

# Observatoire des parcours de soins des Français

## Thème 1 : Les Français et l'hôpital

[https://harris-interactive.fr/opinion\\_polls/les-francais-et-lhopital/](https://harris-interactive.fr/opinion_polls/les-francais-et-lhopital/)

Louis Harris interactive – juin 2019

### **Santéclair**

Santéclair a sollicité Harris Interactive afin de mettre en place un Observatoire des parcours de soins des Français, sous forme d'une série d'études visant à mesurer les perceptions et attentes des Français par rapport aux différents aspects de ce parcours. Le premier volet de ce dispositif se concentre sur le rapport des Français à 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 ?

### **Que retenir de cette enquête ?**

#### **L'évaluation de la pertinence d'une hospitalisation est une question qui n'est pas étrangère aux préoccupations des Français**

Ils sont en effet plus de quatre sur dix 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. Par ailleurs, s'ils devaient faire face à une situation pouvant nécessiter une prise en charge rapide, 38 % des Français souhaiteraient pouvoir échanger en direct avec un professionnel capable de les aider à évaluer le degré de gravité et d'urgence.

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.

Si les Français se déclarent globalement en capacité d'appréhender leur parcours de soins post-opératoire, leur confiance s'avère malgré tout relative (ils ont tendance à penser que cette appréhension sera « plutôt facile » et non pas « très facile »). 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 durant 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 »).

#### **Avant, pendant ou après une situation d'hospitalisation, le médecin traitant est l'interlocuteur de référence pour renseigner, orienter et accompagner les Français dans leurs parcours de soins**

Cette place centrale du médecin traitant est reconnue de façon presque unanime par l'ensemble des Français : ils seraient 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.

En dehors des sources médicales/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. Au-delà, de façon majoritaire, les Français peuvent aussi se tourner vers d'autres interlocuteurs pouvant contribuer à leur apporter l'information dont ils souhaitent disposer en lien avec leur hospitalisation. Et, s'ils se montrent dans l'ensemble 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 lors d'un épisode d'hospitalisation.

Si une 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 orientée 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 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). La question du délai d'attente sur place est citée juste après (« tout à fait prioritaire » : 54 %). La proximité de l'établissement hospitalier, l'adaptation des soins à la pathologie et la qualité de ces derniers apparaissent donc comme les critères majeurs de choix d'un service d'urgences aux yeux des Français.

#### **Fiche technique**

Enquête réalisée par Harris Interactive 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).