



## Les Franciliens et le système de santé en Ile-de-France

Rapport rédigé par :

Delphine Martelli-Banégas, Directrice du Département Corporate

Marion Desreumaux, Chef de groupe au Département Politique-Opinion

Camille Espinasse, Chargée d'études au Département Politique-Opinion

# Sommaire

<b>Méthodologie d'enquête</b>	<b>03</b>
<b>Les perceptions sur le système de santé en Ile-de-France</b>	<b>04</b>
<b>L'information et l'entrée dans le parcours de santé</b>	<b>40</b>
<b>Les droits des patients et usagers et la démocratie sanitaire</b>	<b>74</b>

# Méthodologie d'enquête

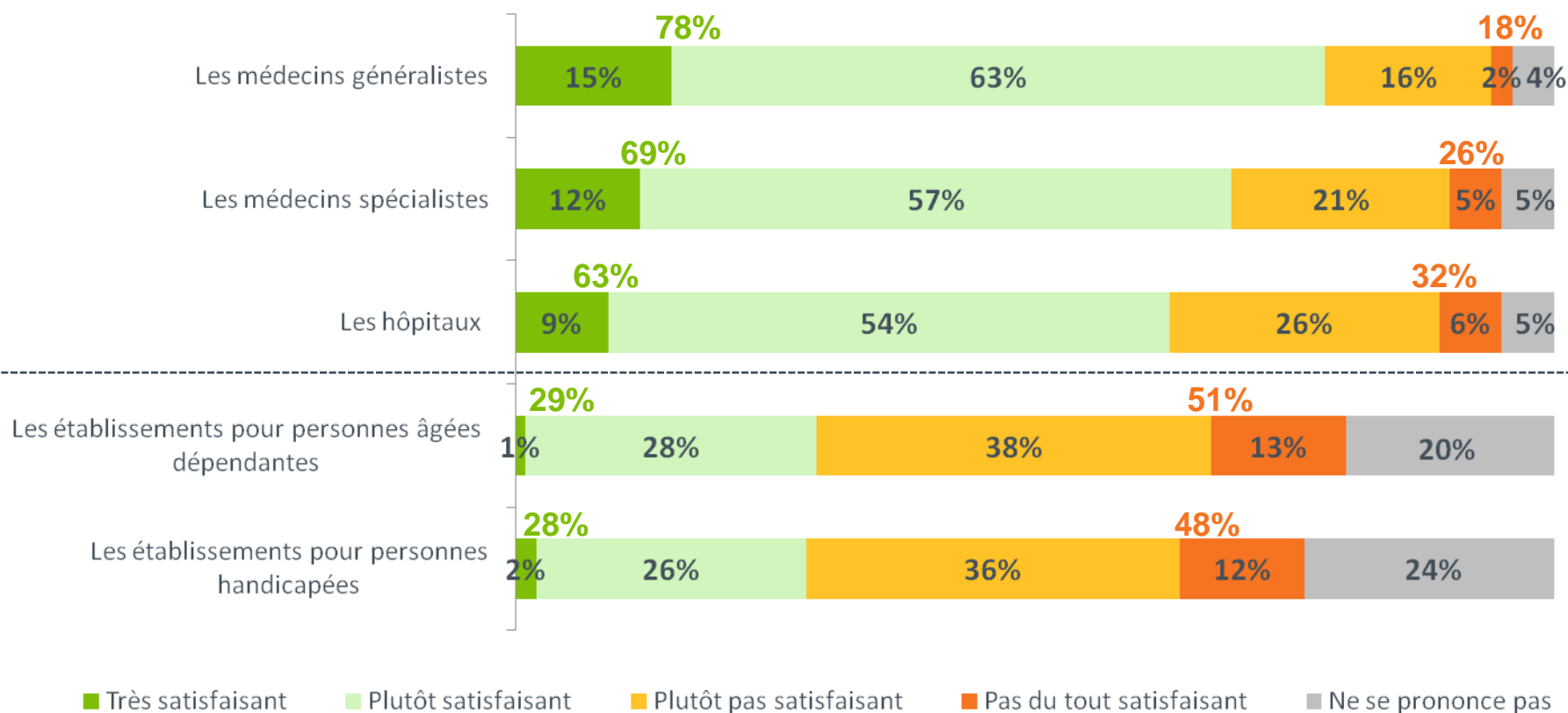
- *Enquête réalisée en ligne du 18 au 28 novembre 2011.*
- *Echantillon de 1002 individus représentatifs de la population d'Ile-de-France âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive.*
- *Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et département de l'interviewé(e).*



## Les perceptions sur le système de santé en Ile-de-France

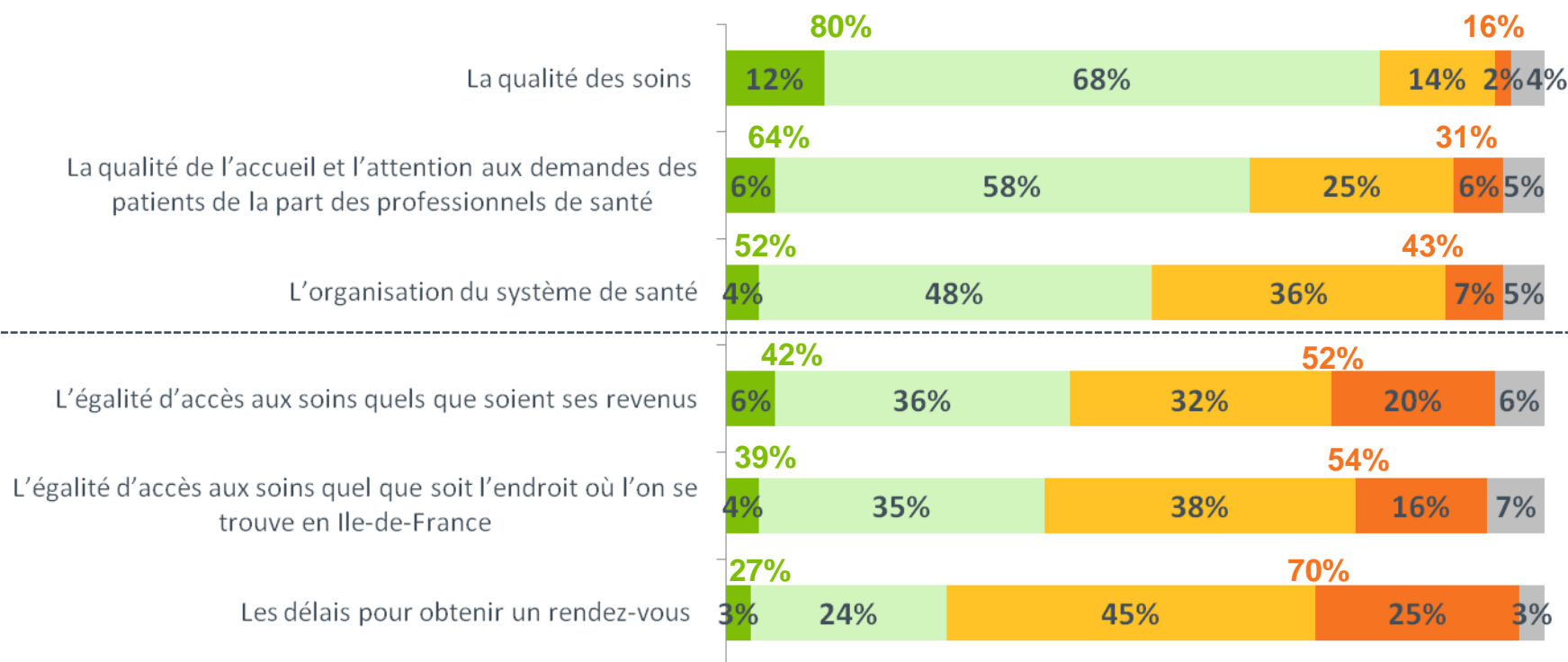
# Un système de santé francilien globalement satisfaisant, à l'exception des établissements spécialisés

*De manière générale, estimez-vous que le système de santé en Île-de-France est très satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt pas satisfaisant ou pas du tout satisfaisant en ce qui concerne ... ?*



# Deux points de crispation néanmoins : l'égalité d'accès aux soins et les délais de prise de rendez-vous

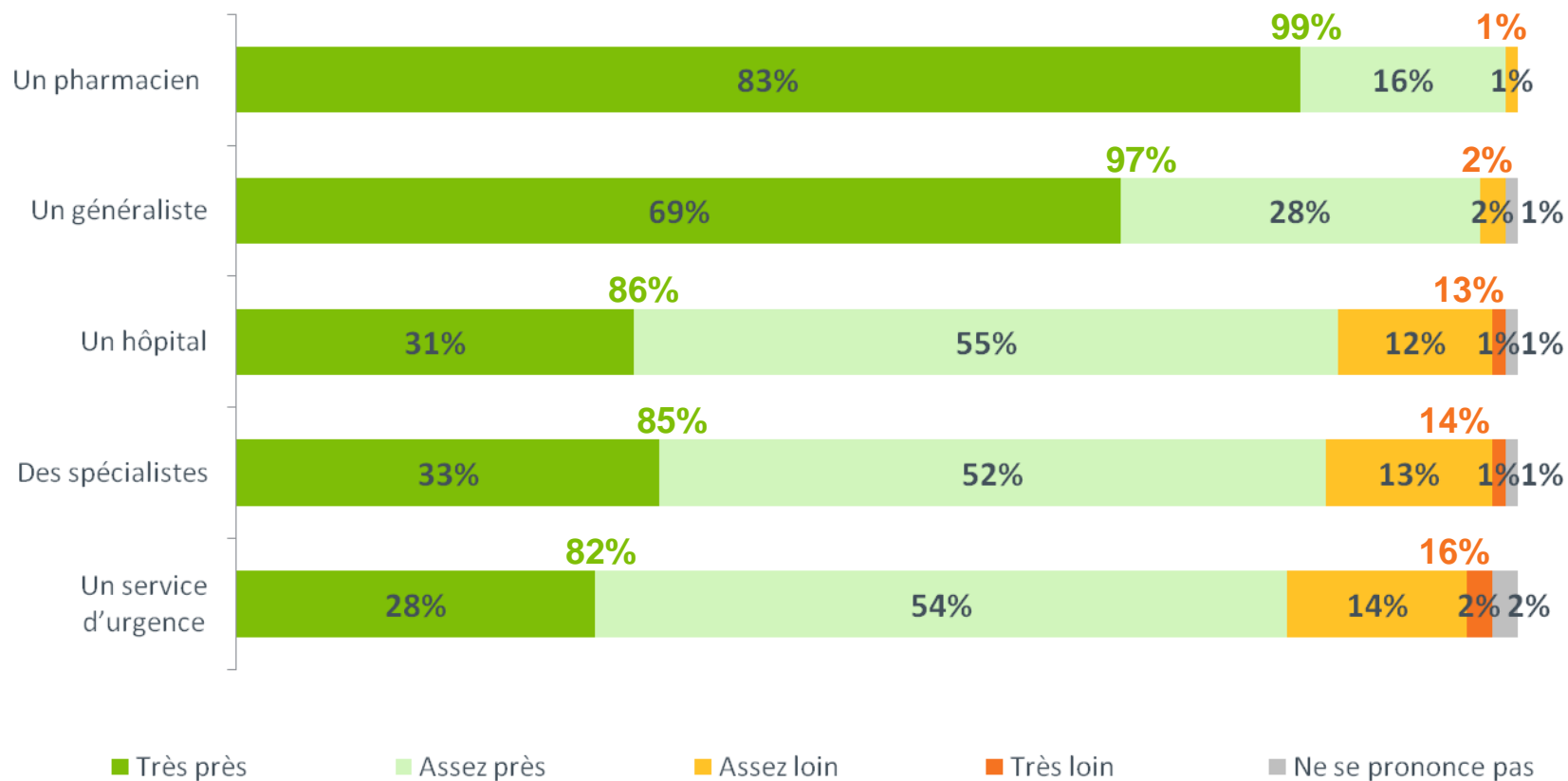
Plus précisément, estimez-vous que le système de santé en Île-de-France est très satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt pas satisfaisant ou pas du tout satisfaisant en ce qui concerne ... ?



■ Très satisfaisant   ■ Plutôt satisfaisant   ■ Plutôt pas satisfaisant   ■ Pas du tout satisfaisant   ■ Ne se prononce pas

# Une majorité de Franciliens déclarent pourtant habiter à proximité de professionnels et d'établissements de santé

Avez-vous près de chez vous les professionnels et services de santé suivants ?

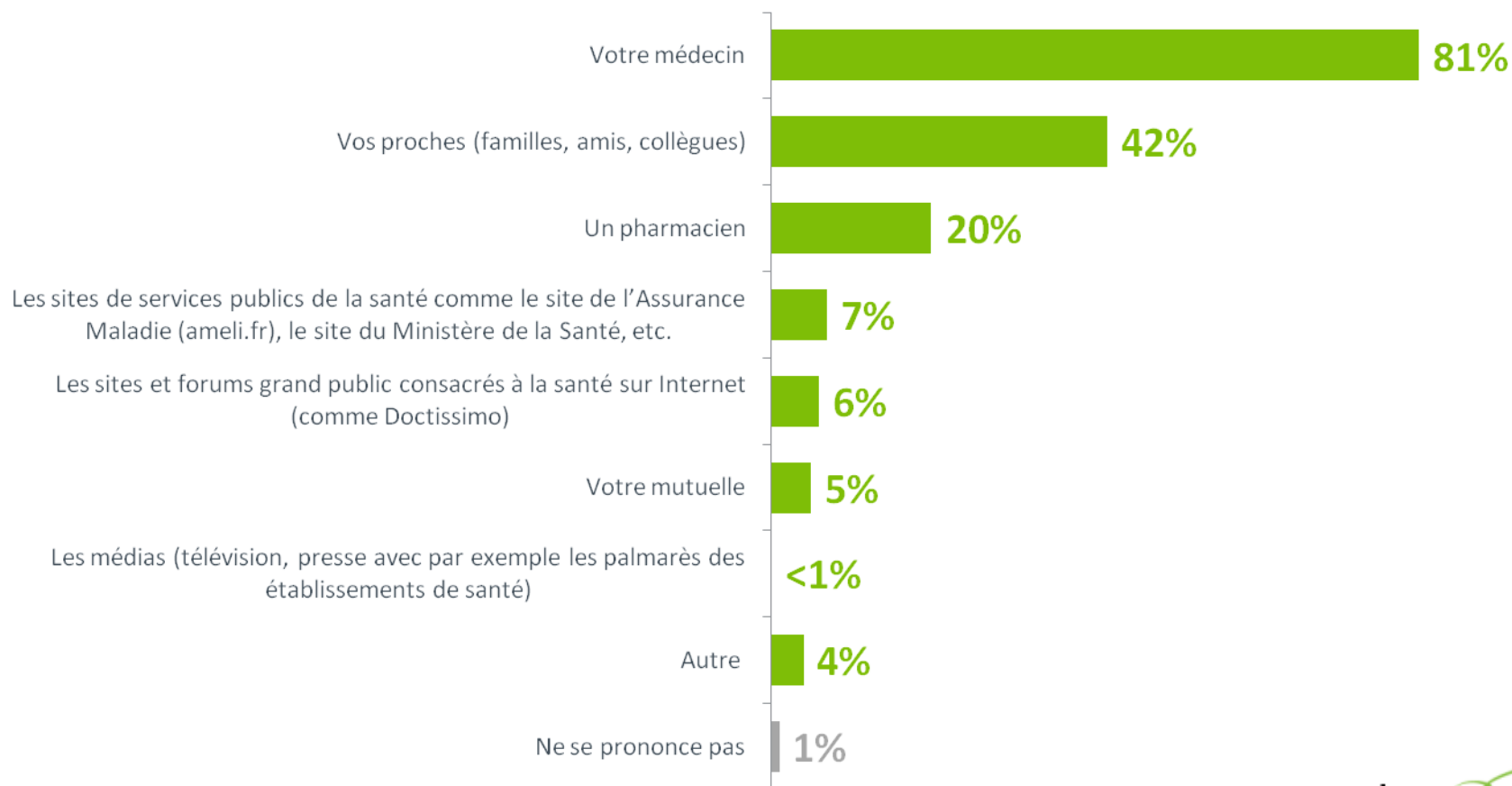




## L'information et l'entrée dans le parcours de santé

# Le médecin reste LE référent lors de la recherche d'un professionnel de santé, mais l'entourage joue un rôle non négligeable

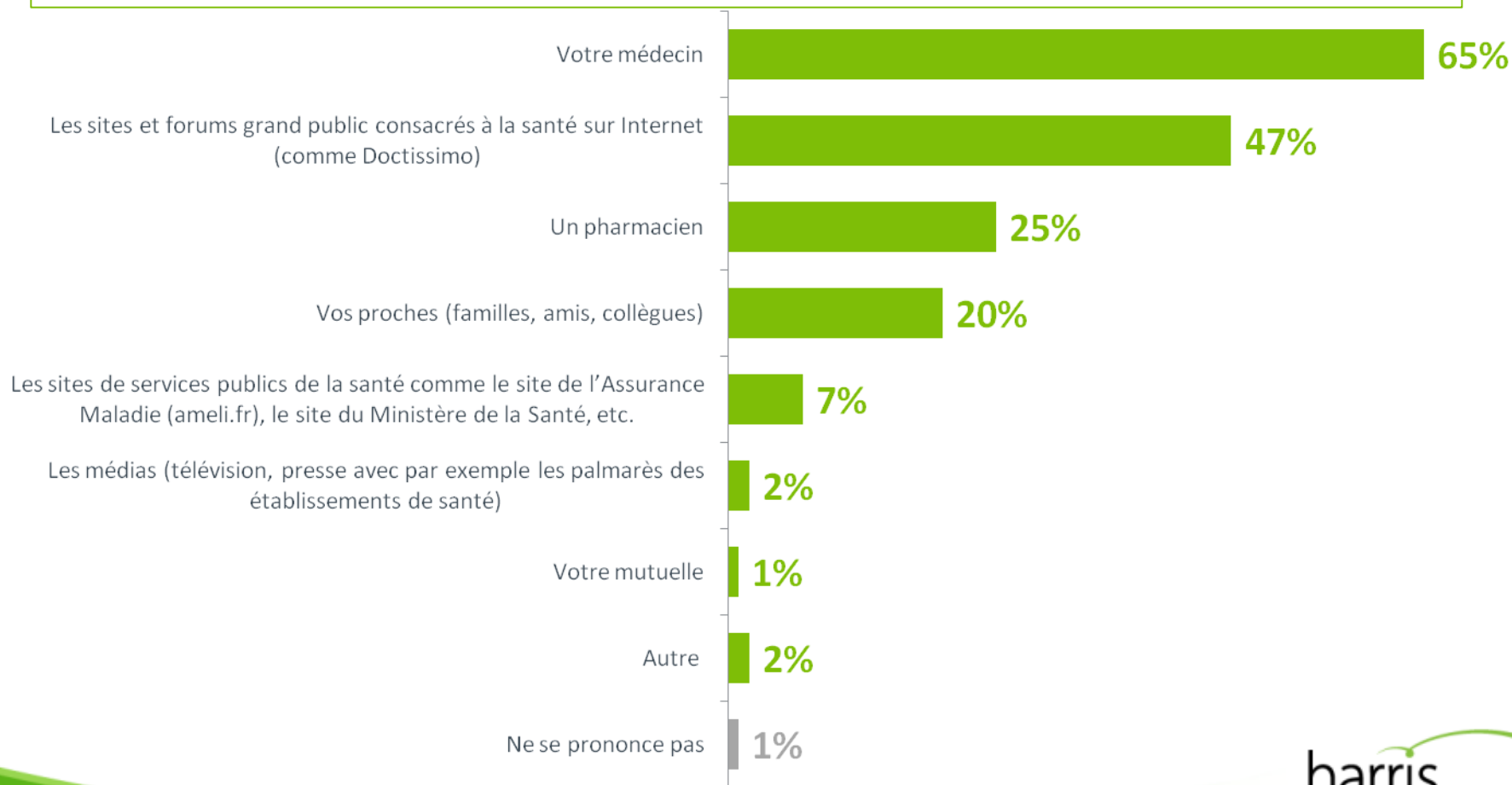
Lorsque vous recherchez un professionnel de santé, indiquez vers qui vous êtes susceptible de vous tourner en priorité. (Deux réponses possibles)



Total supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses

# Le poids important des sites Internet grand public lors de la recherche d'informations sur la santé en général

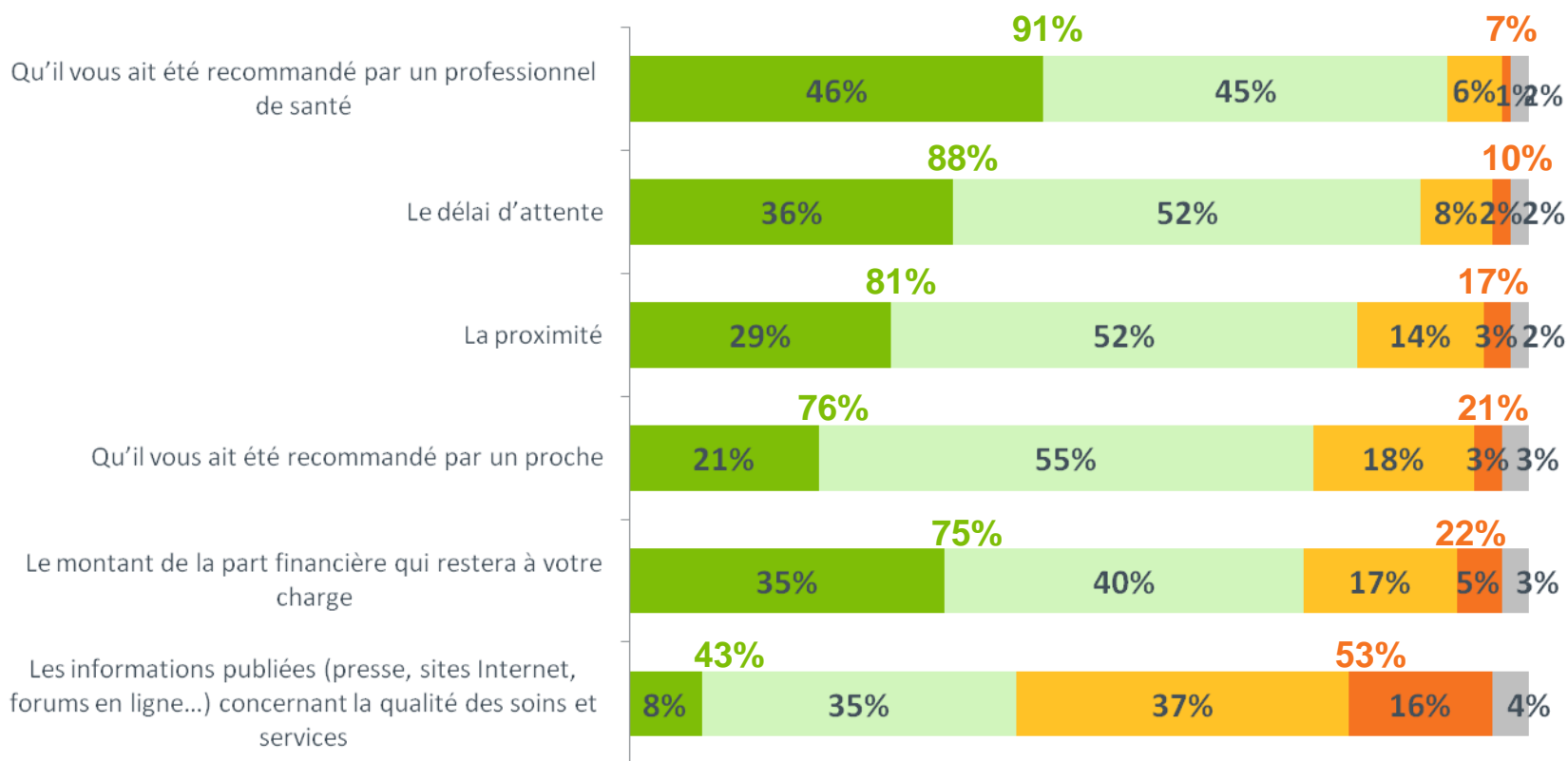
*Et lorsque vous recherchez une information de santé, par exemple des informations sur un symptôme, une pathologie, un médicament ou une information générale sur la santé (nutrition, sport, etc.), indiquez vers qui vous êtes susceptible de vous tourner en priorité. ( Deux réponses possibles)*



Total supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses

# Le délai d'attente presque aussi déterminant que la recommandation d'un professionnel de santé pour choisir un médecin ou un établissement

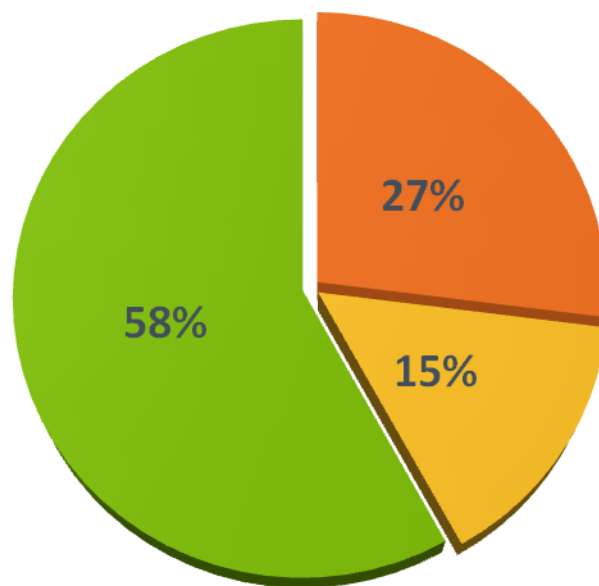
Quand vous devez choisir un professionnel ou un établissement de santé, chacun des critères suivants joue-t-il un rôle très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important ?



■ Très important   ■ Plutôt important   ■ Plutôt pas important   ■ Pas du tout important   ■ Ne se prononce pas

## Plus de 4 Franciliens sur 10 déclarent avoir déjà renoncé à des soins dont plus d'un quart, plusieurs fois

*Vous est-il déjà arrivé de renoncer à des soins pour vous ou un membre de votre foyer ?*



Sous-total Oui :  
42%

■ Oui, plusieurs fois

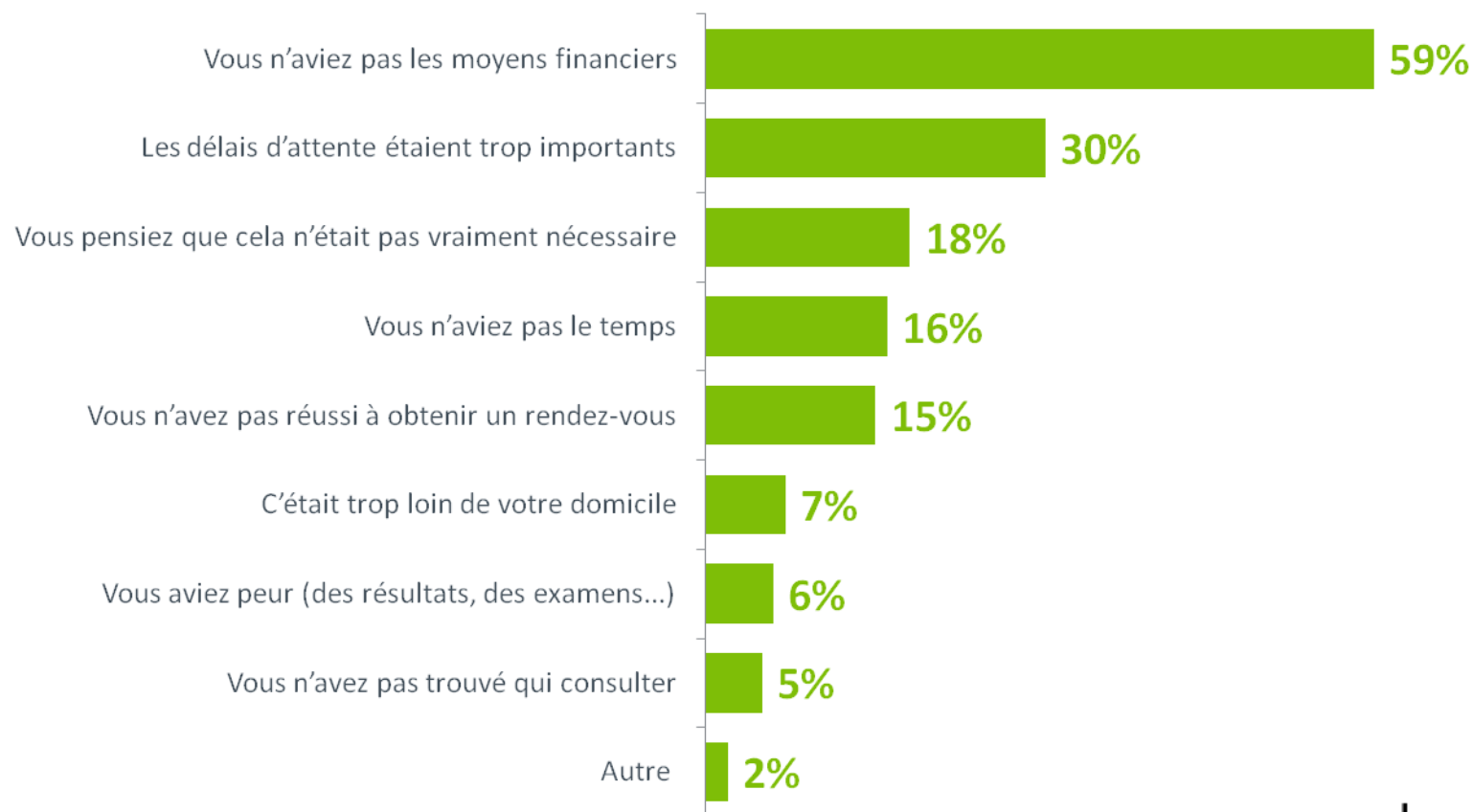
■ Oui, une fois

■ Non, jamais

# Le coût des soins mais aussi les délais en sont les principales causes

*Pour quelles raisons principales ? (Deux réponses possibles)*

- A ceux qui déclarent avoir déjà renoncé à des soins pour eux-mêmes ou pour un même de leur foyer (42% de l'échantillon) -



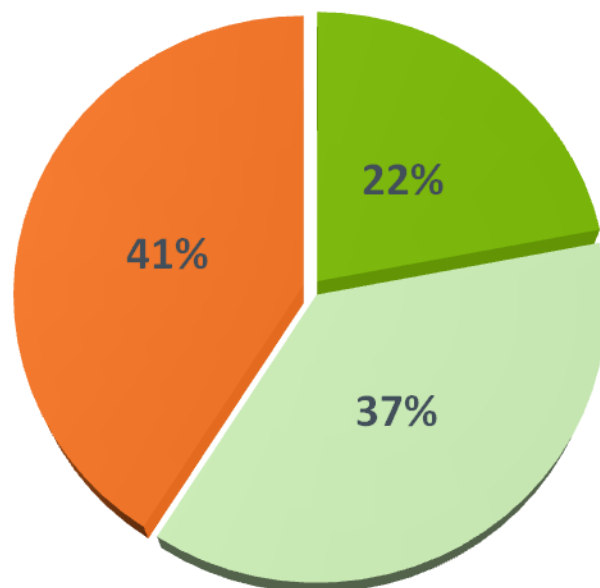
Total supérieur à 100%, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses



## Les droits des usagers et patients et la démocratie sanitaire

# Les droits des patients et des usagers du système de santé sont connus de 6 Franciliens sur 10, mais moins d'un quart sait bien ce dont il s'agit

*Avez-vous déjà entendu parler des droits des patients et des usagers du système de santé ?*

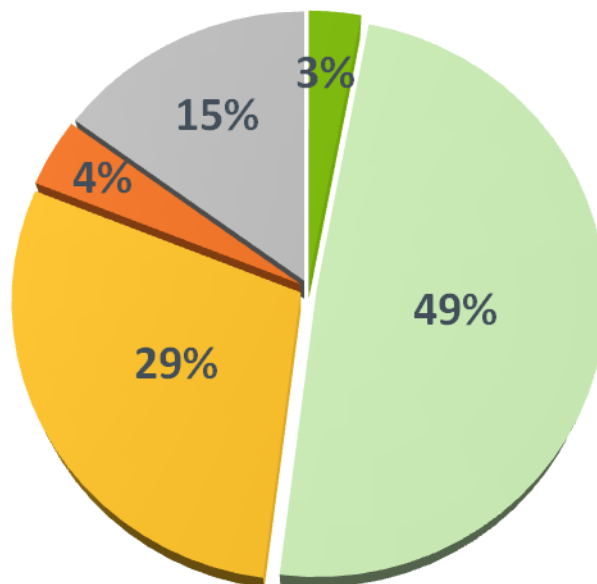


Sous-total Oui :  
59%

■ Oui, et je vois bien ce dont il s'agit   ■ Oui, mais je ne vois pas vraiment ce dont il s'agit   ■ Non

# Les Franciliens sont partagés sur leur application

*Estimez-vous que les droits des patients et des usagers du système de santé sont très bien, assez bien, assez mal ou très mal respectés en Ile-de-France ?*



Sous-total  
Bien respectés : 52%

Sous-total  
Mal respectés : 33%

■ Très bien

■ Assez bien

■ Assez mal

■ Très mal

■ Ne se prononce pas

# Fréquence de consultation des professionnels de santé par les Franciliens

*Au cours des 12 derniers mois, combien de fois vous êtes-vous rendu, pour vous ou pour un proche ... ?*

