



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour



L'accès aux soins en Ile de France

31 août 2010

1 | La méthodologie

Etude réalisée pour :

URML - Union Régionale des Médecins Libéraux

Echantillon :

Echantillon de **502** personnes, représentatif de la population d'Ile de France âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) après stratification par département et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil :

Les interviews ont eu lieu par téléphone.

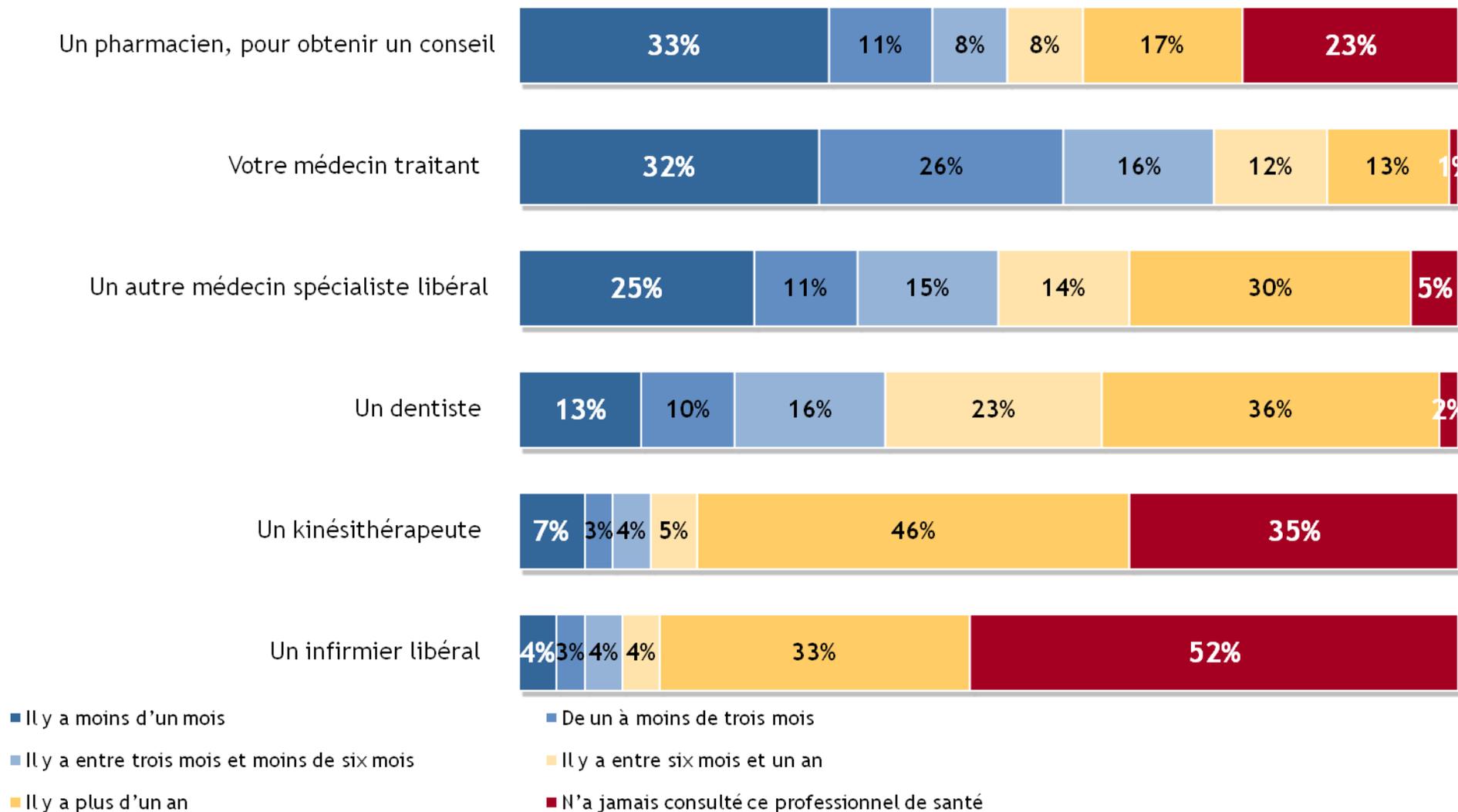
Dates de terrain :

Du 20 au 22 juillet 2010

2 | Les résultats de l'étude

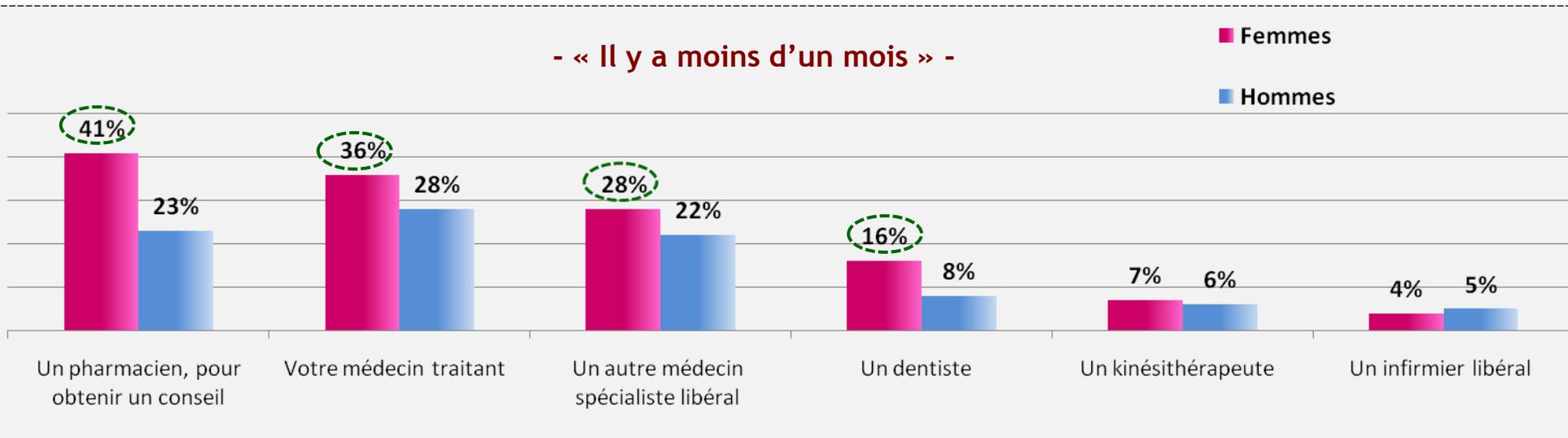
A | Les professionnels de santé libéraux consultés et le niveau de satisfaction

Question : Quand avez-vous consulté les professionnels de santé libéraux suivants pour la dernière fois ?

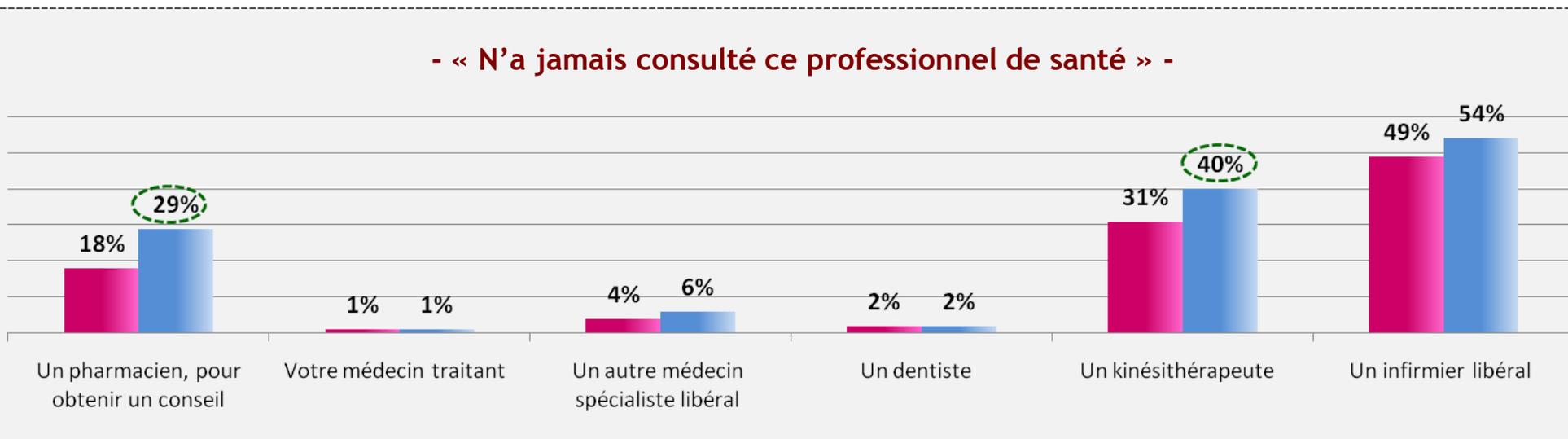


Question : Quand avez-vous consulté les professionnels de santé libéraux suivants pour la dernière fois ?

- « Il y a moins d'un mois » -



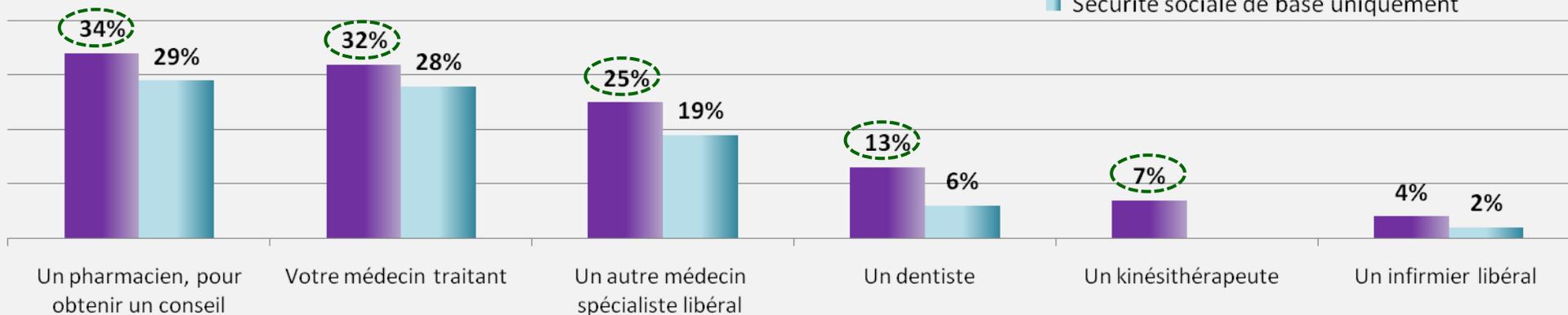
- « N'a jamais consulté ce professionnel de santé » -



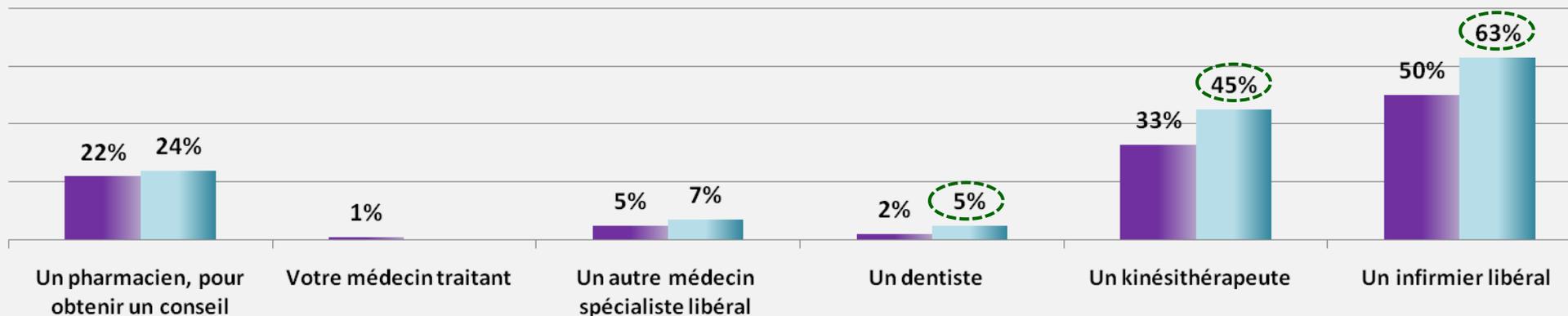
Question : Quand avez-vous consulté les professionnels de santé libéraux suivants pour la dernière fois ?

- « Il y a moins d'un mois » -

■ Sécurité sociale de base et complémentaire
■ Sécurité sociale de base uniquement

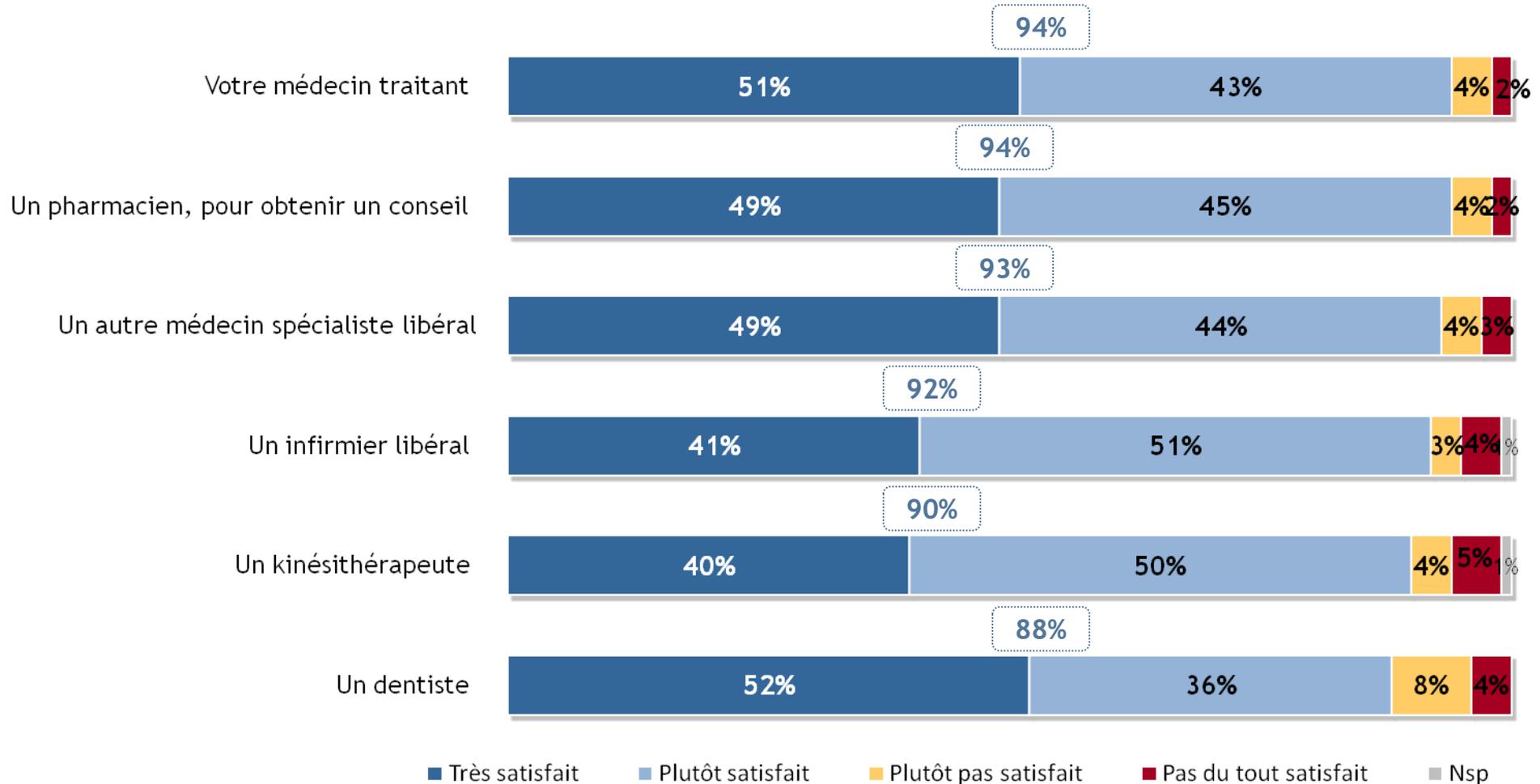


- « N'a jamais consulté ce professionnel de santé » -



La satisfaction vis-à-vis des différents professionnels de santé libéraux

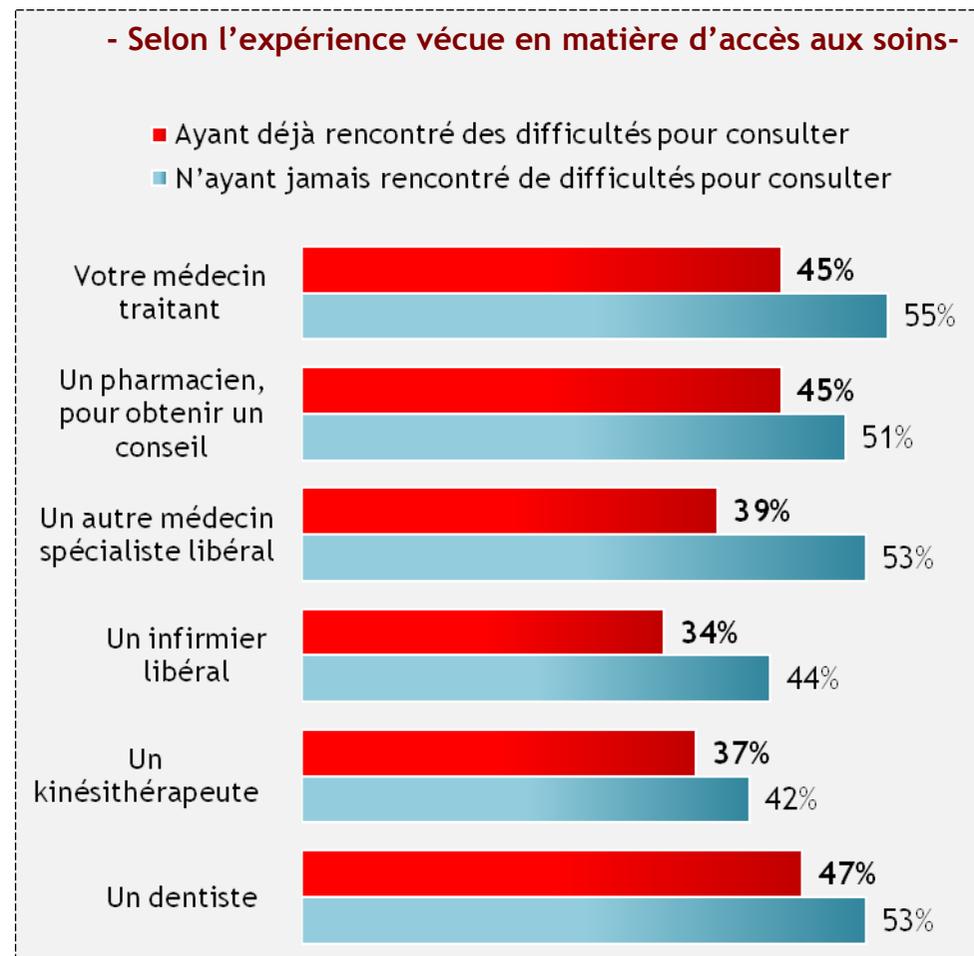
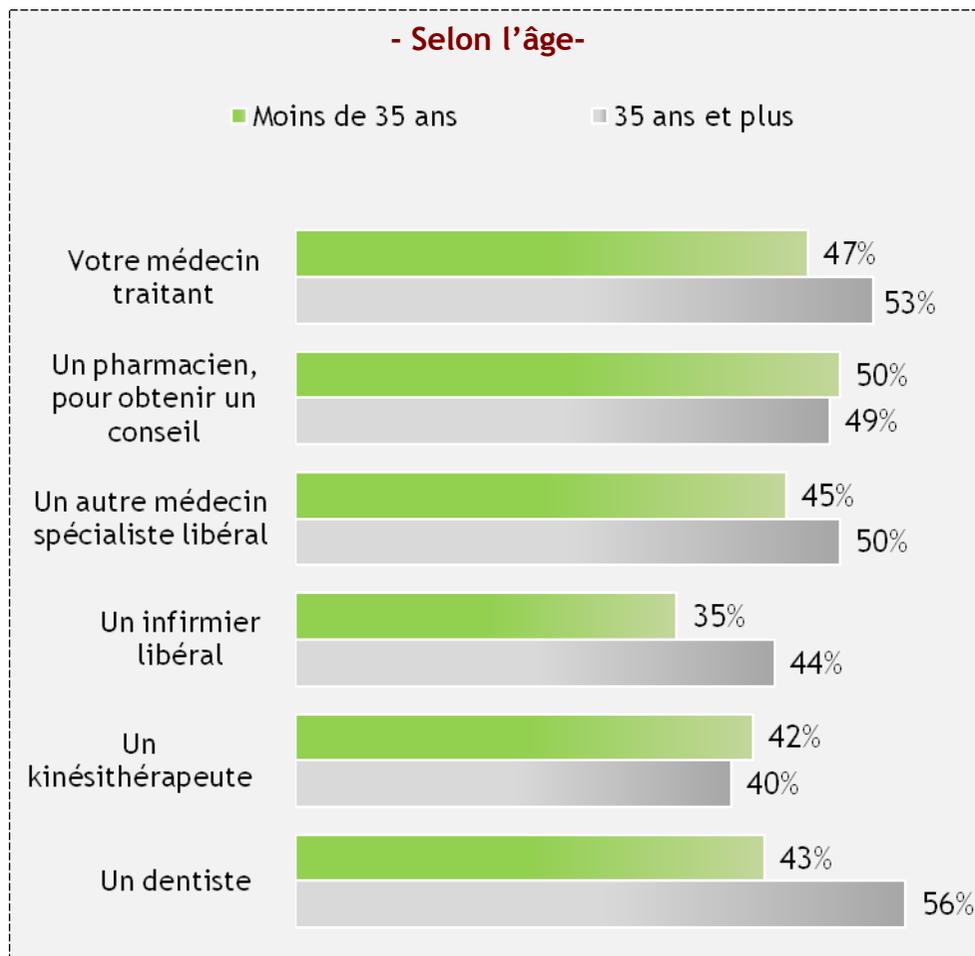
Question : Etes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait des professionnels de santé que vous avez consultés ?



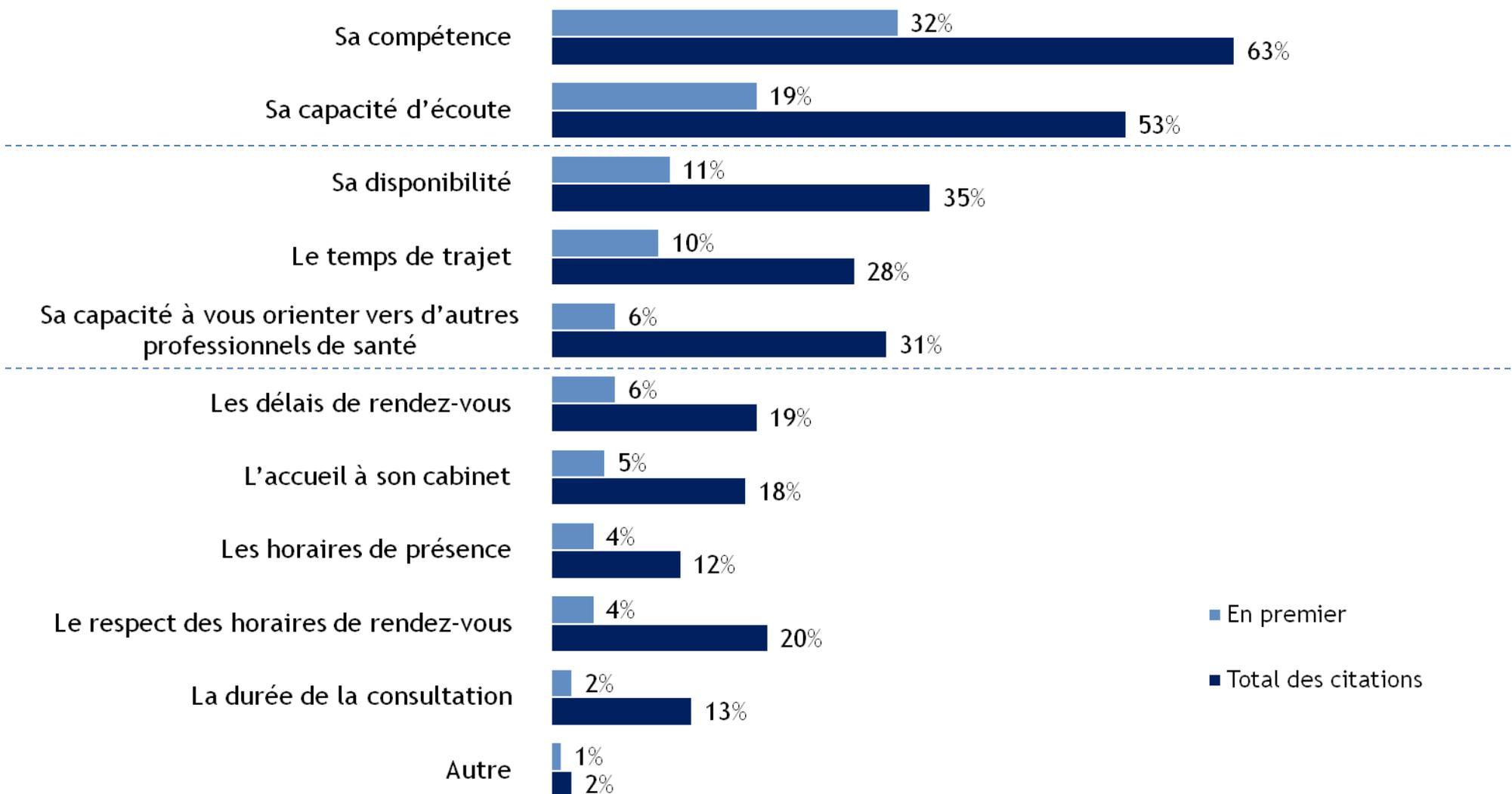
Base : chaque item était posé uniquement aux interviewés ayant déjà consulté ce professionnel de santé.

Question : Etes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait des professionnels de santé que vous avez consultés ?

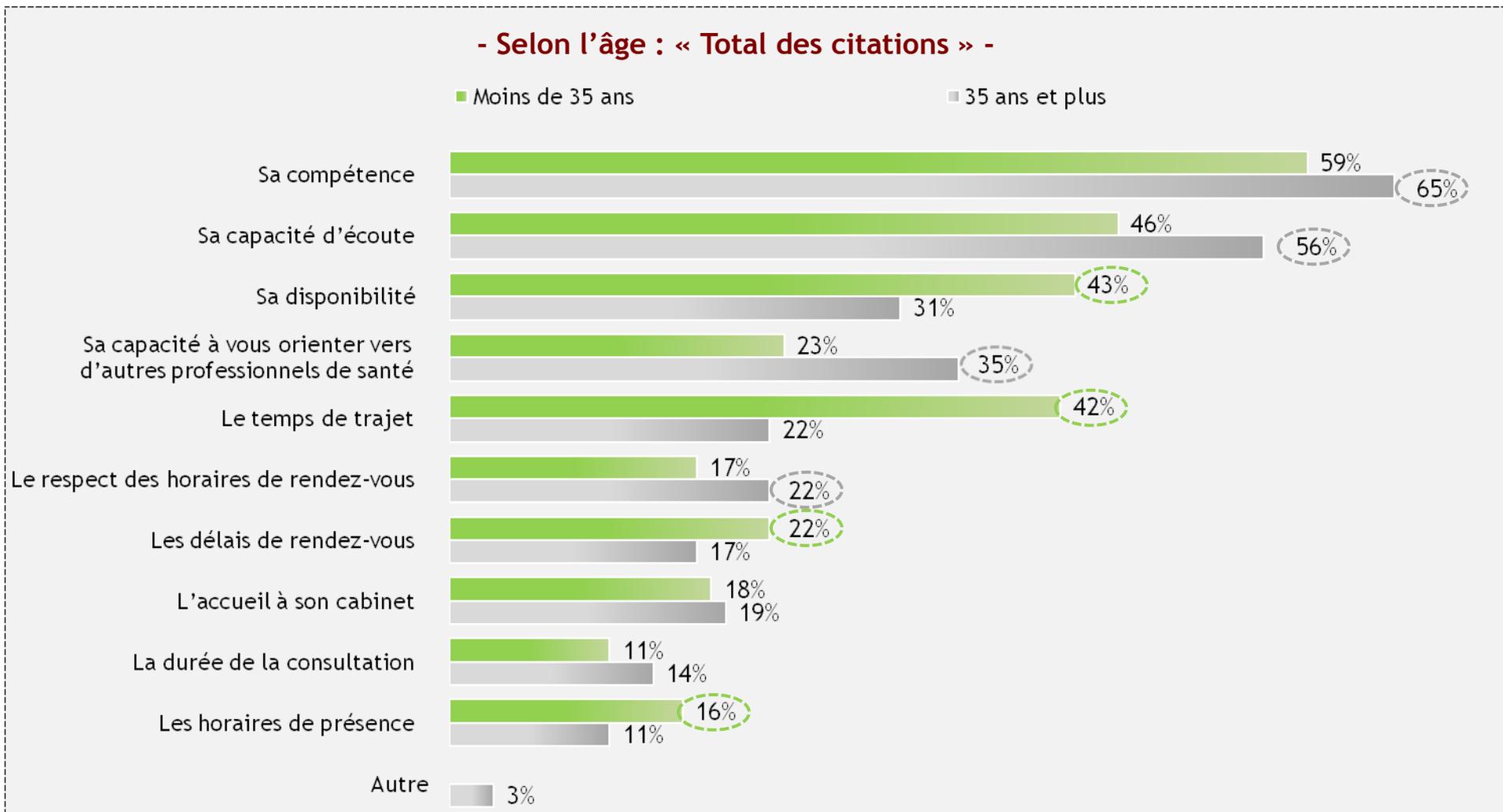
- Récapitulatif : « Très satisfait » -



Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le plus satisfait ?

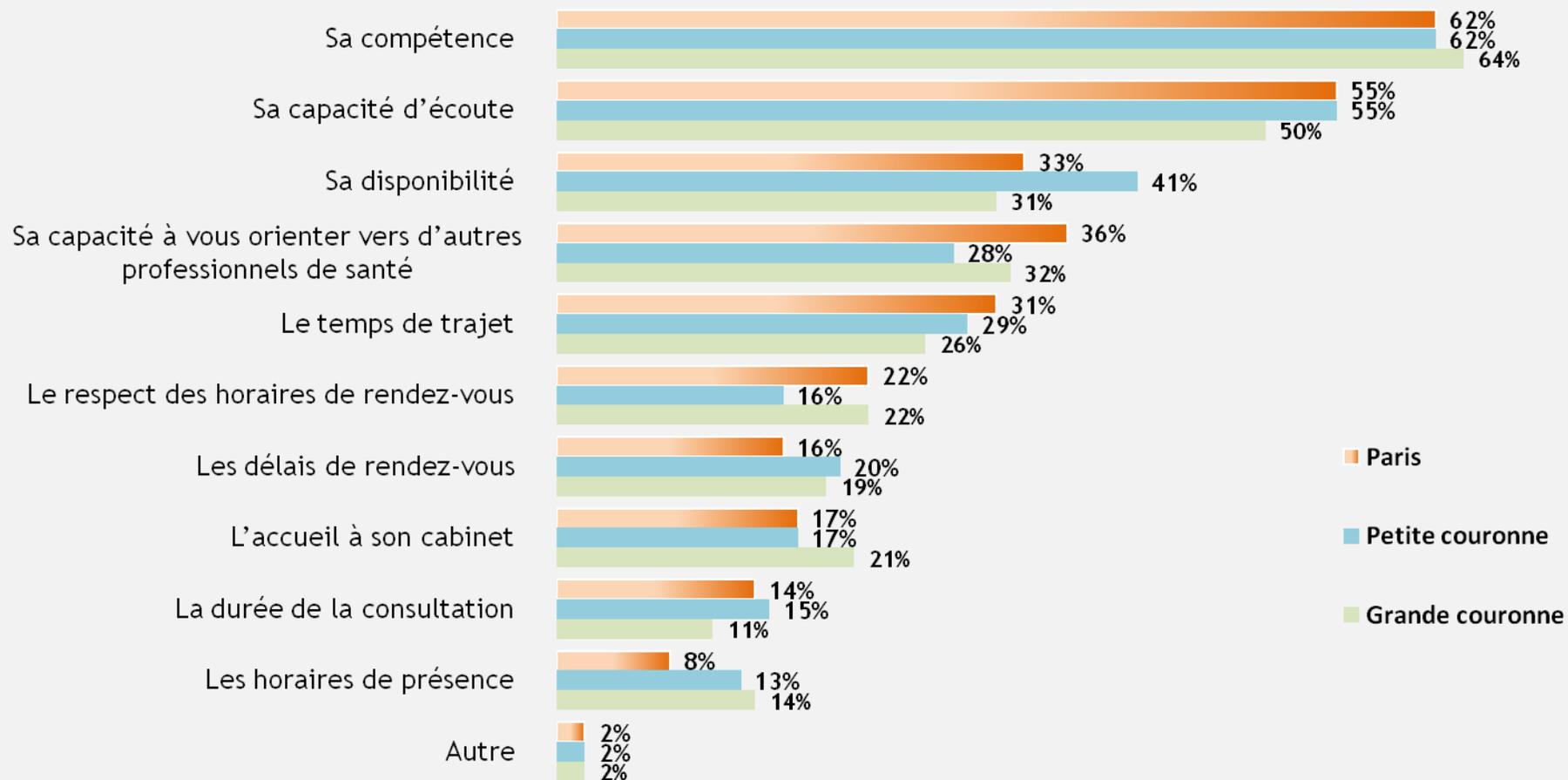


Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le plus satisfait ?

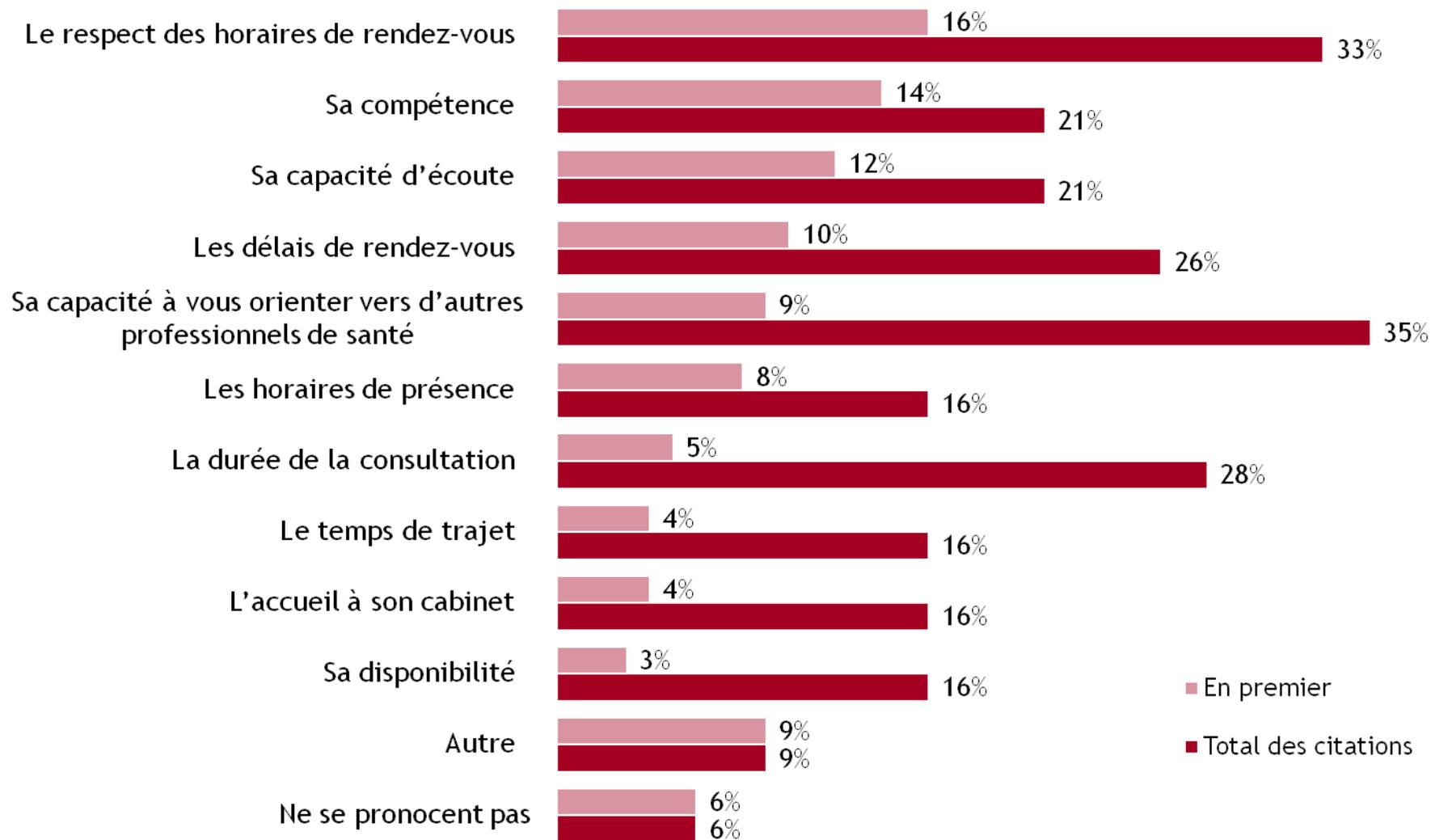


Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le plus satisfait ?

- Selon le lieu de résidence : « Total des citations » -

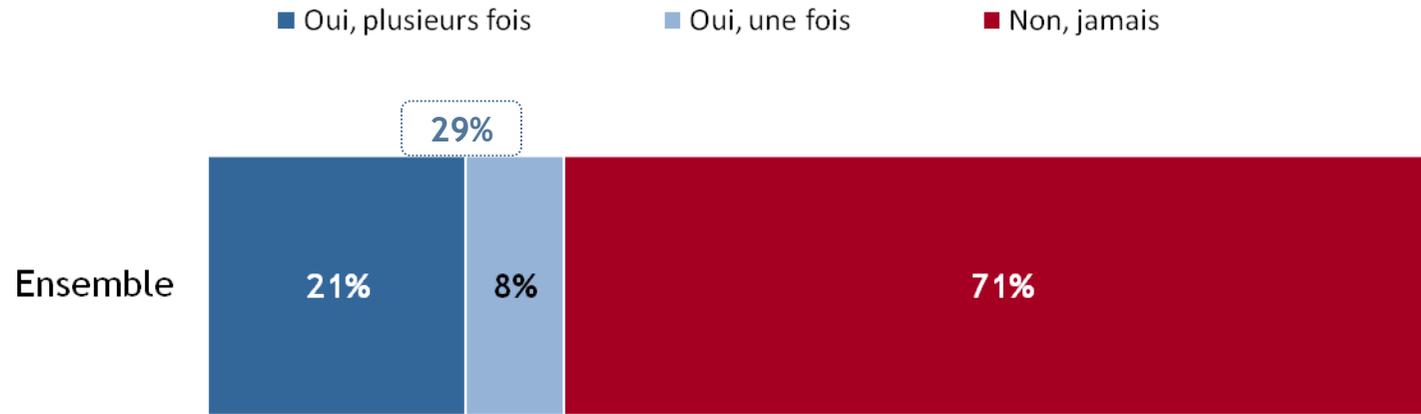


Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le moins satisfait ?



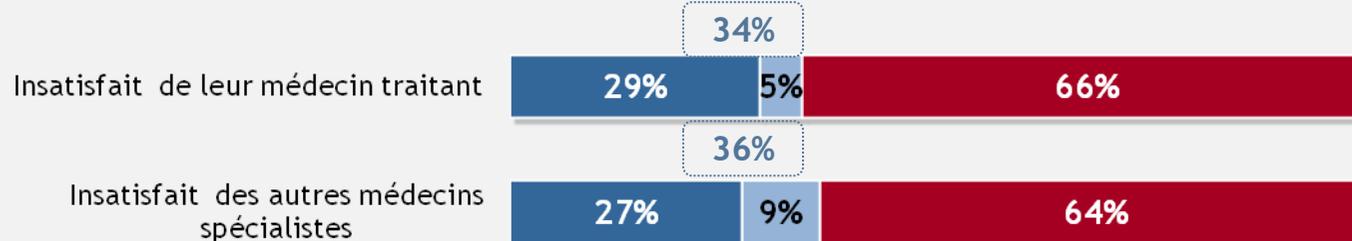
B | Les difficultés rencontrées dans l'accès aux soins

Question : Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un professionnel de santé libéral?

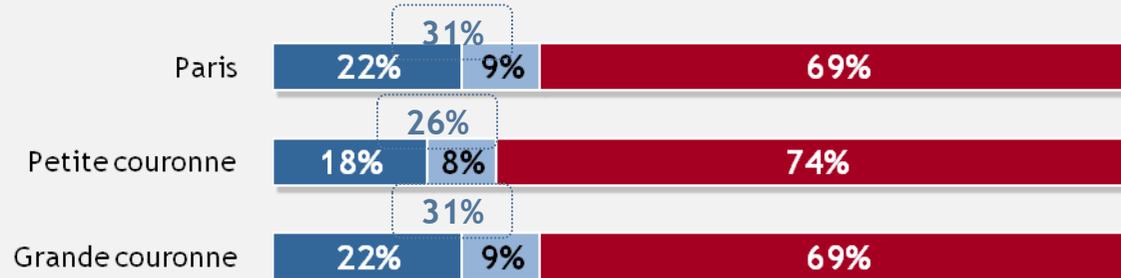


Question : Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un professionnel de santé libéral?

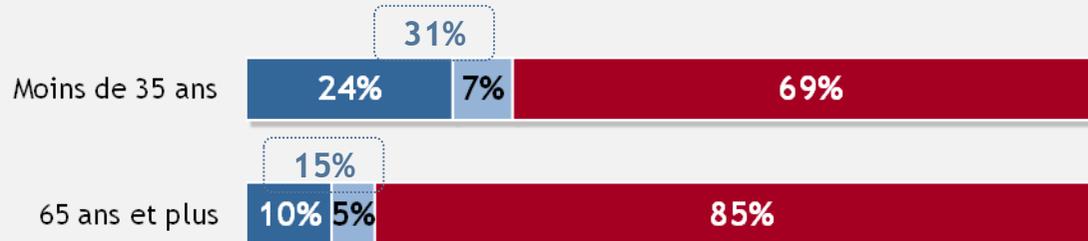
- Selon le type d'insatisfaction -



- Selon le lieu de résidence -

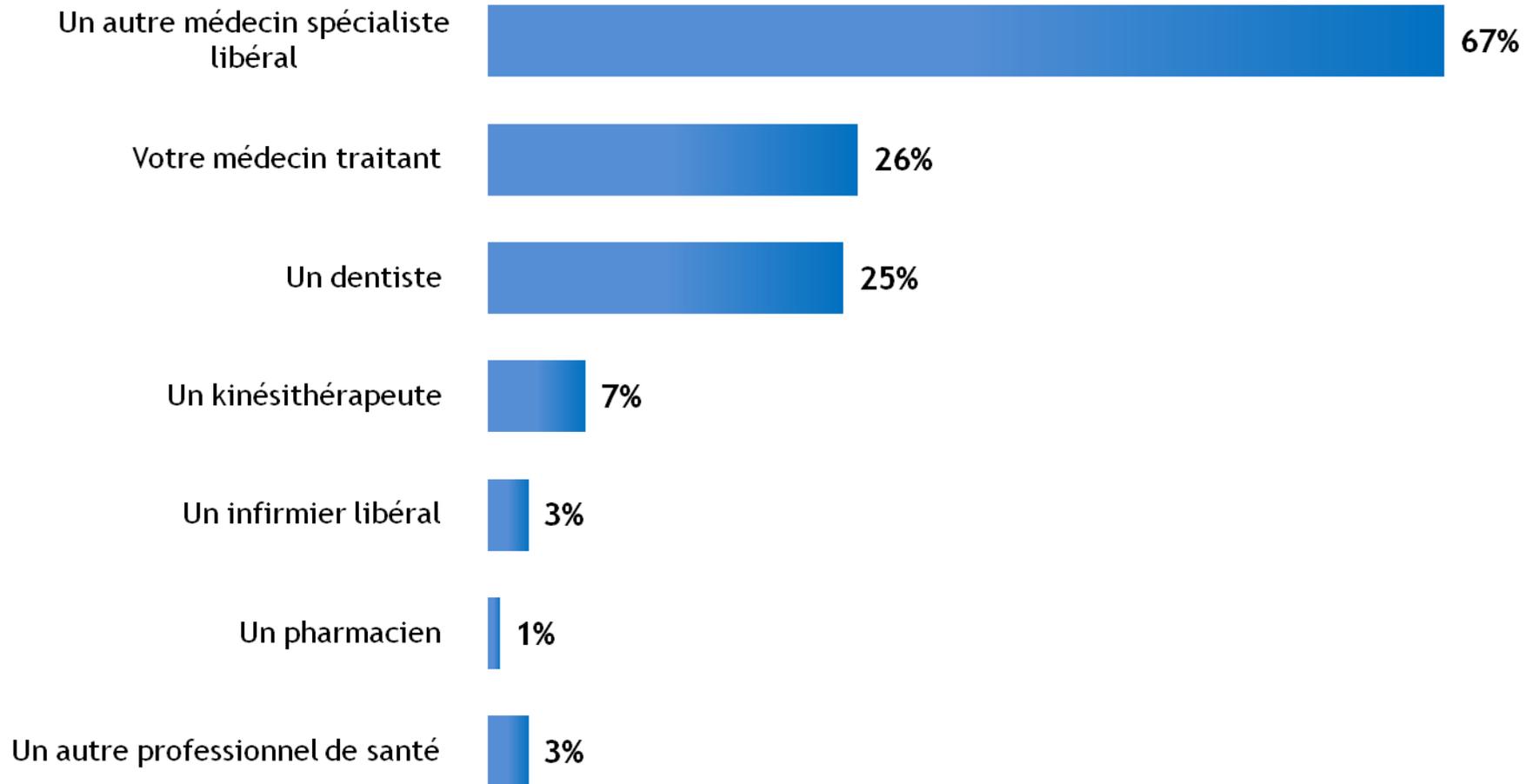


- Selon l'âge -

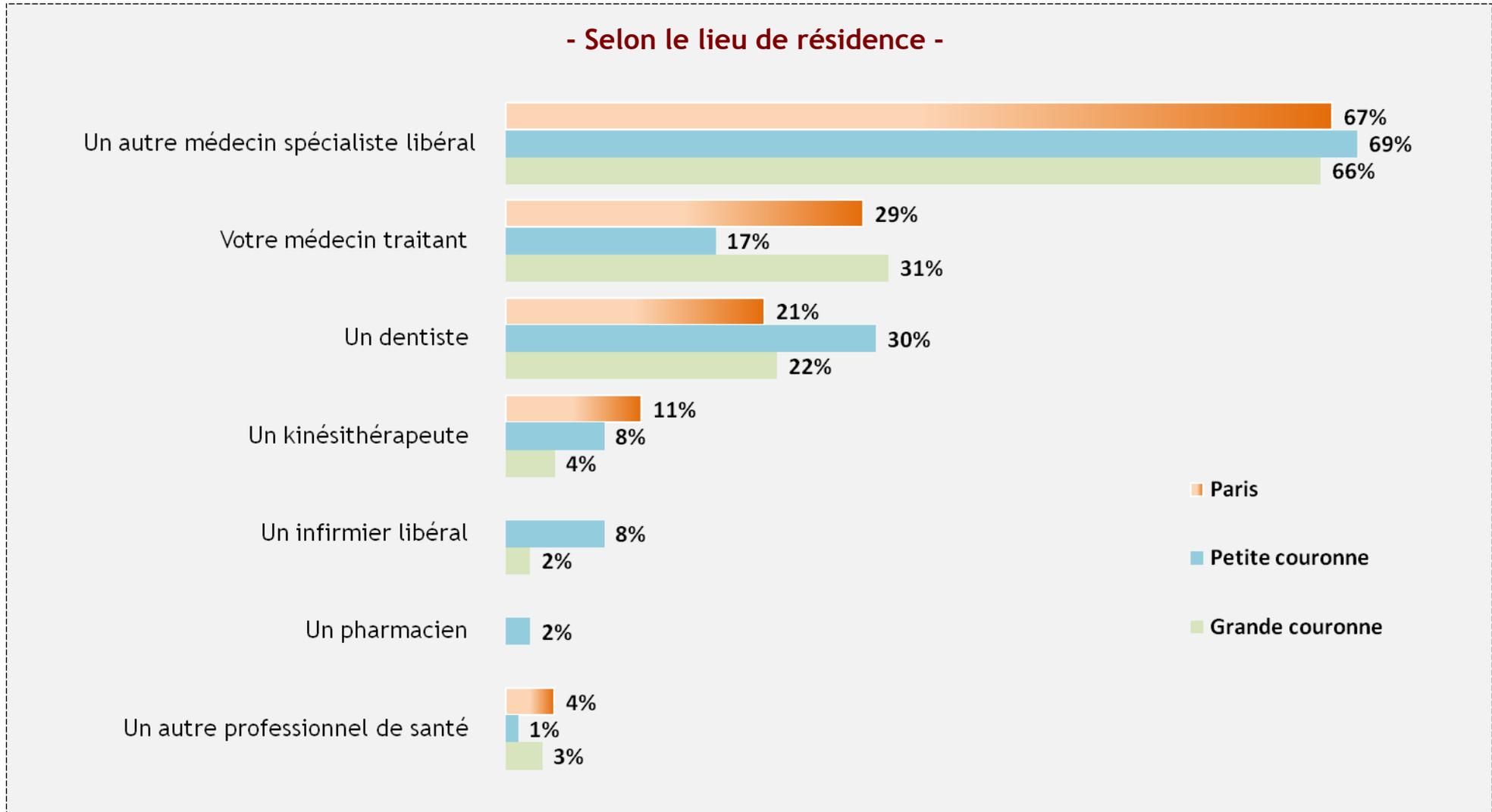


Le professionnel de santé auprès duquel les difficultés ont été rencontrées

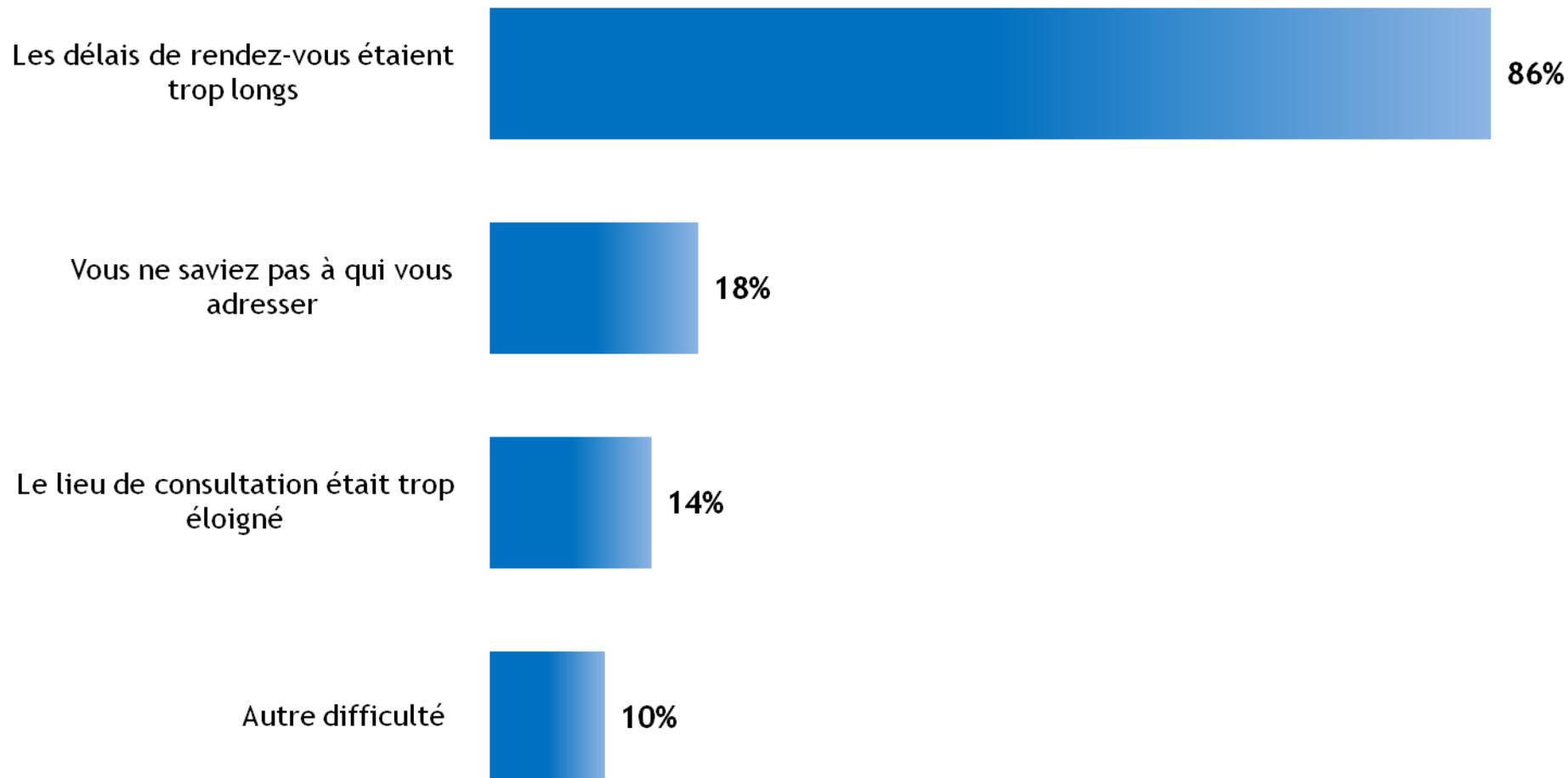
Question : De quel(s) professionnel(s) de santé libéral s'agissait-il ?



Question : De quel(s) professionnel(s) de santé libéral s'agissait-il ?

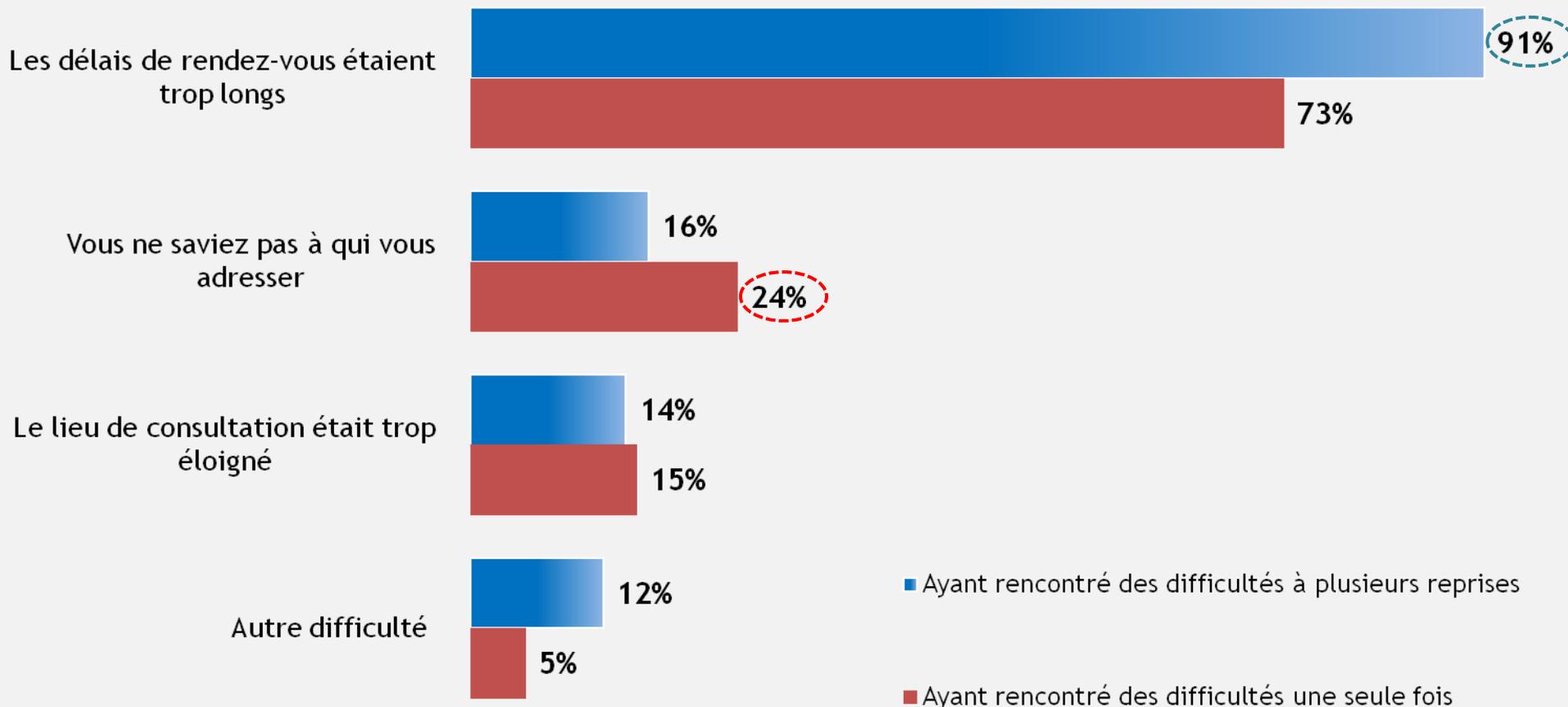


Question : Quelle(s) sont les difficulté(s) que vous avez rencontrées ?



Question : Quelle(s) sont les difficulté(s) que vous avez rencontrées ?

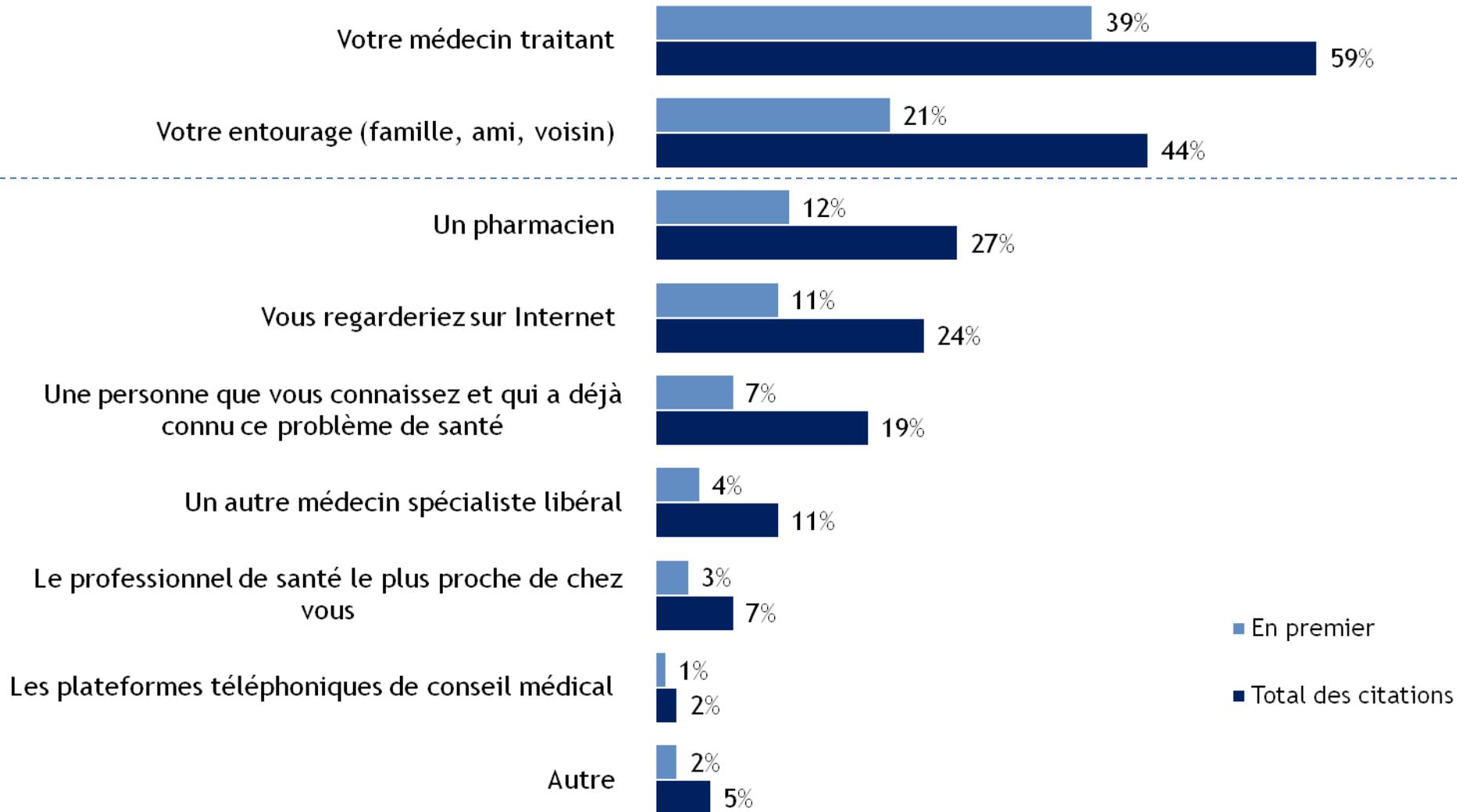
- Selon la fréquence des difficultés rencontrées -



C | Le conseil et l'information

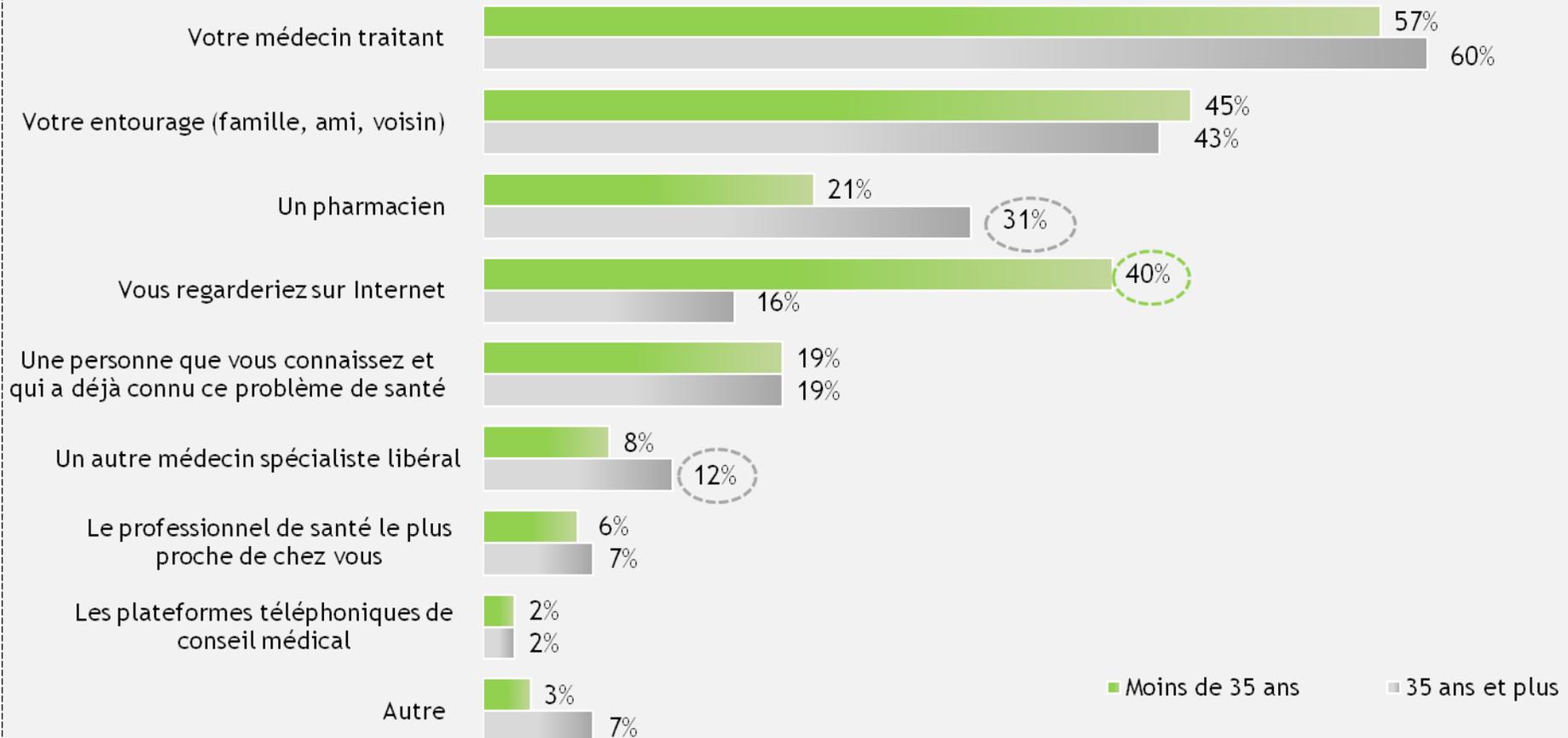
Les personnes à qui l'on demanderait conseil pour être orienté

Question : Dans le cas où vous ne sauriez pas à quel médecin vous adresser, auprès de qui demanderiez-vous conseil ?

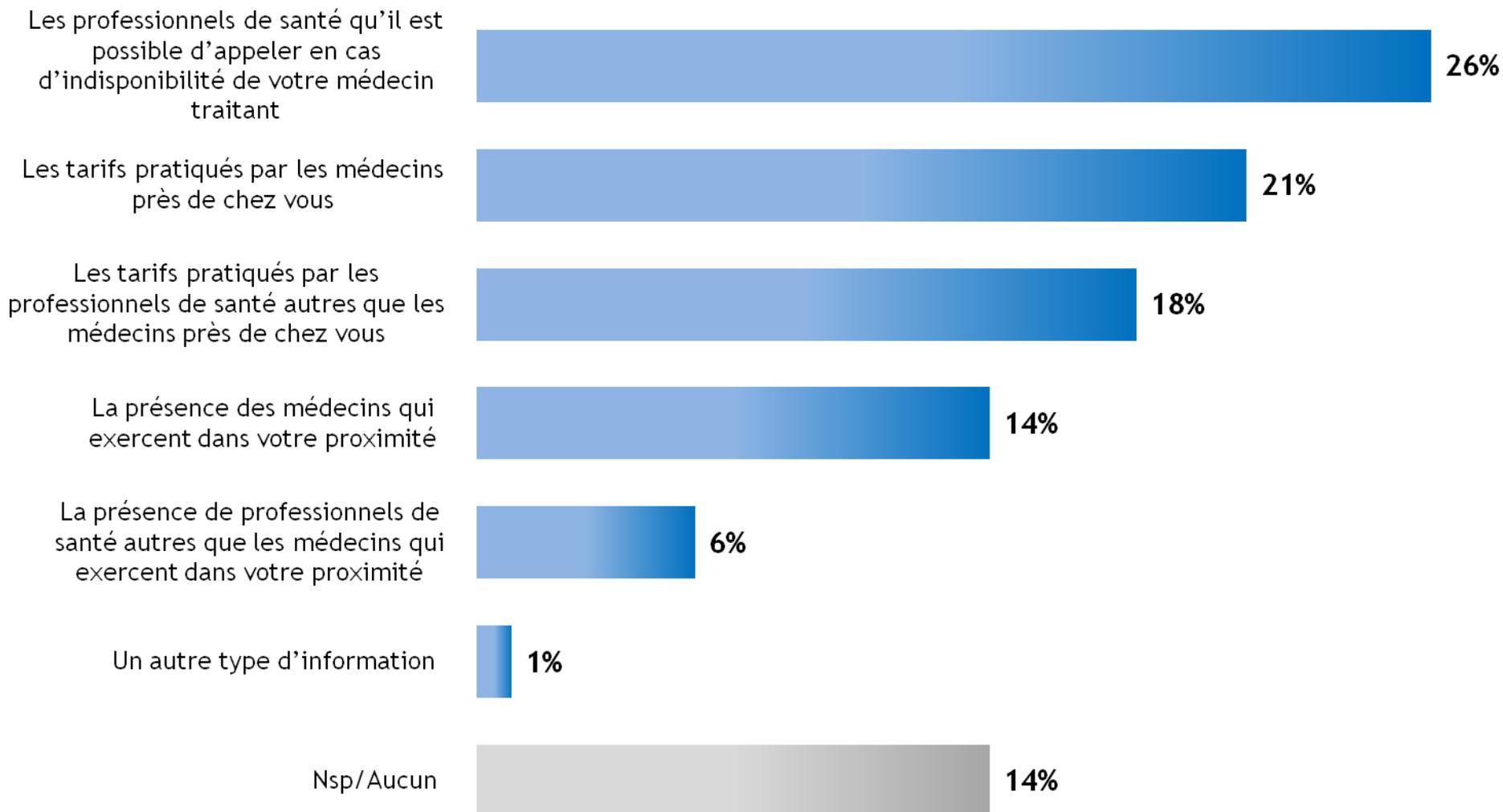


Question : Dans le cas où vous ne sauriez pas à quel médecin vous adresser, auprès de qui demanderiez-vous conseil ?

- Selon l'âge : « Total des citations » -



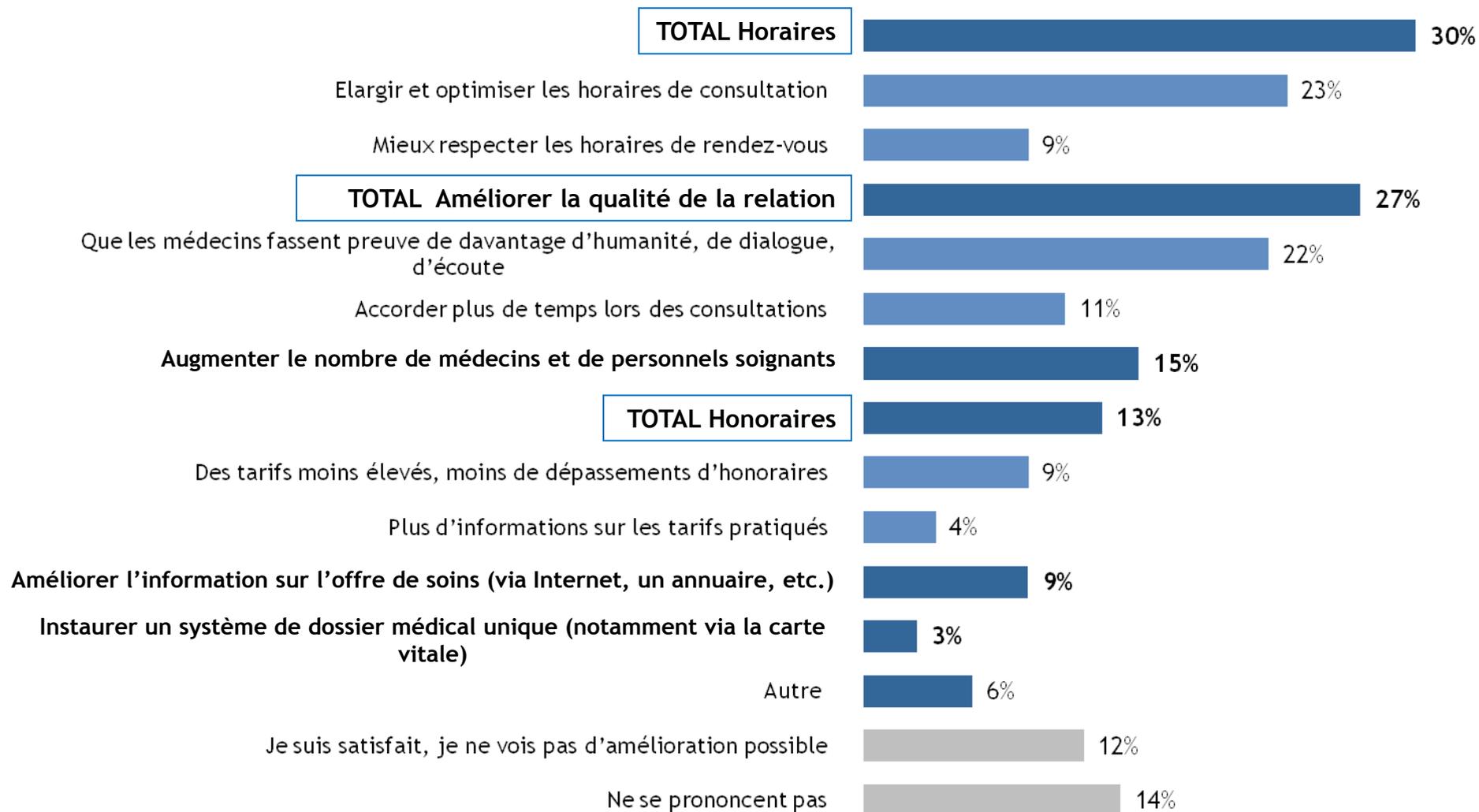
Question : Parmi la liste suivante, quelles sont les informations qui vous manquent le plus en matière d'offres de soin ? Des informations sur...



D | Les suggestions d'amélioration

Les propositions émises pour améliorer la manière dont les médecins répondent aux besoins en matière de santé.

Question : Enfin, que proposeriez-vous pour améliorer la manière dont les médecins répondent à vos besoins en matière de santé ? (Question ouverte - Réponses non suggérées)



E | En conclusion

1

La qualité de l'offre de soin en Ile de France est **unanimentement reconnue**. La satisfaction des Franciliens se nourrit en grande partie de **la relation humaine** qui s'instaure entre le patient et les professionnels de santé libéraux, les dimensions pratiques opérant de manière plus secondaire.

2

L'insatisfaction vis-à-vis des médecins, **nettement minoritaire**, résulte le plus fréquemment de **difficultés d'ordre pratique**, à commencer par **le non respect des horaires de RDV**.

3

Des difficultés d'accès à l'offre de soins peuvent toutefois exister (pour 3 Franciliens sur 10) et ont essentiellement trait au **délai d'attente pour obtenir un RDV**.

4

Symbole de la relation de confiance qui se noue avec son médecin traitant, celui-ci **apparaît comme le premier conseiller** afin de savoir à qui s'adresser en cas de problème de santé. De par son accessibilité, **le pharmacien** peut également constituer un relais non négligeable.

5

Bien qu'il n'existe pas de véritable manque en termes d'information, la question de **l'information sur les soins en cas d'urgence** demeure primordiale.