



*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

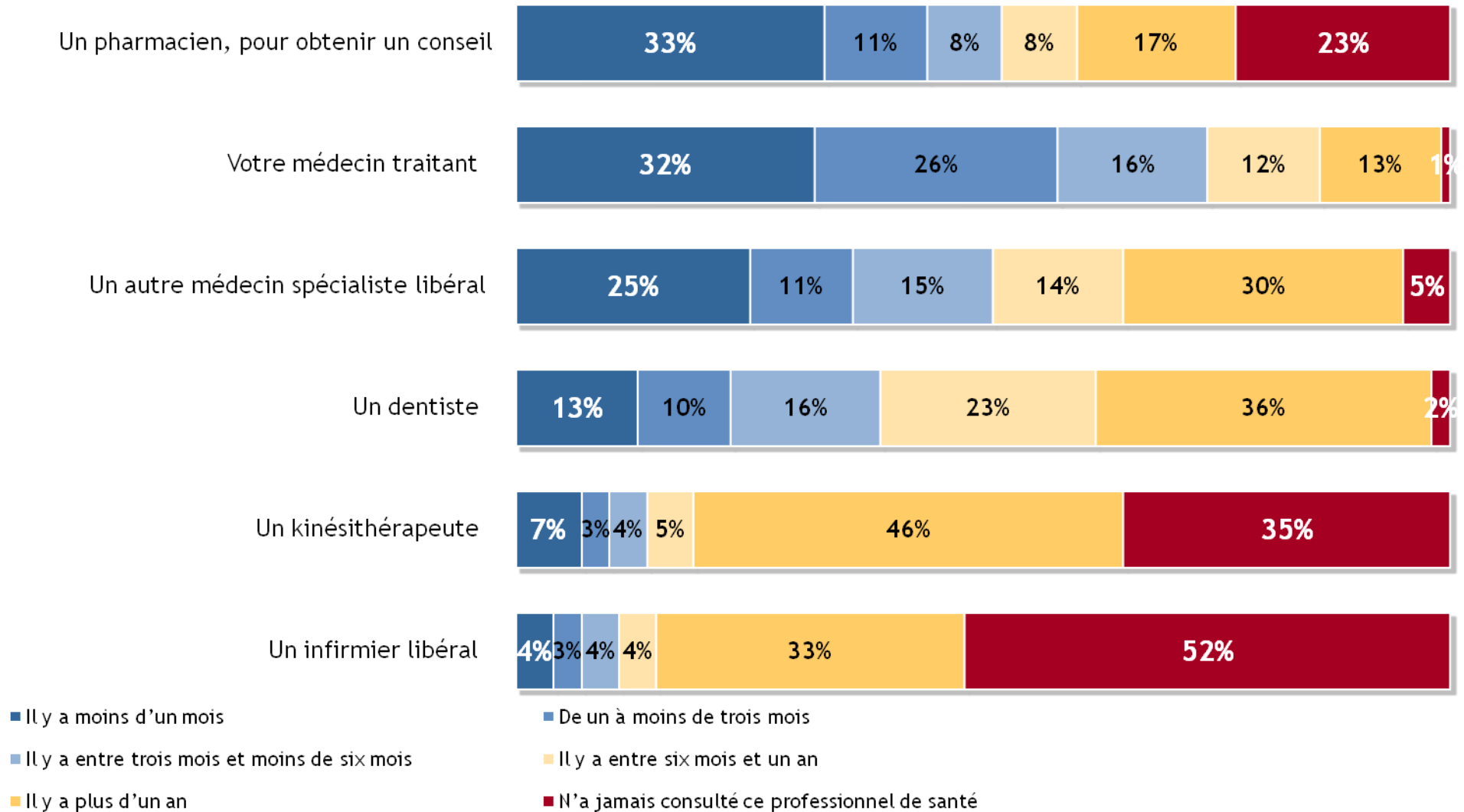
**A**

**|**

**Les professionnels de santé libéraux consultés et le niveau de satisfaction**

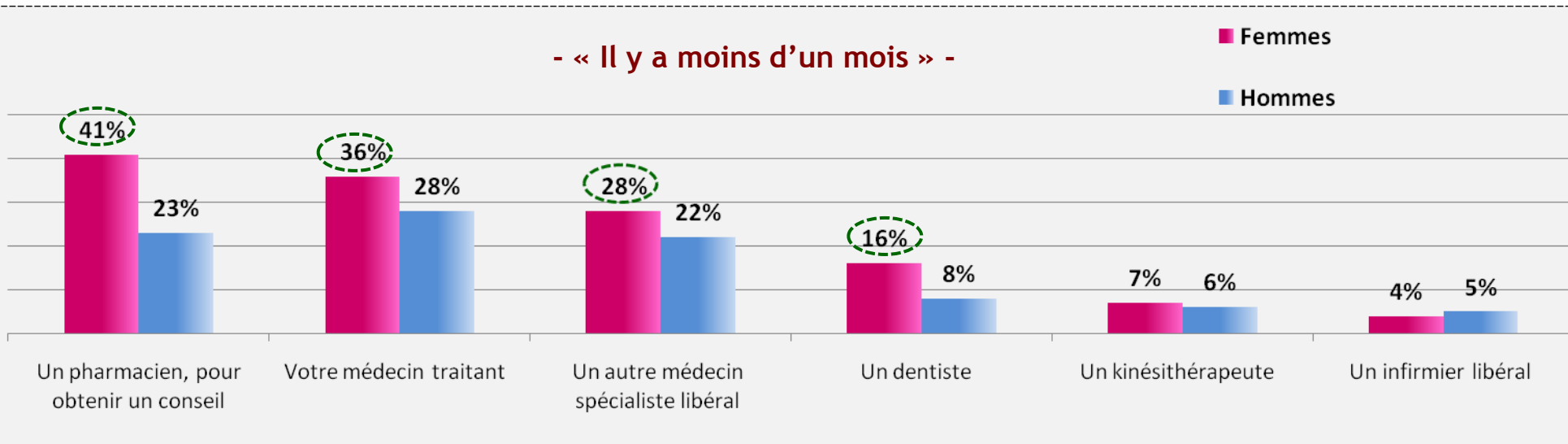
# La dernière consultation de différents professionnels de santé libéraux

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

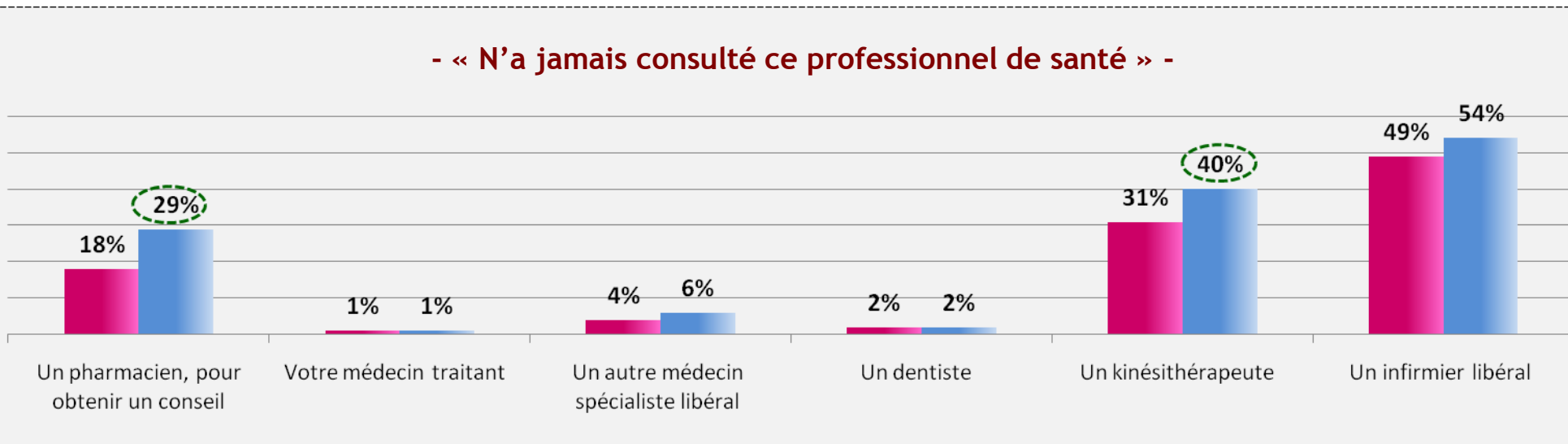


Question : Quand avez-vous consulté les professionnels de santé libéraux suivants pour la dernière fois ?

## - « Il y a moins d'un mois » -



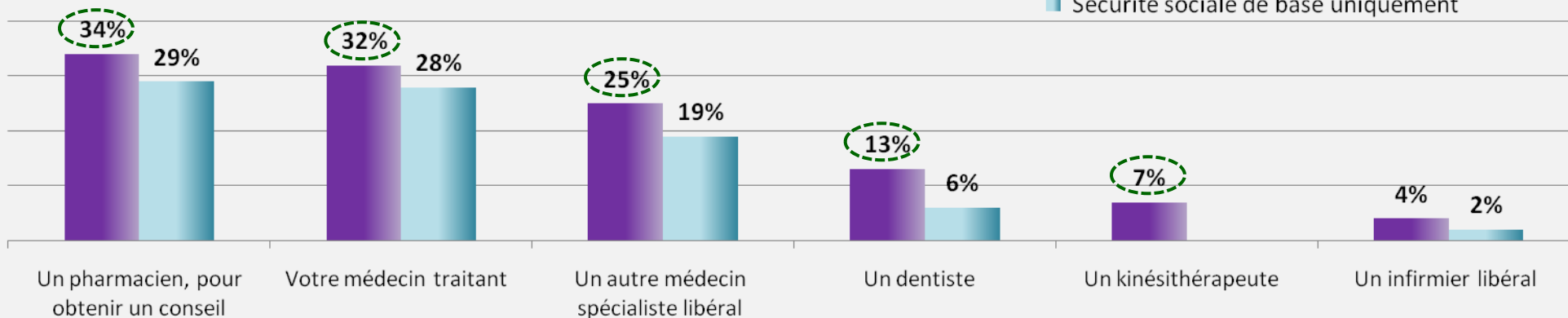
## - « N'a jamais consulté ce professionnel de santé » -



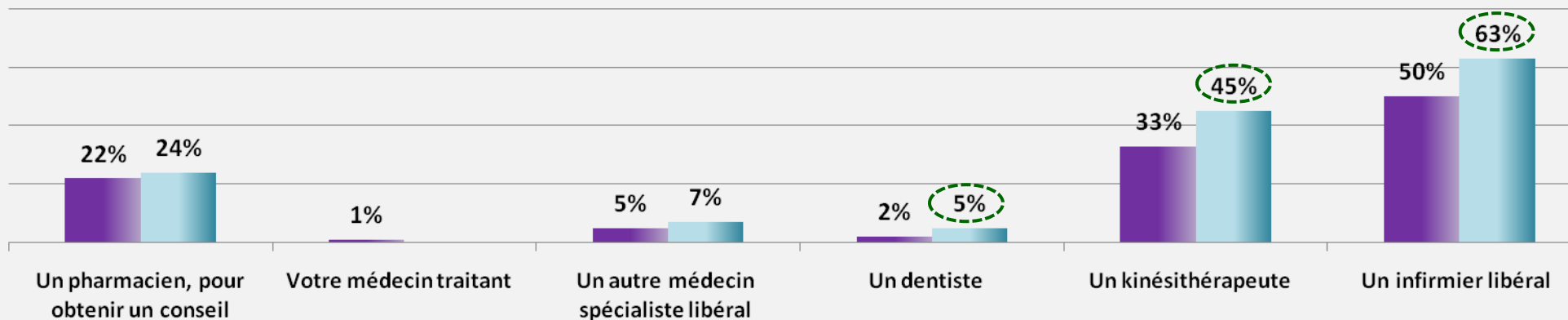
*Question : Quand avez-vous consulté les professionnels de santé libéraux suivants pour la dernière fois ?*

**- « Il y a moins d'un mois » -**

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

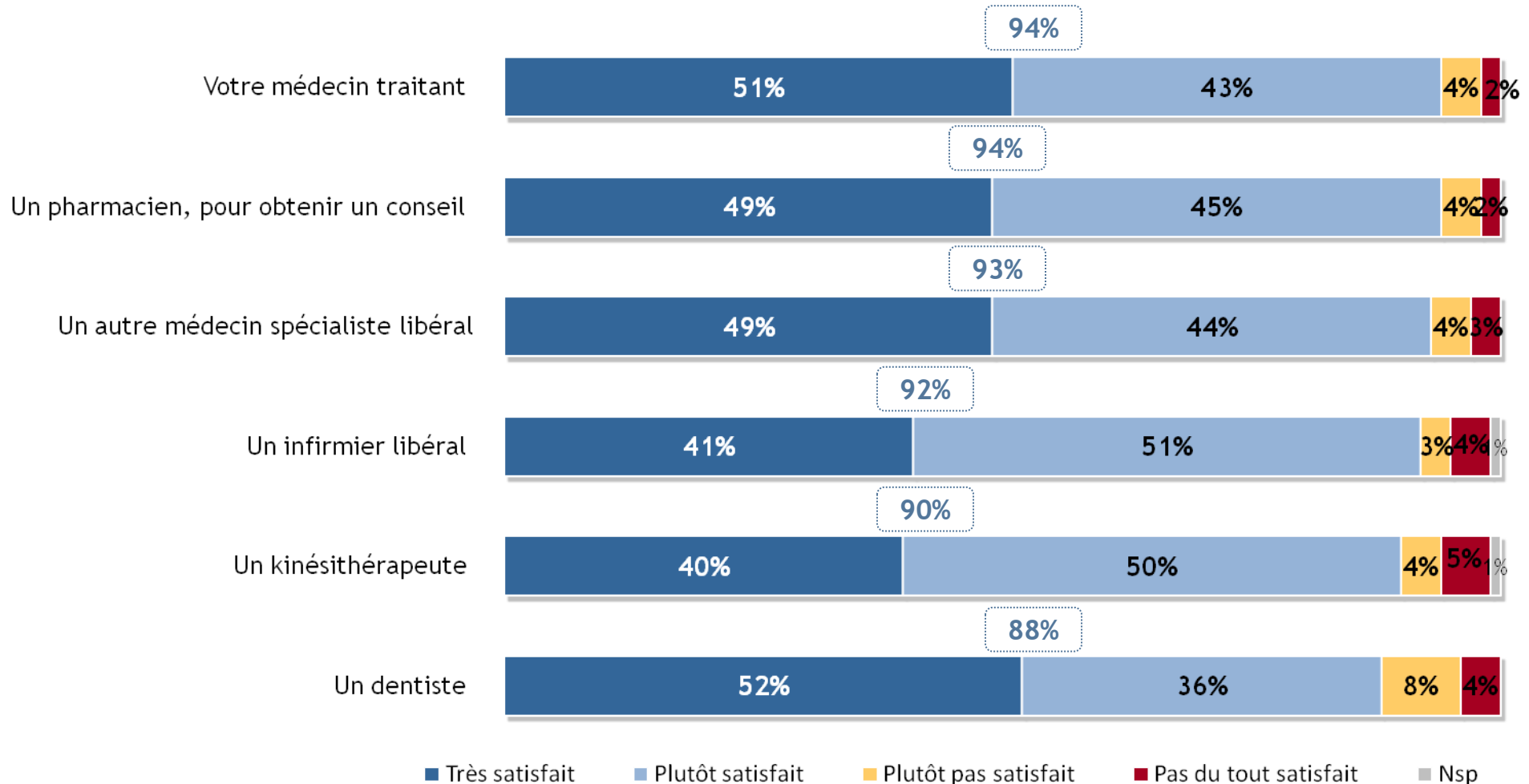


**- « N'a jamais consulté ce professionnel de santé » -**





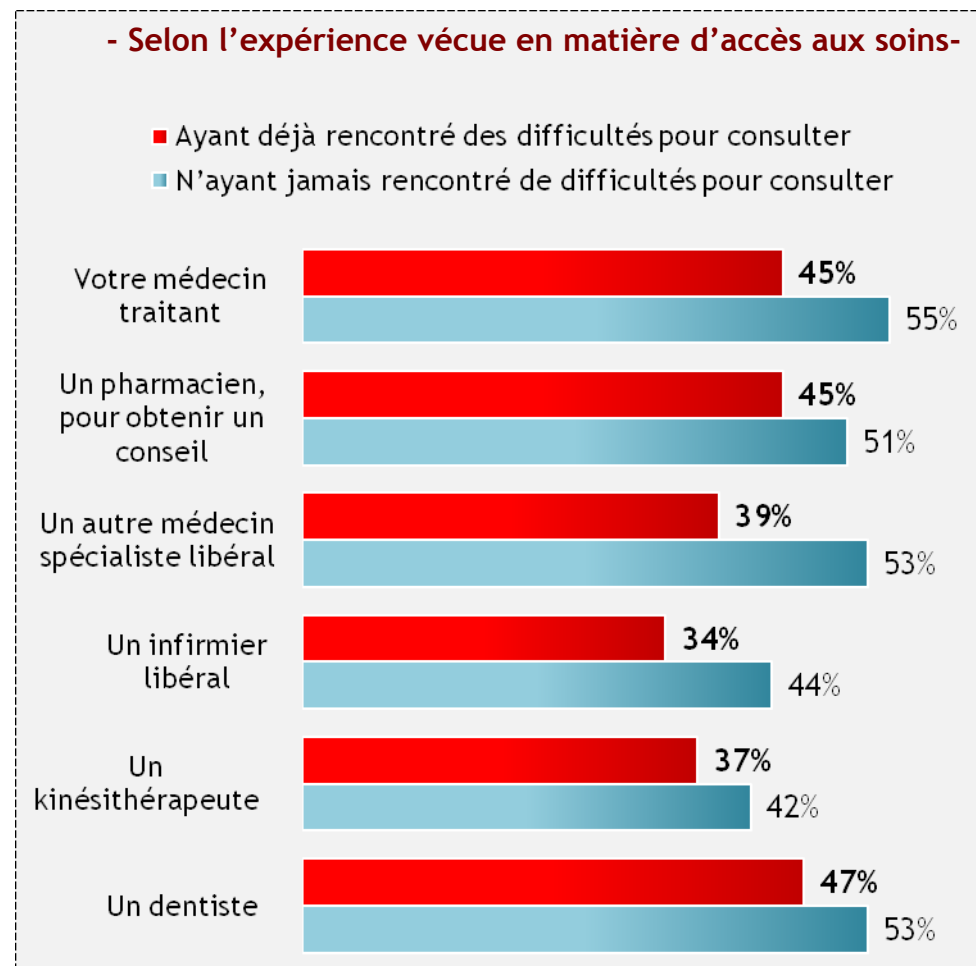
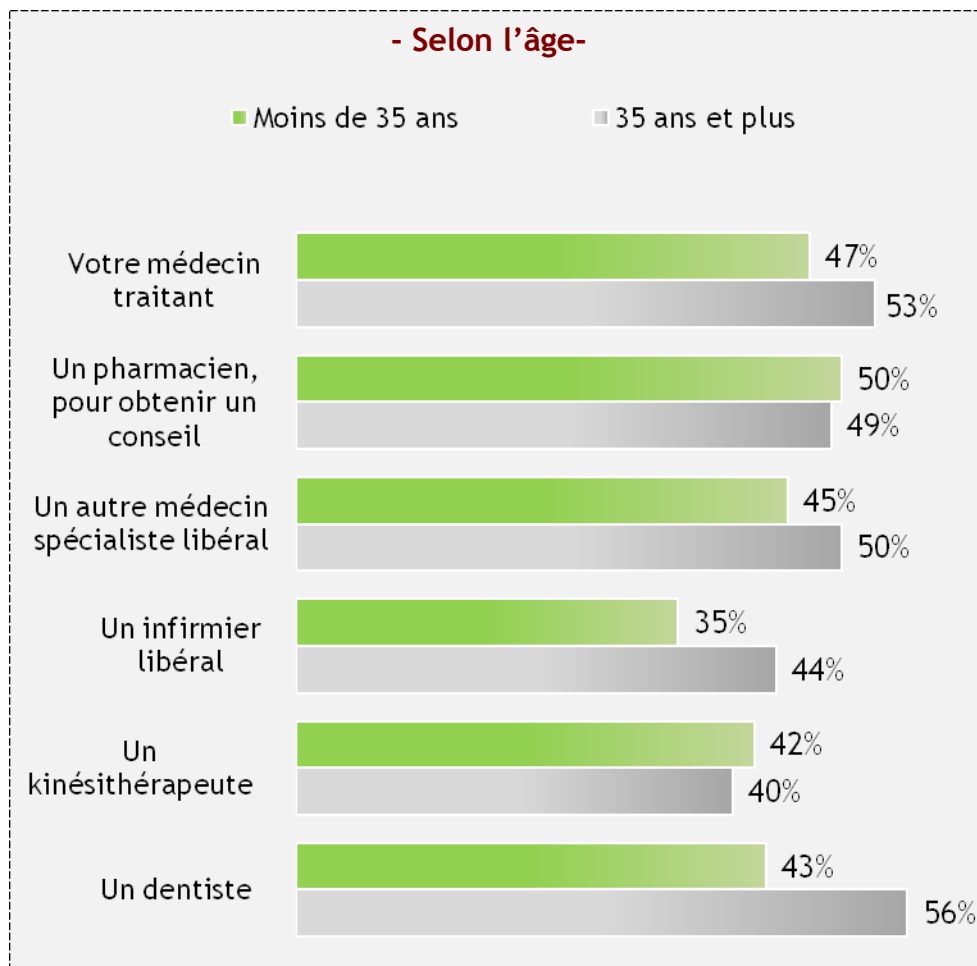
*Question : Etes-vous très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait des professionnels de santé que vous avez consultés ?*



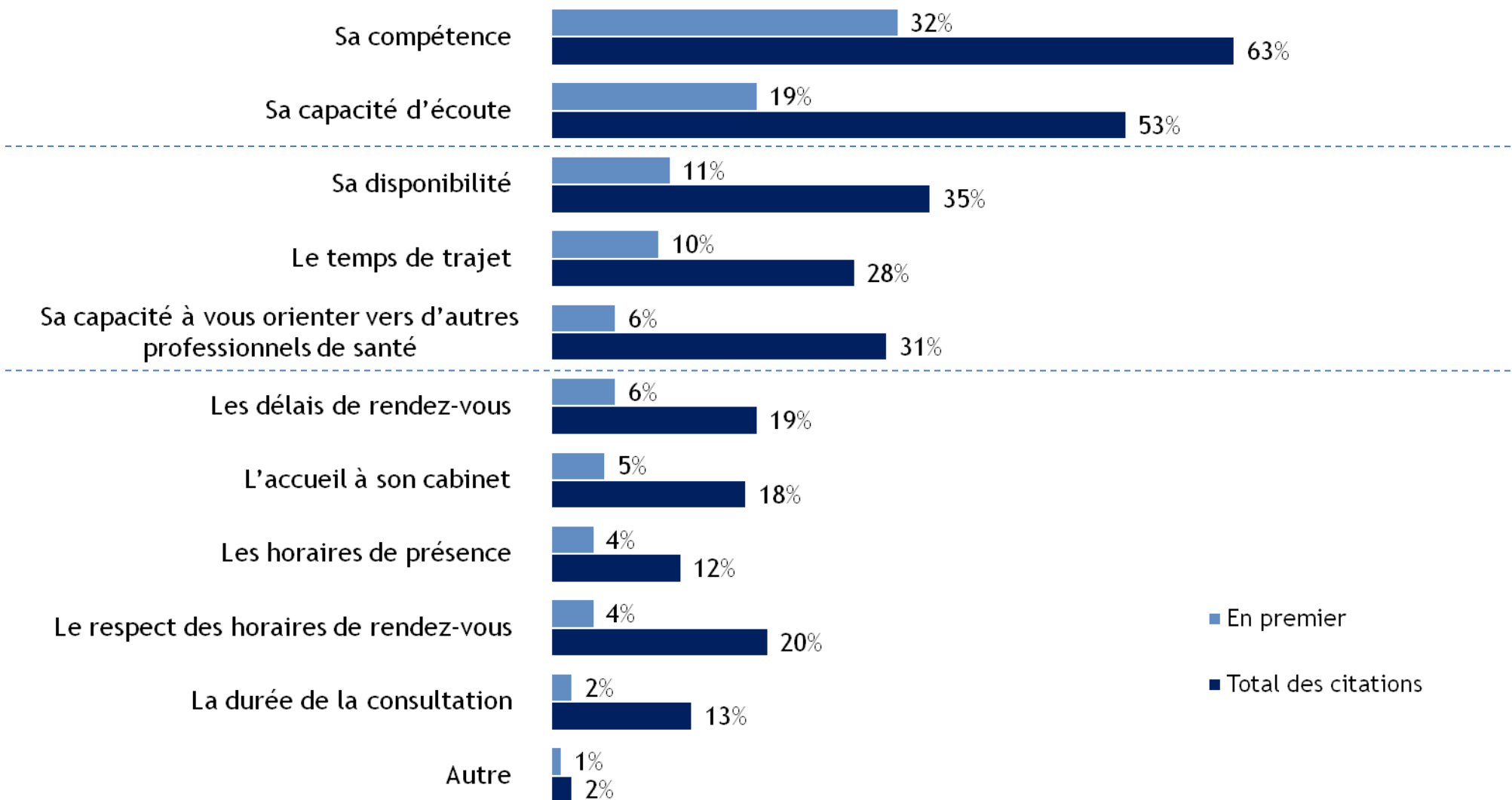
Base : chaque item était posé uniquement aux interviewés ayant déjà consulté ce professionnel de santé.

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

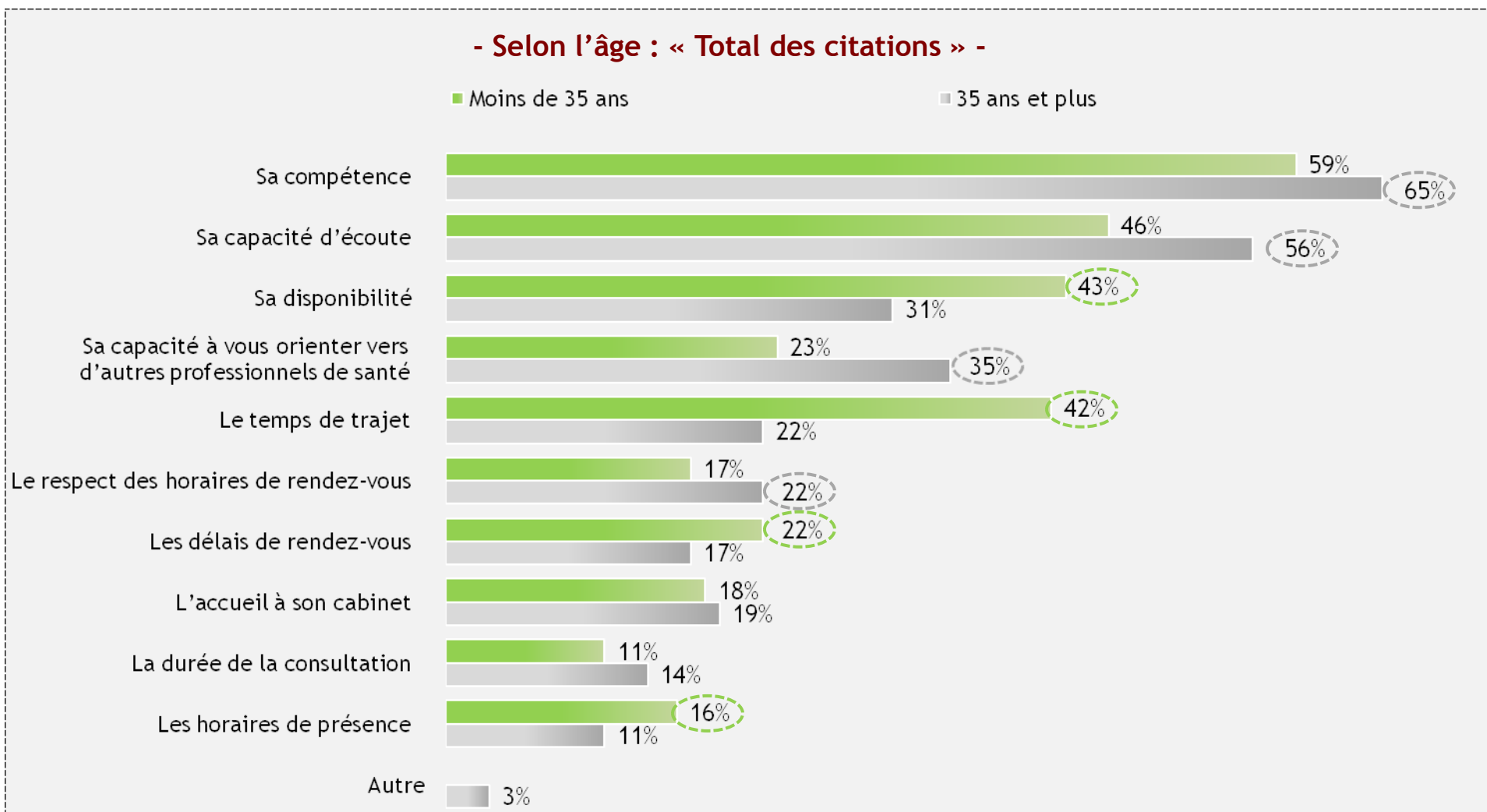
## - Récapitulatif : « Très satisfait » -



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

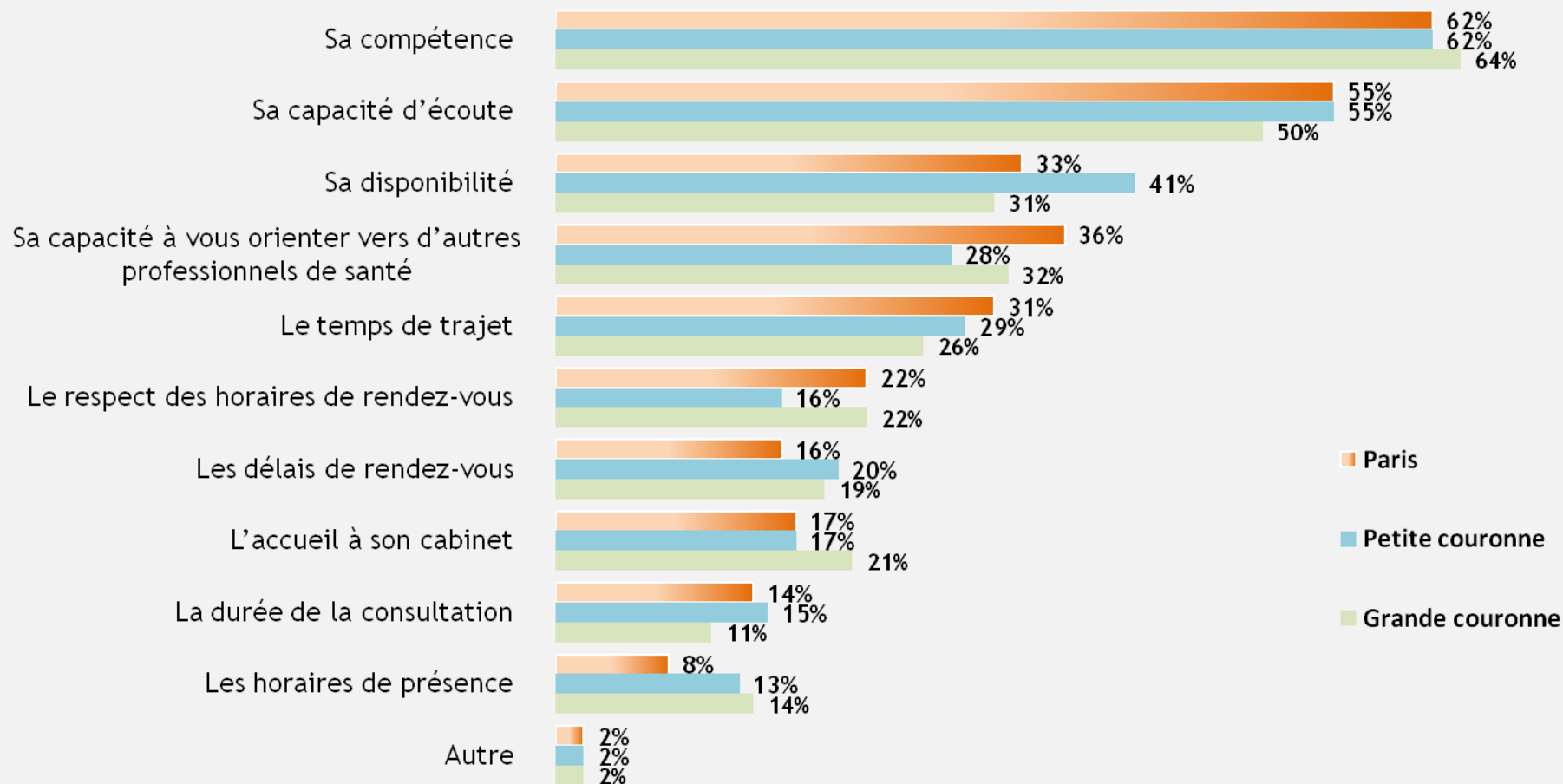


Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le plus satisfait ?

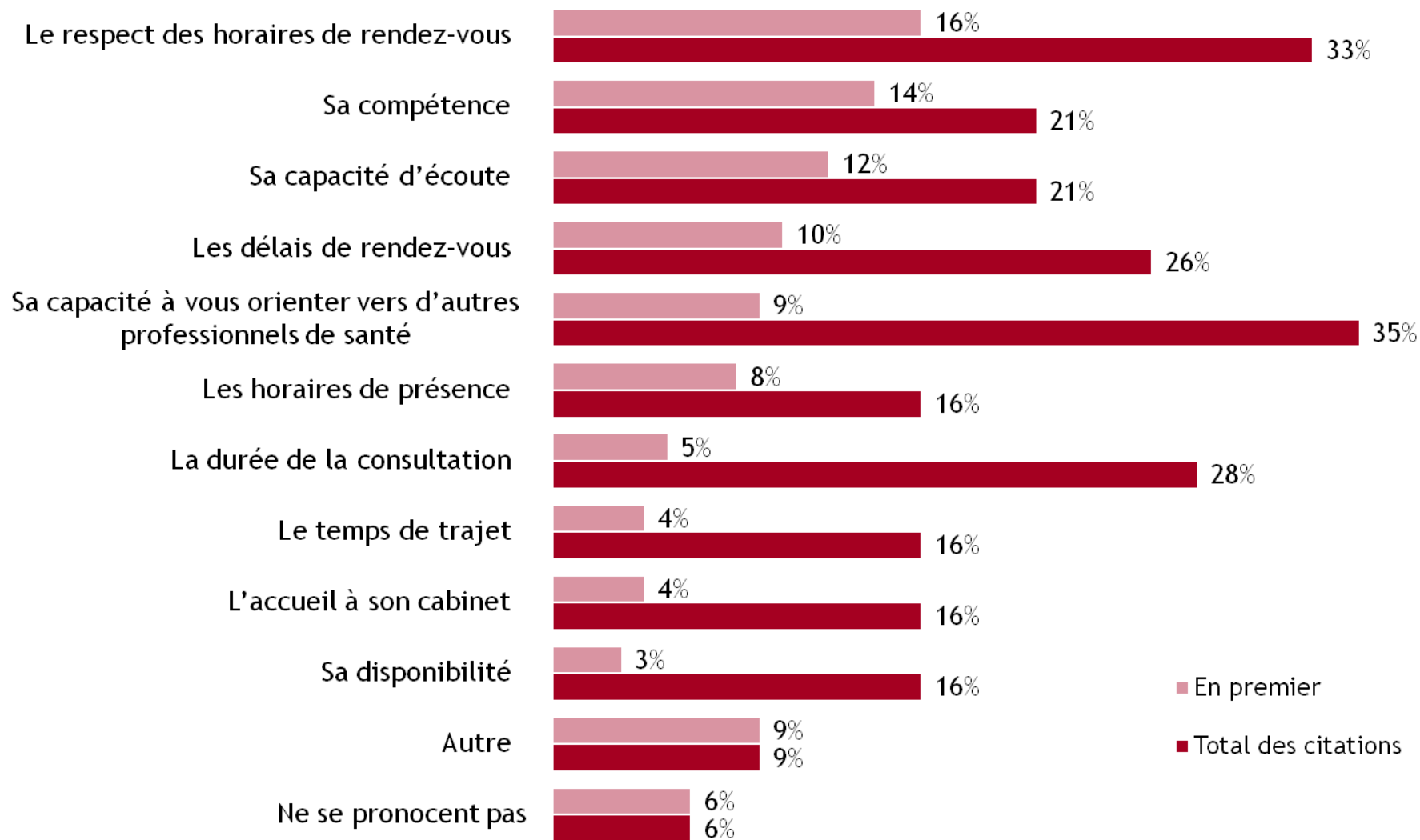


Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le plus satisfait ?

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

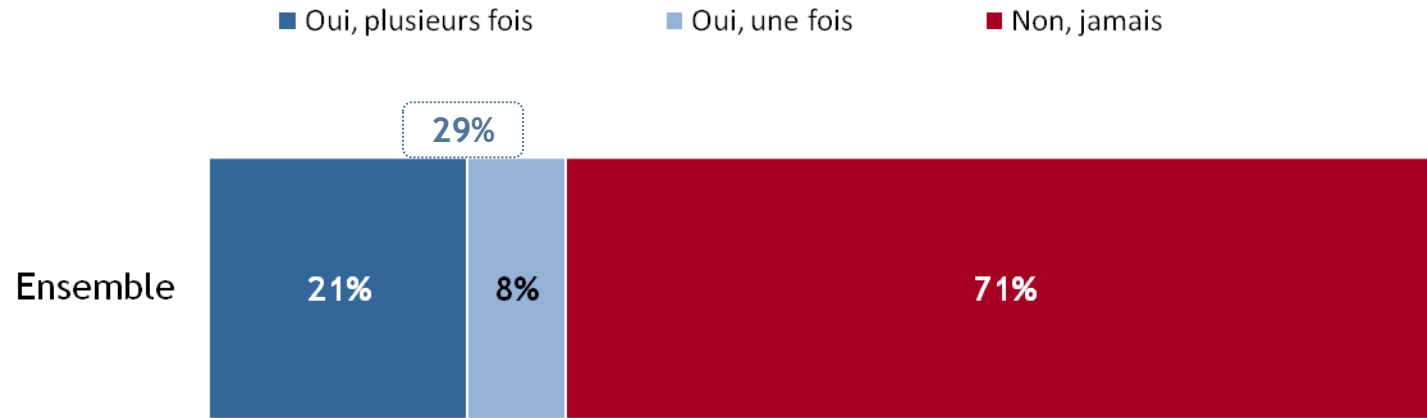


*Question : Concernant votre médecin, de quels éléments êtes vous le moins satisfait ?*



# **B** | **Les difficultés rencontrées dans l'accès aux soins**

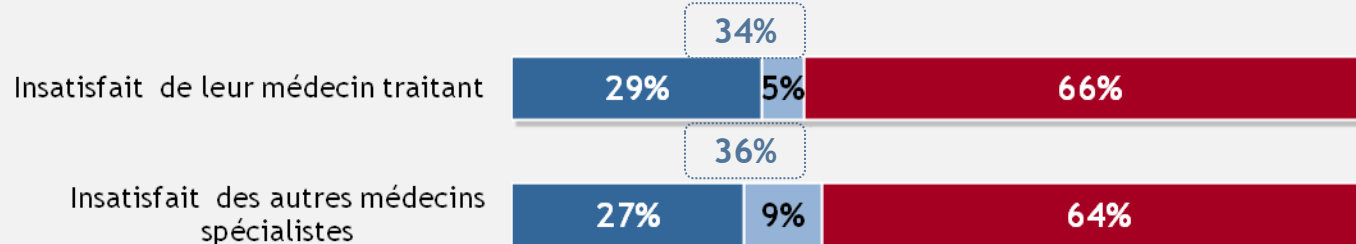
*Question : Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un professionnel de santé libéral?*



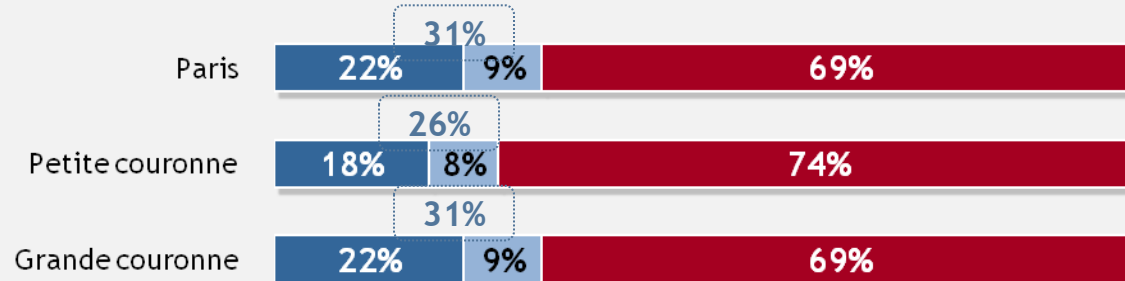


*Question : Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un professionnel de santé libéral?*

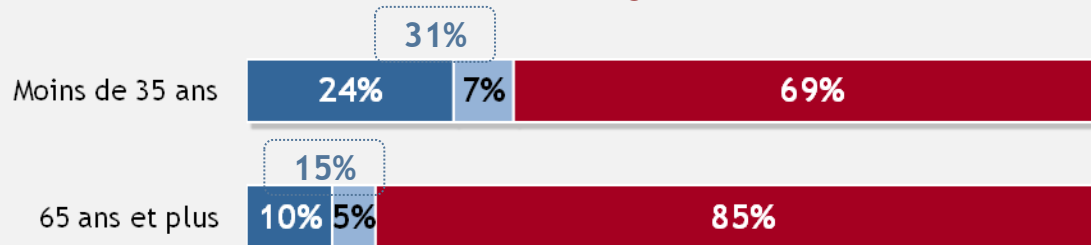
## - Selon le type d'insatisfaction -



## - Selon le lieu de résidence -

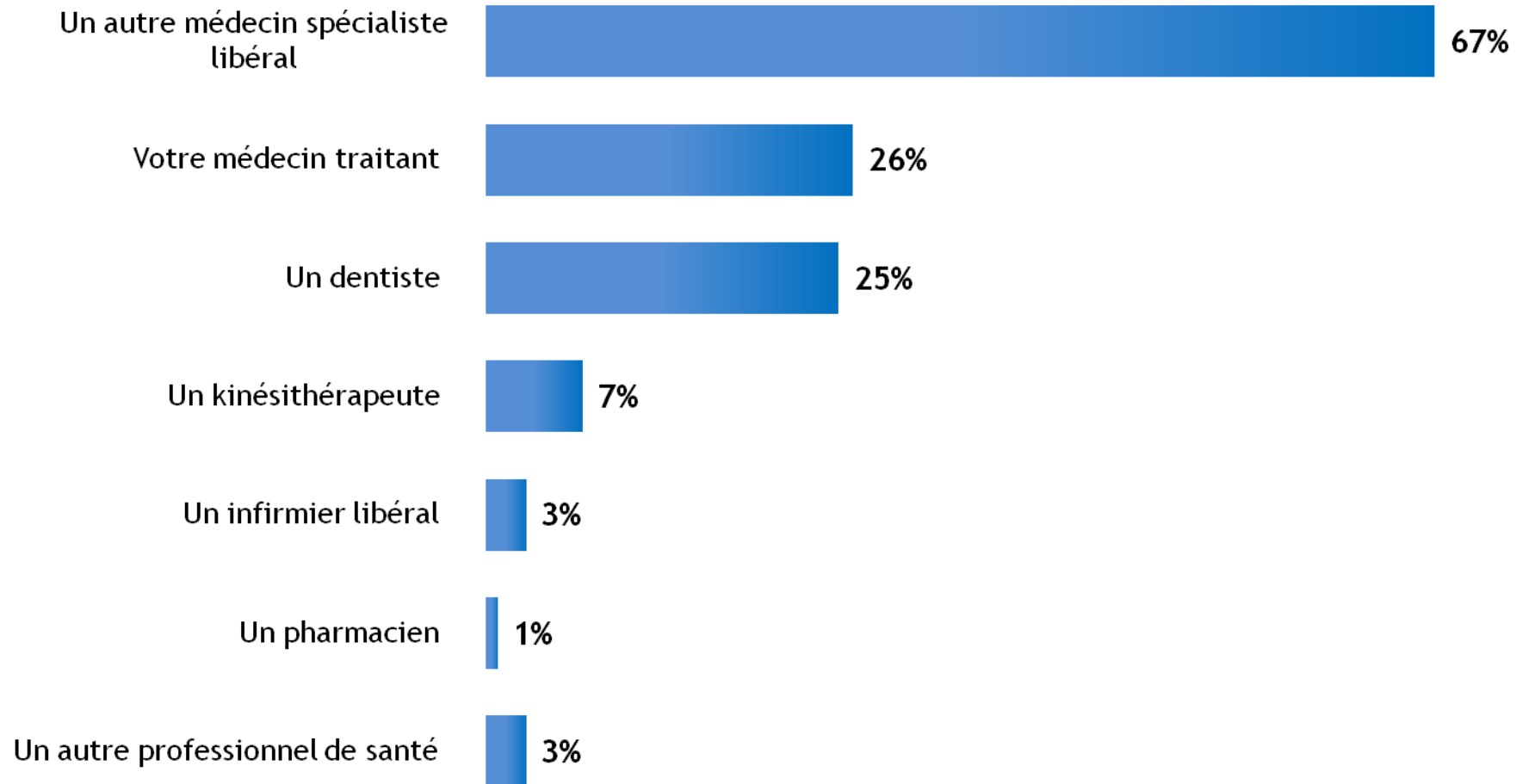


## - Selon l'âge -

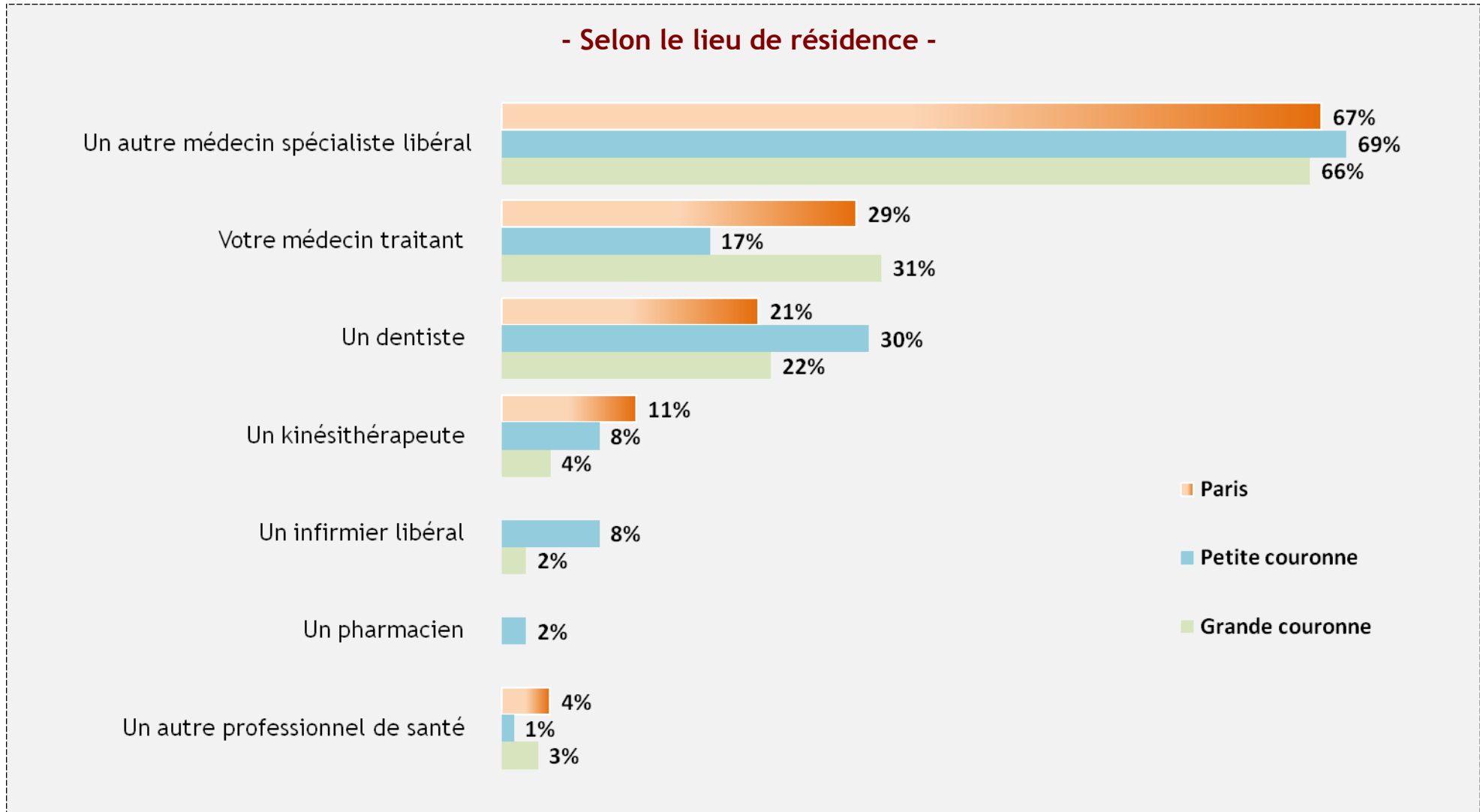


# Le professionnel de santé auprès duquel les difficultés ont été rencontrées

*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 ?*

Les délais de rendez-vous étaient trop longs



Vous ne saviez pas à qui vous adresser



Le lieu de consultation était trop éloigné

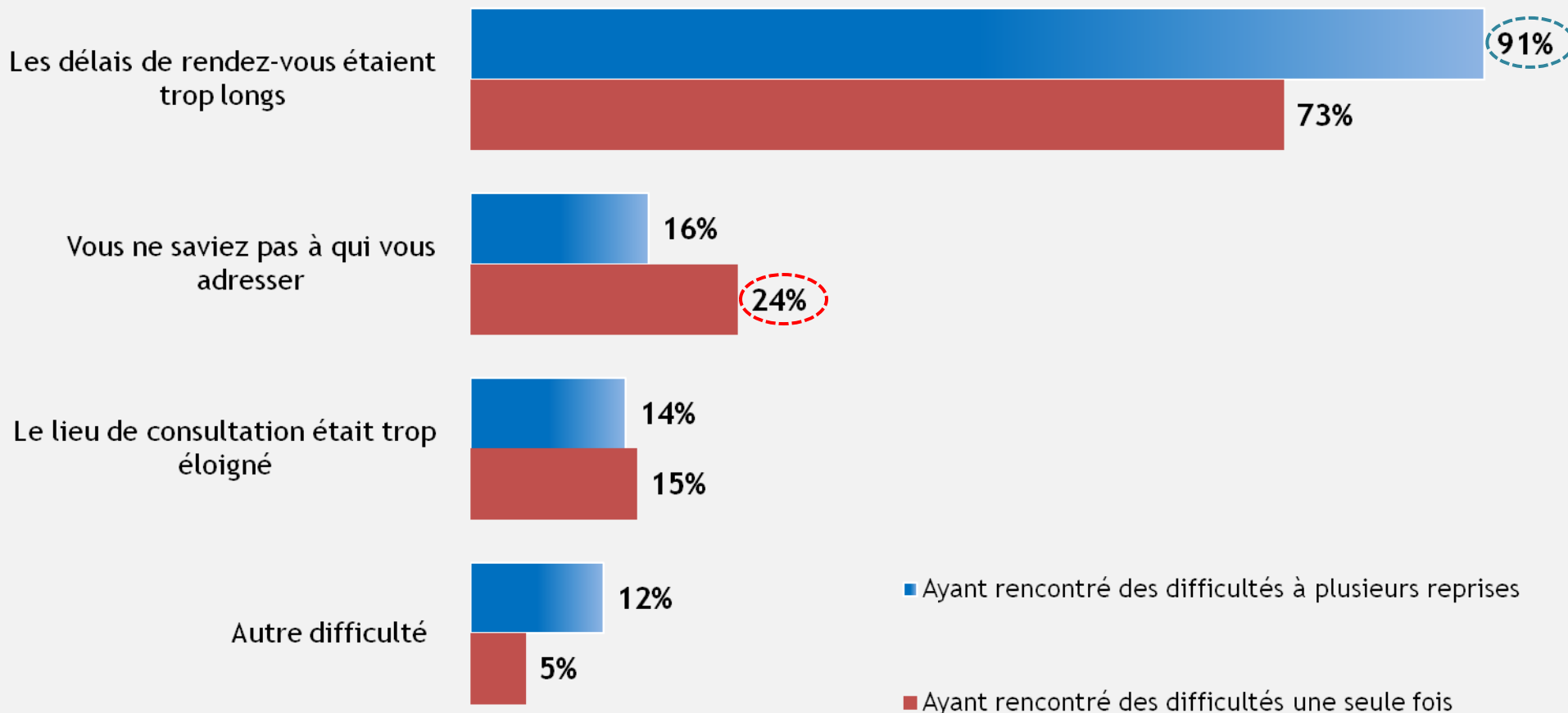


Autre difficulté



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

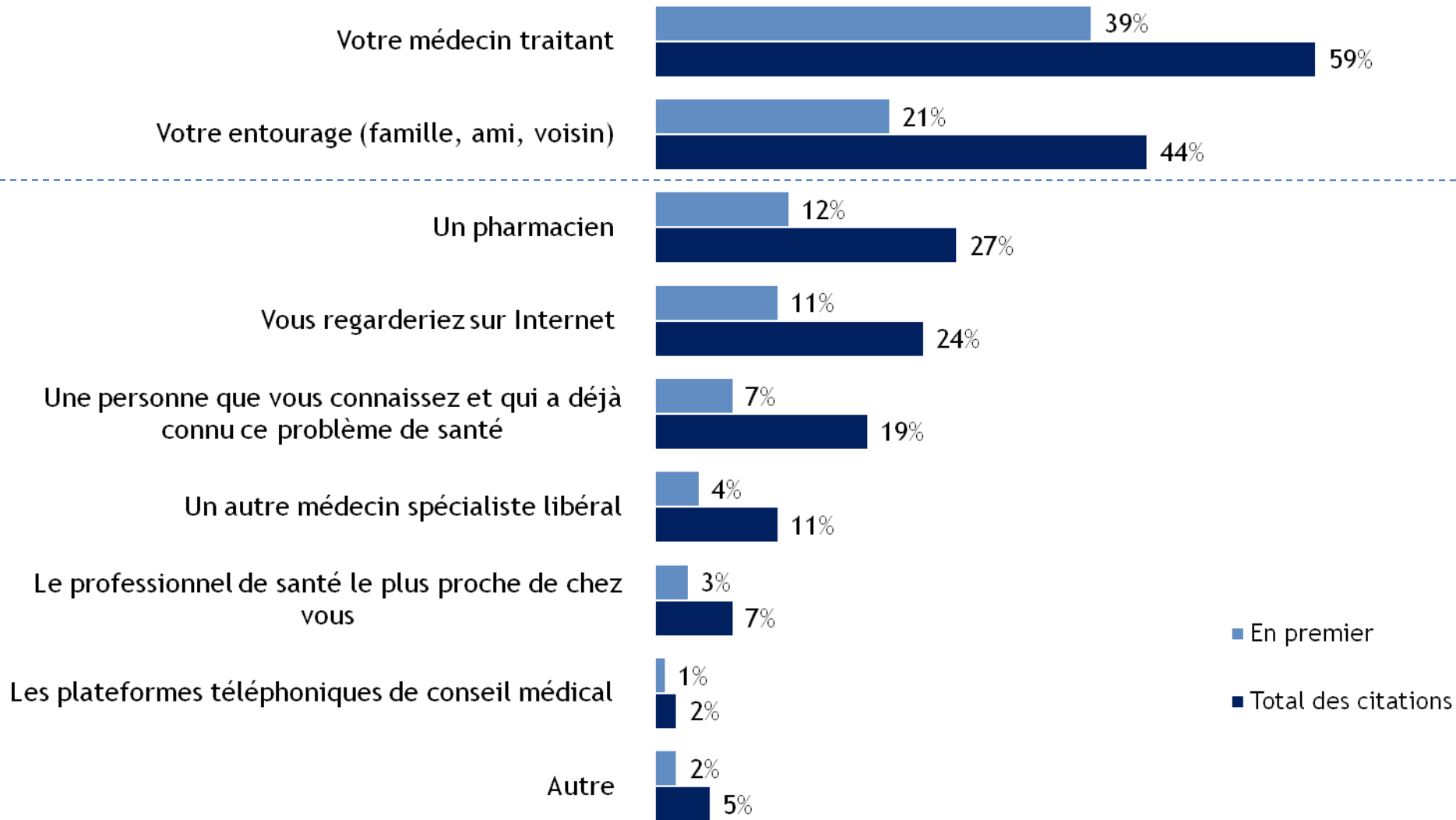
## - Selon la fréquence des difficultés rencontrées -



# C | Le conseil et l'information

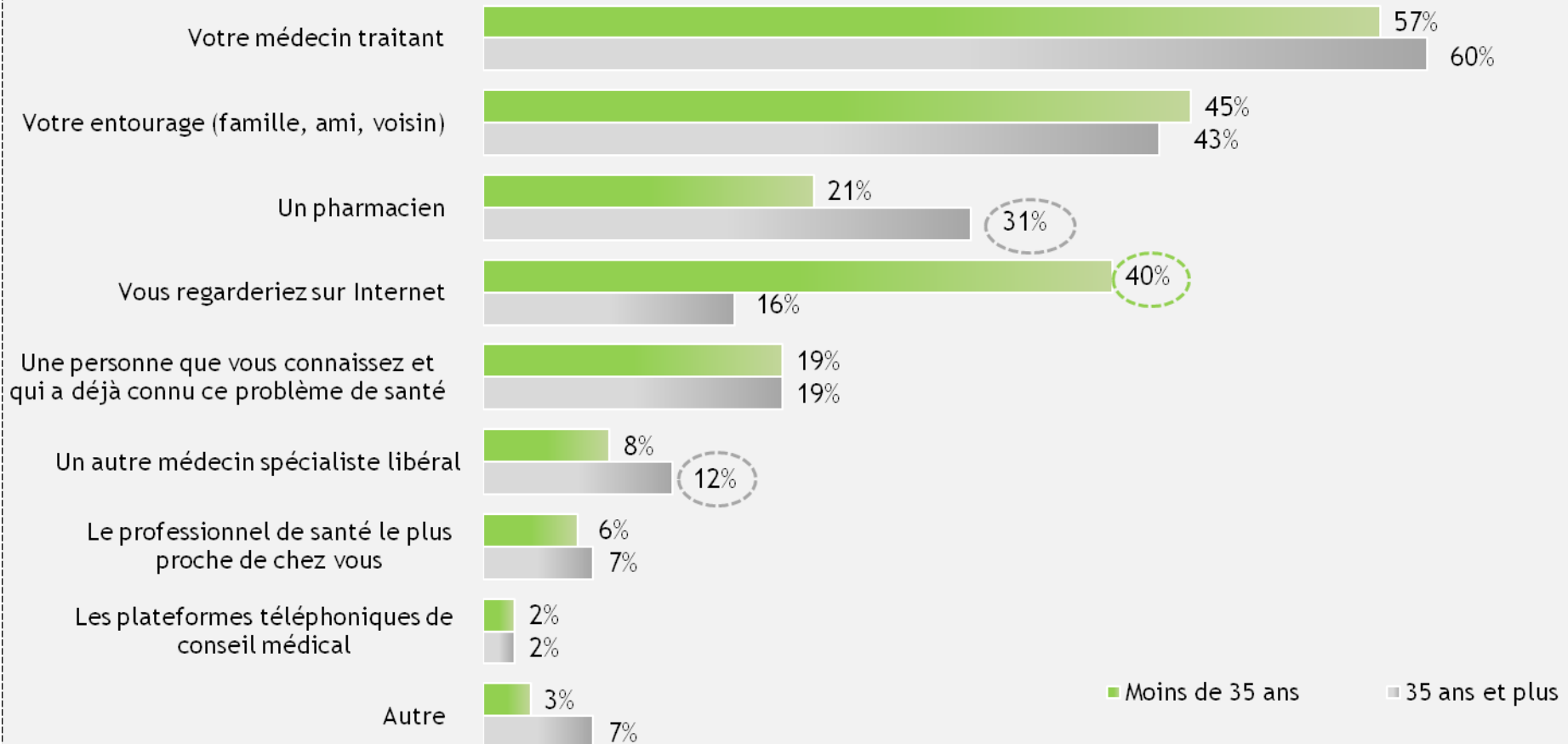
# Les personnes à qui l'on demanderait conseil pour être orienté

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



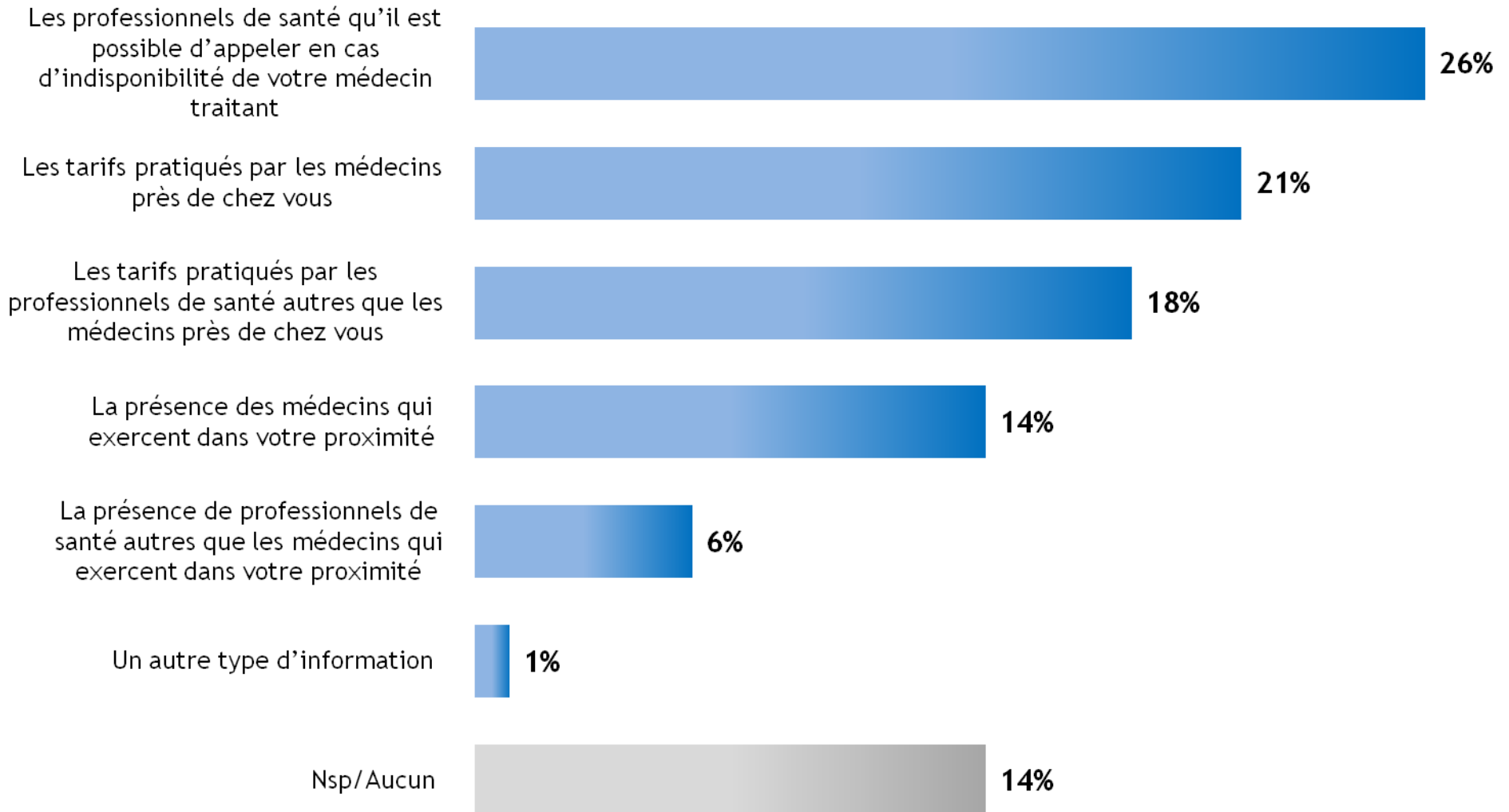
Question : Dans le cas où vous ne sauriez pas à quel médecin vous adresser, auprès de qui demanderiez-vous conseil ?

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





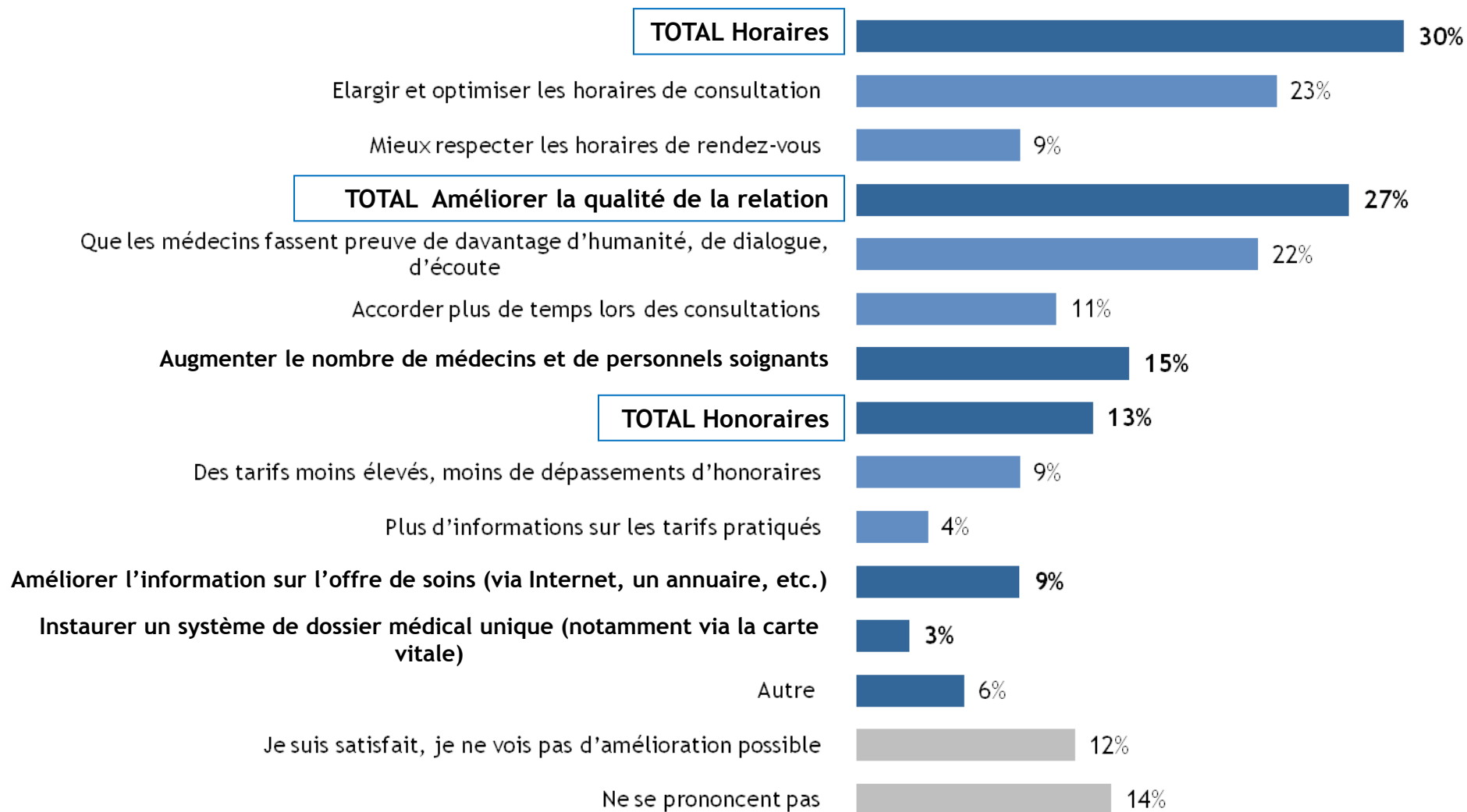
*Question : Parmi la liste suivante, quelles sont les informations qui vous manquent le plus en matière d'offres de soin ? Des informations sur...*



# 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.