordé dans chaque domaine, à savoir celui qui se révèle pertinent tant pour le médecin généraliste que pour le spécialiste. L'enquête n'est menée qu'après des personnes qui ont consulté le généraliste et/ou le spécialiste pendant l'année écoulée, sans quoi l'effet de la remémoration deviendrait trop important. La question relative au spécialiste concerne le dernier spécialiste consulté, tout en indiquant également de quel genre de spécialiste il s'agit.

La question pour mesurer la satisfaction des patients dans l'hôpital a été empruntée à l'outil de l'OMS.

Les questions reprises dans le questionnaire écrit (personnes de 15 ans et plus uniquement) sont :

PS01. Avez-vous consulté vous-même un médecin généraliste au cours des 12 derniers mois?

PS02. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à votre médecin généraliste (pour la période des 12 derniers mois) en ce qui concerne...

- sa capacité de vous écouter?
- le soulagement rapide de vos symptômes?
- sa capacité de vous dire ce que vous voulez savoir concernant vos symptômes et/ou votre maladie?
- la façon de vous informer sur ce que vous devez attendre au niveau des spécialistes ou des soins à l'hôpital?
- la durée d'attente dans la salle d'attente?

(Indiquez un chiffre sur une échelle de satisfaction allant de 1= « mauvais » à 5= « excellent »)

PS03. Avez-vous consulté vous-même un médecin spécialiste au cours des 12 derniers mois?

PS04. Quel type de médecin spécialiste avez-vous consulté la dernière fois?

PS05. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à ce médecin spécialiste (pour la période des 12 derniers mois) en ce qui concerne...

- sa capacité de vous écouter?
- le soulagement rapide de vos symptômes?
- sa capacité de vous dire ce que vous voulez savoir concernant vos symptômes et/ou votre maladie?
- la façon de vous informer sur ce que vous devez attendre au niveau des spécialistes ou des soins à l'hôpital?
- la durée d'attente dans la salle d'attente?

(Indiquez un chiffre sur une échelle de satisfaction allant de 1= « mauvais » à 5= « excellent »)

Question reprise dans le questionnaire oral (pour toute personne et à chaque hospitalisation)

¹ Communication personnelle avec Michel Wensing, Groupe de travail « Onderzoek in de Kwaliteit » (WOK), Université de Nijmegen (Pays-Bas), coordinateur du projet EUROPEP.

HO09. Tout compte fait, avez-vous été satisfait(e) ou pas des soins que vous avez reçus?

IV. Indicateurs

- Le nombre de personnes (en %) satisfaites des soins du médecin généraliste. Sont dites « satisfaites », les personnes qui présentent un score de 4 ou de 5 sur une échelle de satisfaction allant de 1= « mauvais » à 5= « excellent ».

L'indicateur est présenté pour chacun des 5 thèmes abordés:

- Capacité d'écoute du patient (domaine: relation et communication)
- Soulagement rapide des symptômes (domaine: aspects techniques des soins)
- Informations concernant les symptômes/maladies (domaine: information des patients)
- Informations sur envoi au spécialiste/hôpital (domaine: organisation et continuité des soins)
- Temps d'attente dans la salle d'attente (domaine: disponibilité et accessibilité des soins)

- Le nombre de personnes (en %) très satisfaites des soins du généraliste. Sont dites « très satisfaites », les personnes qui présentent un score de 5 sur une échelle de satisfaction allant de 1= « mauvais » à 5= « excellent ». L'indicateur est présenté pour chacun des 5 thèmes abordés (voir plus haut).

- Le nombre de personnes (en %) satisfaites des soins du spécialiste.

- Le nombre de personnes (en %) très satisfaites du spécialiste.

- La répartition des hospitalisations (en %) selon la satisfaction relative aux soins (4 catégories : très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait, très insatisfait)

V. Résultats

V.1. Belgique

V.1.1. Satisfaction des soins du généraliste (PS02_1, PS02_2)

La majorité des personnes ayant consulté un médecin généraliste pendant l'année écoulée est satisfaite des soins dispensés par ce dernier. Le Tableau 4.4.1.1 présente les pourcentages pour les 5 thèmes différents abordés dans l'enquête de santé.

Tableau 4.4.1.1 : Nombre de personnes (en %) satisfaites et très satisfaites des soins du généraliste, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	83,4	57,4
Soulagement rapide des symptômes	76,9	43,4
Informations sur les symptômes/maladies	83,3	55,4
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	79,0	52,1
Temps d'attente dans la salle d'attente	49,1	27,6

* score de 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score de 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort de ces chiffres que le généraliste obtient un bon score pour les 4 premiers thèmes, mais que seulement la moitié des patients sont satisfaits du temps d'attente dans la salle d'attente du médecin.

Pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score 4 ou 5) nous ne décelons pas de différences significatives en fonction de l'âge, du sexe, du niveau d'éducation, du degré d'urbanisation et de la région. Pour le pourcentage de personnes très satisfaites (= score 5), nous constatons par contre quelques différences (Tableau 4.4.1.7 jusqu'au Tableau 4.4.1.11).

Nous n'observons pas de différences significatives entre les hommes et les femmes, sauf pour les informations concernant le suivi chez un spécialiste ou à l'hôpital, où nous constatons - après correction pour l'âge - que la satisfaction des femmes est plus importante que celle des hommes. L'âge est aussi un déterminant pour la satisfaction des patients. La Figure 4.4.1.1. fait apparaître que la satisfaction augmente en fonction de l'âge.

Plus le niveau d'instruction est bas, plus le pourcentage de personnes indiquant être très satisfaites des soins du médecin généraliste est élevé. Après correction pour l'âge et le sexe, cette association est significative pour chacun des 5 thèmes examinés. On n'observe aucune différence selon le degré d'urbanisation.

En Région Wallonne, nous trouvons pour chacun des 4 premiers thèmes un pourcentage significativement plus élevé de personnes se déclarant très satisfaites du généraliste que dans la Région Flamande et dans la Région Bruxelloise. Pour le temps d'attente dans la salle d'attente nous ne notons pas de différences entre les régions.

Pour certains thèmes, le fait d'être très satisfait des soins du généraliste est associé au fait d'évaluer son état de santé comme étant bonne (Tableau 4.4.1.2).

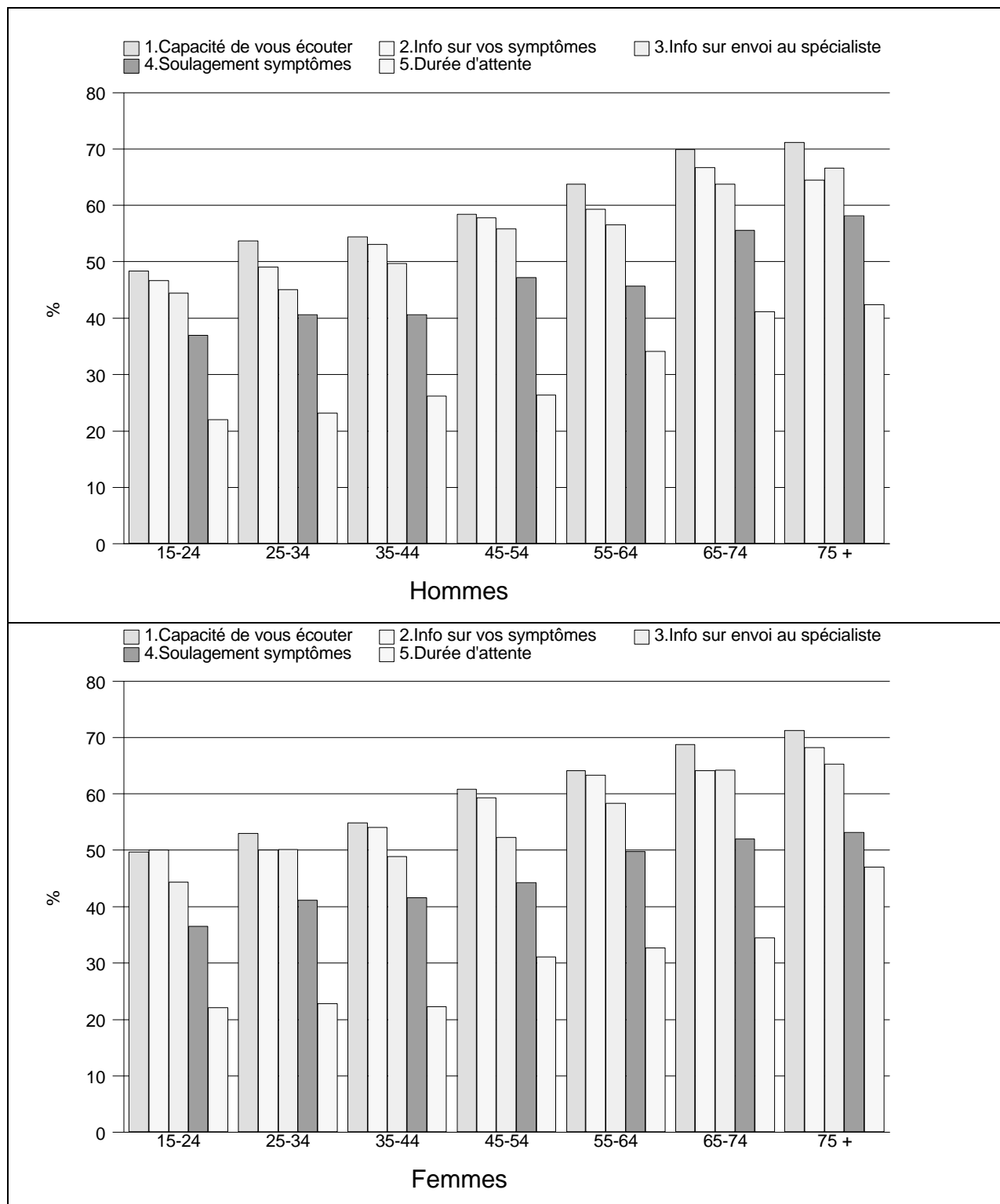
Tableau 4.4.1.2 : Association entre un haut degré de satisfaction des soins du généraliste et une bonne santé, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,5 (1,2-1,8)
Informations sur les symptômes/maladies	1,3 (1,1-1,5)
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	n.s.
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction des patients n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le généraliste (c.-à-d. au cours des 2 dernières semaines). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

Figure 4.4.1.1 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste, selon l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.



Score de 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

V.1.2. Satisfaction des soins dispensés par le spécialiste (PS05_1, PS05_2)

La majorité de la population est satisfaite des soins du spécialiste. Le Tableau 4.4.1.3 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé. Il s'agit de la satisfaction des patients chez des personnes qui ont consulté le spécialiste pendant l'année écoulée.

Tableau 4.4.1.3 : Nombre de personnes (en %) déclarant être satisfaites et très satisfaites des soins du spécialiste, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	77,1	52,3
Soulagement rapide des symptômes	70,0	42,5
Informations sur les symptômes/maladies	78,3	52,9
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	75,5	48,9
Temps d'attente dans la salle d'attente	56,0	33,3

* score de 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score de 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Chez le spécialiste, le thème relatif au « temps d'attente dans la salle d'attente » obtient un score beaucoup plus mauvais que les autres, bien que la différence soit moins frappante que chez le médecin généraliste.

Comme ce fut déjà le cas chez le généraliste, nous n'observons pas de différences importantes en fonction de l'âge, du sexe, de l'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région pour cet indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5). Pour l'indicateur « très satisfait » (score de 5) nous notons par contre des différences (Tableau 4.4.1.10 jusqu'au Tableau 4.4.1.14), excepté pour le 5ème thème (temps d'attente dans la salle d'attente).

La satisfaction des soins du spécialiste ne diffère pas entre les hommes et les femmes, mais augmente cependant avec l'âge, quoique dans une moindre mesure que chez le généraliste.

Pour les niveaux d'instruction inférieurs, un pourcentage plus élevé de personnes déclare être satisfait des soins du spécialiste que ce n'est le cas pour les personnes ayant un niveau d'instruction supérieur. Ce gradient socio-économique n'est toutefois pas significatif pour le thème « soulagement rapide des symptômes ».

Les pourcentages les plus élevés de personnes déclarant être très satisfaites des soins du spécialiste se situent d'une part à Bruxelles, d'autre part à la campagne. Même après correction pour l'âge et le sexe, nous observons une différence statistique significative par rapport aux personnes habitant dans les autres grandes villes ou dans des zones semi-urbaines.

Dans la Région Flamande, nous observons un pourcentage beaucoup plus bas de personnes déclarant être très satisfaites des soins du généraliste que dans la Région Bruxelloise et dans la Région Wallonne.

Le fait d'être très satisfait des soins du spécialiste est associé au fait d'évaluer son état de santé comme étant bonne, du moins au niveau de certains thèmes (Tableau 4.4.1.4).

Tableau 4.4.1.4 : Association entre un haut degré de satisfaction au sujet des soins du spécialiste et une bonne santé, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,6 (1,3-1,9)
Informations sur les symptômes/maladies	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,3 (1,0-1,6)
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

Après correction pour l'âge et le sexe, la satisfaction des soins du spécialiste n'est pas plus élevée chez les personnes ayant consulté un spécialiste dans les 2 semaines écoulées que chez celles où ce n'est pas le cas.

V.1.3. Comparaison de la satisfaction des patients chez le généraliste et le spécialiste

Les résultats de l'enquête de santé permettent de comparer la satisfaction des patients entre le généraliste et le spécialiste. Pour toutes les personnes ayant consulté pendant l'année écoulée tant le médecin généraliste que le spécialiste (3549 au total), le pourcentage de personnes déclarant être satisfaites des soins a été comparé sur la base d'une régression logistique conditionnelle. Les résultats sont résumés dans le Tableau 4.4.1.5. Un odds ratio supérieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le médecin généraliste, un odds ratio inférieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le spécialiste.

Tableau 4.4.1.5 : Comparaison de la satisfaction au sujet des soins du médecin généraliste et du spécialiste, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	OR ¹ Satisfait ²	OR ¹ Très satisfait ³
Capacité d'écoute du patient	1,3 (1,1-1,5)	1,3 (1,1-1,4)
Soulagement rapide des symptômes	1,2 (1,0-1,4)	0,8 (0,7-0,9)
Informations sur les symptômes/maladies	1,3 (1,1-1,5)	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,3 (1,1-1,5)	1,2 (1,1-1,5)
Temps d'attente dans la salle d'attente	0,7 (0,6-0,8)	0,6 (0,5-0,8)

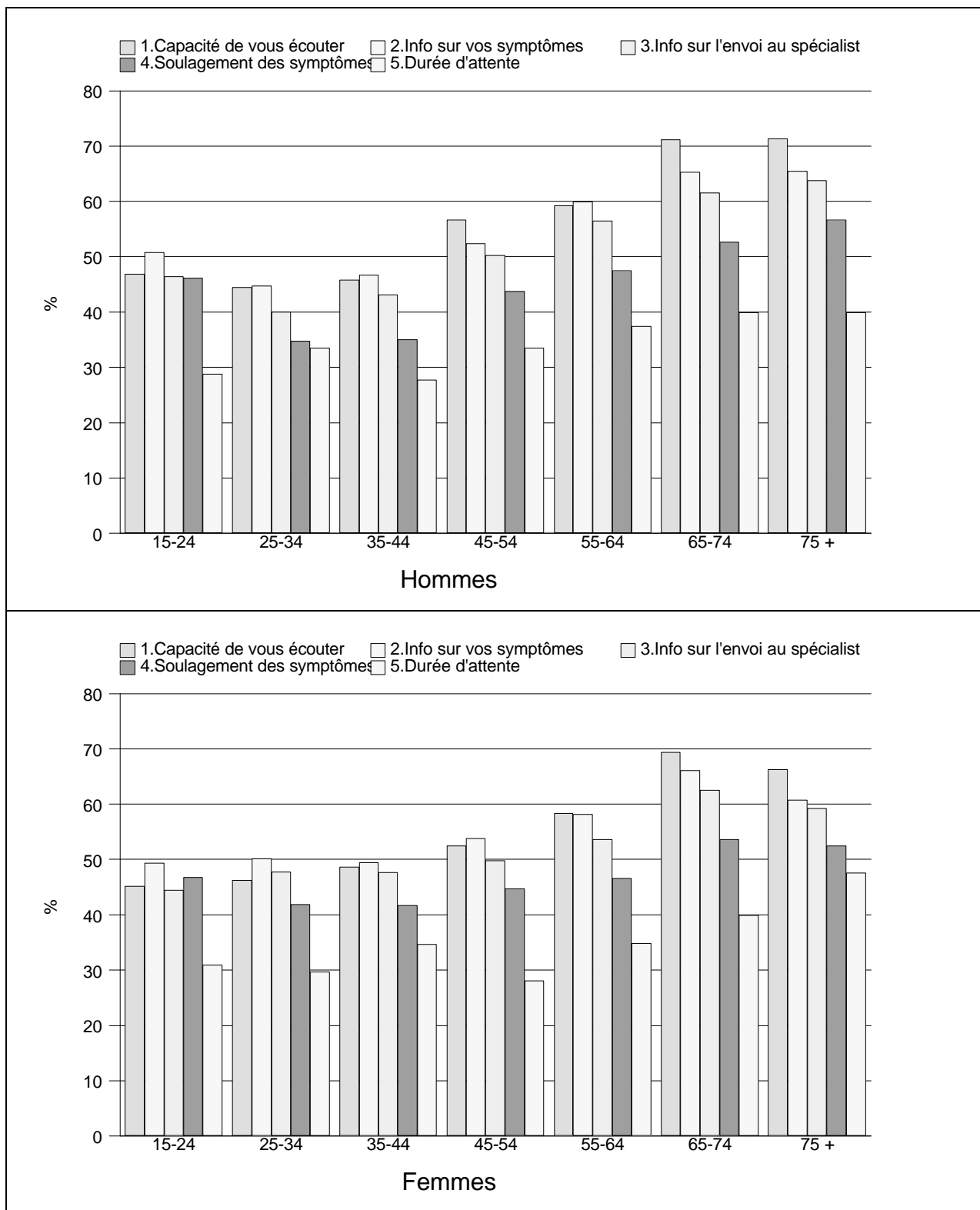
¹ odds ratios sur la base d'un modèle de régression logistique conditionnelle

² score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

³ score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort du tableau que la satisfaction est généralement plus élevée chez le médecin généraliste. Seule la satisfaction au sujet du « temps d'attente dans la salle d'attente » du spécialiste obtient un meilleur score.

Figure 4.4.1.2 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste, selon l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.



score de 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

V.1.4. Satisfaction au sujet des soins à l'hôpital (HO_1)

Des 1749 hospitalisations mentionnées dans l'enquête de santé, il apparaît que dans 63% des cas le patient est très satisfait au sujet des soins. 28% des patients sont assez satisfaits, 6% assez insatisfaits et 4% très insatisfaits.

Le pourcentage d'hospitalisations où le patient indique être très satisfait des soins ne varie ni en fonction de l'âge et du sexe (Figure 4.4.1.3), ni en fonction du niveau d'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région. De même, aucun lien n'a pu être établi entre l'état de santé et la satisfaction des soins.

Figure 4.4.1.3 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins, selon l'âge et le sexe, Enquête de soins, 2001, Belgique

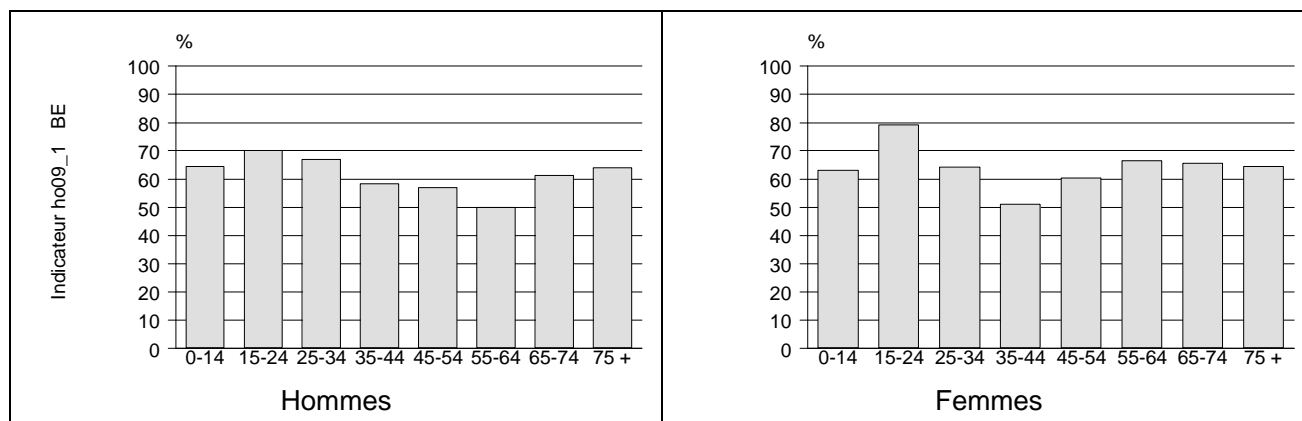


Tableau 4.4.1.6 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Capacité d'écoute du patient », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__1 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	55,8	55,9 (53,2-58,5)	3090
Femme	58,7	58,4 (56,0-60,8)	3663
GROUPES D'AGE			
15-24	49,0	48,9 (44,0-53,9)	760
25-34	51,1	51,0 (46,2-55,8)	1084
35-44	54,1	54,1 (50,0-58,1)	1249
45-54	56,4	56,4 (52,1-60,6)	1120
55-64	60,9	60,9 (56,3-65,4)	974
65-74	67,7	67,6 (62,4-72,4)	931
75+	68,8	68,5 (61,9-74,4)	635
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	61,0	57,3 (38,7-74,1)	124
Enseignement primaire	68,7	64,6 (59,3-69,6)	974
Secondaire inférieur	62,8	61,8 (57,3-66,2)	1256
Secondaire supérieur	57,0	57,8 (54,3-61,2)	1946
Enseignement supérieur	49,6	51,0 (47,6-54,4)	2256
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	57,6	56,9 (53,7-60,0)	1525
Zone urbaine	59,1	58,5 (54,1-62,7)	1124
Zone semi-urbaine	55,7	55,6 (52,3-58,8)	2305
Zone rurale	58,6	58,6 (55,1-62,1)	1799
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	54,2	53,9 (51,2-56,5)	2395
Région Bruxelloise	57,6	56,9 (53,7-60,0)	1525
Région Wallonne	64,5	64,5 (61,2-67,7)	2833

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.7 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Soulagement rapide des symptômes », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__2 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	42,5	42,6 (39,9-45,3)	2969
Femme	44,3	43,9 (41,5-46,4)	3499
GROUPES D'AGE			
15-24	38,0	37,9 (33,2-42,9)	763
25-34	38,6	38,5 (33,9-43,3)	1075
35-44	41,1	41,1 (37,1-45,2)	1212
45-54	41,6	41,6 (37,4-45,9)	1073
55-64	46,9	46,9 (42,3-51,6)	900
65-74	51,2	51,2 (46,0-56,3)	854
75+	53,4	53,3 (46,4-60,0)	591
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	47,9	45,3 (29,1-62,6)	120
Enseignement primaire	53,2	50,0 (44,5-55,6)	918
Secondaire inférieur	48,5	47,8 (43,2-52,4)	1208
Secondaire supérieur	44,1	44,7 (41,3-48,2)	1874
Enseignement supérieur	35,4	36,2 (33,1-39,5)	2159
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	42,5	42,0 (38,8-45,2)	1455
Zone urbaine	44,6	44,2 (39,6-48,8)	1079
Zone semi-urbaine	41,6	41,5 (38,5-44,5)	2218
Zone rurale	45,6	45,6 (41,9-49,3)	1716
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	41,2	41,0 (38,4-43,6)	2300
Région Bruxelloise	42,5	42,0 (38,8-45,2)	1455
Région Wallonne	48,8	48,8 (45,4-52,2)	2713

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.8 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste : thème « Informations sur les symptômes/maladies », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__3 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	52,7	52,9 (50,2-55,6)	3018
Femme	57,6	57,4 (55,0-59,8)	3548
GROUPES D'AGE			
15-24	49,8	49,6 (44,8-54,5)	757
25-34	48,2	48,1 (43,4-52,9)	1085
35-44	54,1	54,1 (50,1-58,1)	1232
45-54	55,2	55,2 (50,7-59,6)	1079
55-64	59,7	59,7 (55,2-64,1)	928
65-74	61,2	61,0 (55,7-66,2)	877
75+	65,3	64,7 (57,9-71,0)	608
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	52,4	49,1 (32,7-65,6)	120
Enseignement primaire	63,9	60,6 (55,2-65,7)	940
Secondaire inférieur	62,3	61,6 (57,3-65,8)	1222
Secondaire supérieur	55,7	56,3 (52,8-59,8)	1891
Enseignement supérieur	47,7	48,8 (45,4-52,1)	2200
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	54,5	53,9 (50,7-57,0)	1491
Zone urbaine	56,7	56,2 (51,8-60,5)	1095
Zone semi-urbaine	54,2	54,1 (51,0-57,2)	2247
Zone rurale	56,5	56,6 (52,8-60,3)	1733
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	52,9	52,8 (50,1-55,3)	2348
Région Bruxelloise	54,5	53,8 (50,7-57,0)	1491
Région Wallonne	61,2	61,2 (57,8-64,5)	2727

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.9 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__4 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	50,1	50,2 (47,1-53,3)	2486
Femme	53,9	53,3 (50,6-56,0)	2843
GROUPES D'AGE			
15-24	43,1	43,1 (37,4-49,0)	604
25-34	48,6	48,5 (43,0-54,0)	819
35-44	46,1	46,1 (41,3-50,9)	995
45-54	51,9	52,0 (47,1-56,8)	894
55-64	54,8	54,8 (49,6-59,9)	749
65-74	61,9	61,9 (55,8-67,6)	744
75+	65,2	64,9 (58,2-71,1)	524
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	56,5	54,0 (39,6-67,7)	109
Enseignement primaire	60,5	55,8 (49,8-61,6)	806
Secondaire inférieur	59,7	58,9 (54,2-63,5)	1021
Secondaire supérieur	50,3	51,5 (47,4-55,5)	1561
Enseignement supérieur	44,5	45,6 (41,6-49,6)	1675
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	52,6	51,6 (48,2-55,0)	1275
Zone urbaine	51,4	50,6 (45,4-55,8)	863
Zone semi-urbaine	50,6	50,1 (46,6-53,7)	1727
Zone rurale	54,2	54,3 (50,2-58,4)	1464
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	48,7	48,3 (45,1-51,4)	1587
Région Bruxelloise	52,6	51,6 (48,2-55,0)	1275
Région Wallonne	57,8	57,8 (54,2-61,3)	2467

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.10 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Temps d'attente dans la salle d'attente », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__5 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	27,9	28,2 (25,7-30,7)	2791
Femme	27,4	27,5 (25,3-29,8)	3209
GROUPES D'AGE			
15-24	22,8	22,8 (18,7-27,6)	755
25-34	23,5	23,5 (19,3-28,3)	1039
35-44	23,1	23,2 (19,8-26,9)	1180
45-54	27,4	27,4 (23,6-31,5)	1025
55-64	32,2	32,2 (27,9-36,8)	845
65-74	37,5	37,6 (32,6-42,8)	748
75+	38,9	38,9 (32,2-46,1)	408
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	31,2	30,4 (17,0-48,2)	92
Enseignement primaire	36,8	33,1 (28,2-38,4)	765
Secondaire inférieur	33,4	32,6 (28,4-37,2)	1103
Secondaire supérieur	26,2	27,1 (24,1-30,3)	1775
Enseignement supérieur	22,6	23,7 (20,8-27,0)	2093
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	32,1	31,6 (28,6-34,8)	1368
Zone urbaine	29,0	28,9 (24,7-33,5)	979
Zone semi-urbaine	26,0	26,2 (23,5-29,1)	2023
Zone rurale	27,9	28,3 (24,9-31,9)	1630
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	27,5	27,9 (25,4-30,5)	2139
Région Bruxelloise	32,1	31,6 (28,6-34,8)	1368
Région Wallonne	26,5	26,5 (23,5-29,6)	2493

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.11 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Capacité d'écoute du patient », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__1 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	55,2	54,1 (50,5-57,7)	1621
Femme	51,5	51,8 (48,9-54,8)	2534
GROUPES D'AGE			
15-24	48,7	49,0 (41,8-56,2)	378
25-34	43,2	43,6 (37,9-49,4)	703
35-44	45,4	45,7 (40,5-51,0)	753
45-54	51,0	51,3 (45,8-56,7)	767
55-64	59,0	59,1 (53,6-64,3)	593
65-74	67,6	67,7 (61,6-73,2)	580
75+	64,8	65,1 (57,0-72,3)	381
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	51,0	47,3 (27,5-68,0)	72
Enseignement primaire	67,0	61,7 (54,6-68,3)	506
Secondaire inférieur	56,6	54,2 (48,4-59,9)	747
Secondaire supérieur	53,2	54,4 (50,0-58,7)	1137
Enseignement supérieur	46,7	48,9 (45,1-52,7)	1560
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	55,6	55,3 (51,9-58,6)	1149
Zone urbaine	48,8	48,2 (42,6-53,9)	665
Zone semi-urbaine	51,2	51,0 (47,0-55,0)	1305
Zone rurale	56,6	57,2 (52,9-61,4)	1036
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	48,6	48,5 (45,1-52,0)	1249
Région Bruxelloise	55,6	55,3 (51,9-58,7)	1149
Région Wallonne	60,1	60,3 (56,5-64,0)	1757

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.12 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste : thème « Soulagement rapide des symptômes », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__2 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	42,5	42,0 (38,3-45,7)	1484
Femme	42,5	42,8 (39,7-45,9)	2221
GROUPES D'AGE			
15-24	45,9	45,8 (38,8-53,0)	359
25-34	34,5	34,3 (29,2-39,9)	629
35-44	37,3	37,3 (32,1-42,7)	680
45-54	41,1	41,1 (35,5-46,8)	686
55-64	48,5	48,5 (42,8-54,3)	520
65-74	51,9	51,9 (45,2-58,5)	501
75+	45,0	44,9 (35,8-54,3)	330
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	41,2	39,2 (19,2-63,6)	70
Enseignement primaire	51,4	48,5 (41,5-55,6)	465
Secondaire inférieur	44,8	43,0 (37,4-48,8)	680
Secondaire supérieur	44,7	45,4 (40,9-50,0)	1015
Enseignement supérieur	37,1	38,0 (34,2-42,0)	1350
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	46,5	46,2 (42,6-49,9)	1016
Zone urbaine	39,7	39,4 (33,9-45,1)	606
Zone semi-urbaine	38,2	37,9 (34,0-42,1)	1166
Zone rurale	48,3	48,6 (43,9-53,2)	917
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	39,5	39,4 (35,9-43,0)	1105
Région Bruxelloise	46,5	46,3 (42,6-50,0)	1016
Région Wallonne	46,7	46,6 (42,5-50,8)	1584

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.13 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Informations sur les symptômes/maladies », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__3 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	51,4	50,7 (47,1-54,3)	1578
Femme	52,9	53,1 (50,1-56,1)	2391
GROUPES D'AGE			
15-24	50,2	49,9 (43,0-56,9)	375
25-34	45,3	44,9 (39,6-50,3)	675
35-44	45,4	45,2 (39,9-50,7)	718
45-54	50,5	50,3 (44,7-55,8)	731
55-64	60,0	59,9 (54,2-65,3)	562
65-74	61,8	61,7 (55,3-67,8)	553
75+	60,8	60,5 (52,3-68,2)	355
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	50,3	47,8 (27,8-68,5)	72
Enseignement primaire	66,7	62,9 (56,1-69,3)	483
Secondaire inférieur	54,9	53,1 (47,4-58,8)	716
Secondaire supérieur	54,9	55,6 (51,2-59,9)	1096
Enseignement supérieur	44,8	45,6 (41,8-49,4)	1471
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	54,1	53,5 (50,0-57,0)	1102
Zone urbaine	47,1	46,3 (40,9-51,9)	650
Zone semi-urbaine	49,5	48,9 (44,9-53,0)	1228
Zone rurale	58,2	58,5 (54,1-62,7)	989
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	49,8	49,5 (46,0-53,0)	1176
Région Bruxelloise	54,1	53,5 (50,0-57,0)	1102
Région Wallonne	56,3	55,9 (52,0-59,8)	1691

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.14 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__4 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	48,1	47,5 (43,5-51,6)	1308
Femme	49,4	49,6 (46,2-53,0)	1925
GROUPES D'AGE			
15-24	45,8	45,7 (37,9-53,6)	303
25-34	42,4	42,0 (35,8-48,5)	557
35-44	45,0	44,8 (38,8-50,9)	582
45-54	46,0	45,8 (39,6-52,2)	595
55-64	53,9	53,9 (47,2-60,5)	441
65-74	57,2	57,2 (50,1-64,0)	453
75+	59,5	59,2 (50,0-67,9)	302
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	49,8	47,1 (26,9-68,3)	65
Enseignement primaire	59,7	55,6 (47,8-63,1)	411
Secondaire inférieur	52,1	50,6 (44,2-57,0)	609
Secondaire supérieur	52,0	52,7 (47,9-57,5)	901
Enseignement supérieur	40,6	41,6 (37,2-46,1)	1144
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	51,0	50,5 (46,7-54,2)	961
Zone urbaine	46,6	46,3 (39,8-53,0)	512
Zone semi-urbaine	42,3	41,6 (37,1-46,3)	957
Zone rurale	57,2	57,6 (52,6-62,4)	803
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	44,4	44,2 (39,9-48,5)	779
Région Bruxelloise	51,0	50,5 (46,8-54,3)	961
Région Wallonne	54,4	54,2 (49,9-58,5)	1493

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.15 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Temps d'attente dans la salle d'attente », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__5 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	34,0	33,7 (30,2-37,2)	1521
Femme	32,8	33,1 (30,4-35,9)	2409
GROUPES D'AGE			
15-24	32,3	32,3 (26,0-39,4)	379
25-34	29,0	29,1 (24,4-34,3)	688
35-44	32,6	32,6 (27,9-37,8)	735
45-54	30,3	30,3 (25,5-35,7)	743
55-64	36,6	36,6 (31,2-42,5)	546
65-74	39,0	39,1 (33,1-45,4)	519
75+	38,8	38,9 (31,5-46,9)	320
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	32,0	31,3 (14,5-55,0)	63
Enseignement primaire	40,1	38,0 (31,2-45,4)	458
Secondaire inférieur	35,0	34,2 (29,2-39,6)	711
Secondaire supérieur	34,7	35,2 (31,1-39,5)	1076
Enseignement supérieur	29,4	30,2 (26,7-33,9)	1502
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	33,4	33,3 (30,1-36,7)	1095
Zone urbaine	32,9	32,9 (27,8-38,5)	627
Zone semi-urbaine	32,6	32,6 (29,0-36,5)	1226
Zone rurale	34,3	34,6 (30,5-39,0)	982
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	33,4	33,6 (30,4-36,9)	1183
Région Bruxelloise	33,4	33,3 (30,1-36,7)	1095
Région Wallonne	32,9	33,0 (29,2-36,9)	1652

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.1.16 : Nombre d'hospitalisations (en %) dont le patient indique être très satisfait des soins dispensés, taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ho09_1 - Belgique	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	60,6	61,3 (55,5-66,8)	804
Femme	64,1	64,3 (57,6-70,4)	945
GROUPES D'AGE			
0-14	63,7	63,8 (50,5-75,3)	185
15-24	75,1	75,0 (60,9-85,3)	136
25-34	65,4	65,2 (54,2-74,9)	176
35-44	54,6	54,7 (40,0-68,6)	211
45-54	58,7	58,7 (49,8-67,1)	282
55-64	58,2	58,3 (47,1-68,6)	236
65-74	63,4	63,4 (52,8-72,9)	273
75+	64,4	63,8 (49,1-76,4)	250
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	69,4	69,6 (47,7-85,2)	36
Enseignement primaire	61,2	60,4 (48,2-71,4)	325
Secondaire inférieur	62,2	63,7 (54,7-71,9)	337
Secondaire supérieur	62,4	62,7 (54,6-70,1)	518
Enseignement supérieur	64,0	63,8 (56,3-70,6)	488
NIVEAU URBANISATION			
Bruxelles	61,3	61,6 (54,9-67,9)	422
Zone urbaine	57,7	58,2 (46,5-69,0)	262
Zone semi-urbaine	64,7	64,1 (57,6-70,1)	587
Zone rurale	62,4	63,9 (55,0-71,8)	478
REGION DE RESIDENCE			
Région Flamande	61,6	61,9 (55,8-67,6)	618
Région Bruxelloise	61,3	61,7 (55,0-68,0)	422
Région Wallonne	65,0	65,6 (58,0-72,5)	709

V.2. Région Flamande

V.2.1. Satisfaction des soins du généraliste (PS02_1, PS02_2)

La majorité des personnes dans la Région Flamande ayant consulté un généraliste pendant l'année écoulée déclarent être satisfaite des soins de ce dernier. Le Tableau 4.4.2.1 reprend les pourcentages pour les 5 thèmes différents abordés dans l'enquête de santé.

Tableau 4.4.2.1 : Nombre de personnes (en %) satisfaites et très satisfaites des soins du généraliste, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait*	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	82,7	56,3
Soulagement rapide des symptômes	78,9	42,9
Informations sur les symptômes/maladies	84,7	55,7
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	80,4	51,7
Temps d'attente dans la salle d'attente	50,4	27,6

* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort de ces chiffres que le généraliste obtient un bon score pour les 4 premiers thèmes, mais que seulement la moitié des patients déclare être satisfaite du temps d'attente dans la salle d'attente.

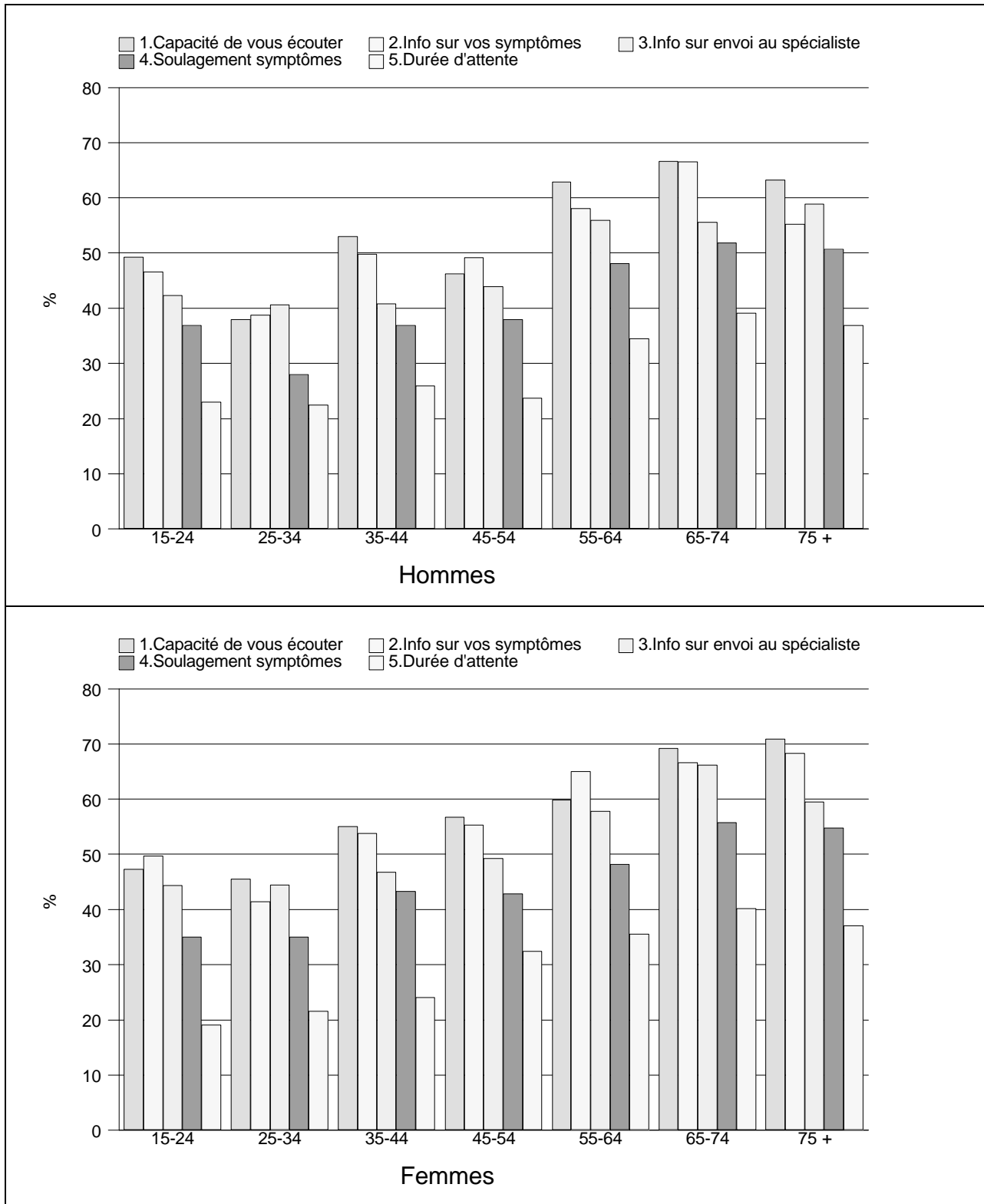
Pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5) nous ne notons pas de différences importantes selon l'âge, le sexe, l'instruction, le degré d'urbanisation et la région. Le pourcentage de personnes très satisfaites (= score de 5) varie toutefois en fonction de certaines de ces caractéristiques de base (Tableau 4.4.2.7 jusqu'au Tableau 4.4.2.11).

Nous n'observons pas de différences significatives entre les hommes et les femmes, sauf pour les informations concernant un suivi chez le spécialiste/hôpital, où nous constatons -après correction pour l'âge- que la satisfaction des femmes est plus importante que celle des hommes. L'âge est cependant un déterminant important pour la satisfaction des patients. La Figure 4.4.2.1. fait apparaître que la satisfaction augmente en fonction de l'âge.

Plus le niveau d'instruction est bas, plus le pourcentage de personnes indiquant être très satisfaites du médecin généraliste est élevé. Après correction pour l'âge et le sexe, cette association est significative pour chacun des 5 thèmes analysés. On n'observe aucune différence selon le degré d'urbanisation.

Le pourcentage plus élevé de personnes très satisfaites du généraliste est associé à un bon état de santé, mais en Région Flamande cette relation n'est significative que pour le 2^{ème} thème, « Soulagement rapide des symptômes » (Tableau 4.4.2.2)

Figure 4.4.2.1 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste, selon l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.



score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.2 : Association entre un haut degré de satisfaction des soins du généraliste et une bonne santé, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,5 (1,1-1,9)
Informations sur les symptômes/maladies	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	n.s.
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction des patients n'est pas plus élevée chez ceux qui déclarent avoir consulté récemment le généraliste (c.-à-d. au cours des 2 dernières semaines). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

V.2.2. Satisfaction des soins dispensés par le spécialiste (PS05_1, PS05_2)

La majorité des habitants de la Région Flamande est satisfaite des soins du spécialiste. Le Tableau 4.4.2.3 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé. Il s'agit de la satisfaction des patients chez des personnes qui ont consulté le spécialiste pendant l'année écoulée.

Tableau 4.4.2.3 : Nombre de personnes (en %) déclarant être satisfaites et très satisfaites des soins du spécialiste, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	75,4	48,6
Soulagement rapide des symptômes	69,0	39,5
Informations sur les symptômes/maladies	77,5	49,8
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	72,9	44,4
Temps d'attente dans la salle d'attente	58,8	33,4

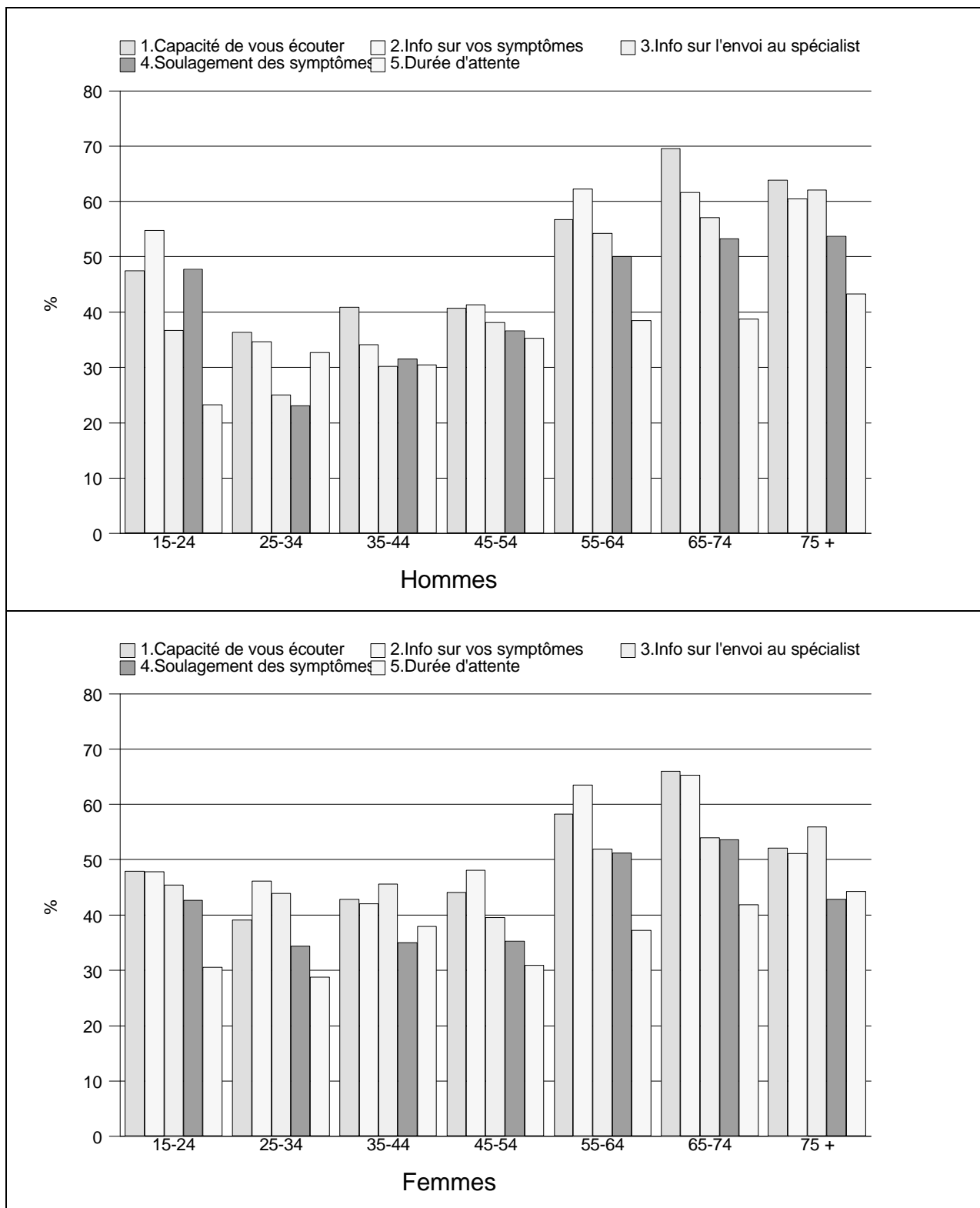
* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Chez le spécialiste, le thème « Temps d'attente dans la salle d'attente » obtient un score beaucoup plus mauvais que les autres, bien que la différence soit moins frappante que chez le médecin généraliste.

Comme ce fut déjà le cas chez le généraliste, on n'observe pas de différences importantes en fonction de l'âge, du sexe, de l'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5). Pour l'indicateur « très satisfait » (score de 5), on relève par contre des différences (Tableau 4.4.2.12 jusqu'au Tableau 4.4.2.16), excepté pour le 5^{ème} thème (Temps d'attente dans la salle d'attente).

Figure 4.4.2.2 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste, selon l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.



score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

La satisfaction des soins du spécialiste ne diffère pas entre les hommes et les femmes, mais elle augmente par contre avec l'âge, bien que de manière moins significative que chez le médecin généraliste (Figure 4.4.2.2).

Un gradient socio-économique, indiquant que le pourcentage de personnes très satisfaites diminue proportionnellement à l'augmentation du niveau d'instruction, n'est observé que pour le 3ème thème, « Informations sur les symptômes/maladies ».

Les patients habitant dans des zones rurales déclarent plus souvent être très satisfaits des soins du spécialiste que les personnes habitant dans les villes et dans des zones semi-urbaines, mais cette différence n'est significative que pour le 3ème thème : « Informations sur les symptômes/maladies ».

Le pourcentage plus élevé de personnes très satisfaites du spécialiste est associé à un bon état de santé, mais en Région Flamande cette relation n'est significative que pour le 2ème thème, « Soulagement rapide des symptômes » (Tableau 4.4.2.4)

Tableau 4.4.2.4 : Association entre un haut degré de satisfaction au sujet des soins du spécialiste et une bonne santé, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (IC + 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,5 (1,1-2,2)
Informations sur les symptômes/maladies	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	n.s.
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction des patients n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le spécialiste (c.-à-d. au cours des 2 dernières semaines). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

V.2.3. Comparaison de la satisfaction des patients chez le généraliste et le spécialiste

Les résultats de l'enquête de santé permettent de comparer la satisfaction des patients entre le généraliste et le spécialiste. Pour toutes les personnes ayant consulté pendant l'année écoulée tant le médecin généraliste que le spécialiste (1068 au total), le pourcentage de personnes déclarant être satisfaites des soins a été comparé sur la base d'une régression logistique conditionnelle. Les résultats sont résumés dans le Tableau 4.4.2.5. Un odds ratio supérieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le médecin généraliste, un odds ratio inférieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le spécialiste.

Tableau 4.4.2.5 : Comparaison de satisfaction des soins dispensés par le médecin généraliste et le spécialiste, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	OR ¹ satisfait ²	OR ¹ très satisfait ³
Capacité d'écoute du patient	1,4 (1,1-1,8)	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,5 (1,1-1,9)	n.s.
Informations sur les symptômes/maladies	1,4 (1,1-1,5)	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,7 (1,2-2,4)	1,2 (1,1-1,5)
Temps d'attente dans la salle d'attente	0,6 (0,5-0,8)	0,6 (0,5-0,8)

¹ odds ratios sur la base d'un modèle de régression logistique conditionnelle

² score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

³ score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort du Tableau 4.4.2.5 que la satisfaction est généralement plus élevée chez le médecin généraliste. Seule la satisfaction au sujet du temps d'attente dans la salle d'attente du spécialiste obtient un meilleur score.

V.2.4. Satisfaction des soins à l'hôpital (HO_1)

Des 618 hospitalisations mentionnées dans l'enquête de santé dans la Région Flamande, il est apparu que dans 63% des cas le patient déclarait être très satisfait des soins. 27% des patients étaient assez satisfaits, 6% assez insatisfaits et 4% très insatisfaits.

Le pourcentage d'hospitalisations où le patient indique être très satisfait des soins ne varie ni en fonction de l'âge et du sexe (Figure 4.4.2.3), ni en fonction du niveau d'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région. De même, aucun lien n'a pu être établi entre la santé et la satisfaction des soins.

Figure 4.4.2.3 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins, selon l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

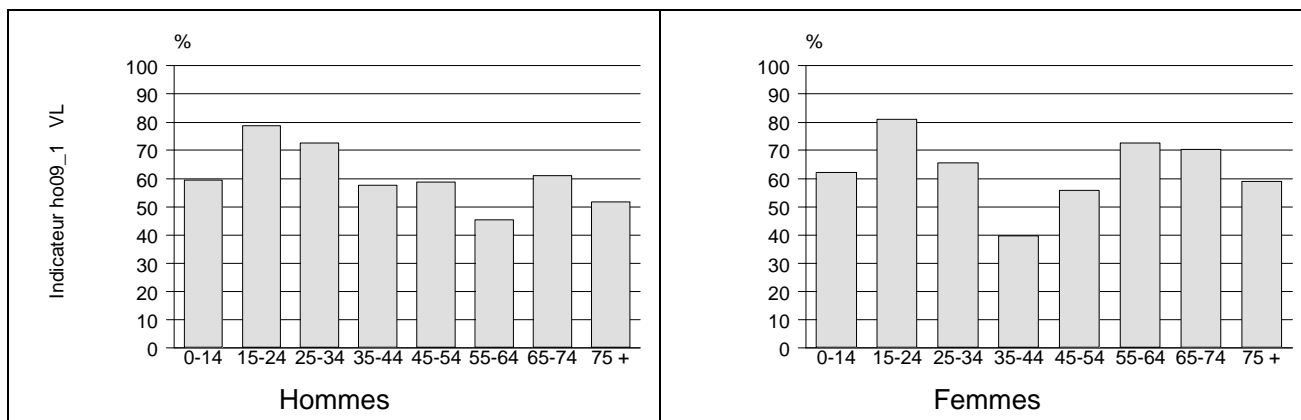


Tableau 4.4.2.6 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Capacité d'écoute du patient », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__1 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	51,5	51,5 (47,9-55,1)	1114
Femme	56,3	56,0 (52,7-59,4)	1281
GROUPES D'AGE			
15-24	46,3	46,1 (39,7-52,5)	287
25-34	45,0	44,8 (38,5-51,3)	382
35-44	51,9	51,7 (46,2-57,2)	446
45-54	51,4	51,4 (45,5-57,2)	387
55-64	60,0	60,2 (53,8-66,2)	364
65-74	66,2	66,0 (58,7-72,7)	331
75+	66,1	65,6 (56,0-74,0)	198
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	56,2	51,6 (29,8-72,8)	49
Enseignement primaire	67,7	62,5 (54,7-69,8)	350
Secondaire inférieur	60,1	59,2 (52,9-65,3)	461
Secondaire supérieur	53,8	54,5 (50,0-59,0)	751
Enseignement supérieur	44,2	46,1 (41,6-50,7)	749
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	57,0	56,1 (51,0-61,2)	572
Zone semi-urbaine	53,2	52,9 (49,2-56,6)	1203
Zone rurale	53,7	53,7 (48,4-58,9)	620

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.7 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Soulagement rapide des symptômes/maladies », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête des soins, 2001, Belgique

ps02__2 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	39,0	39,2 (35,7-42,8)	1072
Femme	42,9	42,6 (39,3-46,0)	1228
GROUPES D'AGE			
15-24	35,1	35,0 (29,0-41,5)	296
25-34	34,3	34,2 (28,4-40,6)	386
35-44	38,0	37,9 (32,6-43,4)	432
45-54	39,5	39,4 (33,8-45,3)	378
55-64	47,9	47,9 (41,3-54,6)	320
65-74	49,6	49,4 (42,3-56,5)	306
75+	52,7	52,2 (42,4-61,8)	182
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	42,9	39,7 (21,6-61,2)	48
Enseignement primaire	54,7	50,6 (42,7-58,5)	320
Secondaire inférieur	46,8	46,1 (39,8-52,5)	447
Secondaire supérieur	40,9	41,6 (37,2-46,2)	726
Enseignement supérieur	31,1	32,2 (28,0-36,6)	726
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	42,5	41,8 (36,6-47,3)	546
Zone semi-urbaine	39,7	39,4 (35,9-43,0)	1165
Zone rurale	42,8	43,0 (37,8-48,5)	589

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.8 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Informations sur les symptômes/maladies », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__3 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	49,5	49,8 (46,1-53,4)	1090
Femme	55,7	55,6 (52,3-58,9)	1258
GROUPES D'AGE			
15-24	48,8	48,6 (42,2-55,0)	292
25-34	43,4	43,2 (37,0-49,5)	388
35-44	51,6	51,4 (46,1-56,8)	447
45-54	50,4	50,3 (44,1-56,4)	378
55-64	60,8	60,9 (54,5-66,9)	341
65-74	59,9	59,6 (52,1-66,7)	314
75+	64,0	63,3 (53,4-72,1)	188
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	47,2	42,9 (24,8-63,2)	50
Enseignement primaire	65,0	61,0 (53,3-68,2)	340
Secondaire inférieur	60,4	59,8 (53,8-65,5)	452
Secondaire supérieur	51,9	52,6 (47,9-57,2)	725
Enseignement supérieur	44,1	45,6 (41,1-50,2)	745
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	54,8	54,2 (49,1-59,2)	564
Zone semi-urbaine	52,7	52,6 (49,0-56,2)	1187
Zone rurale	51,8	52,0 (46,5-57,4)	597

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.9 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__4 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	45,3	45,2 (40,9-49,6)	766
Femme	51,7	51,2 (47,1-55,2)	821
GROUPES D'AGE			
15-24	41,4	41,6 (33,9-49,7)	194
25-34	46,4	46,1 (38,3-54,0)	236
35-44	40,4	40,3 (33,7-47,3)	287
45-54	47,4	47,4 (40,4-54,5)	264
55-64	53,8	53,9 (46,2-61,4)	234
65-74	58,9	58,8 (50,0-67,0)	235
75+	60,2	59,7 (49,2-69,3)	137
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	55,0	53,7 (35,8-70,7)	41
Enseignement primaire	58,9	54,1 (45,0-62,9)	250
Secondaire inférieur	57,9	57,6 (50,9-64,1)	328
Secondaire supérieur	45,0	46,2 (40,8-51,6)	516
Enseignement supérieur	39,5	40,2 (34,3-46,3)	433
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	48,0	47,0 (40,8-53,4)	387
Zone semi-urbaine	48,9	48,4 (44,0-52,8)	782
Zone rurale	48,8	49,1 (42,7-55,4)	418

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.10 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème « Temps d'attente dans la salle d'attente », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__5 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	27,4	27,7 (24,4-31,2)	1003
Femme	27,6	27,7 (24,7-30,9)	1136
GROUPES D'AGE			
15-24	20,1	20,1 (15,4-25,9)	303
25-34	24,0	24,0 (18,4-30,8)	369
35-44	23,8	23,8 (19,1-29,1)	422
45-54	27,2	27,2 (22,1-32,9)	355
55-64	33,2	33,2 (27,1-40,0)	309
65-74	40,2	40,2 (33,3-47,4)	270
75+	36,2	36,2 (26,2-47,6)	111
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	21,6	21,7 (10,3-40,2)	38
Enseignement primaire	39,5	35,3 (28,5-42,8)	270
Secondaire inférieur	35,3	35,0 (29,1-41,4)	400
Secondaire supérieur	24,9	25,6 (21,8-29,8)	700
Enseignement supérieur	21,8	22,7 (18,5-27,6)	699
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	29,3	28,9 (24,1-34,3)	516
Zone semi-urbaine	25,4	25,5 (22,4-29,0)	1065
Zone rurale	29,7	30,5 (25,4-36,1)	558

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.11 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Capacité d'écoute du patient », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__1 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	50,8	49,6 (44,2-55,0)	504
Femme	47,1	47,7 (43,4-52,1)	745
GROUPES D'AGE			
15-24	47,2	47,4 (36,9-58,0)	111
25-34	39,2	39,6 (32,1-47,6)	206
35-44	41,5	41,7 (34,4-49,4)	226
45-54	43,7	43,8 (36,2-51,8)	229
55-64	59,4	59,4 (51,6-66,8)	193
65-74	64,6	64,6 (55,8-72,4)	189
75+	54,2	54,4 (41,8-66,4)	95
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	46,7	44,3 (18,6-73,6)	24
Enseignement primaire	64,2	59,6 (48,7-69,6)	146
Secondaire inférieur	51,6	49,5 (41,2-57,8)	235
Secondaire supérieur	50,1	51,2 (45,0-57,5)	381
Enseignement supérieur	41,0	43,1 (37,6-48,7)	449
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	45,9	45,3 (38,6-52,1)	311
Zone semi-urbaine	47,3	47,3 (42,4-52,2)	613
Zone rurale	52,9	53,7 (47,0-60,4)	325

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.12 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Soulagement rapide des symptômes », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__2 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	42,1	41,3 (36,0-47,0)	463
Femme	37,7	38,2 (33,8-42,9)	642
GROUPES D'AGE			
15-24	43,6	43,8 (33,8-54,3)	112
25-34	30,5	31,0 (23,9-39,1)	180
35-44	33,0	33,2 (26,3-41,0)	206
45-54	37,2	37,4 (29,6-45,9)	201
55-64	51,9	51,9 (43,1-60,5)	162
65-74	49,7	49,8 (40,6-59,0)	161
75+	38,8	39,4 (26,4-54,0)	83
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	35,6	34,6 (12,7-65,8)	25
Enseignement primaire	46,6	43,3 (33,0-54,2)	131
Secondaire inférieur	42,0	40,1 (32,2-48,5)	209
Secondaire supérieur	43,4	44,6 (38,2-51,2)	338
Enseignement supérieur	33,5	35,1 (29,7-41,0)	389
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	36,2	36,1 (29,7-43,1)	281
Zone semi-urbaine	37,3	37,4 (32,5-42,5)	543
Zone rurale	46,1	46,9 (39,7-54,2)	281

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.13 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Informations sur les symptômes/maladies », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__3 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	49,3	48,5 (43,2-53,9)	483
Femme	50,1	50,5 (46,0-55,0)	693
GROUPES D'AGE			
15-24	47,9	47,7 (37,5-58,1)	111
25-34	43,0	42,7 (35,0-50,7)	195
35-44	38,3	38,2 (30,8-46,3)	210
45-54	47,0	46,9 (38,9-55,1)	216
55-64	65,1	65,1 (56,8-72,6)	178
65-74	61,1	61,1 (52,1-69,3)	178
75+	56,7	56,5 (43,6-68,5)	88
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	49,0	47,6 (21,9-74,7)	24
Enseignement primaire	66,7	62,2 (51,3-72,0)	138
Secondaire inférieur	52,3	50,7 (42,3-59,1)	216
Secondaire supérieur	53,0	54,4 (47,9-60,7)	366
Enseignement supérieur	40,3	41,0 (35,5-46,8)	417
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	43,7	42,8 (36,3-49,5)	301
Zone semi-urbaine	49,4	49,0 (43,9-54,3)	570
Zone rurale	55,7	56,3 (49,5-62,9)	305

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.14 : Nombre de personnes (en%) très satisfaites des soins du spécialiste: thème « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__4 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	43,1	42,8 (36,5-49,4)	328
Femme	45,3	45,5 (40,0-51,2)	451
GROUPES D'AGE			
15-24	41,9	41,9 (30,0-54,8)	74
25-34	40,8	40,3 (31,2-50,0)	134
35-44	39,1	39,0 (30,2-48,7)	142
45-54	38,7	38,5 (28,9-49,1)	136
55-64	53,6	53,7 (42,6-64,5)	111
65-74	50,6	50,5 (40,1-60,9)	119
75+	56,0	55,5 (40,0-70,1)	63
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	45,4	42,5 (18,7-70,4)	21
Enseignement primaire	56,4	51,2 (38,8-63,6)	97
Secondaire inférieur	49,0	48,6 (38,9-58,5)	158
Secondaire supérieur	49,4	50,7 (43,1-58,2)	248
Enseignement supérieur	32,8	33,4 (26,6-41,0)	249
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	42,9	42,6 (34,6-50,9)	201
Zone semi-urbaine	39,9	39,4 (33,6-45,4)	385
Zone rurale	53,3	54,0 (45,2-62,6)	193

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.15 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème « Temps d'attente dans la salle d'attente », taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__5 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	33,4	32,8 (28,0-38,1)	467
Femme	33,4	33,6 (29,7-37,8)	716
GROUPES D'AGE			
15-24	28,4	28,3 (20,0-38,4)	115
25-34	29,0	28,9 (22,3-36,4)	205
35-44	33,8	33,7 (26,9-41,3)	224
45-54	32,3	32,2 (25,2-40,1)	221
55-64	38,8	38,8 (30,8-47,4)	172
65-74	38,1	38,1 (30,1-46,7)	166
75+	37,3	37,1 (26,3-49,5)	80
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	9,3	9,3 (3,1-24,6)	21
Enseignement primaire	38,9	36,5 (26,7-47,4)	128
Secondaire inférieur	37,5	36,5 (29,4-44,4)	225
Secondaire supérieur	36,4	36,5 (30,8-42,7)	362
Enseignement supérieur	29,0	29,6 (24,5-35,2)	435
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	32,7	32,5 (26,5-39,0)	297
Zone semi-urbaine	33,7	33,5 (28,9-38,4)	572
Zone rurale	33,6	33,4 (27,6-39,8)	314

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.2.16 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins, taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Flamande, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ho09_1 - Région Flamande	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	60,4	61,1 (53,4-68,4)	299
Femme	62,7	63,5 (54,5-71,7)	319
GROUPES D'AGE			
0-14	61,0	60,9 (44,4-75,3)	70
15-24	80,0	79,9 (61,7-90,8)	52
25-34	68,6	68,4 (54,4-79,8)	71
35-44	49,4	49,5 (30,9-68,2)	73
45-54	57,2	57,2 (44,9-68,8)	97
55-64	59,3	59,3 (43,8-73,2)	91
65-74	65,1	65,3 (52,7-76,1)	97
75+	57,2	56,6 (35,3-75,7)	67
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	74,7	75,7 (37,7-94,1)	9
Enseignement primaire	62,3	66,1 (49,6-79,5)	108
Secondaire inférieur	63,2	66,7 (54,9-76,7)	126
Secondaire supérieur	62,6	62,3 (52,1-71,5)	212
Enseignement supérieur	58,1	57,1 (46,0-67,5)	159
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	57,5	57,9 (45,4-69,5)	141
Zone semi-urbaine	63,4	63,3 (55,4-70,5)	315
Zone rurale	61,7	64,1 (51,5-75,1)	162

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

V.3. Région Bruxelloise

V.3.1. Satisfaction des soins du médecin généraliste (PS02_1, PS02_2)

La majorité des personnes dans la Région Bruxelloise ayant consulté un généraliste pendant l'année écoulée, déclarent être satisfaites des soins du généraliste. Le Tableau 4.4.3.1 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé.

Tableau 4.4.3.1 : Nombre de personnes (en %) satisfaites et très satisfaites des soins du généraliste, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	81,2	57,6
Soulagement rapide des symptômes	71,8	42,5
Informations sur les symptômes/maladies	79,7	54,5
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	75,7	52,6
Temps d'attente dans la salle d'attente	52,1	32,1

* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort de ces chiffres que le généraliste obtient un bon score pour les 4 premiers thèmes, mais que seulement la moitié des patients est satisfaite du temps d'attente dans la salle d'attente.

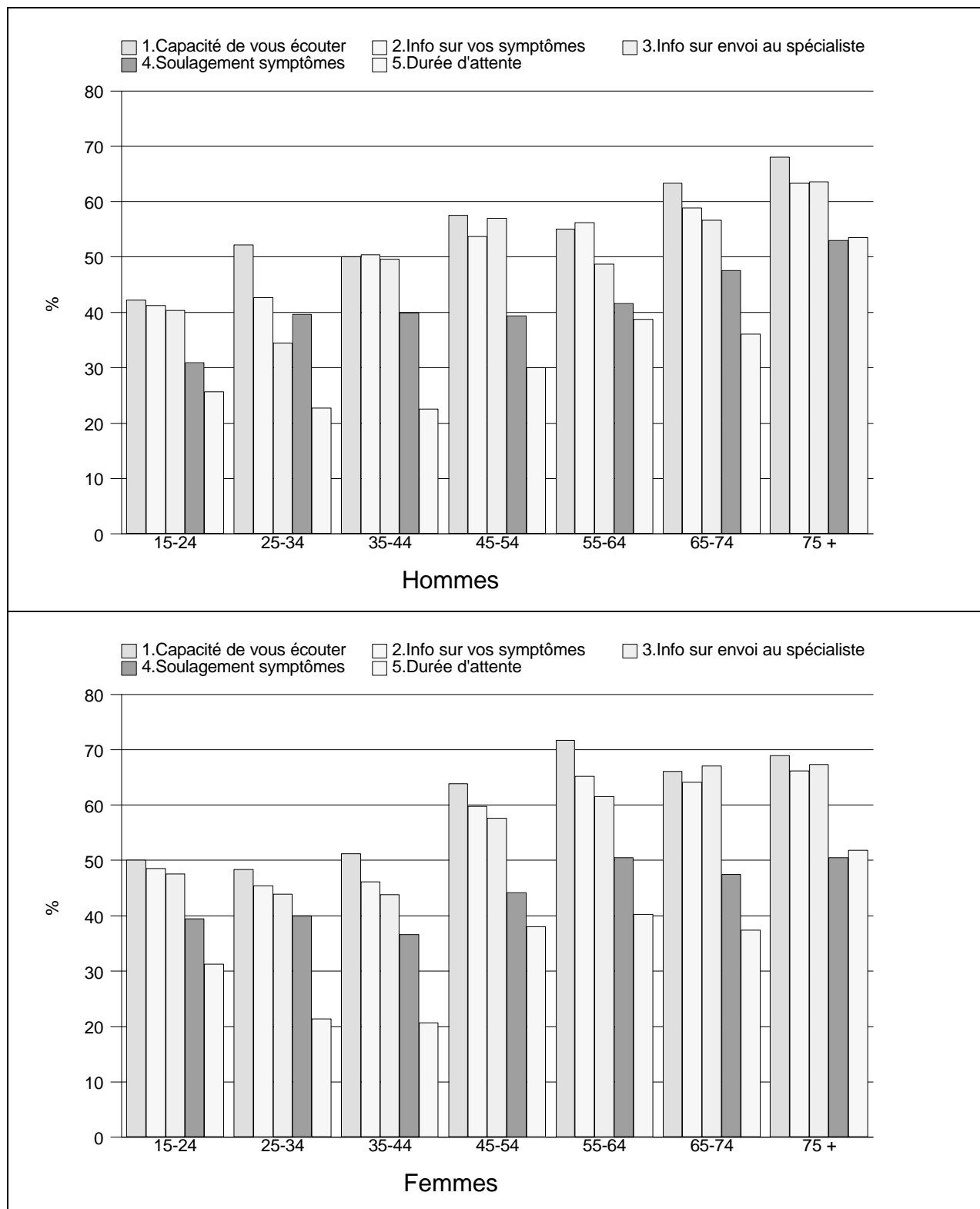
Pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5) nous n'observons pas d'écarts importants selon l'âge, le sexe, l'instruction, le degré d'urbanisation et la région. Le pourcentage de personnes très satisfaites (= score de 5) varie par contre en fonction de certaines de ces caractéristiques de base (Tableau 4.4.3.6 jusqu'au Tableau 4.4.3.10).

Nous n'observons pas de différences significatives entre les hommes et les femmes. L'âge est cependant un déterminant important pour la satisfaction des patients. La Figure 4.4.3.1. montre que la satisfaction augmente en fonction de l'âge.

Dans la Région Bruxelloise, nous ne trouvons pas d'association entre la satisfaction des patients chez le généraliste et le niveau d'instruction.

Les personnes qui sont très satisfaites des soins du généraliste estiment aussi en général être en bonne santé. Des associations significatives sont observées pour les thèmes « Soulagement rapide des symptômes », « Informations sur les symptômes/maladies » et « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital » (Tableau 4.4.3.2).

Figure 4.4.3.1 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste, selon l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.



* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.2 : Association entre un haut degré de satisfaction des soins du généraliste et une bonne santé, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s
Soulagement rapide des symptômes	1,4 (1,1-1,9)
Informations sur les symptômes/maladies	1,3 (1,0-1,7)
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,6 (1,1-2,1)
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction des patients n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le généraliste (c.-à-d. au cours des 2 dernières semaines). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour le sexe et l'âge.

V.3.2. Satisfaction des soins dispensés par le spécialiste (PS05_1, PS05_2)

La majorité de la population est également satisfaite des soins du spécialiste. Le Tableau 4.4.3.3 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé. Ici aussi il s'agit de la satisfaction des patients chez des personnes qui ont consulté le spécialiste pendant l'année écoulée.

Tableau 4.4.3.3 : Nombre de personnes (en %) déclarant être satisfaites des soins du spécialiste, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	79,5	55,6
Soulagement rapide des symptômes	73,7	46,5
Informations sur les symptômes/maladies	78,8	54,1
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	76,0	51,0
Temps d'attente dans la salle d'attente	52,3	33,4

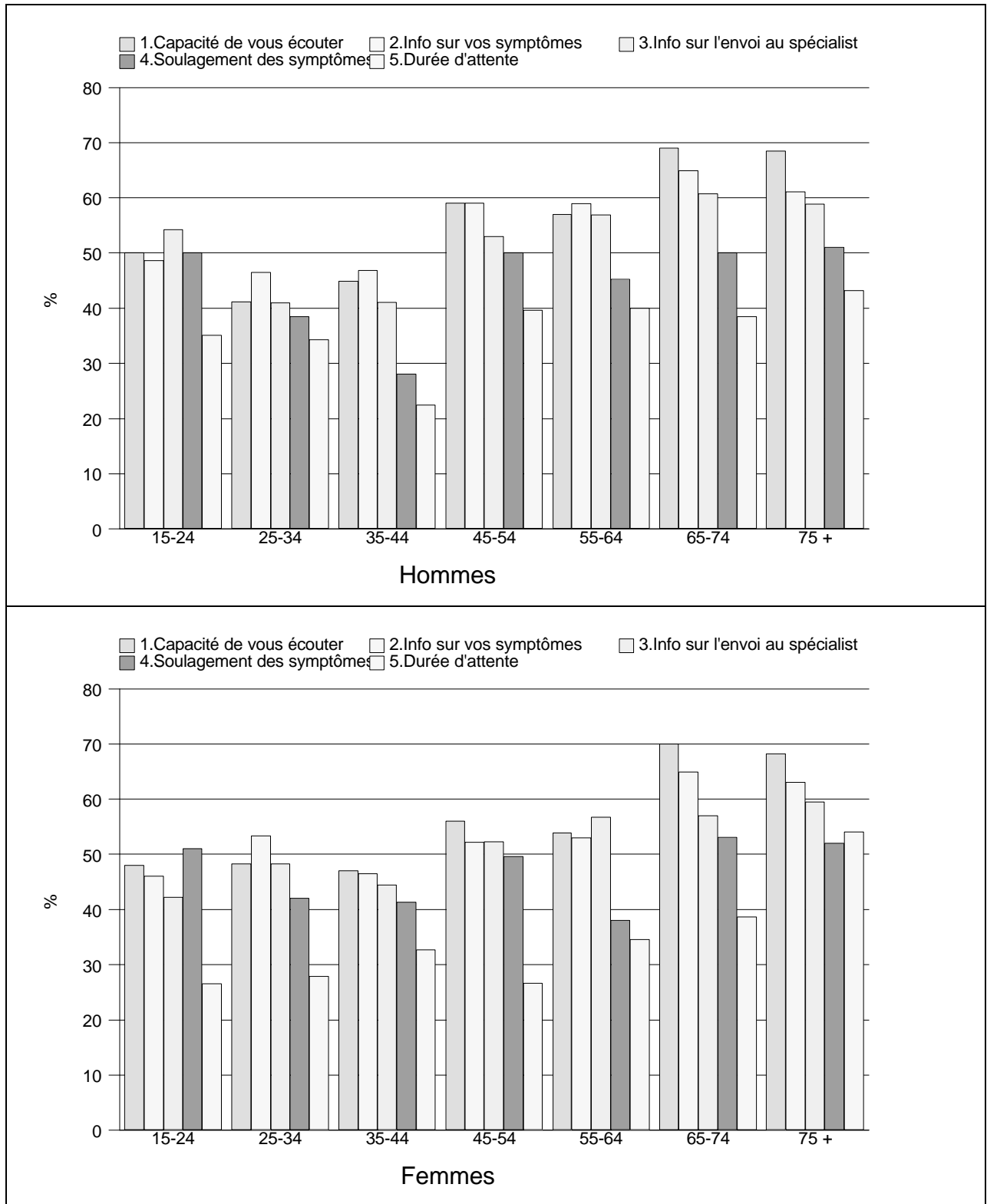
* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Chez le spécialiste aussi, le thème « Temps d'attente dans la salle d'attente » obtient un score beaucoup plus mauvais que les autres, bien que la différence soit moins frappante que chez le généraliste.

Comme ce fut le cas chez le généraliste, nous n'observons pas de différences importantes en fonction de l'âge, du sexe, de l'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5). Pour l'indicateur « très satisfait » (score de 5), nous notons par contre des différences (Tableau 4.4.3.10 jusqu'au Tableau 4.4.3.14), excepté pour le 5^{ème} thème (Temps d'attente dans la salle d'attente).

Figure 4.4.3.2 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste, selon l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.



La satisfaction des patients au sujet des soins du spécialiste ne diffère pas entre les hommes et les femmes, mais augmente par contre avec l'âge, bien que de manière moins significative que chez le généraliste.

Dans la Région Bruxelloise nous ne trouvons pas d'association entre la satisfaction du patient chez le généraliste et le niveau d'instruction.

Le fait d'être très satisfait des soins du spécialiste est associé au fait d'évaluer son état de santé comme étant bonne. Seule la relation avec le premier thème (Capacité d'écoute du patient) n'est pas significative (Tableau 4.4.3.4).

Tableau 4.4.3.4 : Association entre un haut degré de satisfaction pour les soins du spécialiste et une bonne santé, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,5(1,1-2,1)
Informations sur les symptômes/maladies	1,6(1,2-2,2)
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,6(1,2-2,2)
Temps d'attente dans la salle d'attente	1,6(1,2-2,3)

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le spécialiste (c.-à-d. pendant les 2 semaines écoulées). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

V.3.3. Comparaison de la satisfaction des patients chez le généraliste et le spécialiste

Les résultats de l'enquête de santé permettent de comparer la satisfaction des patients entre le généraliste et le spécialiste. Pour toutes les personnes ayant consulté pendant l'année écoulée tant le médecin généraliste que le spécialiste (1068 au total) dans la Région Bruxelloise, le pourcentage de personnes satisfaites des soins a été comparé sur la base d'une régression logistique conditionnelle. Les résultats de cette analyse montrent que dans la Région Bruxelloise, la satisfaction des soins du généraliste et du spécialiste est identique pour tous les thèmes analysés, tant pour le premier indicateur (score de satisfaction de 4 ou 5) que pour le second (score de satisfaction de 5). Ce constat est d'autant plus frappant que dans les 2 autres régions, le généraliste obtient généralement un meilleur score.

V.3.4. Satisfaction des soins à l'hôpital (HO_1)

Des 618 hospitalisations mentionnées dans l'enquête de santé en Région Bruxelloise, il apparaît que dans 63% des cas le patient déclare être très satisfait des soins ; 27% des patients sont assez satisfaits, 6% assez insatisfaits et 4% très insatisfaits.

Le pourcentage d'hospitalisations où le patient indique être très satisfait des soins ne varie pas de manière significative en fonction de l'âge et du sexe (Figure 4.4.3.3) ni en fonction du niveau d'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région. De même, aucun lien n'a pu être établi entre la santé et la satisfaction des soins.

Figure 4.4.3.3 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins, selon l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

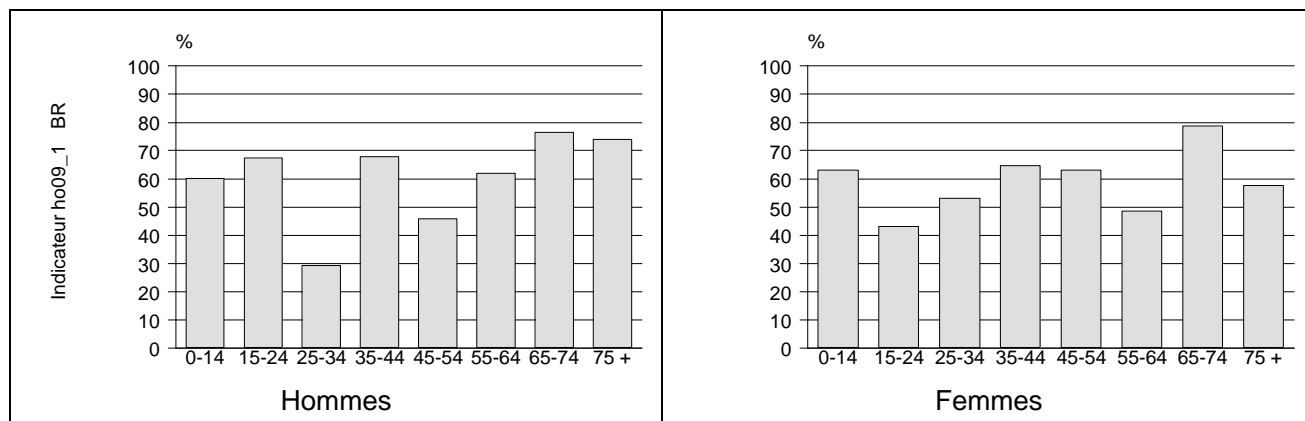


Tableau 4.4.3.5 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Capacité d'écoute du patient», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__1 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	54,9	54,2 (49,8-58,5)	661
Femme	59,7	58,8 (54,8-62,7)	864
GROUPES D'AGE			
15-24	41,6	41,5 (32,4-51,2)	141
25-34	51,5	51,2 (44,6-57,8)	270
35-44	51,8	51,6 (45,0-58,2)	296
45-54	62,2	62,2 (54,4-69,5)	229
55-64	61,7	61,6 (53,5-69,1)	202
65-74	65,6	65,6 (57,2-73,2)	196
75+	69,9	69,4 (61,6-76,3)	191
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	54,9	53,0 (35,2-70,0)	43
Enseignement primaire	60,6	57,9 (48,0-67,2)	214
Secondaire inférieur	62,3	61,1 (52,5-69,1)	208
Secondaire supérieur	61,5	60,3 (53,8-66,4)	356
Enseignement supérieur	52,2	52,2 (47,4-57,1)	640

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.6 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Soulagement rapide des symptômes», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__2 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	41,8	41,5 (37,2-45,9)	638
Femme	43,1	42,5 (38,5-46,5)	817
GROUPES D'AGE			
15-24	32,8	32,8 (24,3-42,6)	139
25-34	41,6	41,6 (35,2-48,2)	271
35-44	41,2	41,1 (35,0-47,6)	287
45-54	40,5	40,5 (33,7-47,6)	214
55-64	44,7	44,7 (36,7-53,0)	198
65-74	48,1	48,1 (39,8-56,4)	175
75+	51,5	51,4 (43,0-59,7)	171
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	45,9	45,4 (26,7-65,5)	39
Enseignement primaire	46,3	44,7 (36,0-53,8)	207
Secondaire inférieur	46,8	46,3 (37,8-55,1)	200
Secondaire supérieur	49,1	48,5 (42,0-55,1)	337
Enseignement supérieur	35,5	35,4 (30,8-40,4)	610

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.7 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Informations sur les symptômes/maladies», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__3 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	53,7	53,0 (48,6-57,4)	652
Femme	55,1	54,3 (50,3-58,2)	839
GROUPES D'AGE			
15-24	42,1	42,1 (32,5-52,4)	138
25-34	45,6	45,5 (39,1-52,1)	269
35-44	50,0	50,0 (43,4-56,5)	294
45-54	58,1	58,1 (50,2-65,6)	221
55-64	59,3	59,2 (50,5-67,4)	198
65-74	63,6	63,6 (55,3-71,1)	188
75+	65,0	64,8 (56,9-72,0)	183
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	69,7	68,7 (49,7-83,0)	40
Enseignement primaire	58,3	55,6 (45,9-65,0)	207
Secondaire inférieur	59,0	58,0 (49,3-66,2)	203
Secondaire supérieur	57,5	56,4 (50,0-62,7)	349
Enseignement supérieur	47,9	48,1 (43,2-53,0)	627

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.8 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__4 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	50,7	49,6 (44,7-54,4)	558
Femme	54,1	52,9 (48,7-57,0)	717
GROUPES D'AGE			
15-24	38,5	38,5 (28,7-49,3)	121
25-34	40,8	40,6 (33,5-48,1)	213
35-44	47,4	47,3 (40,3-54,3)	251
45-54	57,8	57,7 (49,3-65,6)	190
55-64	54,9	54,9 (46,3-63,1)	169
65-74	64,0	64,1 (55,5-71,9)	161
75+	65,3	65,0 (56,2-72,9)	170
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	45,8	43,4 (26,5-62,0)	40
Enseignement primaire	58,2	54,2 (45,7-62,6)	193
Secondaire inférieur	57,0	55,6 (45,5-65,3)	172
Secondaire supérieur	57,0	55,6 (48,5-62,6)	305
Enseignement supérieur	46,1	46,0 (40,5-51,7)	507

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.9 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Temps d'attente dans la salle d'attente», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__5 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	31,5	30,8 (26,7-35,1)	604
Femme	32,6	31,4 (27,6-35,4)	764
GROUPES D'AGE			
15-24	24,3	24,3 (17,3-33,2)	134
25-34	23,8	23,8 (18,1-30,5)	260
35-44	21,7	21,7 (16,8-27,6)	284
45-54	34,3	34,3 (27,4-41,9)	211
55-64	39,5	39,5 (31,6-47,9)	177
65-74	39,8	39,7 (31,3-48,8)	163
75+	53,0	53,0 (43,7-62,1)	139
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	41,4	38,2 (20,4-59,9)	34
Enseignement primaire	34,3	30,2 (22,8-38,9)	176
Secondaire inférieur	34,1	31,8 (25,0-39,4)	188
Secondaire supérieur	31,3	30,2 (24,3-36,9)	320
Enseignement supérieur	30,2	30,9 (26,1-36,1)	592

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.10 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Capacité d'écoute du patient», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__1 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	56,9	55,4 (50,1-60,7)	423
Femme	54,7	54,0 (49,7-58,2)	726
GROUPES D'AGE			
15-24	43,1	43,3 (31,5-55,8)	88
25-34	47,8	48,0 (40,7-55,3)	216
35-44	44,3	44,5 (37,5-51,7)	227
45-54	59,8	60,0 (51,9-67,6)	186
55-64	53,3	53,5 (44,5-62,2)	149
65-74	72,8	72,8 (63,8-80,3)	138
75+	70,5	70,7 (62,1-78,0)	145
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	56,7	54,5 (35,1-72,6)	27
Enseignement primaire	65,2	61,6 (51,0-71,2)	135
Secondaire inférieur	58,9	56,8 (47,0-66,1)	146
Secondaire supérieur	57,6	56,3 (48,9-63,5)	262
Enseignement supérieur	50,6	51,1 (46,2-56,1)	528

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.11 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Soulagement rapide des symptômes», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__2 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	45,3	44,9 (39,4-50,5)	380
Femme	47,2	46,8 (42,2-51,5)	636
GROUPES D'AGE			
15-24	52,2	52,0 (39,2-64,5)	85
25-34	43,0	42,7 (35,1-50,7)	191
35-44	35,2	35,0 (28,3-42,5)	201
45-54	51,4	51,1 (43,0-59,1)	169
55-64	40,3	40,1 (31,4-49,5)	132
65-74	54,6	54,5 (43,8-64,8)	114
75+	52,7	52,5 (42,7-62,1)	124
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	48,1	46,3 (26,5-67,4)	24
Enseignement primaire	51,9	49,6 (39,8-59,4)	127
Secondaire inférieur	48,6	47,3 (36,6-58,2)	129
Secondaire supérieur	50,8	50,4 (42,8-58,0)	231
Enseignement supérieur	42,1	41,9 (36,6-47,3)	458

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.12 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Informations sur les symptômes/maladies», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__3 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	56,8	55,6 (50,2-60,9)	415
Femme	52,4	51,9 (47,6-56,1)	687
GROUPES D'AGE			
15-24	43,5	43,9 (31,8-56,7)	87
25-34	51,3	51,8 (44,2-59,2)	208
35-44	46,7	47,2 (40,0-54,5)	219
45-54	55,1	55,5 (47,3-63,4)	178
55-64	53,8	54,1 (44,7-63,2)	141
65-74	68,6	68,7 (59,4-76,7)	134
75+	61,8	62,2 (52,9-70,6)	135
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	42,0	40,2 (21,3-62,5)	27
Enseignement primaire	60,3	57,7 (46,8-67,9)	130
Secondaire inférieur	55,3	54,2 (44,3-63,7)	144
Secondaire supérieur	56,8	56,4 (49,2-63,4)	250
Enseignement supérieur	50,9	51,3 (46,1-56,5)	500

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.13 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__4 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	52,6	51,1 (45,3-56,8)	366
Femme	50,1	49,3 (44,6-54,1)	595
GROUPES D'AGE			
15-24	37,4	37,5 (26,5-50,0)	80
25-34	46,3	46,5 (38,7-54,5)	180
35-44	44,3	44,5 (36,8-52,6)	187
45-54	52,4	52,6 (44,1-60,9)	160
55-64	54,6	54,7 (44,5-64,4)	118
65-74	63,3	63,4 (53,6-72,2)	116
75+	60,8	60,9 (51,1-69,9)	120
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	52,3	49,6 (30,8-68,6)	26
Enseignement primaire	59,1	56,0 (44,7-66,8)	122
Secondaire inférieur	52,6	50,9 (40,8-60,9)	129
Secondaire supérieur	51,6	50,9 (43,0-58,7)	225
Enseignement supérieur	46,9	46,7 (41,3-52,3)	417

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.14 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Temps d'attente dans la salle d'attente», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__5 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	35,8	34,6 (29,6-40,0)	399
Femme	32,0	31,2 (27,4-35,3)	696
GROUPES D'AGE			
15-24	24,2	24,5 (16,3-35,1)	86
25-34	31,7	32,2 (25,5-39,7)	210
35-44	26,9	27,3 (21,4-34,0)	223
45-54	29,9	30,3 (23,4-38,2)	182
55-64	35,1	35,4 (27,3-44,4)	142
65-74	39,9	40,0 (30,7-50,1)	127
75+	53,5	53,9 (44,0-63,5)	125
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	52,1	51,4 (29,3-72,9)	23
Enseignement primaire	43,1	40,5 (30,1-51,7)	125
Secondaire inférieur	36,4	34,1 (25,6-43,8)	143
Secondaire supérieur	34,8	33,7 (27,5-40,6)	251
Enseignement supérieur	27,6	27,9 (23,6-32,6)	502

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.3.15 : Nombre d'hospitalisations (en %) où les patients déclarent être très satisfaits des soins, taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Bruxelloise, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ho09_1 - Région Bruxelloise	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	60,4	59,9 (50,9-68,3)	185
Femme	62,0	59,5 (50,6-67,8)	237
GROUPES D'AGE			
0-14	61,7	61,8 (45,6-75,7)	40
15-24	58,5	58,5 (40,7-74,3)	26
25-34	41,5	41,5 (25,4-59,5)	49
35-44	65,9	66,0 (48,7-79,8)	60
45-54	54,9	54,9 (36,3-72,2)	59
55-64	55,0	55,0 (35,4-73,2)	41
65-74	78,0	78,0 (65,9-86,7)	71
75+	63,9	63,9 (49,5-76,2)	76
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	50,8	47,9 (24,1-72,7)	19
Enseignement primaire	58,1	51,5 (35,6-67,1)	71
Secondaire inférieur	65,8	64,6 (47,7-78,5)	56
Secondaire supérieur	61,6	60,5 (46,7-72,8)	105
Enseignement supérieur	64,1	64,5 (53,9-73,8)	152

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

V.4. Région Wallonne

V.4.1. Satisfaction des soins dispensés par le généraliste (PS02_1, PS02_2)

La majorité des personnes dans la Région Wallonne ayant consulté un généraliste pendant l'année écoulée, déclarent être satisfaites des soins de ce dernier. Le Tableau 4.4.4.1 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé.

Tableau 4.4.4.1 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites des soins du généraliste, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	84,2	64,1
Soulagement rapide des symptômes	74,4	47,9
Informations sur les symptômes/maladies	83,0	63,1
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	78,9	57,7
Temps d'attente dans la salle d'attente	40,7	25,2

* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Ces chiffres montrent que le généraliste obtient un bon score pour les 4 premiers thèmes, mais que seulement 40% des patients sont satisfaits du temps d'attente dans la salle d'attente.

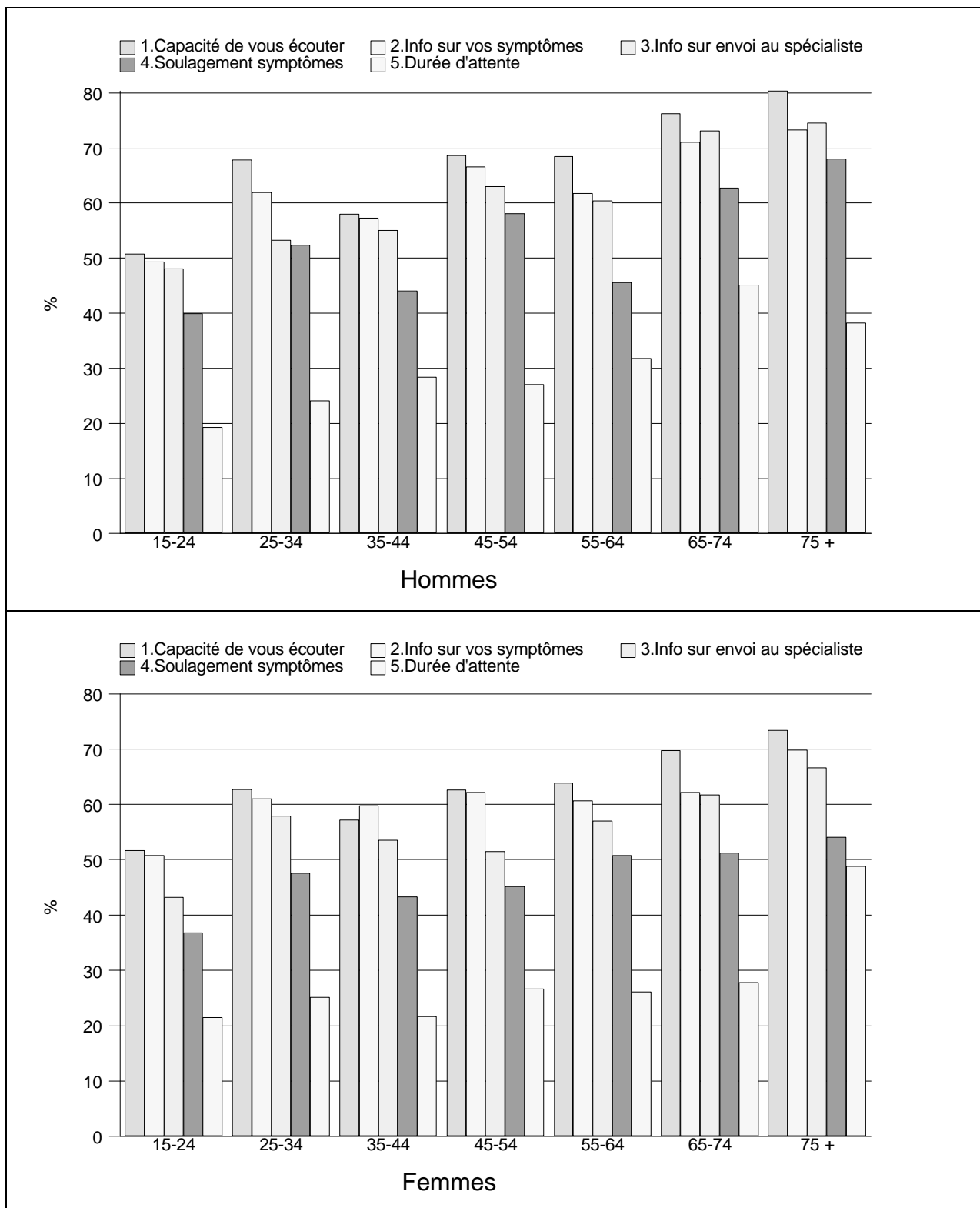
Pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5), nous ne trouvons pas de différences significatives en fonction de l'âge, du sexe, de l'instruction, du degré d'urbanisation et de la région. Le pourcentage de personnes déclarant être très satisfaites (= score de 5) varie cependant en fonction de certaines de ces caractéristiques de base (Tableau 4.4.4.7 jusqu'au Tableau 4.4.4.11).

Nous n'observons pas de différences significatives entre les hommes et les femmes, et ce, pour aucun des 5 thèmes analysés. L'âge est cependant un déterminant pour la satisfaction des patients. La Figure 4.4.4.1. fait apparaître que la satisfaction augmente en fonction de l'âge.

Pour le premier thème « Capacité d'écoute du patient », seulement, nous observons une baisse importante de la satisfaction des patients selon que le niveau d'instruction augmente. Des différences selon le degré d'urbanisation n'ont pas été observées.

Le fait d'être très satisfait des soins du généraliste est associé au fait d'évaluer son état de santé comme étant bonne. Pour les 2 derniers thèmes (« Soulagement rapide des symptômes », « Temps d'attente dans la salle d'attente »), toutefois, cette association n'est pas significative (Tableau 4.4.4.2).

Figure 4.4.4.1 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste, selon l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.



score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.2 : Association entre un haut degré de satisfaction des soins du généraliste et une bonne santé, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (+ IC 95%) *
Capacité d'écoute du patient	1,3 (1,0-1,8)
Soulagement rapide des symptômes	1,6 (1,2-2,1)
Informations sur les symptômes/maladies	1,6 (1,2-2,0)
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	n.s.
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction des patients n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le médecin généraliste (c.-à-d. dans les 2 dernières semaines). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

V.4.2. Satisfaction des soins du spécialiste (PS05_1, PS05_2)

La majorité de la population est satisfaite des soins du spécialiste. Le Tableau 4.4.4.3 indique les pourcentages pour les 5 thèmes différents qui sont repris dans l'enquête de santé. Il s'agit de la satisfaction des patients chez les personnes qui ont consulté un spécialiste pendant l'année écoulée.

Tableau 4.4.4.3 : Nombre de personnes (en %) déclarant être très satisfaites des soins du spécialiste, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	% satisfait *	% très satisfait **
Capacité d'écoute du patient	77,6	60,1
Soulagement rapide des symptômes	72,4	46,7
Informations sur les symptômes/maladies	81,3	56,3
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	79,8	54,4
Temps d'attente dans la salle d'attente	50,8	32,9

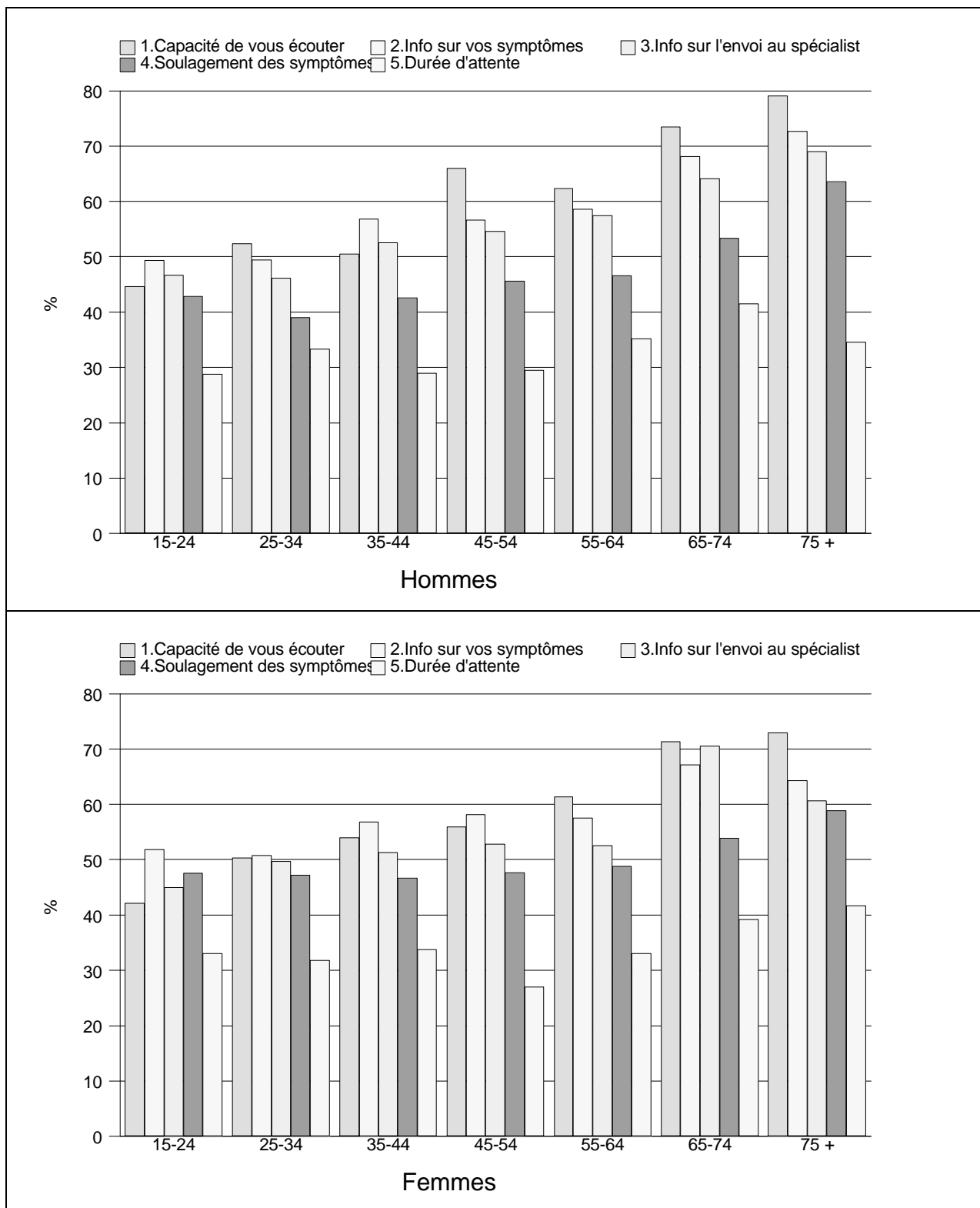
* score 4 ou 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

** score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Chez le spécialiste, le thème « Temps d'attente dans la salle d'attente » obtient un score beaucoup plus mauvais que les autres, bien que la différence soit moins frappante que chez le médecin généraliste.

Comme ce fut déjà le cas chez le généraliste, on n'observe pas de différences significatives en fonction de l'âge, du sexe, de l'instruction, du degré d'urbanisation ou de la région pour le premier indicateur (pourcentage de personnes satisfaites = score de 4 ou 5). Pour l'indicateur « très satisfait » (score de 5), on note cependant une seule différence en fonction de l'âge (Tableau 4.4.4.11 jusqu'au Tableau 4.4.4.15). La satisfaction au sujet des soins du spécialiste augmente en effet avec l'âge, quoique de manière moins frappante que chez le généraliste. On n'observe pas de différences significatives ou univoques en fonction du niveau d'instruction ou du degré d'urbanisation.

Figure 4.4.4.2 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste, selon l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.



score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Le fait d'être très satisfait des soins du spécialiste est associé au fait d'évaluer son état de santé comme étant bonne., mais ce lien ne s'avère significatif que pour les thèmes « Soulagement rapide des symptômes » et « Informations sur l'envoi au spécialiste /hôpital » (Tableau 4.4.4.4).

Tableau 4.4.4.4 : Association entre un haut degré de satisfaction au sujet des soins du spécialiste et une bonne santé, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	Odds ratio (IC + 95%) *
Capacité d'écoute du patient	n.s.
Soulagement rapide des symptômes	1,7 (1,2-2,4)
Informations sur les symptômes/maladies	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,5 (1,1-2,1)
Temps d'attente dans la salle d'attente	n.s.

* après correction pour l'âge et le sexe

La satisfaction au sujet des soins n'est pas plus élevée chez les patients déclarant avoir consulté récemment le spécialiste (c.-à-d. pendant les 2 semaines écoulées). Cette réponse reste inchangée lorsque nous corrigeons pour l'âge et le sexe.

V.4.3. Comparaison de la satisfaction des patients chez le généraliste et le spécialiste

Les résultats de l'enquête de santé permettent de comparer la satisfaction des patients entre le généraliste et le spécialiste. Pour toutes les personnes ayant consulté pendant l'année écoulée tant le médecin généraliste que le spécialiste (1068 au total) en Région Wallonne, le pourcentage de personnes satisfaites des soins a été comparé sur la base d'une régression logistique conditionnelle. Les résultats sont résumés au Tableau 4.4.4.5. Un odds ratio supérieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le médecin généraliste, un odds ratio inférieur à 1 indique une satisfaction plus élevée chez le spécialiste.

Tableau 4.4.4.5 : Comparaison de satisfaction des soins dispensés par le médecin généraliste et le spécialiste – Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

Thème	OR ¹ satisfait ²	OR ¹ très satisfait ³
Capacité d'écoute du patient	1,3 (1,1-1,6)	1,3 (1,1-1,5)
Soulagement rapide des symptômes	n.s.	0,8 (0,6-0,9)
Informations sur les symptômes/maladies	1,3 (1,0-1,6)	n.s.
Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital	1,3 (1,0-1,7)	n.s.
Temps d'attente dans la salle d'attente	0,6 (0,5-0,7)	0,6 (0,5-0,7)

¹ odds ratios sur la base d'un modèle de régression logistique conditionnelle

² score 4 ou 5 sur l'échelle de satisfaction de 1 à 5

³ score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Il ressort du Tableau 4.4.4.5 que la satisfaction au sujet des thèmes « capacité d'écoute du patient », « Informations sur les symptômes/maladies » et « Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital » est plus élevée chez le généraliste. Pour les thèmes « Soulagement rapide des symptômes » et « Temps d'attente dans la salle d'attente », le spécialiste obtient un meilleur score.

V.4.4. Satisfaction des soins à l'hôpital (HO_1)

Des 709 hospitalisations mentionnées dans l'enquête de santé en Région Wallonne, il apparaît que dans 65% des cas le patient déclare être très satisfait des soins ; 24% des patients sont assez satisfaits, 8% assez insatisfaits et 4% très insatisfaits.

Le pourcentage d'hospitalisations où le patient indique être très satisfait des soins ne varie ni en fonction de l'âge et du sexe (Figure 4.4.4.3), ni en fonction du niveau d'instruction ou du degré d'urbanisation. De même, aucun lien n'a pu être établi entre la santé et la satisfaction des soins.

Figure 4.4.4.3 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins, selon l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

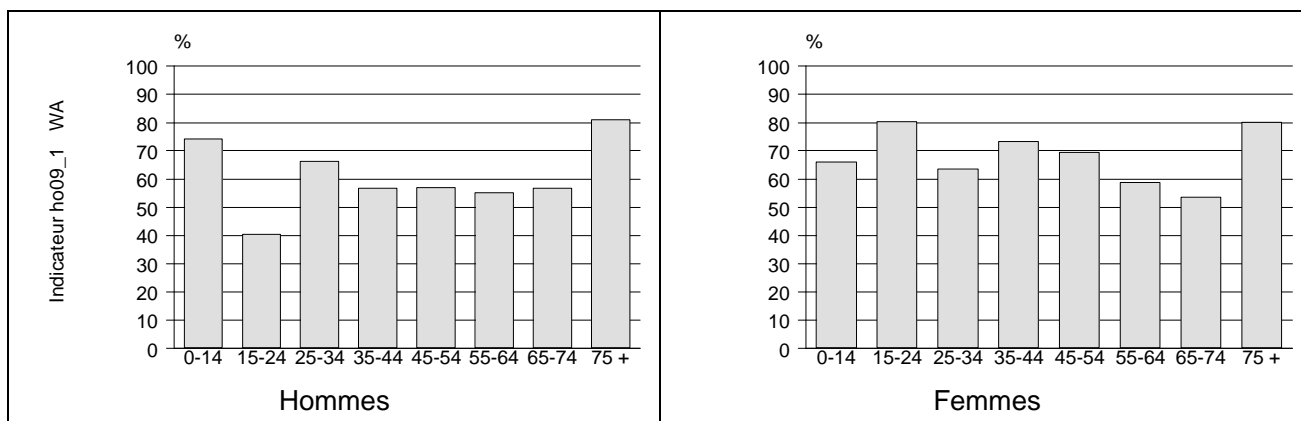


Tableau 4.4.4.6 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Capacité d'écoute du patient», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__1 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	64,8	65,4 (61,0-69,6)	1315
Femme	64,1	64,0 (60,3-67,6)	1518
GROUPES D'AGE			
15-24	57,4	57,4 (48,5-65,8)	332
25-34	66,2	66,2 (58,6-73,1)	432
35-44	59,7	59,6 (52,8-66,2)	507
45-54	64,8	64,8 (57,5-71,4)	504
55-64	62,3	62,3 (54,2-69,8)	408
65-74	71,8	71,8 (63,6-78,8)	404
75+	75,3	75,5 (66,8-82,4)	246
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	88,1	87,0 (63,4-96,3)	32
Enseignement primaire	74,0	72,6 (65,7-78,5)	410
Secondaire inférieur	69,7	69,7 (63,9-74,9)	587
Secondaire supérieur	62,9	63,7 (57,5-69,5)	839
Enseignement supérieur	59,1	59,7 (53,2-66,0)	867
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	69,4	69,4 (63,0-75,1)	552
Zone semi-urbaine	63,0	63,2 (57,1-68,9)	1102
Zone rurale	64,6	64,9 (60,6-69,1)	1179

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.7 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Soulagement rapide des symptômes», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__2 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	49,9	50,3 (45,4-55,2)	1259
Femme	47,9	47,6 (43,6-51,7)	1454
GROUPES D'AGE			
15-24	46,3	46,4 (37,7-55,3)	328
25-34	48,3	48,3 (39,7-56,9)	418
35-44	47,8	47,7 (40,9-54,6)	493
45-54	46,4	46,4 (39,0-53,9)	481
55-64	45,8	45,7 (38,3-53,3)	382
65-74	56,0	56,1 (47,3-64,5)	373
75+	56,2	56,5 (47,3-65,3)	238
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	71,6	70,4 (36,1-91,0)	33
Enseignement primaire	52,2	51,0 (42,3-59,6)	391
Secondaire inférieur	53,2	53,1 (47,0-59,1)	561
Secondaire supérieur	50,1	50,6 (44,4-56,8)	811
Enseignement supérieur	43,8	44,2 (38,3-50,3)	823
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	55,2	55,2 (48,2-62,0)	533
Zone semi-urbaine	47,2	47,2 (41,8-52,7)	1053
Zone rurale	48,9	49,0 (44,4-53,7)	1127

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.8 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Informations sur les symptômes/maladies», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__3 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	59,2	59,4 (54,7-63,9)	1276
Femme	63,1	63,0 (59,2-66,7)	1451
GROUPES D'AGE			
15-24	54,4	54,3 (45,7-62,7)	327
25-34	61,1	61,2 (52,7-69,0)	428
35-44	61,0	61,1 (53,8-68,0)	491
45-54	64,5	64,6 (57,4-71,1)	480
55-64	57,7	57,8 (50,1-65,1)	389
65-74	63,4	63,3 (54,5-71,3)	375
75+	68,6	68,1 (58,4-76,5)	237
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	64,6	62,6 (30,1-86,7)	30
Enseignement primaire	63,0	61,8 (53,9-69,1)	393
Secondaire inférieur	68,0	68,3 (62,4-73,7)	567
Secondaire supérieur	63,8	64,2 (58,0-69,9)	817
Enseignement supérieur	54,9	55,1 (48,7-61,3)	828
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	66,4	66,2 (59,7-72,1)	531
Zone semi-urbaine	58,6	58,6 (53,1-63,9)	1060
Zone rurale	62,3	62,4 (57,6-67,0)	1136

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.9 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Informations sur le suivi chez le spécialiste/hôpital», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__4 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	57,9	58,5 (53,4-63,4)	1162
Femme	57,7	57,3 (53,2-61,3)	1305
GROUPES D'AGE			
15-24	47,5	47,5 (37,6-57,7)	289
25-34	54,7	54,7 (45,7-63,3)	370
35-44	54,8	54,7 (47,3-62,0)	457
45-54	57,4	57,4 (49,5-65,0)	440
55-64	56,2	56,2 (47,5-64,5)	346
65-74	66,8	66,9 (57,4-75,2)	348
75+	74,8	74,9 (67,0-81,5)	217
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	69,7	66,2 (29,9-90,0)	28
Enseignement primaire	64,2	60,4 (52,0-68,1)	363
Secondaire inférieur	63,9	63,3 (56,8-69,4)	521
Secondaire supérieur	58,0	59,4 (52,6-65,9)	740
Enseignement supérieur	50,8	51,8 (45,1-58,4)	735
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	64,1	64,1 (57,9-70,0)	476
Zone semi-urbaine	54,1	54,1 (48,0-60,0)	945
Zone rurale	59,2	59,5 (54,4-64,3)	1046

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.10 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du généraliste: thème «Temps d'attente dans la salle d'attente», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps02__5 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	27,9	28,2 (24,1-32,8)	1184
Femme	25,2	25,2 (21,8-29,1)	1309
GROUPES D'AGE			
15-24	28,8	28,9 (20,1-39,5)	318
25-34	22,0	21,9 (16,1-29,1)	410
35-44	22,2	22,0 (17,0-28,0)	474
45-54	25,7	25,7 (19,5-33,1)	459
55-64	28,3	28,2 (22,0-35,5)	359
65-74	30,9	30,9 (23,3-39,7)	315
75+	37,7	37,8 (28,7-47,9)	158
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	55,4	54,4 (15,6-88,5)	20
Enseignement primaire	31,9	29,8 (21,9-39,2)	319
Secondaire inférieur	28,6	28,0 (22,3-34,4)	515
Secondaire supérieur	27,9	28,6 (23,5-34,3)	755
Enseignement supérieur	21,5	22,2 (17,6-27,7)	802
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	27,3	27,2 (21,2-34,2)	463
Zone semi-urbaine	27,5	27,8 (23,2-33,1)	958
Zone rurale	25,7	25,7 (21,7-30,1)	1072

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.11 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «capacité d'écoute du patient», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__1 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	63,4	62,7 (57,5-67,7)	694
Femme	58,2	58,9 (54,2-63,5)	1063
GROUPES D'AGE			
15-24	53,6	54,4 (43,6-64,7)	179
25-34	49,4	50,1 (39,5-60,6)	281
35-44	53,8	54,4 (45,5-63,1)	300
45-54	60,4	60,8 (51,9-69,0)	352
55-64	60,5	60,7 (50,6-69,9)	251
65-74	71,8	72,0 (61,2-80,7)	253
75+	81,7	81,9 (72,8-88,5)	141
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	59,4	54,7 (16,1-88,4)	21
Enseignement primaire	72,2	67,6 (57,2-76,6)	225
Secondaire inférieur	66,5	65,2 (57,2-72,5)	366
Secondaire supérieur	58,0	60,0 (53,0-66,5)	494
Enseignement supérieur	54,8	57,3 (50,4-64,0)	583
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	60,0	60,4 (52,0-68,2)	354
Zone semi-urbaine	59,6	60,1 (53,4-66,5)	692
Zone rurale	60,6	61,5 (56,4-66,3)	711

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.12 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Soulagement rapide des symptômes», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__2 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	42,4	42,1 (36,4-47,9)	641
Femme	49,5	49,7 (44,6-54,9)	943
GROUPES D'AGE			
15-24	47,8	46,7 (35,7-58,1)	162
25-34	39,0	37,8 (28,9-47,7)	258
35-44	47,0	46,0 (37,0-55,2)	273
45-54	44,0	43,3 (33,9-53,3)	316
55-64	46,3	45,8 (36,7-55,2)	226
65-74	55,4	55,1 (43,6-66,1)	226
75+	54,1	53,3 (39,1-66,9)	123
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	58,2	56,1 (15,2-90,1)	21
Enseignement primaire	59,2	56,1 (44,8-66,9)	207
Secondaire inférieur	49,5	48,1 (39,8-56,5)	342
Secondaire supérieur	45,6	45,7 (38,9-52,7)	446
Enseignement supérieur	41,1	40,8 (33,8-48,3)	503
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	53,8	52,5 (43,7-61,2)	325
Zone semi-urbaine	40,1	39,2 (32,7-46,2)	623
Zone rurale	50,8	50,4 (44,8-55,9)	636

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.13 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste : thème «Informations sur les symptômes/maladies», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__3 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	53,5	53,5 (47,8-59,2)	680
Femme	58,0	58,3 (53,4-63,0)	1011
GROUPES D'AGE			
15-24	56,9	56,2 (45,9-65,9)	177
25-34	47,6	46,9 (38,9-55,0)	272
35-44	58,5	57,9 (48,6-66,7)	289
45-54	54,7	54,2 (44,6-63,5)	337
55-64	54,2	53,9 (44,2-63,4)	243
65-74	60,5	60,4 (48,3-71,3)	241
75+	68,0	67,5 (54,2-78,5)	132
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	59,4	58,4 (18,6-89,6)	21
Enseignement primaire	69,0	66,9 (56,7-75,6)	215
Secondaire inférieur	60,0	59,6 (50,8-67,9)	356
Secondaire supérieur	58,2	58,3 (51,6-64,7)	480
Enseignement supérieur	49,3	49,6 (43,0-56,2)	554
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	60,3	59,8 (52,1-67,0)	349
Zone semi-urbaine	49,7	49,1 (42,9-55,3)	658
Zone rurale	61,1	61,1 (55,7-66,3)	684

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.14 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Informations sur l'envoi/hôpital», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__4 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	54,0	53,5 (47,4-59,6)	614
Femme	54,7	55,1 (49,9-60,2)	879
GROUPES D'AGE			
15-24	55,3	55,0 (44,1-65,5)	149
25-34	43,5	43,2 (32,7-54,4)	243
35-44	54,1	53,8 (44,1-63,3)	253
45-54	52,1	51,9 (41,8-61,9)	299
55-64	54,1	54,0 (43,6-64,1)	212
65-74	65,3	65,3 (53,1-75,7)	218
75+	64,3	64,2 (50,4-76,0)	119
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	60,3	57,6 (15,9-90,7)	18
Enseignement primaire	64,0	60,8 (48,8-71,6)	192
Secondaire inférieur	57,1	55,1 (46,0-63,9)	322
Secondaire supérieur	56,2	57,0 (49,9-63,8)	428
Enseignement supérieur	47,5	48,7 (41,3-56,2)	478
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	57,8	57,3 (48,6-65,6)	311
Zone semi-urbaine	46,2	46,2 (39,2-53,3)	572
Zone rurale	60,4	60,6 (55,1-65,8)	610

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.15 : Nombre de personnes (en %) très satisfaites* des soins du spécialiste: thème «Temps d'attente dans la salle d'attente», taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ps05__5 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	34,4	34,6 (28,8-40,8)	655
Femme	32,0	32,4 (28,1-37,0)	997
GROUPES D'AGE			
15-24	42,2	42,6 (31,5-54,5)	178
25-34	27,8	28,1 (20,4-37,4)	273
35-44	32,2	32,6 (25,3-40,8)	288
45-54	27,0	27,2 (19,5-36,5)	340
55-64	33,8	33,9 (25,0-44,1)	232
65-74	40,6	40,7 (29,5-53,0)	226
75+	33,8	34,0 (22,5-47,9)	115
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	65,2	67,6 (24,5-93,1)	19
Enseignement primaire	40,9	40,7 (29,3-53,3)	205
Secondaire inférieur	29,2	28,3 (22,0-35,6)	343
Secondaire supérieur	31,2	32,1 (25,5-39,4)	463
Enseignement supérieur	30,9	32,0 (25,9-38,7)	565
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	33,8	33,7 (26,2-42,1)	330
Zone semi-urbaine	30,2	30,7 (25,1-36,9)	654
Zone rurale	35,1	35,8 (30,3-41,8)	668

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

Tableau 4.4.4.16 : Nombre d'hospitalisations (en %) où le patient indique être très satisfait des soins dispensés, taux brut et standardisé pour l'âge et le sexe, Région Wallonne, Enquête de santé, Belgique, 2001.

ho09_1 - Région Wallonne	Taux brut (%)	Taux standardisé (IC 95%)	N
SEXE			
Homme	61,2	62,4 (52,3-71,4)	320
Femme	68,2	69,1 (59,2-77,5)	389
GROUPES D'AGE			
0-14	71,6	72,7 (47,6-88,7)	75
15-24	67,0	66,0 (35,5-87,3)	58
25-34	64,7	64,4 (42,9-81,4)	56
35-44	66,1	65,8 (51,1-78,0)	78
45-54	62,7	63,2 (47,7-76,3)	126
55-64	56,9	57,3 (39,0-73,8)	104
65-74	54,7	53,9 (32,4-74,0)	105
75+	80,4	79,7 (67,6-88,1)	107
NIVEAU D'INSTRUCTION			
Pas de diplôme	93,9	91,4 (52,8-99,0)	8
Enseignement primaire	59,2	54,6 (36,2-71,9)	146
Secondaire inférieur	58,8	59,4 (43,4-73,6)	155
Secondaire supérieur	62,0	62,8 (50,5-73,7)	201
Enseignement supérieur	73,8	74,7 (62,8-83,8)	177
NIVEAU URBANISATION			
Zone urbaine	59,0	59,3 (40,5-75,8)	121
Zone semi-urbaine	67,9	68,6 (56,4-78,7)	272
Zone rurale	63,3	64,2 (53,6-73,6)	316

* score 5 sur une échelle de satisfaction de 1 à 5

VI. Références

- (1) Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P et al. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. *European Task Force on Patient Evaluations of General Practice (EUROPEP)*. *Fam Pract* 1999; 16(1):4-11.
- (2) Grol R, Wensing M. Patients evaluate general/family practice. 2000.
- (3) Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997; 45(12):1829-1843.
- (4) Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly* 1966; 44:166-206.
- (5) WHO Regional Office for Europe. *Measuring Consumer Satisfaction with Health Care*. 1990. Copenhagen.
- (6) Rasmussen NK. Medical Audit and Patient Satisfaction Surveys. *Scand J Prim Health Care* 1993; 11(Suppl 1):23-25.
- (7) Rethans JJ, Westin S, Hays R. Methods for quality assessment in general practice. *Family Practice* 1996; 13(5):468.
- (8) Vuori H. Patient satisfaction--does it matter? *Qual Assur Health Care* 1991; 3(3):183-189.
- (9) Williams B. Patient satisfaction : a valid concept? *Soc Sci Med* 1994; 38(4):509-516.
- (10) Peersman W, Jacobs N, De Maeseneer J, Seuntjens L. The Flemish version of a new European standardised outcome instrument for measuring patients' assessment of the quality of care in general practice. *Arch Public Health* 2002; 60:39-58.
- (11) Wensing M, Vedsted P, Kernsik J, et al. Patient Satisfaction with Availability of General Practice. *International Journal for Quality in Health Care* 2002; 14(2):111-118.
- (12) Paulus D. A l'écoute des patients belges en médecine générale. Le projet EUROPEP. *Louvain Med* 1999; 118:S271-S278.

VII. Lecteurs

- Dr Dominique Paulus, Centre Universitaire de Médecine Générale, Université Catholique de Louvain
- Mr Wim Peersman, Vakgroep Bevolkingswetenschappen en sociale wetenschappen, Universiteit Gent
- Dr Hugues Reyniers, Ministère de la Région Wallonne
- Mevr. Heidi Cloots, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

BELGIQUE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant vos symptômes/maladies		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	84,0	3090	76,7	2969	82,7	3018	78,5	2486	50,5	2791
	Femme	83,0	3663	77,0	3499	83,8	3548	79,4	2843	47,9	3209
Total		83,4	6753	76,9	6468	83,3	6566	79,0	5329	49,1	6000
GROUPE D'AGE	15-24	81,9	760	77,2	763	82,5	757	75,8	604	42,7	755
	25-34	83,4	1084	76,9	1075	82,6	1085	76,6	819	46,1	1039
	35-44	81,1	1249	74,7	1212	82,8	1232	76,6	995	44,7	1180
	45-54	83,5	1120	77,5	1073	82,5	1079	78,7	894	50,1	1025
	55-64	84,2	974	75,3	900	82,6	928	78,2	749	53,1	845
	65-74	84,6	931	76,8	854	85,1	877	86,3	744	58,3	748
	75+	87,4	635	81,8	591	86,7	608	82,9	524	59,6	408
Total		83,4	6753	76,9	6468	83,3	6566	79,0	5329	49,1	6000
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	87,6	124	84,9	120	82,4	120	81,4	109	52,8	92
	Enseignement primaire	85,8	974	79,4	918	86,8	940	85,9	806	56,4	765
	Secondaire inférieur	85,4	1256	78,1	1208	85,8	1222	80,0	1021	52,3	1103
	Secondaire supérieur	84,2	1946	77,8	1874	83,2	1891	78,5	1561	48,8	1775
	Enseignement supérieur	80,7	2256	74,6	2159	81,1	2200	75,2	1675	44,7	2093
Total		83,6	6556	77,2	6279	83,5	6373	79,0	5172	49,0	5828
NIVEAU D'URBANISATION	Bruxelles	81,4	1525	72,9	1455	80,3	1491	76,2	1275	53,4	1368
	Zone urbaine	82,9	1124	78,4	1079	84,1	1095	81,1	863	52,5	979
	Zone semi-urbaine	83,5	2305	76,7	2218	83,5	2247	78,7	1727	49,1	2023
	Zone rurale	84,1	1799	77,4	1716	83,4	1733	79,0	1464	46,1	1630
Total		83,4	6753	76,9	6468	83,3	6566	79,0	5329	49,1	6000
LIEU DE RESIDENCE	Région Flamande	83,2	2395	78,0	2300	83,3	2348	78,8	1587	51,2	2139
	Région Bruxelloise	81,4	1525	72,9	1455	80,3	1491	76,2	1275	53,4	1368
	Région Wallonne	84,6	2833	75,6	2713	84,1	2727	80,0	2467	43,3	2493
Belgique		83,4	6753	76,9	6468	83,3	6566	79,0	5329	49,1	6000

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

BELGIQUE

POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant vos symptômes/maladies		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	55,8	3090	42,5	2969	52,7	3018	50,1	2486	27,9	2791
	Femme	58,7	3663	44,3	3499	57,6	3548	53,9	2843	27,4	3209
Total		57,4	6753	43,4	6468	55,4	6566	52,1	5329	27,6	6000
GROUPE D'AGE	15-24	49,0	760	38,0	763	49,8	757	43,1	604	22,8	755
	25-34	51,1	1084	38,6	1075	48,2	1085	48,6	819	23,5	1039
	35-44	54,1	1249	41,1	1212	54,1	1232	46,1	995	23,1	1180
	45-54	56,4	1120	41,6	1073	55,2	1079	51,9	894	27,4	1025
	55-64	60,9	974	46,9	900	59,7	928	54,8	749	32,2	845
	65-74	67,7	931	51,2	854	61,2	877	61,9	744	37,5	748
	75+	68,8	635	53,4	591	65,3	608	65,2	524	38,9	408
Total		57,4	6753	43,4	6468	55,4	6566	52,1	5329	27,6	6000
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	61,0	124	47,9	120	52,4	120	56,5	109	31,2	92
	Enseignement primaire	68,7	974	53,2	918	63,9	940	60,5	806	36,8	765
	Secondaire inférieur	62,8	1256	48,5	1208	62,3	1222	59,7	1021	33,4	1103
	Secondaire supérieur	57,0	1946	44,1	1874	55,7	1891	50,3	1561	26,2	1775
	Enseignement supérieur	49,6	2256	35,4	2159	47,7	2200	44,5	1675	22,6	2093
Total		57,4	6556	43,4	6279	55,4	6373	52,1	5172	27,6	5828
NIVEAU D'URBANISATION	Bruxelles	57,6	1525	42,5	1455	54,5	1491	52,6	1275	32,1	1368
	Zone urbaine	59,1	1124	44,6	1079	56,7	1095	51,4	863	29,0	979
	Zone semi-urbaine	55,7	2305	41,6	2218	54,2	2247	50,6	1727	26,0	2023
	Zone rurale	58,6	1799	45,6	1716	56,5	1733	54,2	1464	27,9	1630
Total		57,4	6753	43,4	6468	55,4	6566	52,1	5329	27,6	6000
LIEU DE RESIDENCE	Région Flamande	54,2	2395	41,2	2300	52,9	2348	48,7	1587	27,5	2139
	Région Bruxelloise	57,6	1525	42,5	1455	54,5	1491	52,6	1275	32,1	1368
	Région Wallonne	64,5	2833	48,8	2713	61,2	2727	57,8	2467	26,5	2493
Belgique		57,4	6753	43,4	6468	55,4	6566	52,1	5329	27,6	6000

Indicateur ps02_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

BELGIQUE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	78,4	1621	77,2	1578	70,0	1484	74,2	1308	57,8	1521
	Femme	76,2	2534	79,0	2391	70,0	2221	76,4	1925	54,9	2409
Total		77,1	4155	78,3	3969	70,0	3705	75,5	3233	56,0	3930
GROUPE D'AGE	15-24	76,6	378	76,8	375	73,0	359	70,7	303	56,1	379
	25-34	69,9	703	73,3	675	63,8	629	70,5	557	55,9	688
	35-44	69,8	753	73,1	718	64,2	680	70,9	582	52,3	735
	45-54	78,2	767	80,5	731	72,6	686	74,3	595	53,1	743
	55-64	80,3	593	81,6	562	72,8	520	80,5	441	58,7	546
	65-74	86,7	580	82,0	553	74,4	501	83,0	453	62,2	519
	75+	84,4	381	85,2	355	73,5	330	84,7	302	58,7	320
Total		77,1	4155	78,3	3969	70,0	3705	75,5	3233	56,0	3930
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	74,3	72	76,0	72	80,0	70	74,8	65	53,5	63
	Enseignement primaire	86,5	506	83,3	483	71,8	465	80,0	411	58,0	458
	Secondaire inférieur	79,4	747	79,4	716	70,0	680	79,5	609	55,6	711
	Secondaire supérieur	76,4	1137	79,8	1096	72,0	1015	75,8	901	57,2	1076
	Enseignement supérieur	74,2	1560	75,9	1471	67,8	1350	72,1	1144	55,4	1502
Total		77,3	4022	78,6	3838	70,3	3580	75,7	3130	56,2	3810
NIVEAU D'URBANISATION	Bruxelles	79,5	1149	78,8	1102	73,7	1016	76,0	961	52,3	1095
	Zone urbaine	72,5	665	72,4	650	64,0	606	70,8	512	57,1	627
	Zone semi-urbaine	76,3	1305	78,7	1228	69,7	1166	74,8	957	56,5	1226
	Zone rurale	79,7	1036	81,0	989	72,3	917	78,6	803	56,2	982
Total		77,1	4155	78,3	3969	70,0	3705	75,5	3233	56,0	3930
LIEU DE RESIDENCE	Région Flamande	75,4	1249	77,5	1176	69,0	1105	72,9	779	58,8	1183
	Région Bruxelloise	79,5	1149	78,8	1102	73,7	1016	76,0	961	52,3	1095
	Région Wallonne	79,3	1757	79,7	1691	70,4	1584	79,0	1493	52,3	1652
Belgique		77,1	4155	78,3	3969	70,0	3705	75,5	3233	56,0	3930

Indicateur ps05_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

BELGIQUE

POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	55,2	1621	51,4	1578	42,5	1484	48,1	1308	34,0	1521
	Femme	51,5	2534	52,9	2391	42,5	2221	49,4	1925	32,8	2409
Total		52,9	4155	52,3	3969	42,5	3705	48,9	3233	33,3	3930
GROUPE D'AGE	15-24	48,7	378	50,2	375	45,9	359	45,8	303	32,3	379
	25-34	43,2	703	45,3	675	34,5	629	42,4	557	29,0	688
	35-44	45,4	753	45,4	718	37,3	680	45,0	582	32,6	735
	45-54	51,0	767	50,5	731	41,1	686	46,0	595	30,3	743
	55-64	59,0	593	60,0	562	48,5	520	53,9	441	36,6	546
	65-74	67,6	580	61,8	553	51,9	501	57,2	453	39,0	519
	75+	64,8	381	60,8	355	45,0	330	59,5	302	38,8	320
Total		52,9	4155	52,3	3969	42,5	3705	48,9	3233	33,3	3930
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	51,0	72	50,3	72	41,2	70	49,8	65	32,0	63
	Enseignement primaire	67,0	506	66,7	483	51,4	465	59,7	411	40,1	458
	Secondaire inférieur	56,6	747	54,9	716	44,8	680	52,1	609	35,0	711
	Secondaire supérieur	53,2	1137	54,9	1096	44,7	1015	52,0	901	34,7	1076
	Enseignement supérieur	46,7	1560	44,8	1471	37,1	1350	40,6	1144	29,4	1502
Total		53,0	4022	52,4	3838	42,6	3580	48,8	3130	33,3	3810
NIVEAU D'URBANISATION	Bruxelles	55,6	1149	54,1	1102	46,5	1016	51,0	961	33,4	1095
	Zone urbaine	48,8	665	47,1	650	39,7	606	46,6	512	32,9	627
	Zone semi-urbaine	51,2	1305	49,5	1228	38,2	1166	42,3	957	32,6	1226
	Zone rurale	56,6	1036	58,2	989	48,3	917	57,2	803	34,3	982
Total		52,9	4155	52,3	3969	42,5	3705	48,9	3233	33,3	3930
LIEU DE RESIDENCE	Région Flamande	48,6	1249	49,8	1176	39,5	1105	44,4	779	33,4	1183
	Région Bruxelloise	55,6	1149	54,1	1102	46,5	1016	51,0	961	33,4	1095
	Région Wallonne	60,1	1757	56,3	1691	46,7	1584	54,4	1493	32,9	1652
Belgique		52,9	4155	52,3	3969	42,5	3705	48,9	3233	33,3	3930

Indicateur ps05_2
* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION FLAMANDE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	83,8	1114	81,7	1090	77,0	1072	77,1	766	52,1	1003
	Femme	82,7	1281	84,7	1258	78,9	1228	80,4	821	50,4	1136
Total		83,2	2395	83,3	2348	78,0	2300	78,8	1587	51,2	2139
GROUPE D'AGE	15-24	82,1	287	83,4	292	77,0	296	77,1	194	41,0	303
	25-34	82,4	382	81,5	388	77,6	386	75,5	236	47,1	369
	35-44	80,0	446	81,6	447	73,7	432	73,4	287	47,7	422
	45-54	83,5	387	81,6	378	78,5	378	79,7	264	53,4	355
	55-64	84,9	364	84,4	341	79,4	320	78,2	234	56,4	309
	65-74	84,6	331	86,6	314	79,1	306	89,8	235	64,4	270
	75+	88,0	198	87,5	188	84,8	182	80,8	137	60,2	111
Total		83,2	2395	83,3	2348	78,0	2300	78,8	1587	51,2	2139
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	87,2	49	82,6	50	86,8	48	81,6	41	46,1	38
	Enseignement primaire	86,2	350	89,6	340	82,5	320	90,0	250	60,8	270
	Secondaire inférieur	85,5	461	86,9	452	79,8	447	80,5	328	54,3	400
	Secondaire supérieur	84,7	751	81,8	725	78,7	726	77,0	516	50,5	700
	Enseignement supérieur	79,2	749	80,5	745	74,3	726	73,2	433	46,4	699
Total		83,5	2360	83,6	2312	78,3	2267	78,9	1568	51,1	2107
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	82,5	572	83,9	564	78,6	546	80,2	387	54,2	516
	Zone semi-urbaine	83,6	1203	83,8	1187	77,3	1165	79,0	782	50,5	1065
	Zone rurale	83,1	620	82,1	597	78,8	589	77,5	418	49,8	558
Total		83,2	2395	83,3	2348	78,0	2300	78,8	1587	51,2	2139

Indicateur ps02_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION FLAMANDE

POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	51,5	1114	49,5	1090	39,0	1072	45,3	766	27,4	1003
	Femme	56,3	1281	55,7	1258	42,9	1228	51,7	821	27,6	1136
Total		54,2	2395	52,9	2348	41,2	2300	48,7	1587	27,5	2139
GROUPE D'AGE	15-24	46,3	287	48,8	292	35,1	296	41,4	194	20,1	303
	25-34	45,0	382	43,4	388	34,3	386	46,4	236	24,0	369
	35-44	51,9	446	51,6	447	38,0	432	40,4	287	23,8	422
	45-54	51,4	387	50,4	378	39,5	378	47,4	264	27,2	355
	55-64	60,0	364	60,8	341	47,9	320	53,8	234	33,2	309
	65-74	66,2	331	59,9	314	49,6	306	58,9	235	40,2	270
	75+	66,1	198	64,0	188	52,7	182	60,2	137	36,2	111
Total		54,2	2395	52,9	2348	41,2	2300	48,7	1587	27,5	2139
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	56,2	49	47,2	50	42,9	48	55,0	41	21,6	38
	Enseignement primaire	67,7	350	65,0	340	54,7	320	58,9	250	39,5	270
	Secondaire inférieur	60,1	461	60,4	452	46,8	447	57,9	328	35,3	400
	Secondaire supérieur	53,8	751	51,9	725	40,9	726	45,0	516	24,9	700
	Enseignement supérieur	44,2	749	44,1	745	31,1	726	39,5	433	21,8	699
Total		54,2	2360	53,0	2312	41,0	2267	48,8	1568	27,6	2107
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	57,0	572	54,8	564	42,5	546	48,0	387	29,3	516
	Zone semi-urbaine	53,2	1203	52,7	1187	39,7	1165	48,9	782	25,4	1065
	Zone rurale	53,7	620	51,8	597	42,8	589	48,8	418	29,7	558
Total		54,2	2395	52,9	2348	41,2	2300	48,7	1587	27,5	2139

Indicateur ps02_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION FLAMANDE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	76,3	504	76,6	483	71,1	463	71,3	328	59,4	467
	Femme	74,8	745	78,1	693	67,6	642	74,1	451	58,4	716
Total		75,4	1249	77,5	1176	69,0	1105	72,9	779	58,8	1183
GROUPE D'AGE	15-24	76,1	111	77,9	111	70,1	112	67,3	74	56,5	115
	25-34	65,3	206	71,2	195	61,8	180	66,8	134	59,1	205
	35-44	66,7	226	68,0	210	61,1	206	66,4	142	53,7	224
	45-54	76,2	229	79,2	216	72,3	201	68,5	136	58,5	221
	55-64	83,7	193	84,1	178	74,4	162	81,9	111	62,2	172
	65-74	87,6	189	85,6	178	76,0	161	85,1	119	65,0	166
	75+	80,7	95	84,1	88	74,0	83	84,6	63	59,7	80
Total		75,4	1249	77,5	1176	69,0	1105	72,9	779	58,8	1183
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	65,7	24	70,2	24	81,1	25	67,6	21	32,5	21
	Enseignement primaire	88,1	146	86,2	138	70,4	131	81,9	97	59,9	128
	Secondaire inférieur	77,4	235	77,8	216	70,0	209	77,1	158	59,4	225
	Secondaire supérieur	74,8	381	79,0	366	70,7	338	73,7	248	62,5	362
	Enseignement supérieur	72,3	449	74,7	417	66,8	389	68,0	249	57,5	435
Total		75,7	1235	77,9	1161	69,5	1092	73,3	773	59,3	1171
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	71,2	311	71,2	301	62,3	281	68,6	201	56,9	297
	Zone semi-urbaine	76,1	613	79,2	570	71,9	543	74,2	385	60,9	572
	Zone rurale	77,7	325	80,0	305	69,7	281	74,6	193	56,8	314
Total		75,4	1249	77,5	1176	69,0	1105	72,9	779	58,8	1183

Indicateur ps05_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION FLAMANDE

POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	50,8	504	49,3	483	42,1	463	43,1	328	33,4	467
	Femme	47,1	745	50,1	693	37,7	642	45,3	451	33,4	716
Total		48,6	1249	49,8	1176	39,5	1105	44,4	779	33,4	1183
GROUPE D'AGE	15-24	47,2	111	47,9	111	43,6	112	41,9	74	28,4	115
	25-34	39,2	206	43,0	195	30,5	180	40,8	134	29,0	205
	35-44	41,5	226	38,3	210	33,0	206	39,1	142	33,8	224
	45-54	43,7	229	47,0	216	37,2	201	38,7	136	32,3	221
	55-64	59,4	193	65,1	178	51,9	162	53,6	111	38,8	172
	65-74	64,6	189	61,1	178	49,7	161	50,6	119	38,1	166
	75+	54,2	95	56,7	88	38,8	83	56,0	63	37,3	80
Total		48,6	1249	49,8	1176	39,5	1105	44,4	779	33,4	1183
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	46,7	24	49,0	24	35,6	25	45,4	21	9,3	21
	Enseignement primaire	64,2	146	66,7	138	46,6	131	56,4	97	38,9	128
	Secondaire inférieur	51,6	235	52,3	216	42,0	209	49,0	158	37,5	225
	Secondaire supérieur	50,1	381	53,0	366	43,4	338	49,4	248	36,4	362
	Enseignement supérieur	41,0	449	40,3	417	33,5	389	32,8	249	29,0	435
Total		48,7	1235	49,9	1161	39,7	1092	44,6	773	33,7	1171
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	45,9	311	43,7	301	36,2	281	42,9	201	32,7	297
	Zone semi-urbaine	47,3	613	49,4	570	37,3	543	39,9	385	33,7	572
	Zone rurale	52,9	325	55,7	305	46,1	281	53,3	193	33,6	314
Total		48,6	1249	49,8	1176	39,5	1105	44,4	779	33,4	1183

Indicateur ps05_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION BRUXELLOISE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	81,6	661	81,2	652	74,3	638	76,9	558	54,9	604
	Femme	81,2	864	79,7	839	71,8	817	75,7	717	52,1	764
Total		81,4	1525	80,3	1491	72,9	1455	76,2	1275	53,4	1368
GROUPE D'AGE	15-24	74,1	141	74,8	138	75,0	139	65,4	121	44,9	134
	25-34	79,7	270	79,8	269	71,8	271	67,0	213	46,1	260
	35-44	81,9	296	78,9	294	70,3	287	77,1	251	44,1	284
	45-54	81,3	229	82,1	221	73,6	214	77,2	190	59,2	211
	55-64	83,7	202	78,8	198	74,4	198	78,5	169	55,4	177
	65-74	84,4	196	85,1	188	73,1	175	85,1	161	62,9	163
	75+	85,1	191	83,1	183	73,2	171	83,4	170	69,5	139
Total		81,4	1525	80,3	1491	72,9	1455	76,2	1275	53,4	1368
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	77,6	43	80,2	40	69,3	39	63,8	40	60,5	34
	Enseignement primaire	80,8	214	81,9	207	75,7	207	81,3	193	58,7	176
	Secondaire inférieur	86,2	208	84,5	203	75,8	200	78,4	172	52,4	188
	Secondaire supérieur	80,1	356	79,4	349	72,3	337	77,6	305	46,9	320
	Enseignement supérieur	80,5	640	78,4	627	71,8	610	73,3	507	54,7	592
Total		81,2	1461	80,1	1426	73,0	1393	76,1	1217	53,1	1310

Indicateur ps02_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION BRUXELLOISE
 POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
 Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	54,9	661	53,7	652	41,8	638	50,7	558	31,5	604
	Femme	59,7	864	55,1	839	43,1	817	54,1	717	32,6	764
Total		57,6	1525	54,5	1491	42,5	1455	52,6	1275	32,1	1368
GROUPE D'AGE	15-24	41,6	141	42,1	138	32,8	139	38,5	121	24,3	134
	25-34	51,5	270	45,6	269	41,6	271	40,8	213	23,8	260
	35-44	51,8	296	50,0	294	41,2	287	47,4	251	21,7	284
	45-54	62,2	229	58,1	221	40,5	214	57,8	190	34,3	211
	55-64	61,7	202	59,3	198	44,7	198	54,9	169	39,5	177
	65-74	65,6	196	63,6	188	48,1	175	64,0	161	39,8	163
	75+	69,9	191	65,0	183	51,5	171	65,3	170	53,0	139
Total		57,6	1525	54,5	1491	42,5	1455	52,6	1275	32,1	1368
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	54,9	43	69,7	40	45,9	39	45,8	40	41,4	34
	Enseignement primaire	60,6	214	58,3	207	46,3	207	58,2	193	34,3	176
	Secondaire inférieur	62,3	208	59,0	203	46,8	200	57,0	172	34,1	188
	Secondaire supérieur	61,5	356	57,5	349	49,1	337	57,0	305	31,3	320
	Enseignement supérieur	52,2	640	47,9	627	35,5	610	46,1	507	30,2	592
Total		57,3	1461	54,1	1426	42,4	1393	52,3	1217	31,9	1310

Indicateur ps02_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION BRUXELLOISE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	79,8	423	80,6	415	71,5	380	76,5	366	57,5	399
	Femme	79,4	726	77,6	687	75,1	636	75,6	595	49,2	696
Total		79,5	1149	78,8	1102	73,7	1016	76,0	961	52,3	1095
GROUPE D'AGE	15-24	71,4	88	66,1	87	75,8	85	67,6	80	51,4	86
	25-34	80,5	216	78,8	208	70,1	191	75,3	180	50,5	210
	35-44	77,1	227	78,5	219	67,5	201	76,6	187	46,5	223
	45-54	78,8	186	83,3	178	76,0	169	77,0	160	48,1	182
	55-64	75,2	149	77,7	141	72,4	132	73,4	118	50,2	142
	65-74	88,8	138	84,6	134	82,4	114	81,1	116	61,6	127
	75+	85,4	145	77,5	135	74,3	124	79,5	120	66,3	125
Total		79,5	1149	78,8	1102	73,7	1016	76,0	961	52,3	1095
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	83,2	27	76,2	27	72,1	24	74,3	26	67,4	23
	Enseignement primaire	84,7	135	74,4	130	74,5	127	77,2	122	55,2	125
	Secondaire inférieur	78,4	146	76,0	144	73,7	129	74,5	129	49,6	143
	Secondaire supérieur	78,7	262	79,9	250	74,9	231	74,7	225	51,3	251
	Enseignement supérieur	78,5	528	80,1	500	72,5	458	76,6	417	52,0	502
Total		79,4	1098	78,7	1051	73,5	969	75,8	919	52,2	1044

Indicateur ps05_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION BRUXELLOISE
 POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
 Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	56,9	423	56,8	415	45,3	380	52,6	366	35,8	399
	Femme	54,7	726	52,4	687	47,2	636	50,1	595	32,0	696
Total		55,6	1149	54,1	1102	46,5	1016	51,0	961	33,4	1095
GROUPE D'AGE	15-24	43,1	88	43,5	87	52,2	85	37,4	80	24,2	86
	25-34	47,8	216	51,3	208	43,0	191	46,3	180	31,7	210
	35-44	44,3	227	46,7	219	35,2	201	44,3	187	26,9	223
	45-54	59,8	186	55,1	178	51,4	169	52,4	160	29,9	182
	55-64	53,3	149	53,8	141	40,3	132	54,6	118	35,1	142
	65-74	72,8	138	68,6	134	54,6	114	63,3	116	39,9	127
	75+	70,5	145	61,8	135	52,7	124	60,8	120	53,5	125
Total		55,6	1149	54,1	1102	46,5	1016	51,0	961	33,4	1095
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	56,7	27	42,0	27	48,1	24	52,3	26	52,1	23
	Enseignement primaire	65,2	135	60,3	130	51,9	127	59,1	122	43,1	125
	Secondaire inférieur	58,9	146	55,3	144	48,6	129	52,6	129	36,4	143
	Secondaire supérieur	57,6	262	56,8	250	50,8	231	51,6	225	34,8	251
	Enseignement supérieur	50,6	528	50,9	500	42,1	458	46,9	417	27,6	502
Total		55,4	1098	53,9	1051	46,5	969	50,6	919	33,0	1044

Indicateur ps05_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION WALLONNE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	85,0	1315	85,3	1276	76,9	1259	81,2	1162	46,0	1184
	Femme	84,2	1518	83,0	1451	74,4	1454	78,9	1305	40,7	1309
Total		84,6	2833	84,1	2727	75,6	2713	80,0	2467	43,3	2493
GROUPE D'AGE	15-24	84,1	332	82,6	327	78,5	328	76,6	289	46,0	318
	25-34	87,1	432	86,2	428	76,7	418	81,2	370	43,5	410
	35-44	83,3	507	86,5	491	78,2	493	81,6	457	38,3	474
	45-54	84,3	504	84,7	480	76,8	481	77,7	440	40,7	459
	55-64	83,0	408	80,3	389	68,0	382	78,1	346	46,4	359
	65-74	84,6	404	81,5	375	72,7	373	80,2	348	43,1	315
	75+	86,9	246	86,0	237	77,4	238	86,7	217	53,9	158
Total		84,6	2833	84,1	2727	75,6	2713	80,0	2467	43,3	2493
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	97,3	32	83,1	30	87,2	33	93,5	28	69,4	20
	Enseignement primaire	86,8	410	81,3	393	73,4	391	79,3	363	45,7	319
	Secondaire inférieur	85,0	587	83,2	567	74,3	561	79,5	521	47,4	515
	Secondaire supérieur	84,2	839	87,2	817	77,1	811	81,1	740	45,2	755
	Enseignement supérieur	83,7	867	83,6	828	76,2	823	78,6	735	37,7	802
Total		84,7	2735	84,4	2635	75,9	2619	79,9	2387	43,1	2411
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	85,1	552	85,1	531	77,7	533	84,3	476	43,8	463
	Zone semi-urbaine	83,2	1102	82,8	1060	75,0	1053	78,2	945	45,2	958
	Zone rurale	85,5	1179	84,9	1136	75,7	1127	80,5	1046	41,8	1072
Total		84,6	2833	84,1	2727	75,6	2713	80,0	2467	43,3	2493

Indicateur ps02_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION WALLONNE
 POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR GENERALISTE
 Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Luisteren naar patiënt		Informatie geven over ziekte of klacht		Verlichten van klachten		Informatie geven i.v.m. verwijzing of opname		Wachttijd in wachtkamer	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	64,8	1315	59,2	1276	49,9	1259	57,9	1162	27,9	1184
	Femme	64,1	1518	63,1	1451	47,9	1454	57,7	1305	25,2	1309
Total		64,5	2833	61,2	2727	48,8	2713	57,8	2467	26,5	2493
GROUPE D'AGE	15-24	57,4	332	54,4	327	46,3	328	47,5	289	28,8	318
	25-34	66,2	432	61,1	428	48,3	418	54,7	370	22,0	410
	35-44	59,7	507	61,0	491	47,8	493	54,8	457	22,2	474
	45-54	64,8	504	64,5	480	46,4	481	57,4	440	25,7	459
	55-64	62,3	408	57,7	389	45,8	382	56,2	346	28,3	359
	65-74	71,8	404	63,4	375	56,0	373	66,8	348	30,9	315
	75+	75,3	246	68,6	237	56,2	238	74,8	217	37,7	158
Total		64,5	2833	61,2	2727	48,8	2713	57,8	2467	26,5	2493
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	88,1	32	64,6	30	71,6	33	69,7	28	55,4	20
	Enseignement primaire	74,0	410	63,0	393	52,2	391	64,2	363	31,9	319
	Secondaire inférieur	69,7	587	68,0	567	53,2	561	63,9	521	28,6	515
	Secondaire supérieur	62,9	839	63,8	817	50,1	811	58,0	740	27,9	755
	Enseignement supérieur	59,1	867	54,9	828	43,8	823	50,8	735	21,5	802
Total		64,5	2735	61,3	2635	48,9	2619	57,6	2387	26,4	2411
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	69,4	552	66,4	531	55,2	533	64,1	476	27,3	463
	Zone semi-urbaine	63,0	1102	58,6	1060	47,2	1053	54,1	945	27,5	958
	Zone rurale	64,6	1179	62,3	1136	48,9	1127	59,2	1046	25,7	1072
Total		64,5	2833	61,2	2727	48,8	2713	57,8	2467	26,5	2493

Indicateur ps02_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION WALLONNE

POURCENTAGE DE PERSONNES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	82,1	694	77,0	680	67,1	641	77,8	614	54,9	655
	Femme	77,6	1063	81,3	1011	72,4	943	79,8	879	50,8	997
Total		79,3	1757	79,7	1691	70,4	1584	79,0	1493	52,3	1652
GROUPE D'AGE	15-24	79,4	179	78,7	177	77,9	162	77,1	149	57,3	178
	25-34	75,2	281	75,2	272	65,3	258	74,7	243	51,3	273
	35-44	73,5	300	80,8	289	69,2	273	75,6	253	51,6	288
	45-54	81,3	352	81,8	337	71,8	316	80,0	299	45,4	340
	55-64	76,7	251	79,0	243	70,5	226	81,5	212	56,4	232
	65-74	84,1	253	73,8	241	68,4	226	80,5	218	57,1	226
	75+	90,9	141	91,4	132	72,1	123	87,7	119	52,9	115
Total		79,3	1757	79,7	1691	70,4	1584	79,0	1493	52,3	1652
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	92,7	21	92,1	21	80,2	21	94,4	18	86,9	19
	Enseignement primaire	84,4	225	81,9	215	73,0	207	78,8	192	55,9	205
	Secondaire inférieur	84,0	366	83,5	356	69,1	342	85,0	322	49,1	343
	Secondaire supérieur	79,1	494	81,5	480	73,9	446	79,5	428	47,9	463
	Enseignement supérieur	75,5	583	76,1	554	67,5	503	75,2	478	53,5	565
Total		79,4	1689	79,9	1626	70,5	1519	79,0	1438	52,0	1595
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	77,9	354	76,8	349	70,4	325	77,5	311	58,0	330
	Zone semi-urbaine	76,7	692	77,8	658	64,7	623	75,9	572	47,1	654
	Zone rurale	81,9	711	82,0	684	75,2	636	81,9	610	55,6	668
Total		79,3	1757	79,7	1691	70,4	1584	79,0	1493	52,3	1652

Indicateur ps05_1

* Score 4 ou 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5

REGION WALLONNE

POURCENTAGE DE PERSONNES TRES SATISFAITES DE LEUR SPECIALISTE
Enquête de Santé par Interview, Belgique, 2001

		Capacité de vous écouter		Information concernant vos symptômes/maladies		Soulagement rapide de vos symptômes		Information concernant envoi au spécialiste/hôpital		Durée d'attente dans la salle d'attente	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
SEXE	Homme	63,4	694	53,5	680	42,4	641	54,0	614	34,4	655
	Femme	58,2	1063	58,0	1011	49,5	943	54,7	879	32,0	997
Total		60,1	1757	56,3	1691	46,7	1584	54,4	1493	32,9	1652
GROUPE D'AGE	15-24	53,6	179	56,9	177	47,8	162	55,3	149	42,2	178
	25-34	49,4	281	47,6	272	39,0	258	43,5	243	27,8	273
	35-44	53,8	300	58,5	289	47,0	273	54,1	253	32,2	288
	45-54	60,4	352	54,7	337	44,0	316	52,1	299	27,0	340
	55-64	60,5	251	54,2	243	46,3	226	54,1	212	33,8	232
	65-74	71,8	253	60,5	241	55,4	226	65,3	218	40,6	226
	75+	81,7	141	68,0	132	54,1	123	64,3	119	33,8	115
Total		60,1	1757	56,3	1691	46,7	1584	54,4	1493	32,9	1652
NIVEAU D'INSTRUCTION	Pas de diplôme	59,4	21	59,4	21	58,2	21	60,3	18	65,2	19
	Enseignement primaire	72,2	225	69,0	215	59,2	207	64,0	192	40,9	205
	Secondaire inférieur	66,5	366	60,0	356	49,5	342	57,1	322	29,2	343
	Secondaire supérieur	58,0	494	58,2	480	45,6	446	56,2	428	31,2	463
	Enseignement supérieur	54,8	583	49,3	554	41,1	503	47,5	478	30,9	565
Total		60,1	1689	56,4	1626	46,6	1519	54,2	1438	32,5	1595
NIVEAU D'URBANISATION	Zone urbaine	60,0	354	60,3	349	53,8	325	57,8	311	33,8	330
	Zone semi-urbaine	59,6	692	49,7	658	40,1	623	46,2	572	30,2	654
	Zone rurale	60,6	711	61,1	684	50,8	636	60,4	610	35,1	668
Total		60,1	1757	56,3	1691	46,7	1584	54,4	1493	32,9	1652

Indicateur ps05_2

* Score 5 sur une échelle de 1 jusqu'à 5