

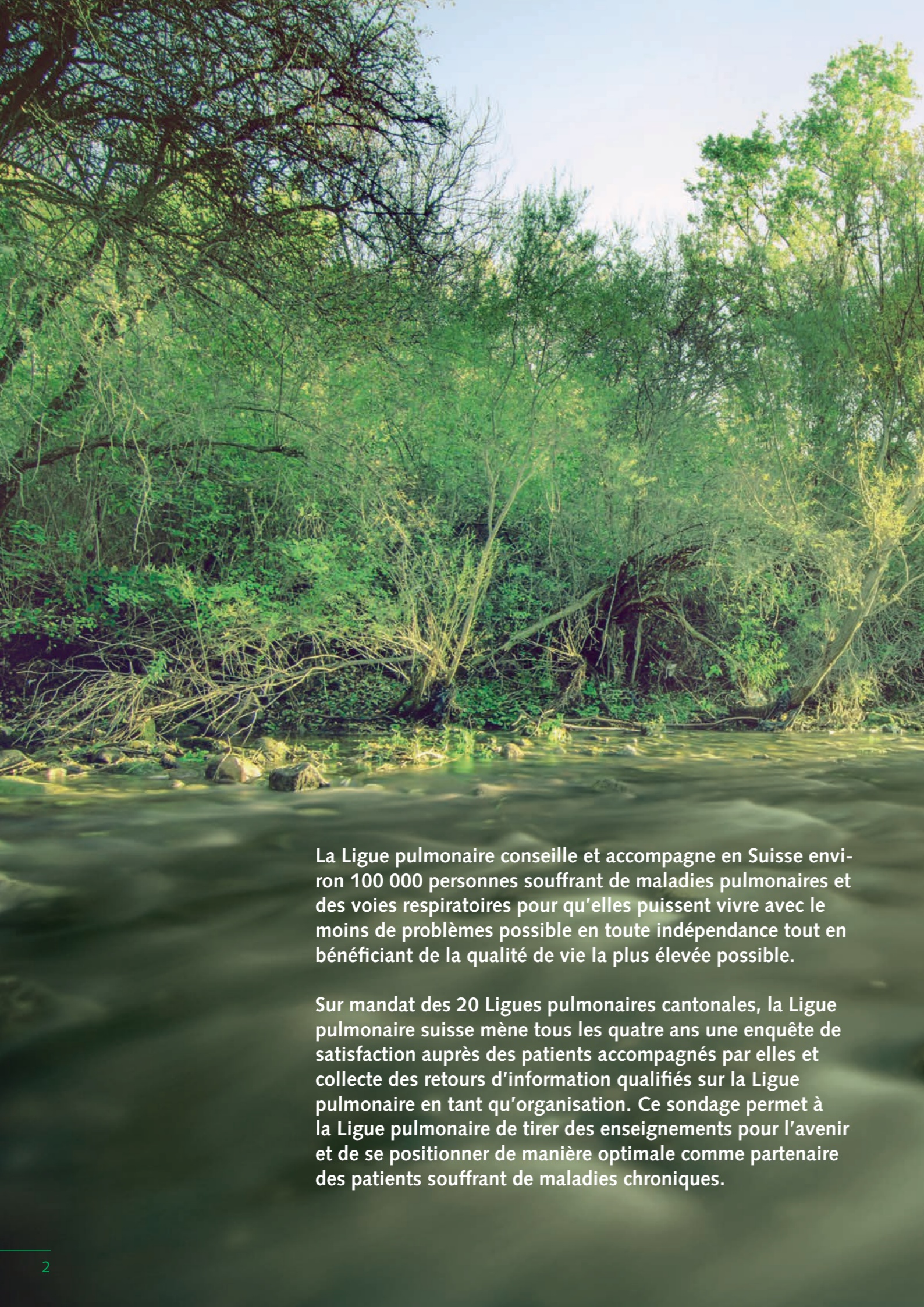


Un grand  
merci pour  
votre  
confiance!

# Résultats du sondage effectué auprès des patients

en juin 2017





La Ligue pulmonaire conseille et accompagne en Suisse environ 100 000 personnes souffrant de maladies pulmonaires et des voies respiratoires pour qu'elles puissent vivre avec le moins de problèmes possible en toute indépendance tout en bénéficiant de la qualité de vie la plus élevée possible.

Sur mandat des 20 Ligues pulmonaires cantonales, la Ligue pulmonaire suisse mène tous les quatre ans une enquête de satisfaction auprès des patients accompagnés par elles et collecte des retours d'information qualifiés sur la Ligue pulmonaire en tant qu'organisation. Ce sondage permet à la Ligue pulmonaire de tirer des enseignements pour l'avenir et de se positionner de manière optimale comme partenaire des patients souffrant de maladies chroniques.

## Collecte des données et échantillonnage

En juin 2017, 9670 personnes choisies au hasard ont participé à l'enquête par la poste ou en ligne.

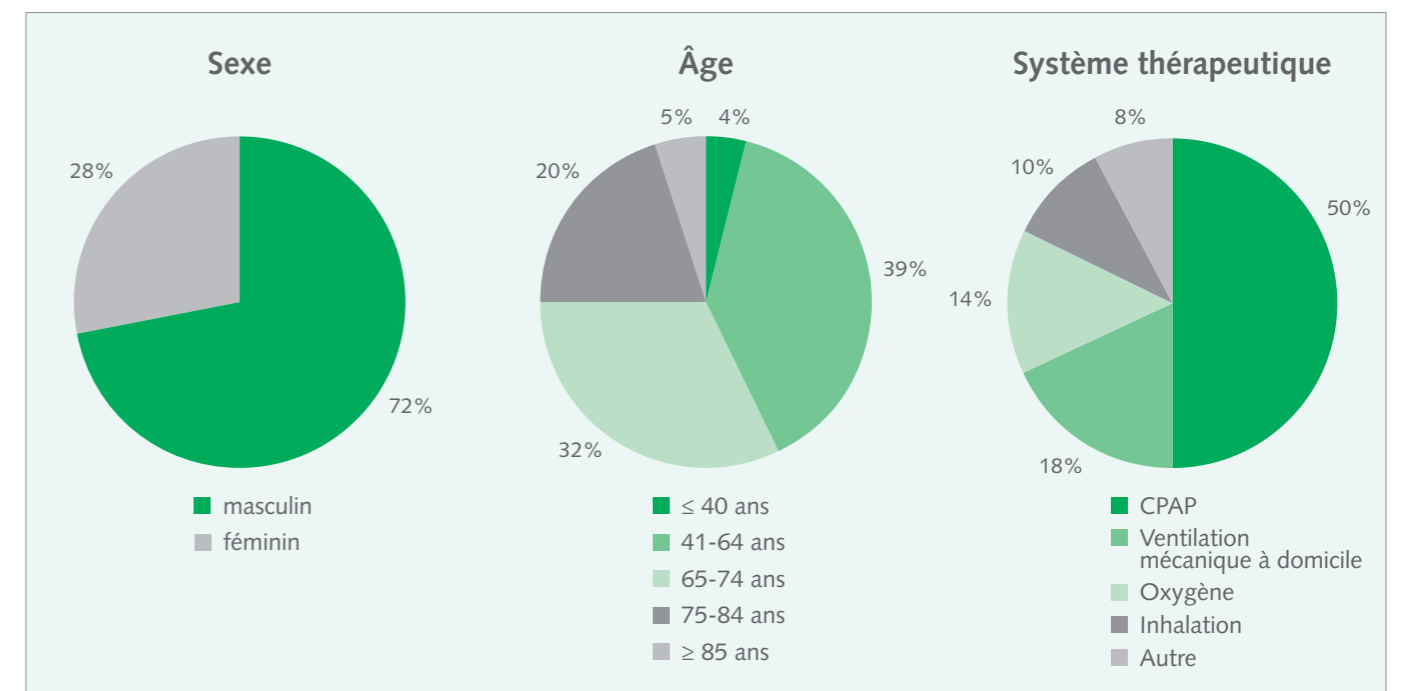
L'échantillon est représentatif, comme le montrent les données sociodémographiques des participants, et permet donc d'extrapoler des conclusions pour la totalité des quelque 100 000 patients pris en charge.

2485 patients ont répondu, ce qui correspond à un très bon taux de réponse de 25,7%.

## Données sociodémographiques:

Une personne sur cinq prise en charge par la Ligue pulmonaire vit seule, et près de 75% des patients de la ligue sont des hommes. 57% des patients sont âgés de 64 ans ou plus. 50% ont recours à la thérapie CPAP, suivie respectivement de la ventilation mécanique à domicile et de l'oxygénothérapie en deuxième et troisième

positions. La proportion de patients bénéficiant d'une ventilation mécanique à domicile est plus élevée que ce qu'indiquent les statistiques internes de la Ligue pulmonaire. Cela est probablement dû au fait que certaines personnes utilisant la thérapie CPAP se sont classées dans la catégorie « ventilation mécanique à domicile ».





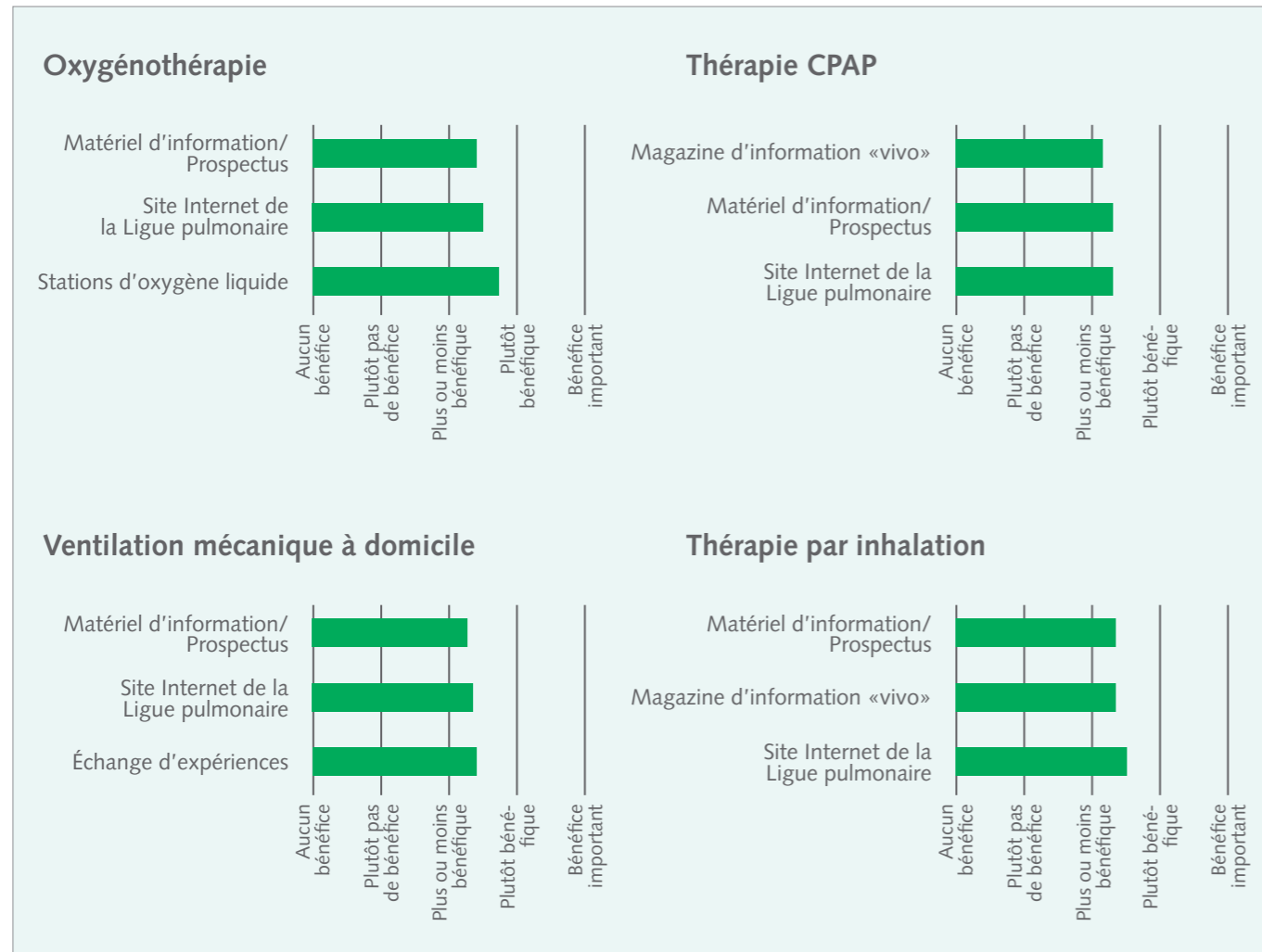
# Bénéfice apporté par les offres complémentaires

Les résultats de l'enquête pointent en premier lieu une forte notoriété des offres allant au-delà de la thérapie proprement dite, comme par exemple la possibilité d'échanger des expériences. En moyenne, seulement 38% des patients ont connaissance du vaste éventail de l'offre de la Ligue pulmonaire. Le niveau de notoriété des différentes offres varie fortement: de 28% pour le conseil psychosocial à 59% pour le site Internet de la Ligue pulmonaire.

En moyenne, les patients jugent satisfaisant le bénéfice apporté par les offres complémentaires proposées par la Ligue pulmonaire. Pratiquement tous les groupes de patients estiment que le plus grand bénéfice réside dans les offres d'information telles que le magazine «vivo», les divers dépliants ou encore le site Internet de la Ligue pulmonaire.

Toutefois, les avantages des différents services varient selon le groupe de patients, comme le montrent les trois services jugés les plus utiles par groupe. Cela signifie que les personnes bénéficiant d'une oxygénothérapie ont des besoins différents de ceux des personnes sous thérapie CPAP.

Pour la Ligue pulmonaire, cela montre qu'il est nécessaire d'améliorer la communication portant sur les offres. À l'avenir, les services devront encore mieux s'adapter aux besoins des différents groupes cibles.

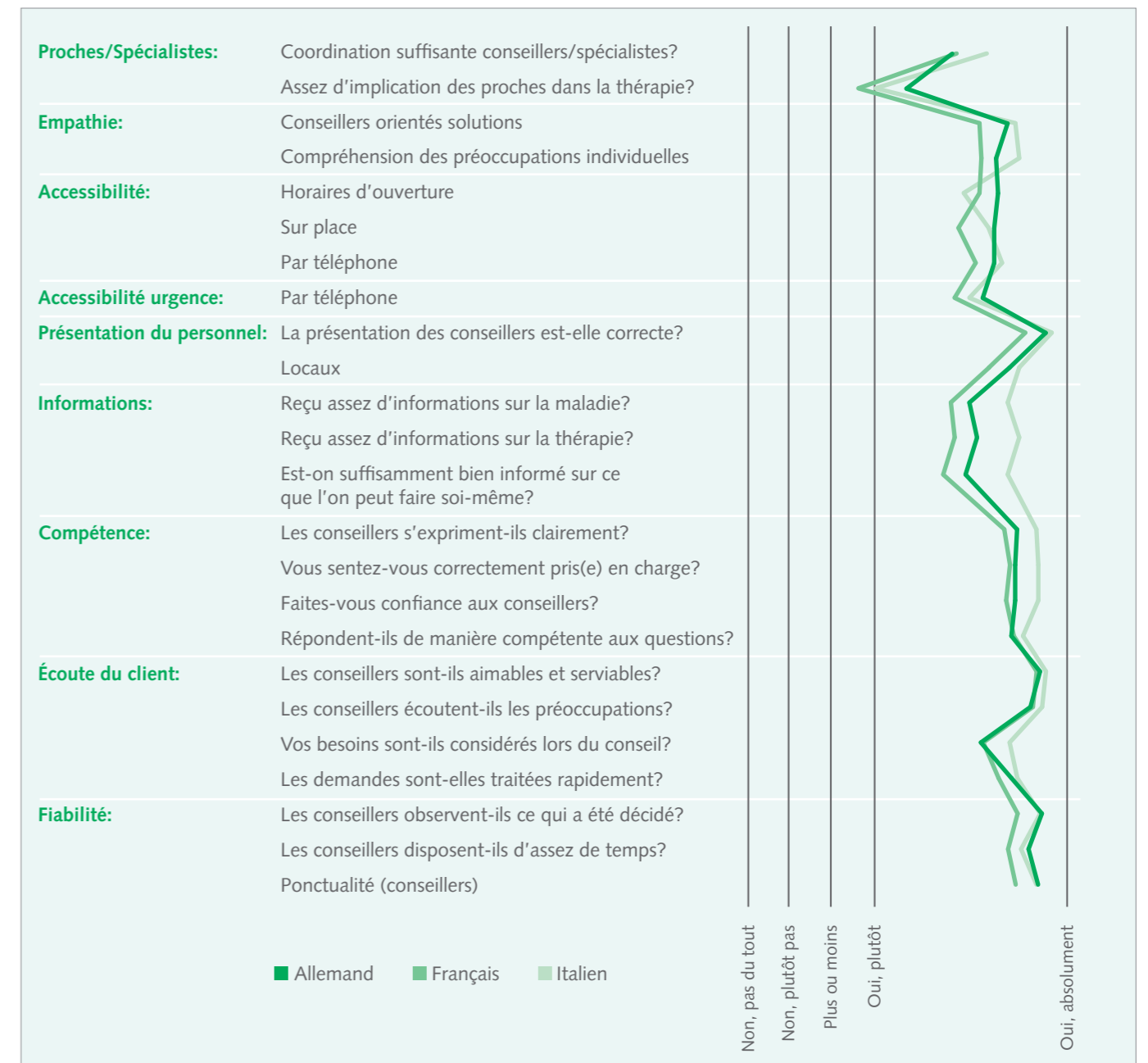


# Satisfaction

La satisfaction des patients est un objectif essentiel pour la Ligue pulmonaire. Pour la mesurer, on l'a subdivisée en divers domaines – implication des proches/spécialistes, empathie, accessibilité, apparence, information, compétence, orientation client et fiabilité – et le niveau de satisfaction est estimé sur une échelle de 1 = «non, pas du tout» à 5 = «oui, absolument».

Comme le montre l'illustration, la satisfaction des patients est exceptionnellement élevée. La fiabilité, l'apparence, la convivialité et l'amabilité des collaborateurs de la Ligue pulmonaire sont les domaines qui marquent le plus de points. L'évaluation la plus négative concerne l'implication suffisante des proches.

Il est intéressant de noter que le niveau de satisfaction des patients germanophones et italophones est un peu plus élevé que celui des patients francophones.



# Attachement

La Ligue pulmonaire a le plus grand intérêt à créer un lien durable avec les patients satisfaits à long terme.

Pas moins de 95% recommanderaient la Ligue pulmonaire à leurs proches.

89% des participants sont à la fois satisfaits et disposés à recommander la Ligue pulmonaire à d'autres personnes, de sorte que l'on peut les qualifier d'«ambassadeurs» de la Ligue pulmonaire. La satisfaction concernant le rapport qualité-prix des offres de la Ligue pulmonaire, qui est évalué sur une échelle de 1= «oui, tout à fait» à 5 = «non, pas du tout», est jugé bon en moyenne (moyenne =1,7).



# Effet

La santé et la qualité de vie des patients sont très importantes pour la Ligue pulmonaire. Avec ses offres et son engagement, la Ligue pulmonaire vise à obtenir des résultats dans ces domaines en particulier. Les résultats suivants sont donc d'autant plus réjouissants:

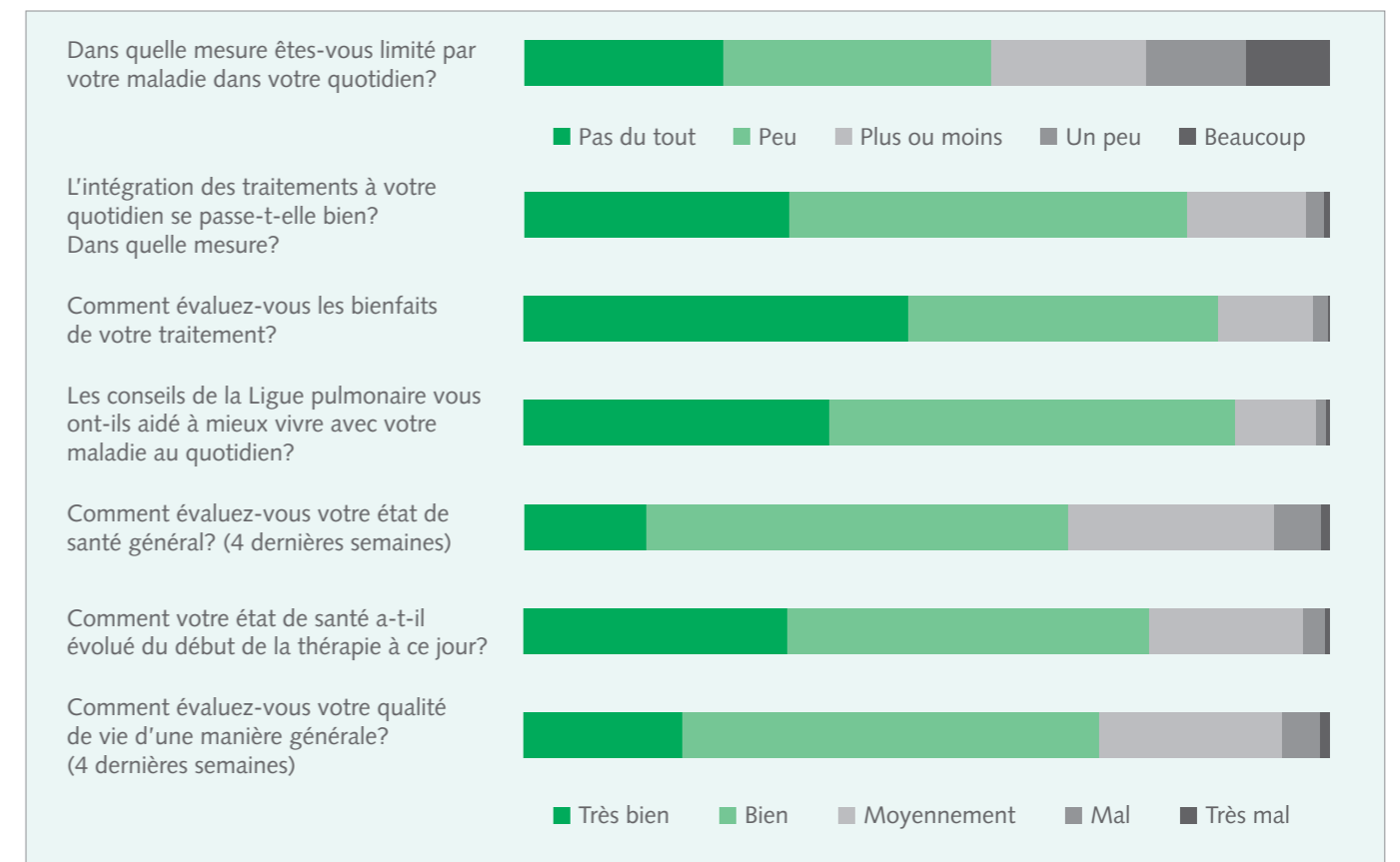
- 82%** estiment que l'intégration des mesures thérapeutiques dans leur routine quotidienne se passe «bien», voire «très bien».
- 86%** des personnes interrogées indiquent que les mesures thérapeutiques leur apportent un bénéfice «important» ou «plutôt important».
- 88%** affirment que les conseils de la Ligue pulmonaire les ont «bien» voire «très bien» aidés à vivre avec leur maladie au quotidien.
- 68%** affirment que leur état de santé était «très bon» ou, tout au moins, «bon» le mois dernier.
- 78%** déclarent se sentir «mieux», voire «beaucoup mieux» depuis le début du traitement, et seulement 3,4% constatent une détérioration de leur état de santé.
- 71%** estiment que leur qualité de vie au cours des quatre dernières semaines est «bonne», voire «très bonne».

D'autre part, 23% des patients interrogés déclarent se sentir «quelque peu» ou «fortement» limités dans leur vie quotidienne du fait de leur maladie.

Enfin, les résultats de l'enquête montrent que l'intégration réussie des mesures thérapeutiques dans les activités quotidiennes a une influence majeure sur la qualité de vie des patients. La Ligue pulmonaire souhaite donc poursuivre le développement de son offre par étapes.

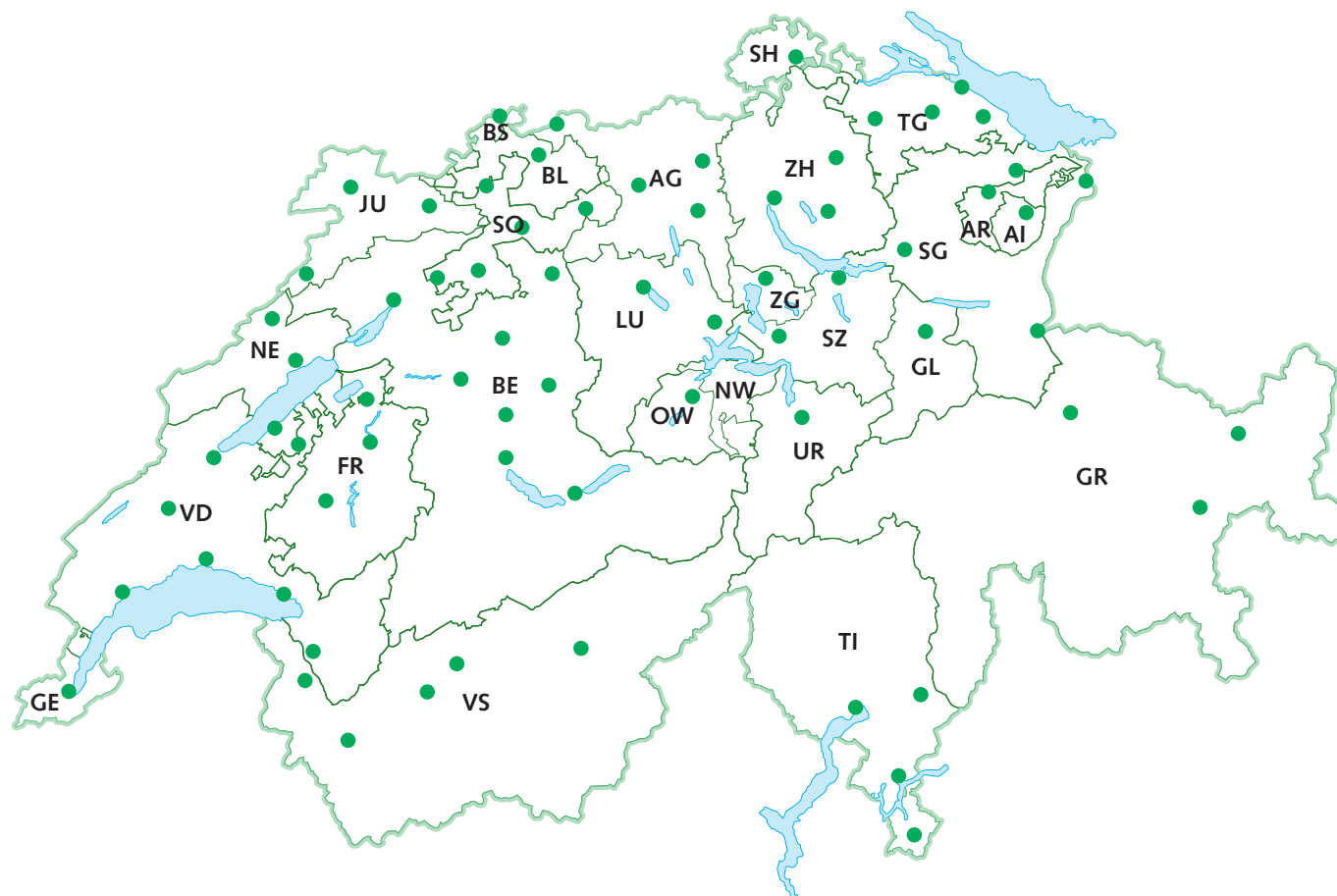
Dans l'ensemble, les résultats sont très satisfaisants, car ils montrent que les offres de la Ligue pulmonaire ont un impact. Les patients atteints de maladies pulmonaires ou d'insuffisance respiratoire se sentent en de très bonnes mains auprès de la Ligue pulmonaire et y sont bien conseillés et accompagnés.

Par ailleurs, une étude indépendante réalisée par Helsana a montré que les patients souffrant d'apnée du sommeil génèrent environ 10% par an d'économies par rapport à ceux qui ne sont pas pris en charge par la Ligue pulmonaire.



# La Ligue pulmonaire fait bouger les choses dans toute la Suisse

Nous sommes près de chez vous



## Éditeur et rédaction:

Ligue pulmonaire suisse  
Chutzenstrasse 10  
3007 Berne  
Tél. 031 378 20 50  
Fax 031 378 20 51  
info@lung.ch  
www.liguepulmonaire.ch



Compte de dons CP 30-882-0