

LES PREOCCUPATIONS DES FRANÇAIS EN CAS D'HOSPITALISATION : LA QUALITÉ DES SOINS, UN ENJEU PRÉPONDÉRANT

Engagé depuis plus de quinze ans dans la mise en place de services innovants pour optimiser l'accès aux soins de ses plus de 10 millions de bénéficiaires, **Santéclair** lance une série d'études pour observer les perceptions et attentes des Français par rapport à leurs parcours de soins. Premier volet : **le rapport à l'hospitalisation**, un rapport propre à chacun selon sa situation... mais avec un réel besoin d'informations partagé par une majorité de patients.

Confirmer la pertinence de l'hospitalisation

L'évaluation de la pertinence d'une hospitalisation est une question qui n'est pas étrangère aux préoccupations de nos concitoyens. Ils sont en effet **plus de 4 sur 10^a à déclarer qu'ils chercheraient à obtenir un deuxième avis médical auprès d'un médecin expert** pour confirmer la nécessité d'une hospitalisation en cas d'annonce d'un diagnostic requérant un traitement lourd ou une intervention chirurgicale. De la même façon, **une proportion identique (38%) souhaiterait pouvoir échanger en direct avec un professionnel capable de les aider à évaluer le degré d'urgence** et de gravité face à une situation semblant nécessiter une prise en charge médicale urgente.

Choisir un hôpital : l'affirmation du souci de la qualité des soins

Qu'il s'agisse d'une hospitalisation programmée ou liée à l'urgence, **le critère de la qualité des soins apparaît comme le dénominateur commun cité par les Français** parmi les informations prioritaires qu'ils souhaitent prendre en compte pour choisir un établissement vers lequel se diriger en cas de recours nécessaire à un établissement de santé.

Assurer la mise en place et la coordination des soins en post opératoire : une préoccupation essentielle qui s'impose déjà pendant l'hospitalisation

Si **les Français se déclarent globalement en capacité d'appréhender leur parcours de soins post-opératoire**, leur confiance s'avère malgré tout relative puisqu'ils pensent très majoritairement que cette appréhension ne leur sera que « plutôt facile » (de 43% à 59% des Français selon les items) et non pas « très facile » (de 10% à 20% des Français selon les items). **L'anticipation sur la nécessité d'une bonne coordination de l'hôpital avec le médecin traitant et les équipes de soins de ville** préoccupe les Français au cours même de l'hospitalisation. C'est le deuxième point sur lequel ils déclarent avoir le plus besoin d'informations pendant leur séjour hospitalier (c'est le cas pour 96% des Français, dont 65% qui jugent cette information « tout à fait prioritaire »), juste après l'information sur leurs soins et leur pathologie (importante pour 97% des Français, dont 77% la jugent « tout à fait prioritaire »).

Le médecin traitant : un référent incontournable en matière d'information liée à une hospitalisation

Avant, pendant ou après une hospitalisation, **le médecin traitant est l'interlocuteur de référence pour renseigner, orienter et accompagner les Français dans leurs parcours de soins**, notamment lorsqu'ils passent par un épisode d'hospitalisation. Cette place centrale du médecin traitant est reconnue de façon presque unanime par l'ensemble des Français : **ils sont 93% à se tourner vers lui pour le choix d'un hôpital**, 90% pour répondre aux besoins d'information qu'ils pourraient ressentir pendant leur hospitalisation et 93% pour obtenir l'aide nécessaire après leur hospitalisation.

Il est à noter qu'en dehors des sources médicales et hospitalières ou des proches, les complémentaires santé apparaissent comme l'acteur le plus pertinent pour informer en amont (pertinent pour 55% des Français) et encore plus en aval (pertinent pour 67% d'entre eux) d'une hospitalisation, quelles que soient les classes d'âge.

L'émergence d'autres sources d'information chez les patients plus jeunes

Au-delà, de façon moins unanime mais néanmoins majoritaire, **les Français peuvent aussi se tourner vers de nombreux autres interlocuteurs** pouvant contribuer à leur apporter l'information dont ils souhaitent disposer en lien avec leur hospitalisation. Et, s'ils se montrent dans leur globalité assez peu enclins à être acteurs de leur parcours de soins, **parmi les plus jeunes une attitude pro-active s'affirme clairement** dans le recueil par leurs propres moyens d'informations intervenant dans le choix de leur hôpital et la gestion de leur hospitalisation. **Près de 70 % des moins de 35 ans déclarent en effet qu'ils feraient leurs propres recherches sur internet pour répondre à leurs interrogations** et les aider à faire leurs choix pendant leur hospitalisation, comme en amont et en aval de celle-ci.

Les hospitalisations d'urgence : le rôle essentiel d'un aiguillage par des professionnels, une attente de soins spécialisés et de proximité

Si **une forte majorité de Français (65%)** se sent spontanément en mesure **d'évaluer facilement les situations médicales nécessitant de se faire hospitaliser en urgence**, ils ne sont que 36 % à déclarer prendre leur décision seuls quant au choix de la ressource médicale la plus appropriée à solliciter. Ils restent ainsi **près des deux tiers (62%) à solliciter l'avis d'un professionnel en appelant un numéro d'urgence**.

Lorsqu'une urgence est confirmée, **leur attente première est de pouvoir être orientés vers l'établissement le plus proche qui pourra les prendre en charge**, et pas forcément vers celui disposant des technologies les plus poussées... Ils tiennent malgré tout compte de deux autres critères prioritaires pour définir l'établissement qui leur paraîtrait le plus adapté : **celui de la spécialisation du service d'urgences** (pédiatriques, ophtalmologiques, traumatologie de la main...) en fonction du problème de santé rencontré (critère « **tout à fait prioritaire** » pour **64 % des Français, score le plus élevé**), et celui de l'évaluation de la qualité des soins dans l'établissement (« tout à fait prioritaire » pour 61% des Français, à égalité avec celui de la proximité géographique).

La question du délai d'attente sur place les préoccupe dans une moindre mesure, puisqu'ils ne sont « que » 54% à la considérer « tout à fait prioritaire ».

Les Français basent donc leur choix sur l'adaptation des soins à leur pathologie, la qualité de ces derniers et la proximité de l'établissement avec leur domicile.

Cet état des lieux sur les représentations des Français lorsqu'ils sont confrontés à l'hospitalisation, vient **confirmer leur attachement profondément ancré à des fondamentaux de notre système de santé** : en particulier le médecin traitant en tant que référent sur les parcours de soins et leur coordination, ainsi que la possibilité d'un recours rapide à des services les plus spécialisés possibles face à l'urgence. Autour de ces fondamentaux, et pour en faciliter le recours approprié dans un système de santé qui se complexifie, **les Français (en particulier les moins de 50 ans) sont ouverts à de nombreuses autres sources d'information** pour les aider à mieux s'orienter dans leur parcours de soins en cas d'hospitalisation.

Contact presse : Marc PARIS - 02 72 24 90 15 / 06 99 96 29 54 / contactpresse@santeclair.fr

LES PREOCCUPATIONS DES FRANÇAIS EN CAS D'HOSPITALISATION : LA QUALITÉ DES SOINS, UN ENJEU PRÉPONDÉRANT

SOMMAIRE DU DOSSIER DE PRESSE

« L'Observatoire des parcours de soins des Français »	p. 4
Éléments d'interprétation des résultats de l'étude sur la base des tris croisés	p. 5 à 9
- IMAGE DE L'HOPITAL	p. 5
- CRITERES DE CHOIX D'UN HOPITAL : UN CONSENSUS SUR LES PRIORITÉS, AVEC DES SPECIFICITÉS GÉOGRAPHIQUES ET SOCIALES	p. 5
- L'INFORMATION DES PATIENTS AU COURS D'UNE HOSPITALISATION : TOUTES LES INFORMATIONS SONT « BONNES A PRENDRE »	p. 6
- REpondre AUX ENJEUX DU POST-OPERATOIRE : UNE CONFIANCE RELATIVE ET MOINS AFFIRMEE CHEZ LES HABITANTS DES ZONES RURALES ET LES PERSONNES MOINS « EXPERIMENTEES » DU SYSTEME DE SANTE	p. 8
- L'APPORT DES MEDECINES DOUCES DANS LA STRATEGIE THERAPEUTIQUE : UN ENJEU DE PLUS EN PLUS PRIORITAIRE	p. 9
Les services Santéclair : présentation générale et focus sur l'hospitalisation	p. 10/11
RAPPORT D'ETUDE HARRIS INTERACTIVE POUR SANTECLAIR	ANNEXE

« L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS DES FRANÇAIS »

Il existe aujourd'hui un consensus parmi les acteurs intervenant au sein de notre système de santé : **sa complexité confronte de plus en plus de Français à de réelles difficultés pour comprendre leur parcours de soins** et être en mesure d'y intervenir pour le faciliter, l'optimiser... en bref pour avoir accès facilement et rapidement aux soins dont ils ont besoin. Or, **une plus grande fluidité des parcours serait probablement une source de gains d'efficacité importante pour notre système de santé** dont on pourrait tous bénéficier tant d'un point de vue individuel que collectif.

Pour illustrer et documenter cette intuition de complexité pour nos concitoyens à appréhender leurs parcours de soins, nous souhaitons les interroger afin de dresser **un état des lieux de leurs perceptions, leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de différents épisodes de soins** parmi les plus fréquents dans la vie de chacun et qui, réunis, constituent leurs parcours de soins respectifs.

A cette fin, un dispositif d'étude reposant sur 6 vagues d'enquêtes quantitatives a été mis en place avec l'institut **Harris Interactive**. Ces enquêtes seront réalisées successivement au cours des années 2019 et 2020, chacune pointant un des domaines suivants et faisant l'objet d'une communication spécifique :

1. **L'hospitalisation**, d'abord, qui est l'objet de ce premier volet de notre Observatoire
2. La **médecine de ville**
3. Les médecines **douces et la prévention**,
4. Les soins **optiques**
5. Les soins **dentaires**
6. Les soins **d'audiologie**.

Pour chaque vague, **un échantillon de 1 000 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus** est interrogé. La représentativité de l'échantillon est construite avec la méthode des quotas, sur la base des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle et de région. Les enquêtes sont réalisées par questionnaire auto-administré par Internet auprès du panel propriétaire Harris Interactive.

Pour chaque vague d'enquête et selon le thème abordé :

- L'enquête nationale est complétée **par un focus régional** afin de pointer l'attention sur un territoire en particulier
- **Une liste de renseignements signalétiques**, adaptés à chaque thème, est ajoutée pour apporter des leviers permettant d'affiner l'analyse des résultats (données sociodémographiques comme le niveau de revenus ou de diplôme, la situation familiale, le type d'agglomération et la région d'habitation ; données d'attitudes et comportements comme le rapport à la santé ou le fait d'être ou non en ALD par exemple).

ELEMENTS D'INTERPRETATION DES RESULTATS DETAILLES DE L'ETUDE

L'IMAGE DE L'HOPITAL

Les personnes âgées ont globalement une meilleure image de l'hôpital, excepté sur son adaptation à leurs propres besoins et sur leur facilité d'accès. Parmi les plus jeunes, ce sont en général **les 25-34 ans qui semblent avoir un avis plus critique sur l'hôpital** concernant des points précis comme la sécurité des patients et la facilité à identifier les hôpitaux en fonction de ses besoins.

Les habitants des zones rurales ont globalement une image moins bonne de l'hôpital sur les critères d'accessibilité, d'adaptation aux besoins et de qualité / sécurité des soins. **Les personnes ayant le sentiment d'un état de santé personnel plutôt mauvais** et déclarant ne pas apporter beaucoup d'attention à leur santé, ont globalement une image moins bonne de l'hôpital sur ces mêmes critères.

Les personnes ayant le sentiment d'être mal informées sur l'hôpital en ont une moins bonne image sur tous les critères. De même, les personnes ayant le **sentiment de vivre dans un désert médical** ont globalement une image moins bonne de l'hôpital sur tous les critères (10 à 15 points de plus sur le sous-total des opinions négatives sur chacun des critères). **Les femmes ont également un jugement plus sévère de l'hôpital que les hommes sur tous les critères.**

CRITERES DE CHOIX D'UN HOPITAL : UN CONSENSUS SUR LES PRIORITÉS, AVEC DES SPECIFICITÉS GÉOGRAPHIQUES ET SOCIALES

Les critères prioritaires identifiés varient peu en fonction des caractéristiques des répondants. Le duo de tête des critères est ainsi le même pour tou(te)s :

- **La qualité des soins**
- **La réputation de l'établissement**

Vient ensuite **le critère du délai d'attente** avant de pouvoir être hospitalisé. Au-delà, c'est surtout sur l'importance de deux critères intermédiaires, que sont **le coût des soins et la proximité de l'hôpital**, qu'on peut noter des variations dans les perceptions et attentes selon les caractéristiques des répondants.

Le critère des tarifs et du coût des soins

Cette question apparaît comme plus sensible pour les répondants aux revenus inférieurs à 2 000 € par mois (+8 points par rapport à la moyenne des Français). Mais cette question financière est aussi une préoccupation plus importante **pour les habitants des régions parisienne** (Paris en particulier) et **Sud-Est** (respectivement +6 points et +5 points par rapport à la moyenne des Français), ce qu'on peut interpréter en lien avec la question des dépassements d'honoraires médicaux dont on sait qu'ils sont plus importants et plus fréquents dans ces régions.

Le critère de la proximité

C'est une question **se révélant naturellement plus sensible pour les habitants des zones rurales** (+8 points en tant que critère « tout à fait important » par rapport à la moyenne des Français) qui se trouvent souvent être les plus éloignés des établissements de santé.

La préoccupation de la proximité est aussi plus grande pour les personnes aux revenus inférieurs à 2 000 € / mois (+6 points en tant que critère « tout à fait important » par rapport à la moyenne des Français), ce qui peut être mis en relation avec la problématique de la prise en charge des transports sanitaires... ces-derniers se trouvant régulièrement visés comme poste d'économies pour les dépenses d'assurance maladie.

La démarche d'autonomie dans la recherche d'informations pour choisir un hôpital : une attitude beaucoup plus fréquente chez les moins de 50 ans

S'agissant des interlocuteurs auprès de qui les Français iraient chercher l'information pour choisir un hôpital, il existe un trio de tête qui s'impose chez tous les répondants quel que soit leur profil :

- Le médecin traitant
- Les autres professionnels de santé
- Les proches

C'est au niveau de la place que peuvent prendre certaines autres ressources qu'on peut noter des différences entre répondants, **avec une principale rupture qui se place au niveau générationnel dans le recours ou non à des informations « non institutionnelles »** qu'on va chercher par soi-même : internet, palmarès dans les médias, associations... **Les plus jeunes auront plus spontanément recours à ce type de sources d'information que les plus âgés** (les moins de 50 ans de manière générale, et encore davantage les moins de 35 ans avec +15 points que la moyenne des Français pour l'utilisation d'internet, +9 points pour celle des médias). **Les plus de 50 ans y ont en général moins recours**, et les plus de 65 ans encore beaucoup moins avec respectivement -12 points et -18 points que la moyenne des Français pour l'utilisation d'internet, ainsi que -7 points et -8 points pour celle des médias.

En ce qui concerne le recours à sa complémentaire santé, il apparaît comme le moyen le plus souvent cité en dehors du trio de tête mais avant les autres ressources « non institutionnelles ». Surtout, le fait de s'orienter vers sa complémentaire santé est cité de façon stable autour de 55% des répondants quel que soit leur âge.

L'INFORMATION DES PATIENTS AU COURS D'UNE HOSPITALISATION : TOUTES LES INFORMATIONS SONT « BONNES A PRENDRE »

Tous les types d'informations proposés sont très majoritairement ressentis comme importants par tous les répondants. Il existe un fort consensus sur les types d'informations ressentis comme prioritaires par les personnes au cours d'une hospitalisation, dans l'ordre de priorité :

1. Les informations sur **les soins et la pathologie**
2. Les informations sur **la coordination de l'hôpital avec le médecin traitant** et les professionnels de ville

3. Les informations sur **les droits en tant que patient** (accès aux données de santé, respect de l'intimité et de la vie privée)
4. Les informations sur **les alternatives pour préparer sa sortie**
5. Les informations sur **l'adaptation du mode de vie aux contraintes nouvelles** liées au problème de santé donnant lieu à l'hospitalisation
6. Les informations sur **l'éventuel apport des médecines douces**

Cet ordre de priorité sur les informations attendues se retrouve pour toutes les catégories de répondants. On note que les femmes sont globalement plus exigeantes sur le caractère prioritaire de chacun des critères, alors que les hommes sont plus nombreux à les trouver importants mais pas prioritaires. De même, **les personnes ayant le sentiment de vivre dans un désert médical voient dans chacun des critères une dimension plus prioritaire que la moyenne des répondants...** Cela pourrait être dû au fait qu'ils peuvent ensuite craindre d'avoir un accès beaucoup plus difficile à de l'information liée à leur hospitalisation, en raison du manque ressenti de professionnels à interroger après leur sortie de l'hôpital.

Nous avons noté les points de variation suivants, en fonction des caractéristiques des répondants, sur l'importance des critères de priorité de l'information reçue au cours de l'hospitalisation :

- **Les informations sur la coordination avec le médecin traitant et les soins de ville**, ainsi que celles sur les alternatives envisageables (soins de suite et de réadaptation, HAD...) pour préparer la sortie sont attendues avec **un plus fort sentiment de caractère prioritaire chez les personnes en ALD** (+ 7 points dans les deux cas par rapport à la moyenne des Français). On peut penser que le fait d'être déjà en ALD les rend davantage conscients de l'importance et parfois de la difficulté de la prise en compte des contraintes liées à leur pathologie au long cours au moment de leur hospitalisation et dans la bonne préparation de leur suivi post opératoire (conciliation médicamenteuse, éventuel arbitrage en cas d'incompatibilité entre les thérapeutiques recommandées pour le problème à l'origine de l'hospitalisation et celles habituellement prescrites pour l'ALD).
- **Les informations sur l'adaptation de son mode de vie sont davantage attendues comme prioritaires par les personnes entre 35 et 49 ans** (+ 7 points par rapport à la moyenne des Français).

La démarche d'autonomie dans la recherche d'informations pendant son hospitalisation : une attitude qu'on retrouve là encore plus fréquemment chez les moins de 50 ans

S'agissant de savoir auprès de qui obtenir ces informations, les répondants **placent tous le même trio de tête pour les sources d'information pertinentes** afin de répondre à leur besoin d'information pendant l'hospitalisation :

1. **Le médecin traitant** (on s'étonne tout de même que ce soit aussi, dans ce contexte de phase aiguë de l'hospitalisation, le médecin traitant qui apparaisse en premier)
2. **Le médecin hospitalier**
3. **L'équipe soignante du service hospitalier**

On retrouve la même rupture générationnelle s'agissant du niveau de recours estimé aux autres sources d'information moins médicales / institutionnelles : aller chercher de l'information par soi-

même sur internet, via ses proches, via des associations de patients... Cet accès plus autonome à l'information est plus fréquemment envisagé par les plus jeunes et par les moins de 50 ans, et beaucoup moins par les plus âgés en particulier à partir de 65 ans :

- **Concernant le recours à internet** : la rupture est entre les moins de 50 ans (+8 ou 9 points selon la classe d'âge considérée -moins de 35 ans, ou 35-49 ans- par rapport à la moyenne des Français) et les 50 ans et plus (-11 points par rapport à la moyenne des Français).
- **Concernant le recours à des associations de patients** : la rupture s'affirme entre les 25-49 ans (+5 points par rapport à la moyenne des Français) et les 65 ans et plus (-9 points par rapport à la moyenne des Français).
- **Concernant le recours aux proches** : la rupture est entre les moins de 35 ans (et même encore davantage les 18-24 ans, avec +8 points par rapport à la moyenne des Français pour ces derniers) et les plus 50 ans (-5 points par rapport à la moyenne des Français, et même -8 points chez les 65 ans et plus), alors que les 35-49 ans s'inscrivent plutôt dans la moyenne des Français.

REPONDRE AUX ENJEUX DU POST-OPERATOIRE : UNE CONFIANCE RELATIVE ET MOINS AFFIRMÉE CHEZ LES HABITANTS DES ZONES RURALES ET LES PERSONNES MOINS « EXPERIMENTEES » DU SYSTEME DE SANTE

Les hommes se déclarent spontanément toujours un peu plus confiants sur leur facilité à répondre aux différents enjeux identifiés suite à une hospitalisation. Toutefois, pour les hommes comme pour les femmes, cette facilité est surtout envisagée comme « relative » (selon les items les Français sont en effet 3 ou 4 fois plus nombreux à les envisager « plutôt faciles » que « très faciles »).

La sortie d'hospitalisation présente donc des enjeux face auxquels les répondants déclarent en contre-point un certain niveau de doute sur leur capacité à y répondre ou à s'y adapter sans complication. C'est sur la dimension sociale de ces enjeux qu'ils paraissent les plus démunis en termes d'accompagnement dont ils pourraient disposer en cas de besoin.

Les distinctions dans les perceptions du post-opératoire en fonction des caractéristiques des répondants apparaissent moins d'ordre générationnel **que liées à la taille des agglomérations de résidence** avec des fractures entre les ressentis des habitants des zones rurales et ceux des grandes villes. Par ailleurs, on note aussi des distinctions assez nettes dans les résultats entre les personnes en ALD et celles qui ne le sont pas :

- **Les habitants des grandes villes perçoivent comme plus facile que les ruraux de répondre aux différents enjeux de leur prise en charge en post opératoire.** On peut facilement penser que cela est lié au fait que les ressources disponibles en professionnels de santé sont plus importantes dans les grandes villes qu'à la campagne, ce qui rassure davantage les urbains.

- **Ce même décalage se retrouve entre les personnes en ALD** (donc souvent parmi les plus âgées) qui apparaissent plus confiantes sur la bonne gestion de leur post-opératoire par rapport à celles n'étant pas en ALD. C'est peut-être l'expérience acquise dans le suivi au long cours de leur ALD qui leur apporte une certaine assurance sur le fait de savoir comment trouver les ressources dont ils ont besoin dans le système de santé.

Le médecin traitant : le référent unanime pour répondre aux enjeux du post-opératoire

S'agissant des acteurs de confiance pour répondre aux enjeux du post opératoire, **le référent est le même pour tous les répondants : le médecin traitant**. Les autres professionnels de santé (équipe soignante de l'hôpital, médecin hospitalier) sont également plébiscités comme ceux en qui l'ensemble des répondants placent un sentiment largement majoritaire de confiance pour répondre aux enjeux du post-opératoire.

Au-delà, **on retrouve ici une certaine rupture générationnelle entre les moins et les plus de 50 ans**, rupture encore davantage marquée avec les plus de 65 ans. Les plus jeunes sont plus nombreux à accorder leur confiance à des ressources « non institutionnelles » pour obtenir l'aide dont ils vont avoir besoin en post-opératoire :

- **En se fiant à eux-mêmes**, réponse apportée plus fréquemment par les moins de 35 ans et par les 35-49 ans que par les 50 ans et plus (respectivement +8 points et +14 points),
- **En se fiant à une association de patients**, réponse apportée plus fréquemment par les moins de 35 ans et par les 35-49 ans que par les 50 ans et plus (respectivement +6 points et +12 points),
- **En se fiant à leurs proches**, réponse apportée un peu plus fréquemment par les moins de 50 ans que par les 50 ans et plus (+5 points, qu'il s'agisse de la tranche des moins de 35 ans ou de celle des 35-49 ans).

S'agissant des proches, il est à noter que **le niveau de confiance que les Français leur accordent pour obtenir de l'aide en post-opératoire reste plutôt élevé dans toutes les tranches d'âge**, à un niveau globalement plus proche de celui des différents représentants des professionnels de santé (médecin traitant, médecin hospitalier et équipe soignante de l'hôpital...) que de celui des autres sources d'aide et d'information suggérées. Cela se comprend facilement du fait que les personnes, en retournant dans la plupart des cas à leur domicile après leur sortie d'hospitalisation, s'appuieront de fait sur l'aide de leurs proches au quotidien.

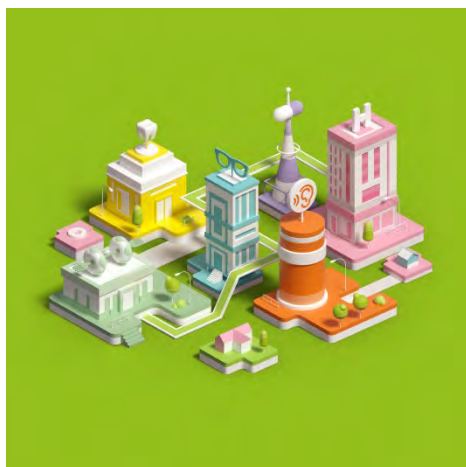
Quant aux **complémentaires santé elles apparaissent aux Français comme un acteur auquel ils accordent une confiance certaine** pour les aider à obtenir l'information nécessaire à la gestion de leur post-opératoire : mis à part les acteurs médicaux et hospitaliers ou les proches, ce sont les complémentaires santé qui ont en effet le meilleur score de confiance en la matière. En moyenne les Français sont 67% à affirmer ce sentiment de confiance vis-à-vis de leur complémentaire santé, de façon assez homogène selon les classes d'âge (-3 points seulement chez les moins de 35 ans, +3 points chez les 50 ans et plus).

L'APPORT DES MEDECINES DOUCES DANS LA STRATEGIE THERAPEUTIQUE : UN ENJEU DE PLUS EN PLUS PRIORITAIRE

Si la prise en compte de l'apport des médecines douces ne figure pas parmi les préoccupations les plus prioritaires des Français lorsqu'ils se projettent dans une situation d'hospitalisation, **cela représente malgré tout une problématique qu'ils considèrent très majoritairement (78%) comme importante** : 45% la jugent « importante mais pas prioritaire », et ils sont même 33% à déclarer qu'elle est pour eux « tout à fait prioritaire ».

S'agissant de l'intégration des médecines douces dans le cadre de la convalescence, **c'est la dimension du post-opératoire que les Français considèrent comme la moins facile à assurer** (38% la perçoivent comme « difficile ») après la question de l'accompagnement social pour faciliter la convalescence (47% à l'envisager comme « difficile »).

LES SERVICES SANTECLAIR : PRESENTATION GENERALE ET FOCUS SUR L'HOSPITALISATION



Pour aider leurs assurés à faire des choix éclairés pour leur santé et celle de leur famille, plus de 50 organismes complémentaires d'assurance maladie ont choisi de s'allier à **Santéclair** : ce sont ainsi plus de 10,5 millions d'assurés qui bénéficient de nos services.

En effet, depuis 2003, Santéclair innove pour garantir à chacun un juste accès aux soins. Aujourd'hui, dans un système de santé qui se complexifie avec une multitude d'acteurs et l'apport des nouvelles technologies qu'il s'agit de canaliser pour qu'elles servent au mieux les intérêts de nos bénéficiaires, c'est un véritable « repère santé » que nous mettons à leur disposition pour :

- Les accompagner dans toutes les étapes de leurs parcours de soins,
- Leur donner accès à des soins et des équipements de qualité au meilleur prix,
- Leur apporter des outils pour pouvoir décider et faire les bons choix pour leur santé.

Optique, dentaire, audiologie, médecine de ville, hospitalisation, médecines douces... Santéclair propose des services adaptés à chacun de ces domaines qui passent par :

- La **géolocalisation des professionnels de la santé** et l'**identification de ceux dont nous sommes partenaires** pour lesquels nous pouvons avoir négocié des conditions préférentielles applicables à nos bénéficiaires (dentistes, opticiens, audioprothésistes, chiropracteurs / ostéopathes, diététiciennes, infirmières à domicile, coach sportifs).
- L'**analyse tarifaire** lorsqu'elle s'avère utile, c'est-à-dire pour les soins pouvant être à tarifs libres et donner lieu à des restes-à-charge plus ou moins importants (optique, dentaire, audiologie, chirurgie / hospitalisation).
- Une sélection d'outils et services pour faciliter l'accès de nos bénéficiaires à une **information pratique et qualitative** afin d'être en mesure, lorsqu'ils le souhaitent, d'intervenir sur les choix concernant leur santé et leur parcours de soins : aide à l'automédication, téléconsultation, deuxième avis médical, programmes de thérapie comportementale et cognitive sur le sommeil et la nutrition, classement hospitalier...

Face à un diagnostic médical nécessitant une hospitalisation, plusieurs services proposés par Santclair à ses bénéficiaires peuvent ainsi se révéler d'une grande utilité :

- **L'accès en quelques jours, dans le cas d'un diagnostic grave, à une seconde expertise médicale via un partenariat avec *DeuxièmesAvis.fr*.** Face à un choix thérapeutique inquiétant et donc parfois difficile à prendre, la personne concernée peut ainsi être confortée dans sa décision pour y adhérer pleinement. Le deuxième avis est en effet un droit mais le rendre effectif pour le plus grand nombre, parce que facile d'accès et réalisable auprès de spécialistes dont l'expertise est reconnue, réduit de façon déterminante le risque de perte de chances face à des situations où il est crucial d'agir au plus vite.
- **L'aide au choix éclairé de l'établissement de santé où être hospitalisé en donnant accès aux évaluations du palmarès hospitalier du magazine *Le Point*** qui fait aujourd'hui référence en la matière. En permettant de combiner ces données sur la qualité des soins à celles sur le coût des hospitalisations et sur l'éloignement géographique des établissements, les bénéficiaires des services de Santclair disposent ainsi des principaux critères qu'ils identifient comme prioritaires pour conforter le choix d'un établissement de santé de façon simple et rapide sur la base d'informations objectivées.
- **La mise à disposition de fiches hospitalières apportant de nombreux conseils pratiques pour accompagner les personnes tout au long de leur séjour à l'hôpital** afin de le préparer, d'avoir les bons réflexes pendant l'hospitalisation et d'anticiper au mieux leur sortie.
- **Le recours à différents services pouvant, en cas de besoin, faciliter l'organisation des soins après l'hospitalisation au moment du retour au domicile avec *MédicaLib*** qui permet en quelques clics de trouver une infirmière pour la dispensation de tous les types de soins nécessaires (du pansement à l'aide à toilette, en passant par les injections et perfusions, soins de stomie, surveillance des constantes...) chez la personne, ou au cabinet de l'infirmière à proximité de chez elle. Ces services facilitant le post opératoire peuvent aussi être le **recours à la téléconsultation avec le service *MesDocteurs*** en cas d'inquiétude nécessitant un avis médical immédiat non disponible aussi rapidement auprès des professionnels assurant le suivi de la personne après sa sortie de l'hôpital, ou dans la perspective d'un rétablissement durable **la pratique d'une activité physique adaptée en identifiant un coach spécialisé grâce au service *TrainMe*.**

Le choix des services proposés par Santclair repose sur une expertise reconnue pour négocier des conditions optimisées au service de l'intérêt partagé entre les assurés, leur complémentaire santé et nos professionnels de la santé partenaires :

- Plus de 15 années d'expérience
- Plus de 90 % des utilisateurs de nos services les recommandent
- Près de 7600 professionnels de la santé partenaires
- Près de 2 millions de prises en charge dans nos réseaux chaque année
- 390 000 devis analysés par an
- 370 salariés parmi lesquels une équipe médicale polyvalente (opticiens, audioprothésistes, dentistes, pharmaciens, médecins)

Observatoire des parcours de soins des Français

Thème 1 : Les Français et l'hôpital

Quelle image les Français ont-ils de l'hôpital aujourd'hui ? Comment appréhendent-ils les différentes étapes d'une hospitalisation ? Comment réagiraient-ils dans une éventuelle situation d'urgence ?

Mai 2019

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion

Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion

Morgane Hauser, Chargée d'études senior au Département Politique – Opinion

Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Principaux enseignements	P.5
L'hôpital : une bonne image qui reste néanmoins perfectible	P.12
Le parcours de soins : programmer une intervention à l'hôpital	P.18
Le parcours de soins : coordonner ses soins et obtenir des informations au cours d'une hospitalisation	P.22
Le parcours de soins : coordonner ses soins et obtenir des informations après une hospitalisation	P.25
Hospitalisations d'urgence : quels recours aujourd'hui et quelles attentes à l'égard des hôpitaux ?	P.28



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **10 au 24 avril 2019**.



Échantillon de **1 001** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e)**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

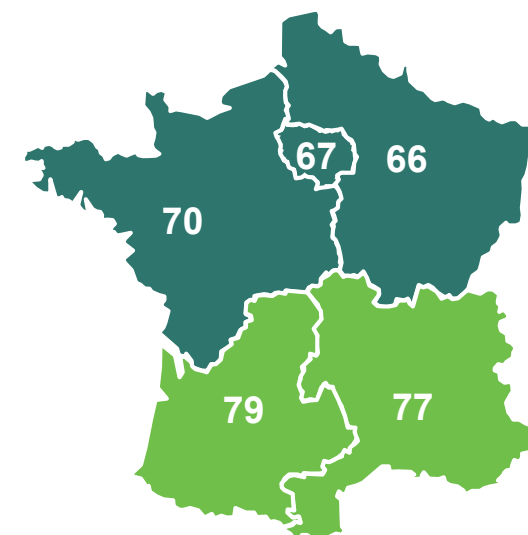
Principaux enseignements



L'hôpital : une bonne image qui reste néanmoins perfectible

- **L'hôpital bénéficie d'une bonne image globale auprès des Français (71% en moyenne), même si le niveau d'information de ces derniers est largement perfectible.**
 - A peine plus d'1 Français sur 2 se dit bien informé à ce sujet (53%).
- **Les principaux ressorts de cette bonne image sont l'accessibilité pour tous les publics, et la qualité des soins et du personnel.**
 - 82% des Français estiment que l'hôpital est accessible à tous.
 - Plus de 3 Français sur 4 associent également l'hôpital à des soins de qualité et une bonne formation du personnel soignant.
- **D'autres dimensions viennent toutefois ternir cette image, notamment la question du « maillage » territorial et celle du manque de moyens et de personnel.**
 - A peine plus d'1 Français sur 2 estime que les hôpitaux sont facilement accessibles sur tout le territoire, adaptés pour les personnes âgées et bien organisés.
 - Par ailleurs, les évocations spontanées associées à l'hôpital renvoient avant tout au manque de personnel et de moyens, ainsi qu'à des situations d'urgences et d'attente.
- **Une image plus positive que la moyenne auprès de certaines populations.**
 - Les hommes, les urbains, les personnes âgées de 50 ans et plus, et celles ayant fréquenté un hôpital au cours des 3 dernières années, et se sentent également mieux informées que la moyenne. En revanche, les ruraux sont en retrait concernant l'image et le sentiment d'information.
 - De manière générale, ceux qui se sentent bien informés sur l'hôpital en ont une meilleure image.

% Bonne image des hôpitaux selon les grandes régions



Le parcours de soins : programmer une intervention à l'hôpital

- **Face à un diagnostic recommandant une hospitalisation à programmer, près d'1 Français sur 2 chercherait à obtenir un deuxième avis médical (44%, et même davantage parmi les femmes et les personnes âgées).**
 - Mais les Français se montrent partagés sur cette question, car 40% chercheraient pour leur part au plus vite un établissement hospitalier pour programmer cette intervention.
 - A noter que la recherche d'informations pour établir soi-même son diagnostic est minoritaire (15%), mais un peu plus importante chez les jeunes (25% parmi les personnes âgées de 25 à 34 ans).
- **Le principal critère de choix d'un hôpital pour une intervention programmée est, de loin, la qualité des soins (tout à fait prioritaire : 87%), devant la réputation de l'établissement (63%) et le délai d'attente avant de pouvoir être hospitalisé (60%).**
 - Ces critères sont encore plus importants que la moyenne pour les femmes et les personnes âgées.
 - La proximité géographique est un critère de choix bien plus important pour les ruraux (59%) que pour la moyenne des Français (51%).
- **Au-delà de ces critères de choix ayant trait aux hôpitaux eux-mêmes, l'avis du médecin traitant est prépondérant, devant celui d'autres professionnels de santé et des proches.**
 - Derrière ce trio de tête, la complémentaire santé est également un acteur auquel une majorité de Français pourraient faire appel pour choisir un hôpital (55%).
 - Le rôle des professionnels de santé, à commencer par le médecin traitant, est particulièrement important pour les plus âgés, quand les plus jeunes déclarent consulter un peu plus que la moyenne d'autres sources d'information (internet, associations de patients, presse).

Le parcours de soins : coordonner ses soins et obtenir des informations au cours d'une hospitalisation

- **Si le besoin d'information est important en cours d'hospitalisation, les Français manifestent une faible propension à être proactifs dans cette démarche, la figure du médecin restant de loin le réflexe principal.**
- **Les Français sont en effet très demandeurs de tous types d'informations au cours d'une hospitalisation.**
 - Ils souhaiteraient en priorité des éléments sur leurs soins et leur pathologie (tout à fait prioritaire : 77%), et la coordination de l'hôpital avec les équipes médicales de ville assurant le suivi (65%).
 - De manière générale, les femmes, les personnes âgées et celles ayant le sentiment de vivre dans un désert médical sont plus demandeuses d'informations que la moyenne.
- **Pour obtenir des informations pendant une hospitalisation, on se tourne avant tout vers son médecin traitant et les équipes médicales de l'hôpital.**
 - De manière un peu moins nette, les proches et les services administratifs de l'hôpital sont également des interlocuteurs potentiels.
 - Les autres sources (internet, complémentaire santé, Assurance Maladie, association de patients) seraient utilisées par une part moins importante de la population.
 - Là encore, les personnes âgées privilégient encore plus que la moyenne le contact avec les professionnels de santé, à commencer par le médecin traitant, quand les plus jeunes se fient un peu plus à leurs proches ou à internet.

Le parcours de soins : coordonner ses soins et obtenir des informations après une hospitalisation

- **De manière générale, les Français ont le sentiment que le parcours de soins post-hospitalisation est plutôt facile à appréhender (mais de manière relative toutefois).**
 - C'est notamment le cas pour comprendre et mettre en place les soins / traitements indiqués par le médecin hospitalier (facile : 79%) ou bénéficier dans la durée des consultations post-opératoires nécessaires (71%).
 - En revanche, ils se montrent plus partagés en ce qui concerne les autres types d'accompagnement dont ils pourraient bénéficier dans le cadre d'une convalescence (professionnels de santé, assistante sociale, médecine douce...).
 - Les hommes, les personnes âgées et les urbains manifestent un plus haut degré d'optimisme que la moyenne sur la facilité à appréhender les suites de cette hospitalisation.
- **Comme lors de l'hospitalisation, le médecin traitant et les équipes médicales de l'hôpital sont les acteurs auxquels on ferait le plus confiance pour obtenir l'aide nécessaire après l'intervention.**
 - Les proches font également partie des personnes dont on solliciterait une aide.
 - Là encore, les plus âgés manifestent un plus haut degré de confiance envers leur médecin traitant et, de manière plus générale, l'ensemble des acteurs du domaine de la santé.

Hospitalisations d'urgence : quels recours aujourd'hui et quelles attentes à l'égard des hôpitaux ?

- **Les urgences cristallisent et incarnent fortement les difficultés spontanément associées à l'hôpital en général de la part des Français (manque de moyens, attente, etc.).**
- **Si la majorité des Français pensent pouvoir évaluer facilement les situations relevant de l'urgence médicale, leurs réactions prioritaires sont néanmoins variables :**
 - 25% d'entre eux appelleraient avant tout le numéro des services d'intervention en urgence (surtout les personnes âgées).
 - 25% se rendraient au service d'urgences hospitalières le plus proche (notamment les habitants de région parisienne).
 - 22% tenteraient d'abord de joindre leur médecin traitant.
 - Au global, la plupart auraient tendance à choisir la ressource médicale la plus appropriée à solliciter en ayant d'abord appelé un numéro d'urgences (62%, et même 76% parmi les personnes de 65 ans et plus), quand 36% estiment qu'ils prendraient leur décision seuls.
- **S'ils devaient se rendre dans un hôpital, les Français auraient tendance à choisir l'établissement le plus proche pour une situation d'urgence ou un problème important, et le mieux équipé (même s'il est plus éloigné du domicile) pour une hospitalisation prévue à l'avance.**
 - Dans tous les cas, les ruraux privilégieraient plus que la moyenne l'établissement le plus proche.
- **De nombreux critères de choix apparaissent comme importants voire prioritaires dans le cadre d'une hospitalisation d'urgence, à commencer par la spécialisation du service, la qualité des soins et la proximité géographique.**
 - Ces critères sont encore plus prépondérants pour les femmes et les personnes plus âgées. Les ruraux quant à eux accordent une importance toute particulière à la proximité de l'établissement par rapport à leur domicile.
- **Dans le cadre d'une situation d'urgence, les Français souhaiteraient avant tout disposer d'une aide pour trouver des services adaptés près de chez eux et pouvoir échanger avec un professionnel pour évaluer la gravité de la situation.**
 - Notons ici que plus de 3 Français sur 10 aimeraient être accompagnés pour trouver une alternative aux services d'urgence.
 - Là encore, les personnes âgées se montrent plus attachées que la moyenne à ces différents éléments.

En conclusion

- **L'hôpital bénéficie d'une bonne image globale, mais est associé à des manques (notamment de moyens) particulièrement liés aux services d'urgences.**
- **Face à des situations d'hospitalisation programmée ou d'urgence, les Français ont des réflexes diversifiés et propres à chacun (type d'établissement choisi, appui spontané sur le médecin traitant, etc.).**
- **Dans ce contexte, les Français apparaissent ainsi comme peu proactifs, peu volontaires pour être acteurs de leur parcours de soins.**

**L'hôpital : une bonne image qui reste
néanmoins perfectible**



Dans les représentations spontanées des Français, l'hôpital est avant tout caractérisé par un manque de personnel et de moyens, et évoque également des situations d'urgence et d'attente

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à l'hôpital en France ? – Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -



Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

Exemples de verbatim

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à l'hôpital en France ? – Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -

« Soins gratuits ;
recherche médicale ;
contribue au bien-être et à
la sécurité des Français. »

« Je pense qu'il n'y a plus
assez d'employés pour
pouvoir s'occuper des
personnes hospitalisées.
Cela devient de plus en
plus difficile à gérer pour
eux. »

« Indispensable.
Souvent performant,
avec un personnel
efficace et impliqué. »

« Une belle institution mais manque de
personnel et de moyens. »

« Manque de personnel, manque de
budget, trop d'attente pour avoir un
rendez-vous avec un spécialiste
hospitalier, manque de chambres,
engorgement des urgences. »

« Dans les points
négatifs : sous-effectifs,
manque de lits,
personnels épuisés,
manque de
reconnaissance du
travail...
Dans les points positifs :
professionnalisme du
personnel, gentillesse,
etc. »

« Une situation
dégradée, un
épuisement des
personnels soignants,
la tarification à l'acte,
des urgences
engorgées. »

« Travail difficile ; manque de
personnel qualifié ; pression ;
trop de travail administratif au
détriment des patients ; salaires
trop bas... Par contre, des
équipements à la pointe de la
technologie... »

« Débordé, au bord de la
rupture, mais un service de
qualité et gratuit. »

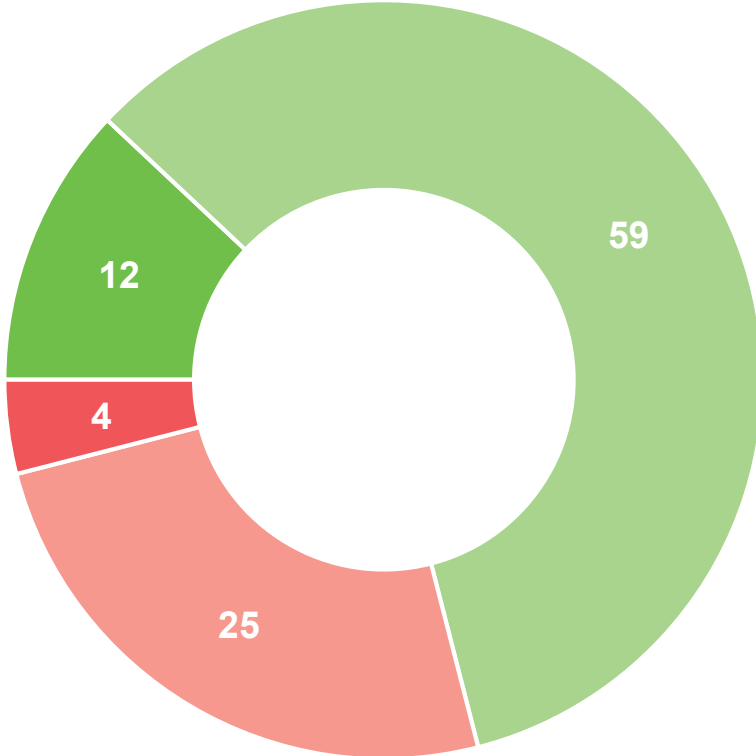
« Très bonnes bases mais
nous assistons depuis
quelques années à une
pression économique sur le
personnel soignant comme sur
les médecins et cela donne
comme résultat des soins
parfois un peu bâclés. »

Dans l'ensemble, les Français déclarent avoir une bonne image des hôpitaux... qui reste perfectible, seuls 12% déclarant en avoir une très bonne image

D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des hôpitaux ?

- À tous, en % -

Bonne image : **71%**



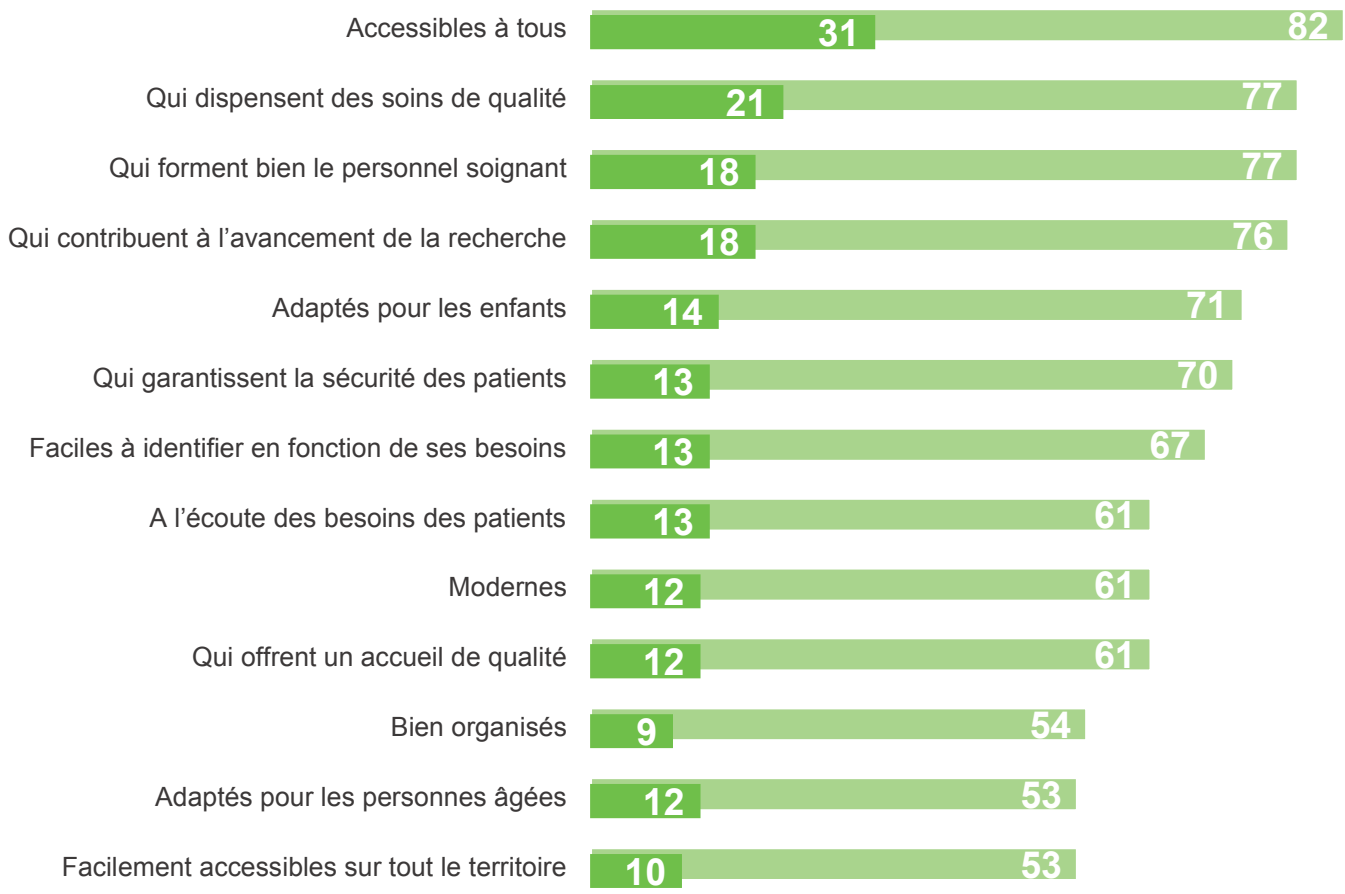
Mauvaise image : **29%**

- Très bonne image
- Plutôt bonne image
- Plutôt mauvaise image
- Très mauvaise image

Si l'accessibilité à tous est un des points forts de l'hôpital en France, de même que la qualité des soins et du personnel, les Français montrent davantage de doutes quant à l'accessibilité géographique, à l'adaptation aux besoins des personnes âgées et à l'organisation des services (accueil, modernité, écoute, etc.)

Diriez-vous de chacun des aspects suivants qu'il correspond bien ou mal aux hôpitaux en France ou à l'idée que vous vous en faites d'une manière générale ?

- À tous, en % -



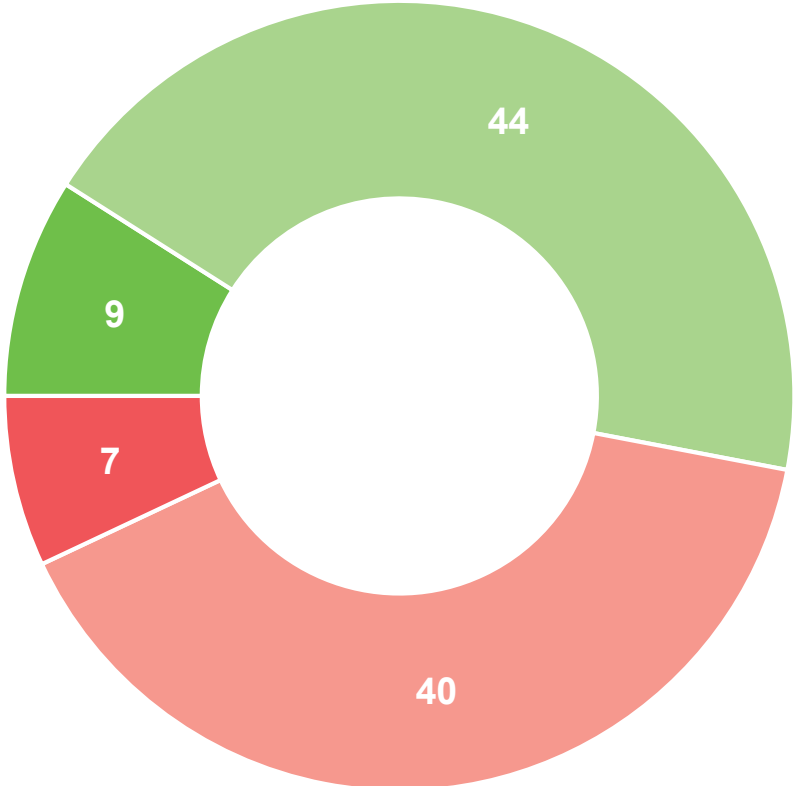
- % de réponses « Correspond bien »
- ... dont % de réponses « Correspond très bien »

Le sentiment d'information à l'égard de l'hôpital est mitigé : 53% s'estiment bien informés, quand 47% se disent mal informés, la majorité restant très nuancés dans leur degré d'information

Avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur les hôpitaux d'une manière générale (accès, situation, qualité de l'établissement, services proposés, tarifs...)?

- À tous, en % -

Bien informé(e) : **53%**



Mal informé(e) : **47%**

- Très bien informé(e)
- Plutôt bien informé(e)
- Plutôt mal informé(e)
- Très mal informé(e)

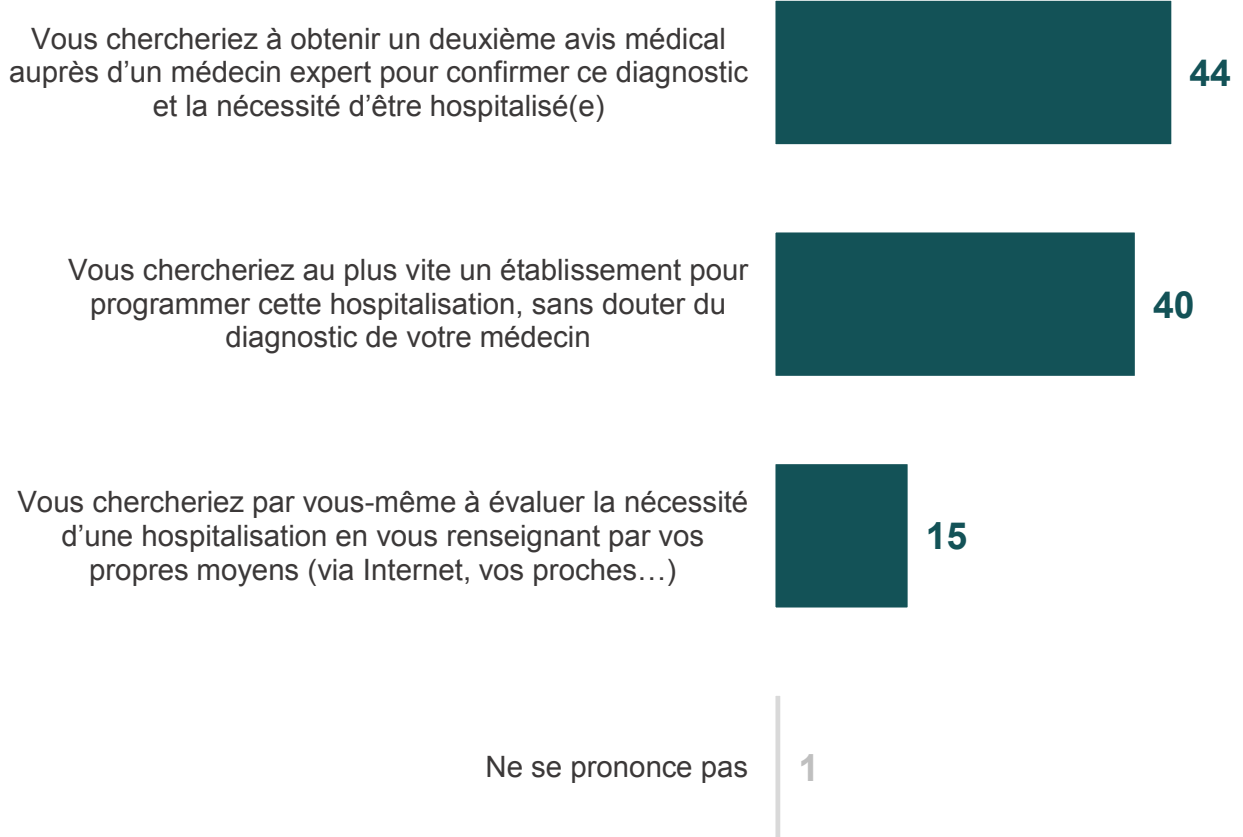
LE PARCOURS DE SOINS : **Programmer une intervention à l'hôpital**



Lorsqu'on leur recommande une hospitalisation, la majorité des Français déclarent soit chercher un second avis médical confirmant sa nécessité, soit chercher un établissement pour programmer celle-ci

Si vous receviez une annonce de diagnostic médical de votre médecin pour vous ou un de vos proches, vous recommandant une hospitalisation à programmer dans un futur proche pour un traitement lourd ou une intervention chirurgicale, laquelle des réactions suivantes se rapproche le plus de celle que vous pourriez avoir ?

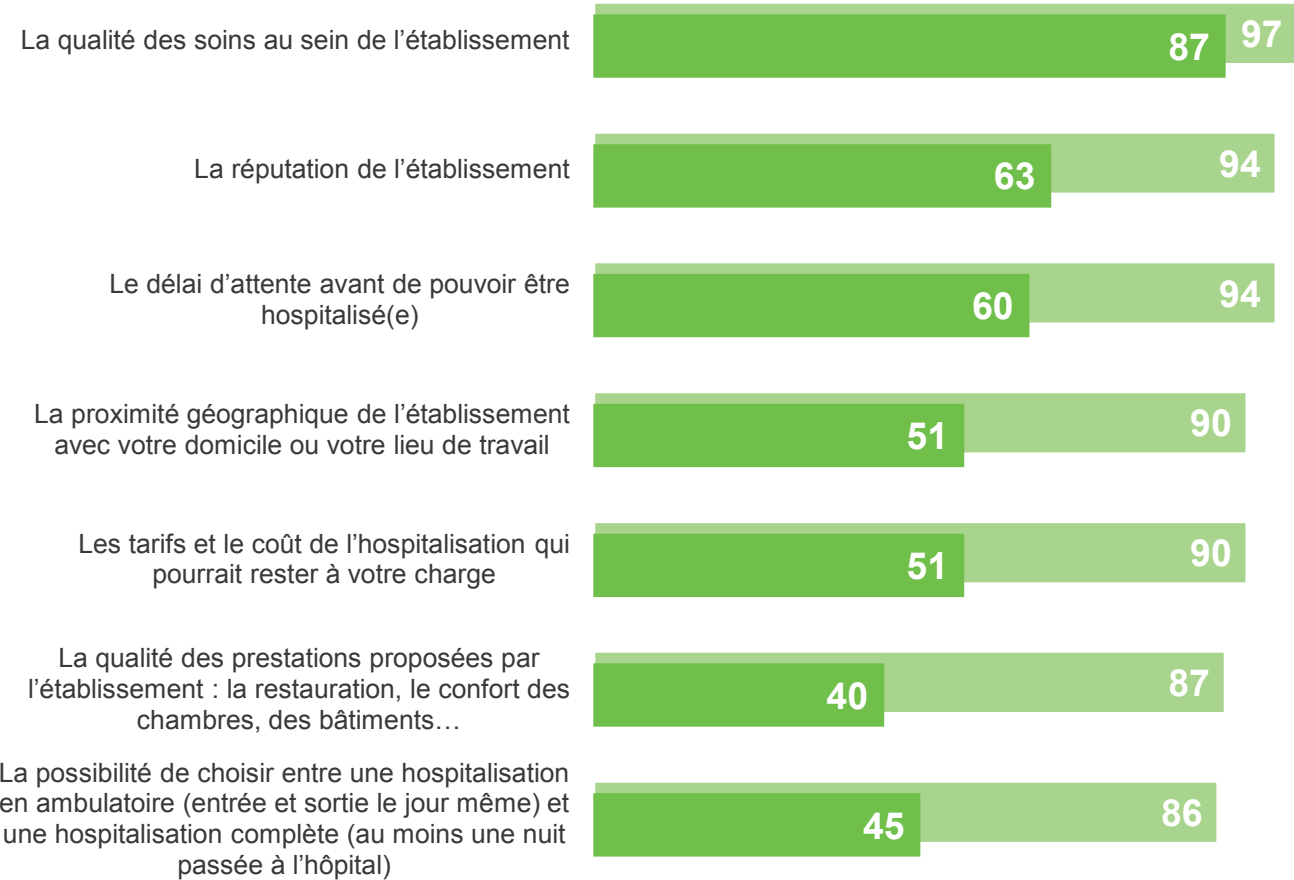
- À tous, en % -



Si les Français devaient choisir un hôpital pour une intervention, le premier critère qu'ils prendraient en compte serait la qualité des soins, devant la réputation de l'établissement et le délai d'attente

Si vous deviez choisir un hôpital concernant une hospitalisation pour vous ou un de vos proches, chacun des critères suivants serait-il tout à fait prioritaire, important mais pas prioritaire, ou secondaire ?

- À tous, en % -

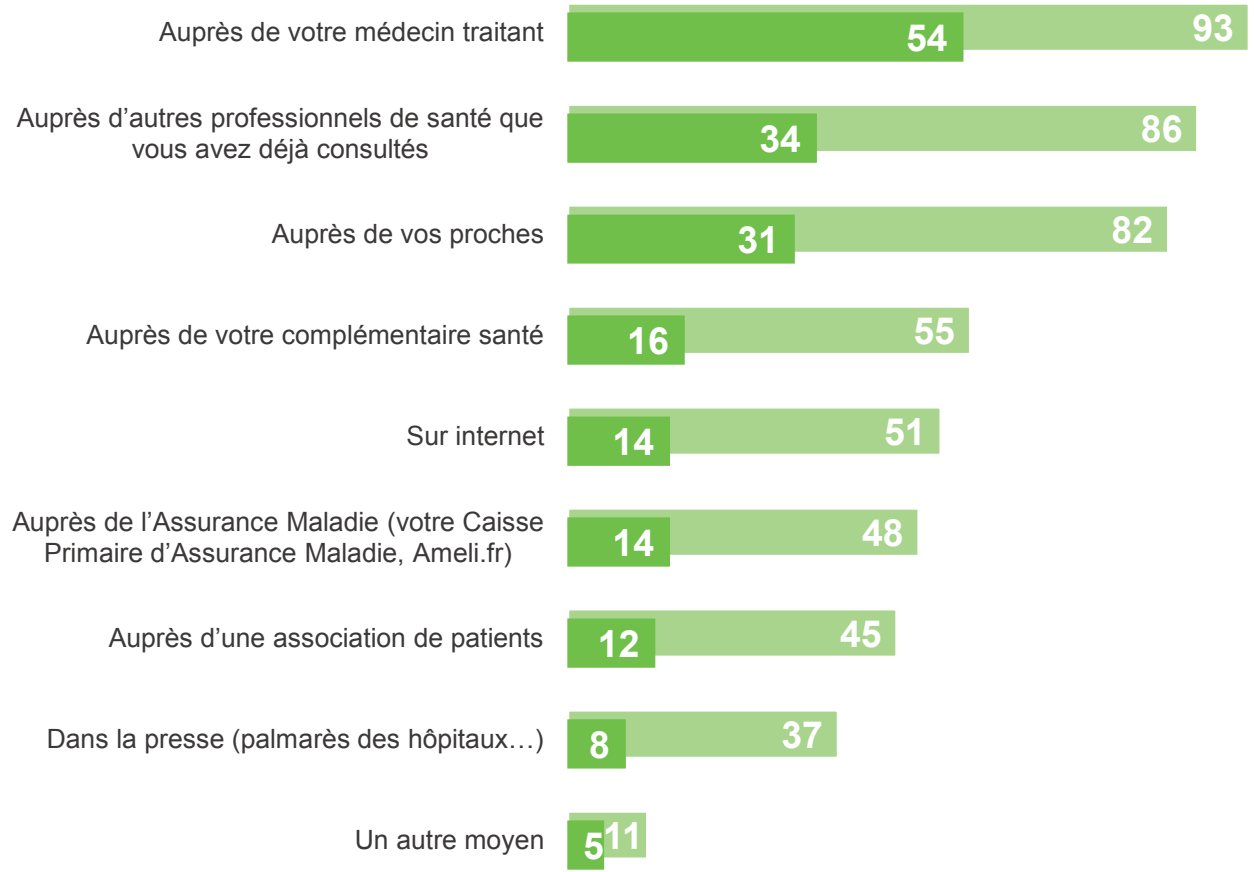


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Tout à fait prioritaire »

Le médecin traitant et les autres professionnels de santé, ainsi que les proches, sont de loin les premiers relais envisagés pour obtenir des renseignements sur les hôpitaux

Si vous deviez faire le choix d'un hôpital, utiliseriez-vous ou non chacun des moyens suivants pour vous guider dans votre choix ?
 Vous prendriez des renseignements...

- À tous, en % -



● % de réponses « Oui »
 ● ... dont % de réponses « Oui, certainement »

LE PARCOURS DE SOINS :

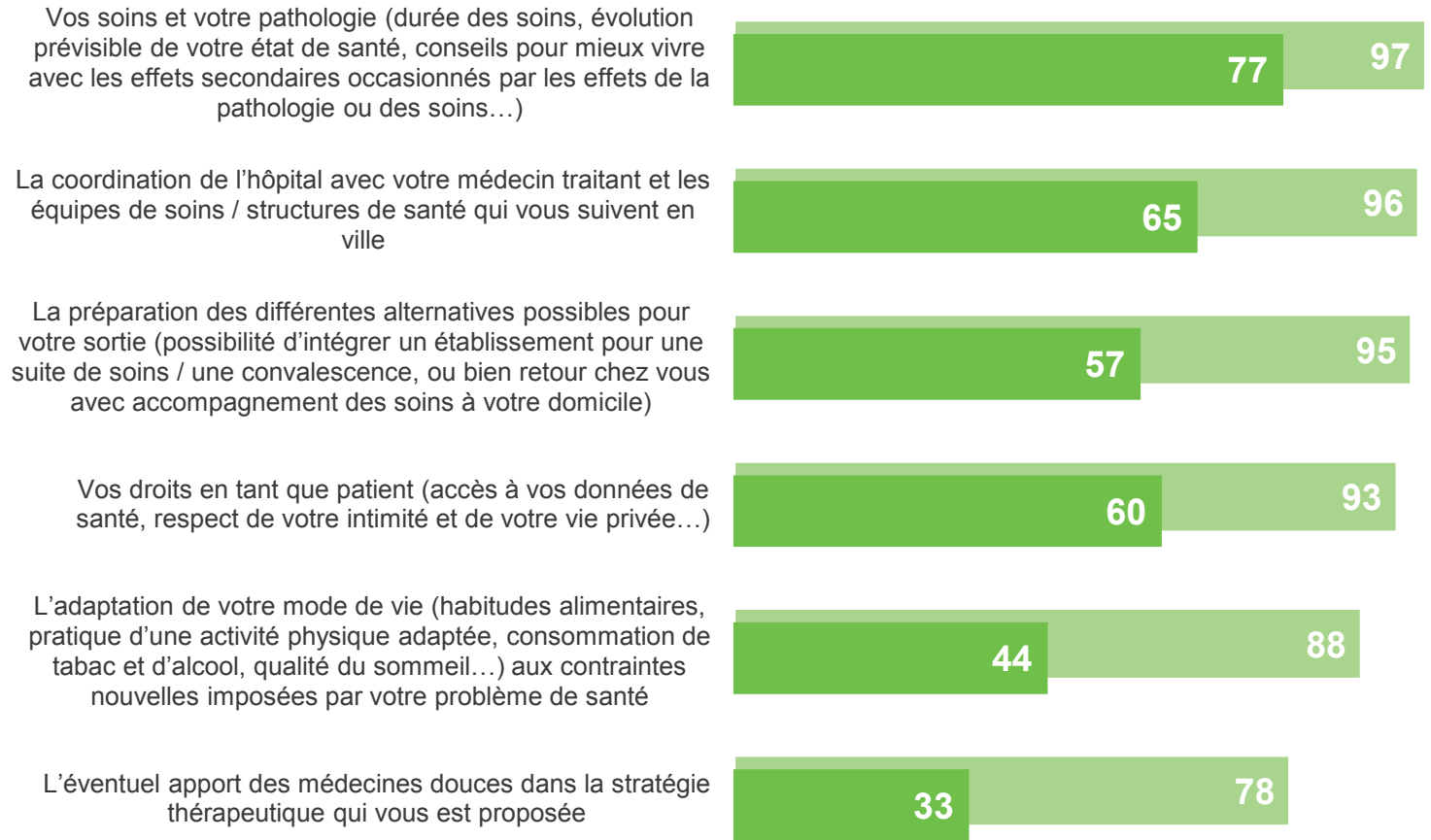
Coordonner ses soins et obtenir des informations au cours d'une hospitalisation



Si les Français seraient, de manière générale, demandeurs de tous types d'informations au cours d'une hospitalisation, les plus prioritaires concerneraient principalement leurs soins et leur pathologie

Au cours d'une hospitalisation, diriez-vous que disposer d'informations sur les différents aspects suivants serait pour vous tout à fait prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire ? Des informations concernant...

- À tous, en % -

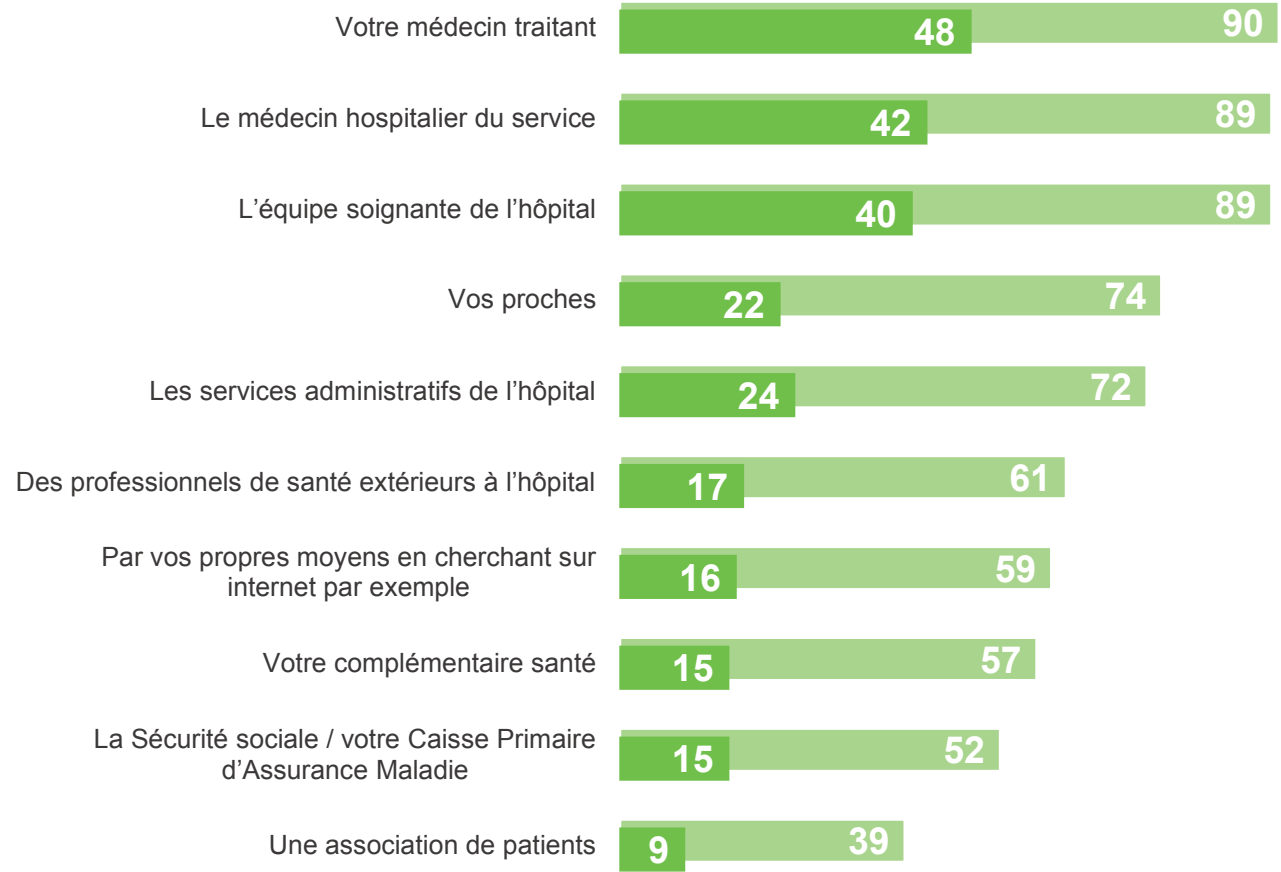


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Tout à fait prioritaire »

Le médecin traitant reste l'interlocuteur principal pour obtenir des informations dans le cadre d'une hospitalisation, les services hospitaliers (médecin, équipe soignante administration) prenant toutefois le relais

En pensant aux informations dont vous souhaiteriez disposer pendant une hospitalisation, vers qui vous tourneriez-vous pour les obtenir ?

- À tous, en % -



● % de réponses « Oui »
 ● ... dont % de réponses « Oui, certainement »

LE PARCOURS DE SOINS :

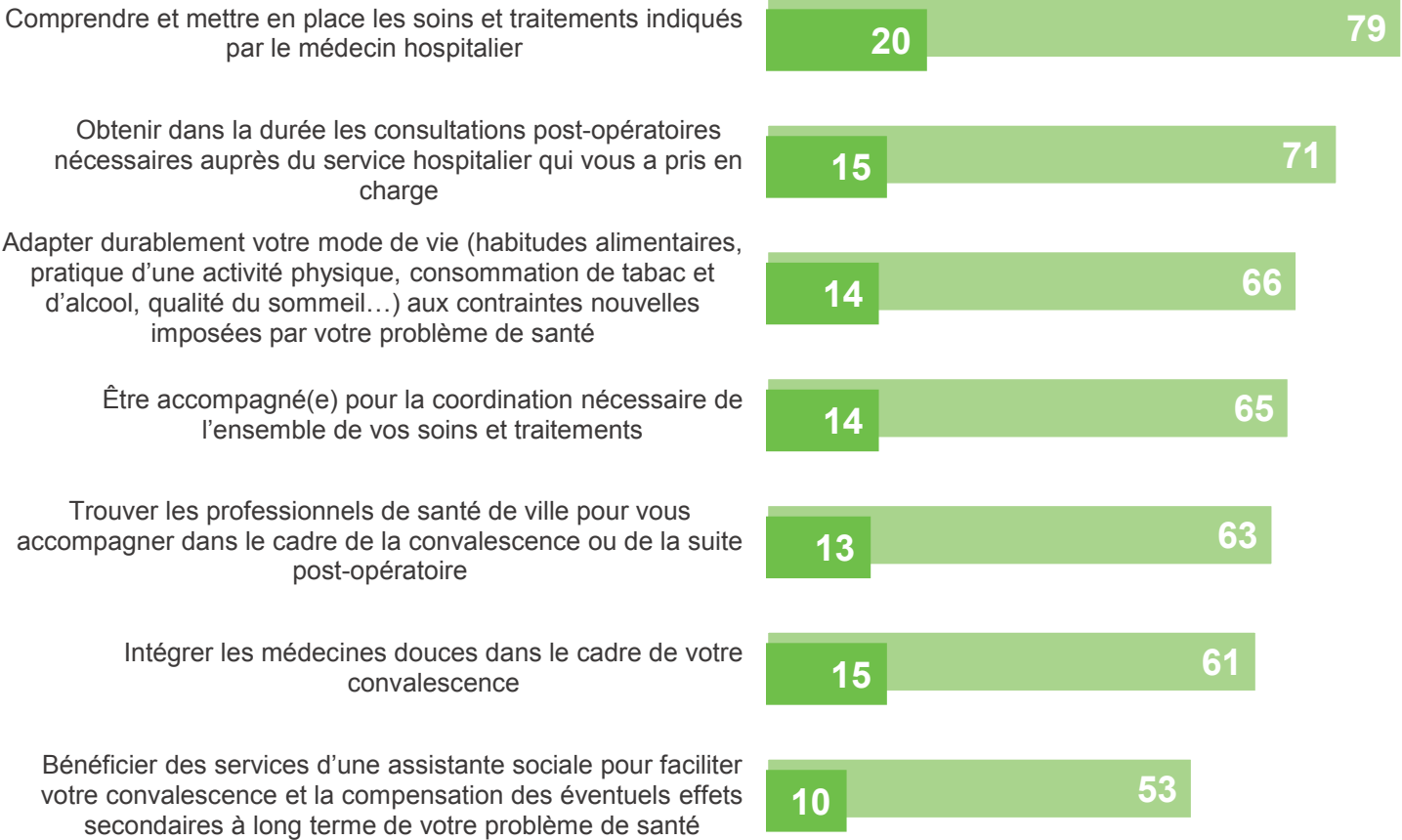
Coordonner ses soins et obtenir des informations après une hospitalisation



De manière générale, les Français estiment leur parcours de soins plutôt facile à appréhender tout au long des différentes étapes, cette facilité restant néanmoins relative et peu affirmée

En pensant maintenant à chacune des situations suivantes qui peuvent survenir après une hospitalisation, diriez-vous qu'il serait pour vous facile ou difficile de... ?

- À tous, en % -

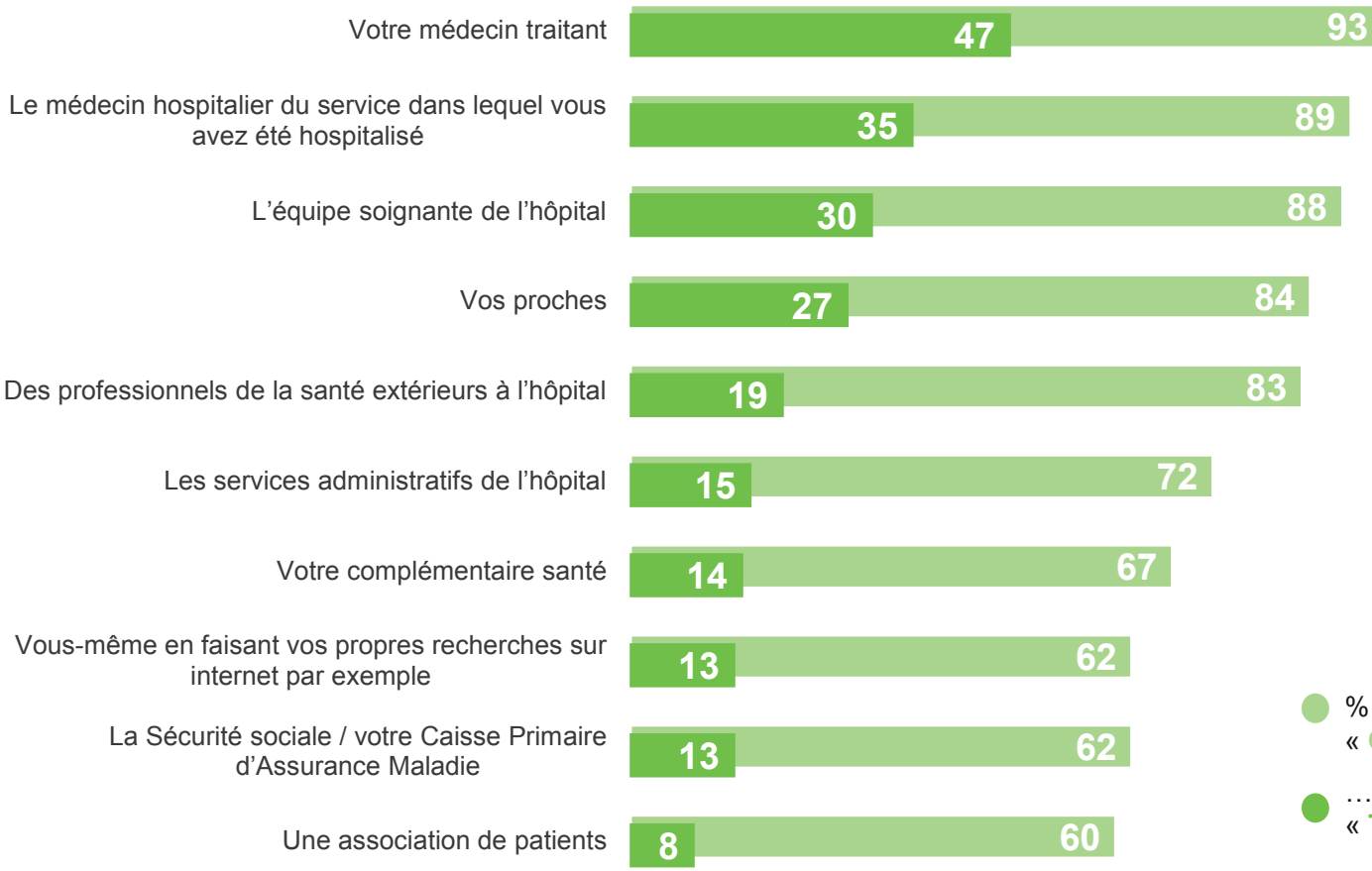


- % de réponses « Facile »
- ... dont % de réponses « Très facile »

Les Français font dans l'ensemble confiance à tous les acteurs du secteur médical pour obtenir de l'aide en cas de difficultés après une hospitalisation, mais privilégieraient d'entrer en contact avec leur médecin traitant ou les équipes soignantes de l'hôpital qui les a pris en charge

Concernant certains aspects qui pourraient être difficiles après une hospitalisation, feriez-vous confiance ou non à chacun des acteurs suivants pour pouvoir obtenir l'aide nécessaire ?

- À tous, en % -



● % de réponses « **Confiance** »
 ● ... dont % de réponses « **Tout à fait confiance** »

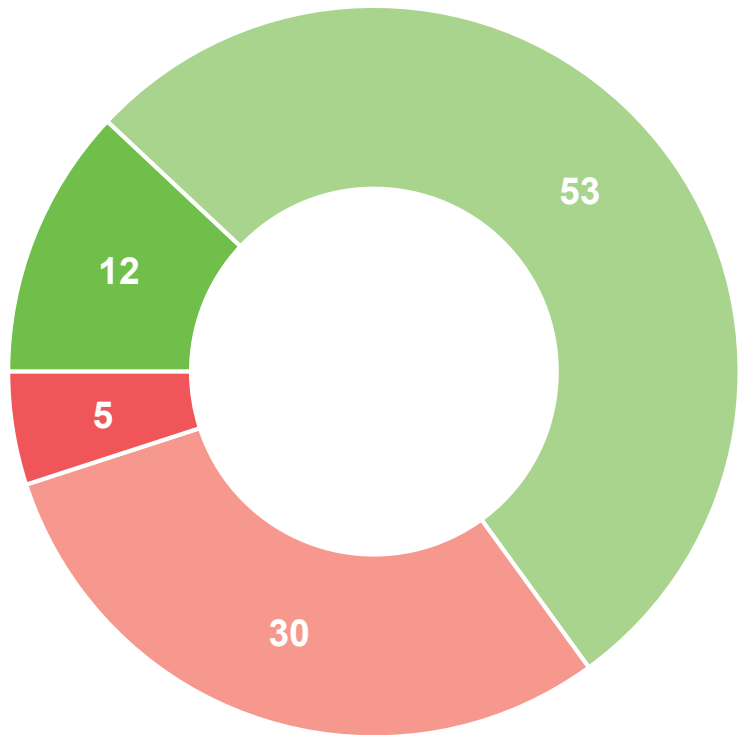
**Hospitalisations d'urgence : quels recours
aujourd'hui et quelles attentes à l'égard
des hôpitaux ?**



Les Français se sentent plutôt à même d'évaluer les situations médicales nécessitant de se faire hospitaliser en urgence, même si leur assurance reste relative

Avez-vous le sentiment d'évaluer facilement ou difficilement les situations médicales (pour vous ou pour un proche) nécessitant de se rendre dans un service d'urgences hospitalières pour être pris en charge ?

- À tous, en % -



Facilement : **65%**

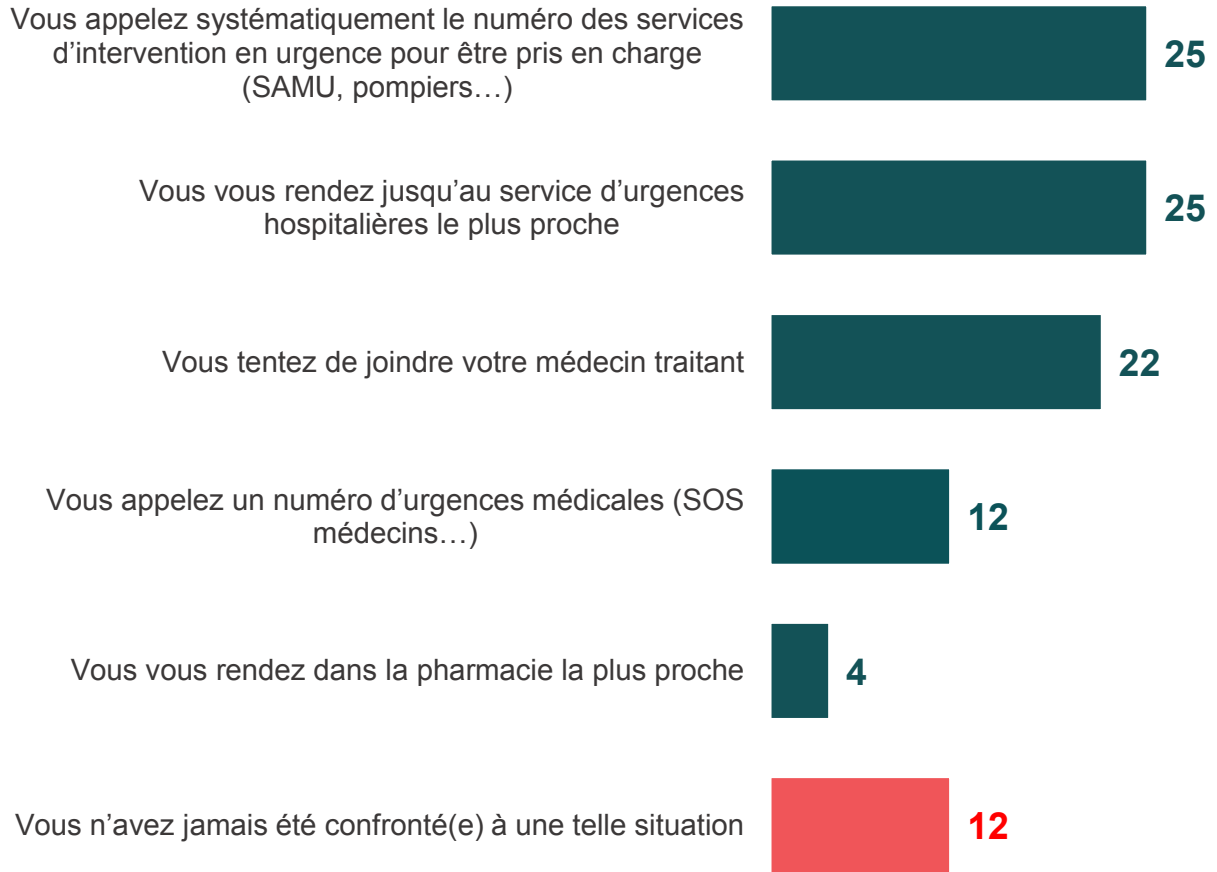
Difficilement : **35%**

- Très facilement
- Plutôt facilement
- Plutôt difficilement
- Très difficilement

Face à une situation d'urgence, aucun réflexe dominant ne se dégage : les Français sont partagés entre appeler les numéros des services d'intervention, se rendre aux urgences les plus proches ou contacter leur médecin traitant

D'une manière générale, lorsque vous êtes confronté(e) subitement à une situation vous paraissant relever de l'urgence médicale pour vous-même ou un de vos proches, que faites-vous en priorité ?

- À tous, en % -



Pour les situations d'urgence ou problèmes survenant en l'absence de professionnels de santé, les Français choisiraient majoritairement l'hôpital le plus proche, contrairement au cas d'une hospitalisation prévue à l'avance

Si vous deviez vous rendre dans un hôpital pour chacune des situations suivantes, quel choix feriez-vous en priorité ?

- À tous, en % -



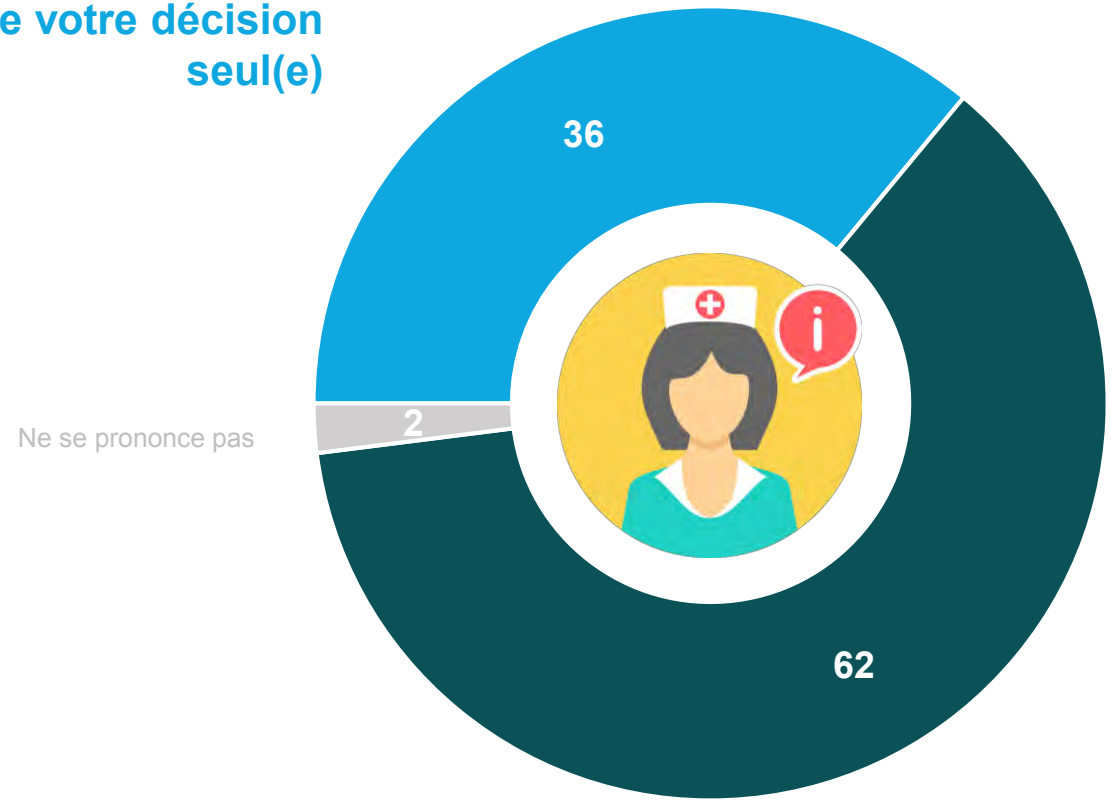
- Vous préféreriez vous rendre dans l'établissement le plus proche de chez vous même s'il ne dispose pas de toutes les spécialités technologiques ou médicales
- Vous préféreriez vous rendre dans un établissement plus éloigné de votre domicile mais qui dispose de technologies plus poussées / d'équipes soignantes plus fournies
- Ne se prononce pas

Généralement, dans une situation d'urgence, les Français déclarent plutôt avoir recours à des numéros d'urgence pour prendre leurs décisions médicales, seuls 36% déclarant prendre leurs décisions seuls

Et de manière générale, pour faire votre choix concernant la ressource médicale la plus appropriée à solliciter dans une situation d'urgence, auriez-vous plutôt tendance à... ?

- À tous, en % -

Prendre votre décision seul(e)

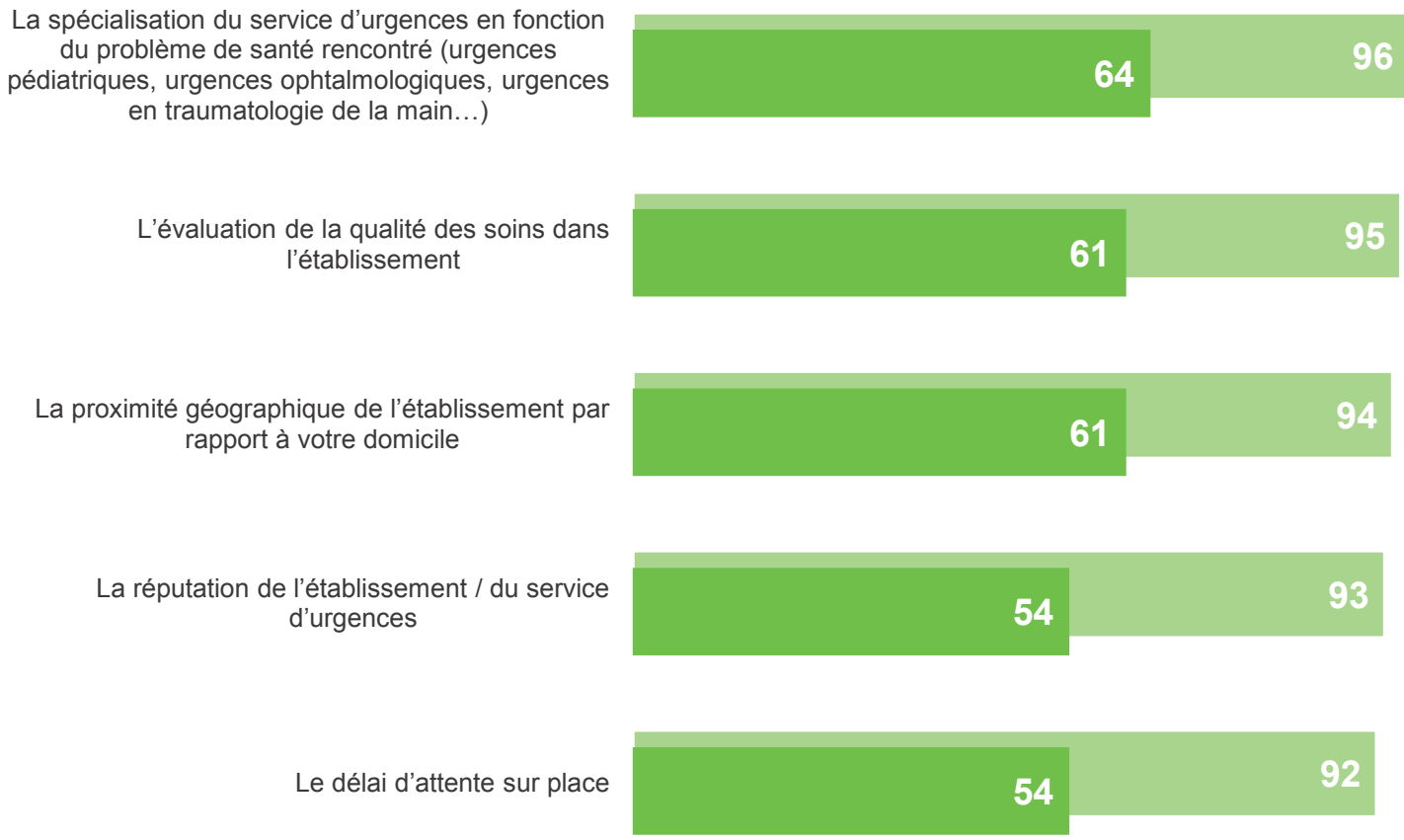


Prendre votre décision en ayant d'abord appelé un numéro d'urgences (de type SAMU, pompiers, SOS Médecins...) pour recevoir des conseils

Si tous les critères de choix apparaissent comme importants dans le cadre d'une hospitalisation d'urgence, les Français feraient prioritairement attention à trois éléments : la spécialisation, la qualité et la proximité

Si vous deviez vous rendre dans un service d'urgences hospitalières, chacun des critères suivants serait-il tout à fait prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire pour effectuer votre choix ?

- À tous, en % -

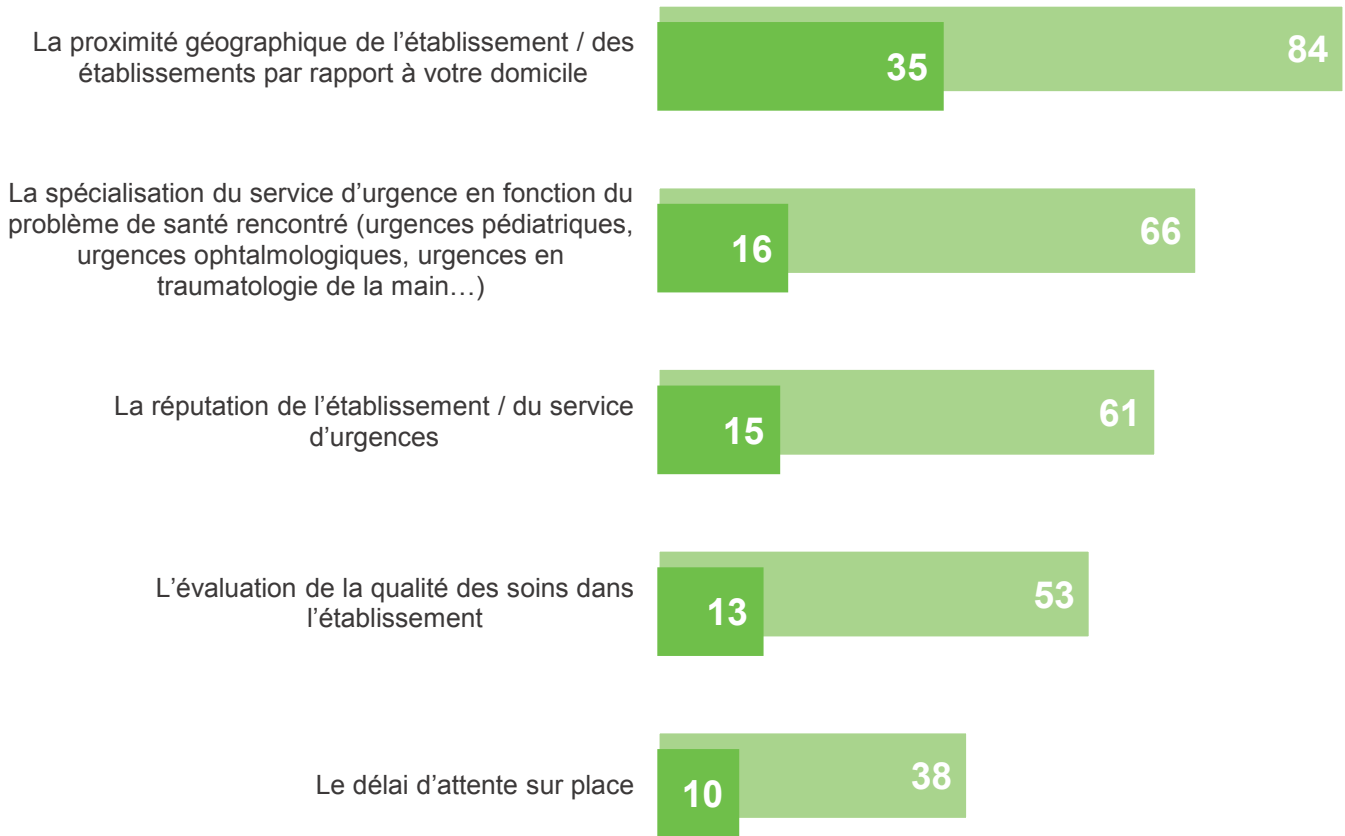


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Tout à fait prioritaire »

S'il leur semble facile de trouver des informations sur la proximité géographique des établissements, les Français ont plus de mal à se renseigner sur les délais d'attente et l'évaluation de la qualité des soins

Et diriez-vous qu'il est facile ou difficile d'obtenir des informations sur chacun des aspects suivants qui concernent les services d'urgences hospitalières ?

- À tous, en % -

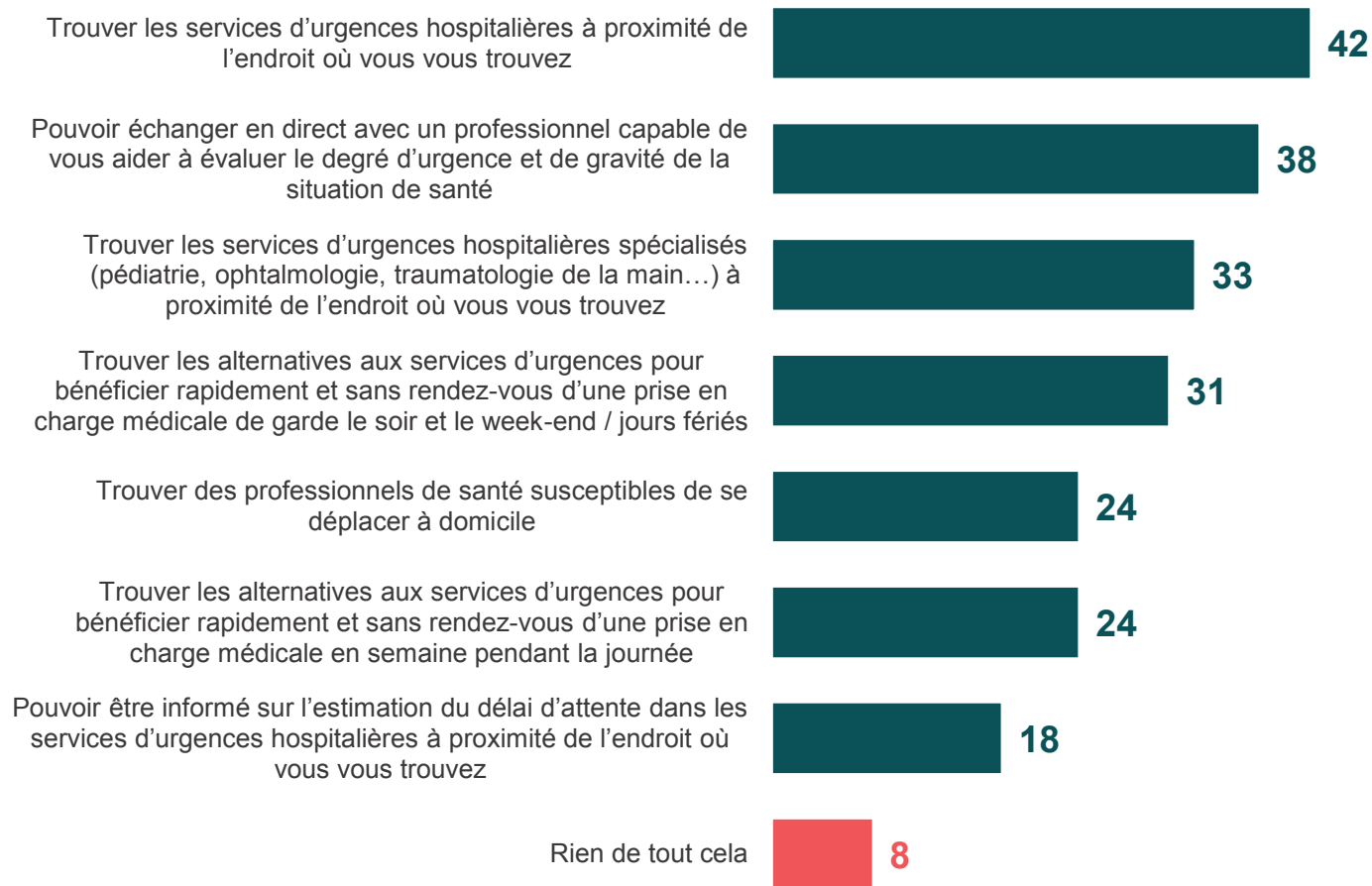


● % de réponses « Facile »
● ... dont % de réponses « Très facile »

Dans le cadre d'une situation médicale d'urgence, les Français souhaiteraient avant tout disposer d'une aide pour trouver des services à proximité et pouvoir échanger avec un professionnel de santé

Si vous deviez faire face à une situation nécessitant une prise en charge médicale urgente, souhaiteriez-vous disposer en priorité d'une aide pour ... ? (trois réponses possibles)

- À tous, en % -



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr