



PERCEPTION DE LA PLACE ET DU RÔLE DES PRESTATAIRES DE SANTÉ À DOMICILE

Note de synthèse

Janvier 2025

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

L'étude « Perception de la place et du rôle des prestataires de services et distributeurs de matériel à domicile » poursuit un double objectif. En évaluant la perception qu'ont les patients et les professionnels de santé des PSDM* (Prestataires de services et distributeurs de matériels dits *Prestataires de santé à domicile* – PSAD), l'étude vise, d'une part, à **valoriser le rôle du prestataire vis-à-vis des tutelles, des prescripteurs et des patients**, et, d'autre part, à identifier des pistes d'**amélioration des pratiques professionnelles des PSAD**.

L'étude a été réalisée en suivant une **méthodologie en trois étapes**. Tout d'abord, une phase qualitative exploratoire a été conduite, comprenant des entretiens avec quatre patients et trois professionnels de santé prescripteurs. Ensuite, une phase quantitative a consisté en un **sondage en ligne auprès de patients atteints de maladies respiratoires et bénéficiant d'un ou plusieurs dispositifs médicaux respiratoires** (machine à pression positive continue (PPC), dispositif d'oxygénothérapie ou de ventilation). Enfin, une dernière phase quantitative a été menée sous forme d'un **sondage en ligne auprès des professionnels de santé prescripteurs de dispositifs médicaux**. La présente synthèse rend compte des principaux enseignements des deux sondages réalisés auprès des patients et des professionnels de santé prescripteurs.

Les guides d'entretien ainsi que les questionnaires ont été co-construits en collaboration avec le comité de pilotage composé de membres de l'UPSADI et de l'équipe du RespiLab de l'association Santé Respiratoire France. Les questionnaires auto-administrés en ligne ont été diffusés par l'association Santé Respiratoire France auprès de ses adhérents (patients et professionnels de santé), ainsi que par les adhérents de l'UPSADI à travers l'envoi d'e-mailings en direction de leurs patients et de leurs médecins prescripteurs.

Les interviews ont été réalisées durant l'été 2024.

Après apurement des fichiers, **10 047 personnes internautes** ont répondu aux enquêtes :

- **9 807 patients vivant avec une maladie respiratoire et bénéficiant d'un dispositif médical respiratoire ;**
- **240 professionnels de santé prescripteurs de ces dispositifs médicaux** (pneumologues en majorité, mais aussi médecins généralistes, ORL, cardiologues, neurologues...)

L'ampleur considérable de l'échantillon constitué parmi les patients confère aux résultats de l'enquête une **fiabilité importante**. A titre d'illustration, un sondage en ligne auprès d'un échantillon d'environ 10 000 personnes comporte une marge d'erreur de 0,4 à 1 point au plus, soit un **intervalle d'incertitude très réduit**.

* PSDM (prestataires de services et distributeurs de matériels) art. L 5232-3 du Code de la santé publique

Introduction : Analyse du profil des répondants

- Le sondage réalisé auprès des patients révèle la **prédominance d'un profil type chez les patients** :
 - Sur le plan socio-démographique, on observe une **surreprésentation des hommes**, qui représentent près de 7 patients sur 10 (67%). Par ailleurs, près des deux tiers des participants (63%) appartiennent à la tranche d'âge des 60 à 79 ans, avec **une moyenne d'âge de 65 ans**. Enfin, plus des trois quarts (78%) des patients interrogés vivent en couple ou en famille.
 - Même si l'âge moyen des patients est relativement élevé, la population reste assez mixte du point de vue du statut d'activité. Un tiers des patients interrogés sont encore en situation d'activité professionnelle (32%)
 - Sur le plan médical, **l'apnée du sommeil ressort comme une pathologie prépondérante**, affectant 96% des patients interrogés, cohérente avec la prévalence de cette pathologie et le nombre de patients traités en France (plus de 1,8 Millions). En termes d'équipements, **les dispositifs respiratoires par pression positive continue (PPC) sont, donc, logiquement, les plus utilisés**, équipant 95% des patients. Enfin, près de la moitié des participants (44%) utilisent un dispositif respiratoire depuis plus de six ans, et 6 patients sur 10 sont diagnostiqués avec une maladie respiratoire depuis plus de 5 ans : leur retour d'expérience est donc particulièrement solide.
- L'enquête réalisée auprès des professionnels de santé met en **lumière deux profils types parmi les prescripteurs de dispositifs respiratoires[†]** :
 - Près de la moitié des professionnels de santé (49%) sont **pneumologues**. Plus des deux tiers d'entre eux (68%) suivent à l'année plus de 500 patients dotés d'un dispositif respiratoire.
 - Près de 2 professionnels de santé sur 10 (18%) sont des **médecins généralistes**. À l'année, la grande majorité d'entre eux (70%) suivent moins de 500 patients dotés d'un dispositif respiratoire.
 - Au-delà de ces deux professions, l'échantillon représente également la diversité des spécialités médicamenteuses : 9% des répondants étaient des ORL, 8% des cardiologues, 4% des neurologues et 3% des réanimateurs. Dans des proportions plus marginales, des somnologues et des psychiatres ont également répondu au sondage.
- Au total, **près de la moitié (49%) des professionnels de santé suivent plus de 500 patients dotés d'un dispositif médical respiratoire par an** : leur retour d'expérience est donc, là aussi, particulièrement solide.
- **L'apnée du sommeil apparaît comme étant la pathologie la plus largement suivie** par les professionnels de santé interrogés : 93% d'entre eux déclarent suivre des patients atteints de ce

[†] Tout au long de cette synthèse seront employés de manière équivalente les termes suivants : « professionnels de santé », « prescripteurs », et « prescripteurs de dispositifs respiratoires ».

syndrome. Viennent ensuite la BPCO (Bronchopneumopathie chronique obstructive) et/ou l'emphysème, puis l'asthme, les deux pathologies les plus fréquemment suivies derrière l'apnée du sommeil : respectivement 59% et 52% des professionnels de santé interrogés déclarent suivre des patients concernés par ces pathologies.

- **Les professionnels de santé travaillent en moyenne avec 6 prestataires de santé à domicile (PSAD).** Cette collaboration varie selon le profil des professionnels de santé : les pneumologues déclarent travailler avec une diversité de prestataires (7 en moyenne), tandis que les médecins généralistes indiquent collaborer avec en moyenne 4 prestataires.

1ère partie : Enseignements clés issus du sondage réalisé auprès des patients

A. Les patients font preuve d'une fidélité durable envers leur prestataire dont ils sont globalement très satisfaits

- Les patients font preuve d'une **grande fidélité envers leur PSAD**. Près de la moitié des participants (44%) utilisent un dispositif respiratoire depuis plus de six ans, et 6 patients sur 10 sont diagnostiqués avec une maladie respiratoire depuis plus de 5 ans. Or, **près de 9 répondants sur 10 ont recours au même prestataire depuis le début de leur prise en soin, ce qui témoigne d'une relation de soin durable entre les patients et leur PSAD**. La continuité qui caractérise dans la grande majorité la relation souligne deux éléments positifs : la satisfaction concernant le prestataire, et l'apport de la machine pour la santé et la qualité de vie du patient. Pour les répondants ayant changé de prestataire, les raisons invoquées ne concernent généralement ni la compétence du prestataire ni la qualité du service ou de la relation patient-prestataire. Les changements sont principalement liés à des facteurs externes, tels que les déménagements, mentionnés par 19 % des répondants concernés. Ainsi, **le changement de prestataire semble peu influencé par des éléments directement liés à la relation patient-prestataire ou à la satisfaction des patients vis-à-vis des services du prestataire**.
- La **satisfaction globale des patients envers leur PSAD est très élevée**. La note moyenne de recommandation s'établit à 8,7 sur 10. **L'excellent Net Promoting Score (NPS) de 54** témoigne de la forte appréciation et de l'engagement des patients envers celui-ci. Parmi les répondants, 65% sont des promoteurs de leur prestataire, 23% ont une attitude neutre, et seuls 11% des répondants sont des détracteurs de leur PSAD.
- Les promoteurs des PSAD apprécient particulièrement **la qualité du service et du suivi**. Ils valorisent également **la qualité de la relation humaine** avec les techniciens et le personnel administratif, caractérisée **par l'écoute, la bienveillance** et la capacité des équipes à répondre à leurs besoins et à prendre le temps de leur expliquer le fonctionnement des dispositifs. La **disponibilité et la réactivité** des équipes en cas de besoin constituent également un facteur clé dans la satisfaction des patients. De même, **la fiabilité et la qualité du matériel** contribuent de manière significative au niveau de satisfaction. Enfin, l'amélioration de l'état de santé après le traitement favorise également la recommandation du PSAD par le patient.
- Les patients ayant une attitude neutre et ceux identifiés comme détracteurs partagent des préoccupations similaires, bien que les détracteurs expriment ces insatisfactions de manière plus marquée. Tout d'abord, certains patients se plaignent du **manque de suivi et de communication après l'installation de leur dispositif**. Le renouvellement trop peu fréquent des composants de l'appareil (masques, filtres, etc.) génère chez certains répondants une réelle insatisfaction, en particulier chez les détracteurs qui se sentent négligés du fait du manque de réactivité de leur prestataire. D'autres critiques portent avant tout sur les caractéristiques du matériel lui-même dont ils déplorent **l'encombrement et l'inconfort**, ainsi que sur les **difficultés liées à la mise en place et au transport du dispositif**. Le manque de choix dans les dispositifs proposés est également évoqué par certains répondants. La **rotation fréquente des techniciens est également critiquée**. **L'instabilité des équipes quelquefois relevée crée un manque de continuité dans le suivi des**

patients et constitue un obstacle à l'établissement d'une relation de confiance ainsi qu'à un suivi personnalisé

B. Appréciés par les patients, les intervenants à domicile jouent un rôle important dans leur prise en soin

- **L'ensemble des patients ont une image très positive de leur intervenant à domicile, dont ils apprécient tout particulièrement les qualités relationnelles et le professionnalisme.** 97% des répondants déclarent en effet être d'accord avec l'affirmation selon laquelle leur intervenant est « courtois, aimable et prévenant », et 83 % se disent *tout à fait d'accord* avec cette affirmation. Par ailleurs, 95 % des patients partagent l'opinion selon laquelle leur intervenant est « très professionnel », avec 74 % se déclarant *tout à fait d'accord*.
- **Les intervenants à domicile jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des patients, tant lors de la prise en main du traitement que dans le soutien à l'observance thérapeutique.** Près de 9 patients sur 10 (89%) préfèrent être accompagnés par l'intervenant au moment de l'installation et de la prise en main du traitement. Pour près de la moitié des répondants, cette assistance est jugée indispensable, 47% estimant que la prise en main du traitement serait « impossible sans la présence de l'intervenant à domicile ». **Au-delà de la prise en main du traitement, l'intervenant joue un rôle important dans l'observance thérapeutique** : 87% des patients affirment que l'intervenant les motive et les incite à mieux suivre leur traitement, et 65% déclarent qu'il les aide à mieux comprendre leur pathologie.
- La fluidité de la relation avec les intervenants est également un élément perçu positivement par les patients : 93% considèrent qu'il est disponible et à l'écoute (dont 69% *tout à fait*) et 90% qu'ils peuvent facilement le joindre en cas de besoin (dont 62% *tout à fait*).
- Enfin, 9 patients sur 10 expriment leur satisfaction concernant leur relation avec leur intervenant. 91% déclarent ainsi que la venue de l'intervenant chez eux les rassure et qu'elle favorise leur bien-être, « plutôt ou tout à fait ». 59% considèrent même que c'est *tout à fait* le cas.
- **Les patients sont nombreux à méconnaître l'existence d'une relation de collaboration entre l'intervenant à domicile et le professionnel de santé prescripteur.** En effet, près de 6 patients sur 10 (58%) déclarent ne pas savoir si l'intervenant communique au médecin prescripteur les observations faites dans le cadre de ses visites. Par ailleurs, **une grande majorité de patients se montrent réticents à la transmission d'informations personnelles indépendamment des données et observations en lien avec le traitement par l'intervenant à leur médecin** : près des deux tiers (64%) estiment que l'intervenant ne devrait transmettre aucune information au médecin, considérant que ce n'est pas son rôle.

C. Les souhaits d'amélioration exprimés par les patients envers les PSAD vont dans le sens d'une optimisation des services existants

- Invités à s'exprimer dans le cadre d'une question ouverte, les patients sont peu nombreux à citer spontanément des pistes d'amélioration du service, cette question ayant, au contraire, fréquemment donné lieu à la réaffirmation de la satisfaction des patients. Moins d'un tiers se sont ainsi exprimés (27%) certains insistant sur une nécessaire préservation de **la qualité du service actuel**, notamment en ce qui concerne le professionnalisme et les qualités relationnelles de l'intervenant. Ils expriment également le souhait de **renforcer la place et le rôle de l'intervenant**, en particulier par une augmentation de la fréquence des visites, un renforcement du suivi et de la réactivité de l'intervenant, ainsi que par un soutien moral et technique accru. **La stabilité des équipes est également une attente forte**, les patients exprimant le souhait de **réduire la rotation du personnel** grâce à la désignation d'un intervenant dédié. Par ailleurs, certains patients souhaitent bénéficier de conseils pour gagner en autonomie, notamment dans l'usage du dispositif. **L'amélioration de la qualité et de la praticité du matériel constitue une autre attente importante**, avec un choix élargi de dispositifs, une meilleure portabilité et un renouvellement plus régulier des consommables. Enfin, une **communication plus transparente** est attendue, avec une clarification sur les données collectées et des garanties en matière de respect de la vie privée.
- Une minorité de patients suggère des idées de nouveaux services que les prestataires pourraient développer : mise en place d'un accompagnement personnalisé « bien-être » (coaching sommeil, bilan de santé, plan de nutrition, etc.), partage de retours d'expérience (groupes de patients, témoignages), suivi de la qualité de l'air, produits additionnels (oreillers spéciaux, housse de transport, etc.), transparence (communication tripartite, faciliter la prise de rendez-vous), formation des intervenants.

2ème partie : Enseignements clés issus du sondage réalisé auprès des prescripteurs

A. Pour les prescripteurs, le PSAD est un acteur de santé à part entière occupant une place essentielle dans la prise en soin des patients

- **Les prescripteurs témoignent d'un niveau de confiance particulièrement élevé envers les PSAD.** L'ensemble des prescripteurs interrogés (100%) déclarent avoir confiance dans les PSAD avec lesquels ils collaborent régulièrement, et 68% qualifient leur niveau de confiance comme étant « fort ».
- **Pour les prescripteurs, les PSAD jouent un rôle déterminant dans la prise en soin des patients.** La quasi-totalité (99%) des prescripteurs interrogés considèrent le prestataire de santé comme un intermédiaire indispensable dans la coordination des soins des patients. La même proportion (99%) estime également que la présence de l'intervenant est indispensable à la mise en place et au suivi des dispositifs médicaux au domicile des patients. **Les prescripteurs ont par ailleurs une vision très positive de l'utilité des PSAD.** Les praticiens indiquent ainsi que les intervenants remplissent évidemment tous leur rôle en matière de formation des patients à l'utilisation de l'appareil (99% dont 85% *systématiquement*), qu'ils contrôlent ensuite le bon usage de l'appareil pour s'assurer de l'efficacité de la thérapie (100% dont 77% *systématiquement*). Au-delà des aspects relatifs au fonctionnement de la machine, la quasi-totalité des intervenants s'investissent également dans le soutien moral du patient sur le long terme pour améliorer sa qualité de vie : 97% le font dont 40% le font même *systématiquement*.
- A ce titre, la quasi-totalité des prescripteurs (99%) considèrent les informations d'utilisation des dispositifs communiquées par les PSAD comme particulièrement utiles à la prise de décision clinique et au suivi des patients, attribuant une note moyenne de 8,9/10 ; données dont la fiabilité est soulignée (8,2/10).

Ainsi, 89% des prescripteurs indiquent être dans une relation de confiance et de complémentarité avec les PSAD et près de 9 prescripteurs sur 10 (87%) estiment que les interventions des prestataires auprès des patients permettent de leur libérer du temps médical.

- Par ailleurs, près de 9 prescripteurs sur 10 (89%) confient la réalisation d'examens complémentaires (capnographie, oxymétrie) aux PSAD ce qui témoigne de la forte relation de complémentarité, de confiance et de collaboration entre le prescripteur et les prestataires. Ils estiment que 98% de ces examens complémentaires réalisés par les PSAD leur sont utiles.

B. Des axes d'amélioration pour renforcer le rôle des PSAD dans le suivi des patients : transmission et mise à jour des données, soutien moral des patients et formation des intervenants à domicile

- 9 prescripteurs sur 10 **jugent que de par leur rôle et dans le cadre de leurs missions, les prestataires pourraient effectuer des remontées d'informations complémentaires** pour assurer une meilleure prise en soin des patients. Les informations citées par les prescripteurs concernent les conditions de vie du patient (logement, présence d'un proche aidant à domicile), son état physique (variations pondérales, fatigue, difficultés d'endormissement, etc.), les événements de santé (hospitalisation, consultation, etc.) ainsi que son état psychologique.
- Reconnaisant la valeur ajoutée potentielle des PSAD dans l'accompagnement thérapeutique des patients, **les prescripteurs se montrent favorables à un élargissement de leur champ de compétences en ce sens**. Plus de 9 prescripteurs sur 10 (92%) estiment en effet que les PSAD sont légitimes pour proposer de l'accompagnement thérapeutique aux patients. **Dans cette perspective d'élargissement du champ de compétence des prestataires, une formation complémentaire des intervenants apparaît requise** : 95% des prescripteurs estiment qu'une formation paramédicale reconnue par l'État pour les intervenants à domicile permettrait aux PSAD d'élargir leur périmètre d'intervention et de consolider leur rôle de coordinateurs.

3ème partie : Convergences et divergences dans les perceptions des patients et des prescripteurs

- Patients comme prescripteurs témoignent d'un haut niveau de confiance à l'égard des PSAD. Les patients apprécient la qualité des services, ainsi que la relation avec l'intervenant à domicile qui joue un rôle important dans leur prise en soin. De leur côté, les prescripteurs soulignent également la complémentarité des PSAD dans l'accompagnement des patients, notamment dans l'installation des dispositifs et le suivi de la bonne observance des patients à leur traitement et jugent qu'ils leur font gagner du temps médical. Patients et prescripteurs considèrent que le rôle des PSAD dépasse la simple fourniture d'équipement, s'inscrivant dans une démarche plus large d'accompagnement et de coordination des soins.
- Le principal point de divergence entre patients et prescripteurs concerne le panel d'informations complémentaires relatives au patient qui pourraient, demain, être transmises par les PSAD au médecin prescripteur. Deux tiers des patients se montrent réticents à partager leurs données personnelles, exprimant une réserve quant à la transmission de ces informations. À l'inverse, deux tiers des prescripteurs considèrent que le partage de ces données pourrait être bénéfique, estimant qu'il contribuerait à améliorer le suivi et la prise en charge des patients.

Enseignements clés

- Dans l'ensemble, les patients se montrent très satisfaits, fidèles et reconnaissants envers leur PSAD qu'ils perçoivent comme essentiel à l'amélioration de leur qualité de vie grâce à la bonne utilisation de leur dispositif médical. Ils valorisent particulièrement la relation avec l'intervenant à domicile, appréciant tant ses compétences techniques que ses qualités relationnelles. La relation avec les intervenants est finalement marquée par une forme de fluidité pour les patients, qui témoignent de l'impact de ceux-ci sur la bonne observance à leur traitement, une meilleure qualité de vie et par conséquent, une plus grande sérénité.
- Pour les prescripteurs, le prestataire de santé à domicile occupe une place déterminante dans la prise en soin des patients. Considéré comme un acteur de santé à part entière, il est perçu comme un partenaire essentiel capable de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins. Les prescripteurs entretiennent une relation de confiance et de collaboration avec les PSAD, et ont une vision très positive de leur utilité dans l'accompagnement des patients ainsi que dans leur capacité à leur faire gagner du temps médical ; aspect tout à fait crucial en période de pénurie de soignants.

Les PSAD sont considérés par les patients comme par les prescripteurs comme des acteurs centraux du suivi et de la coordination des soins, notamment en termes d'optimisation de l'efficacité des traitements, qui va bien au-delà de la fourniture du dispositif médical. Ils apparaissent, à l'heure où le temps médical se raréfie, comme des partenaires fiables et essentiels aux professionnels de santé de par leur proximité avec les patients.

Toutefois, leur contribution pourrait encore être optimisée à travers une prise en charge plus globale et holistique qui pourrait se matérialiser par un élargissement des champs d'intervention des prestataires de santé à domicile (PSAD), notamment à travers la mise en place de formations reconnues par l'État pour les intervenants à domicile. Une montée en compétences dans la lignée de leur expertise qui viendrait renforcer la vision qu'ont les prescripteurs des prestataires à savoir celle d'**acteurs de santé à part entière**, capables de contribuer à l'amélioration des soins et à l'autonomie des patients.