

# 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

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



# 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

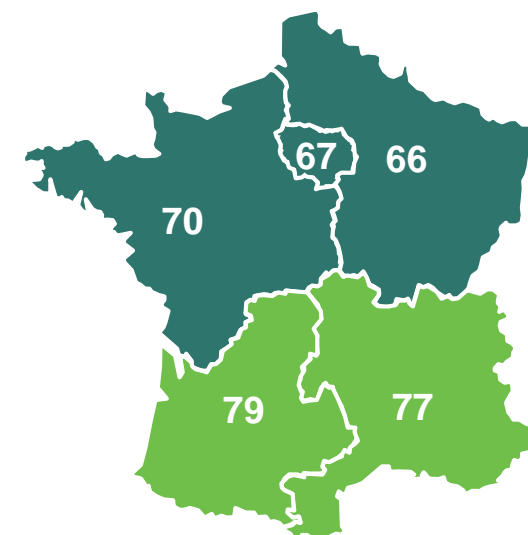
# Principaux enseignements



## 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**





## 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  
épuiement 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. »

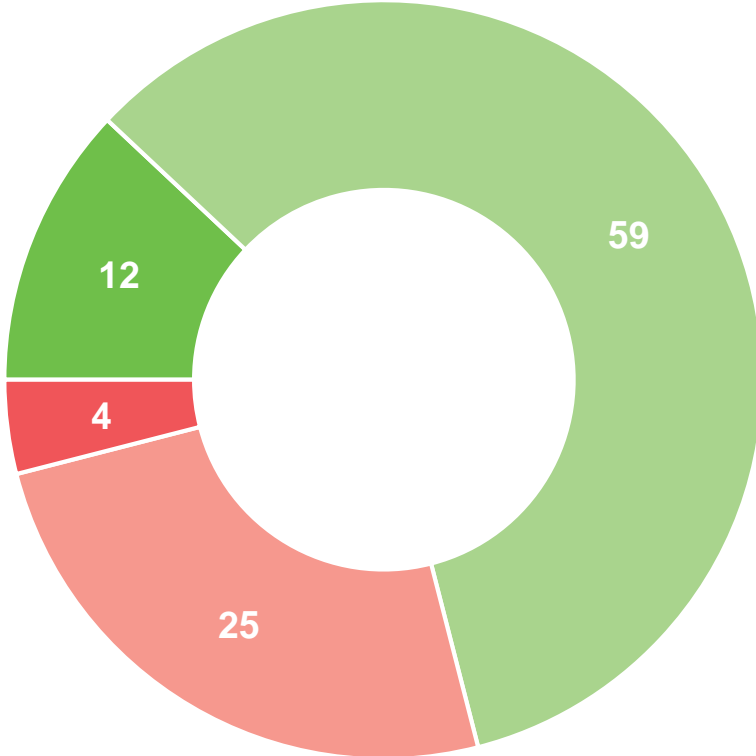
« Très bonnes bases mais  
nous assistons depuis  
quelques années à une  
pression économique sur le  
personnel soignant comme sur  
les médecins et cela donne  
comme résultat des soins  
parfois un peu bâclés. »

# 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%**



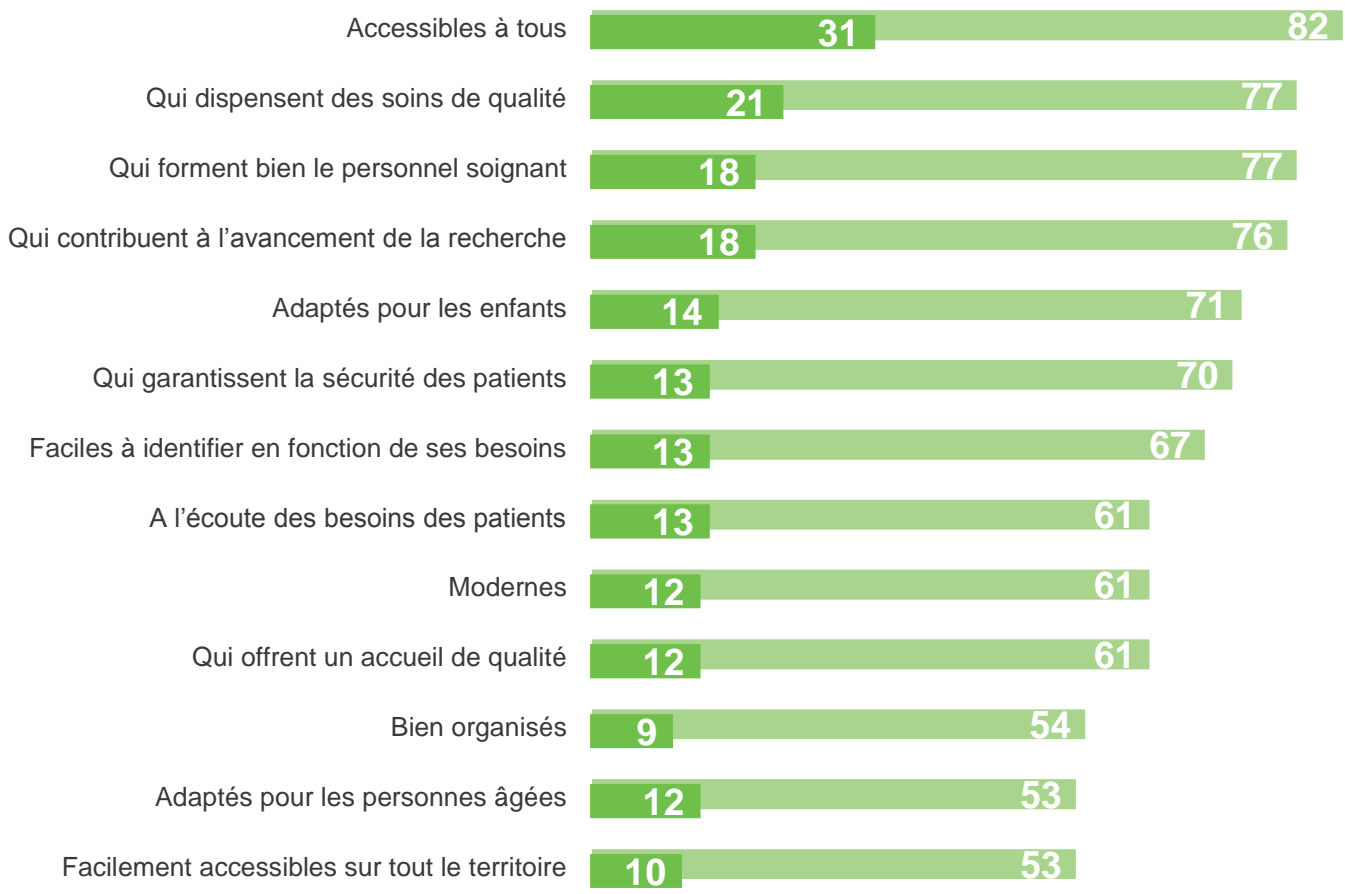
Mauvaise image : **29%**

- 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** »

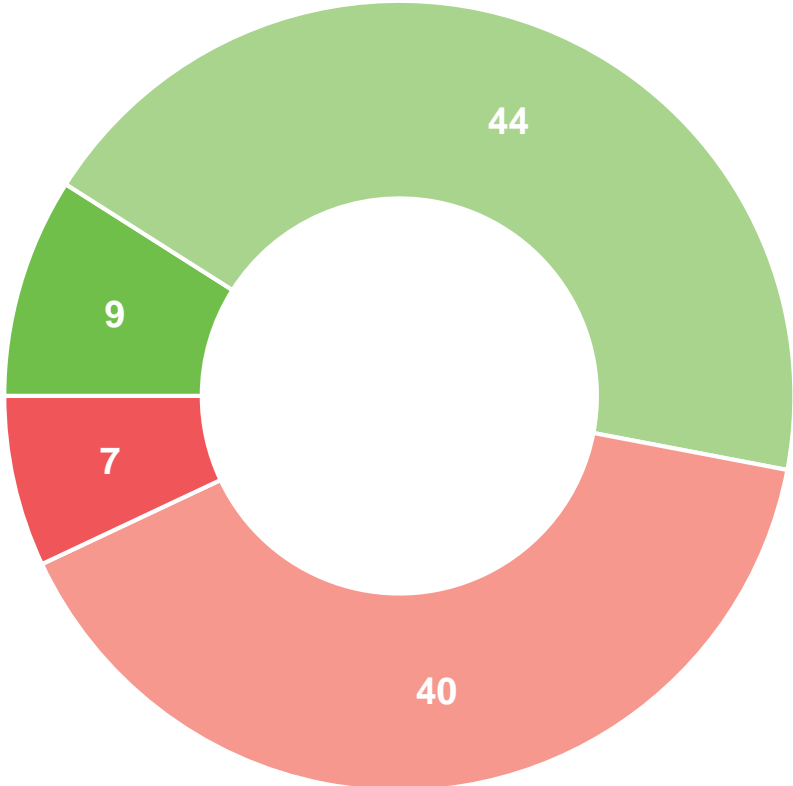


# Le sentiment d'information à l'égard de l'hôpital est mitigé : 53% s'estiment bien informés, quand 47% se disent mal informés, la majorité restant très nuancés dans leur degré d'information

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)

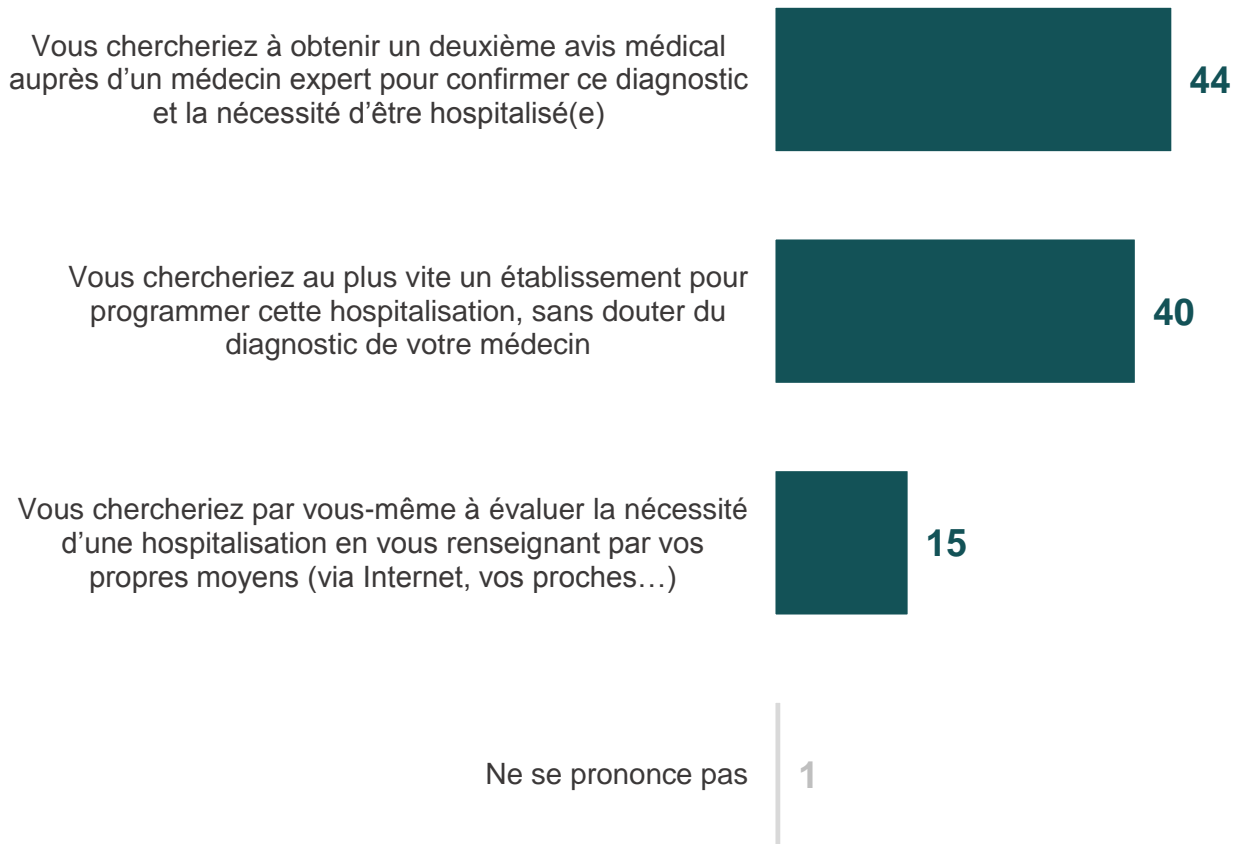
# **LE PARCOURS DE SOINS :** **Programmer une intervention à l'hôpital**



# 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 ?

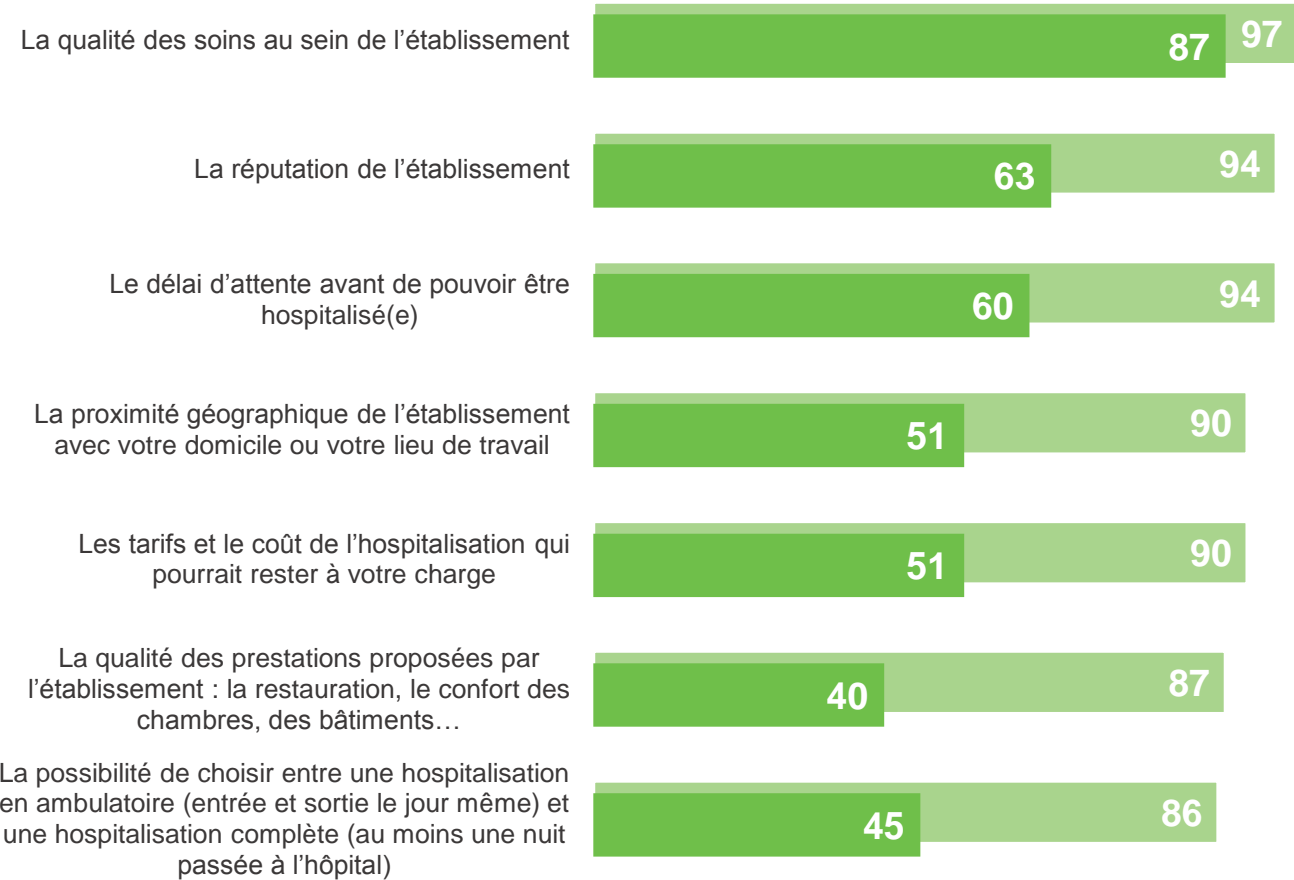
- À tous, en % -



# 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 % -



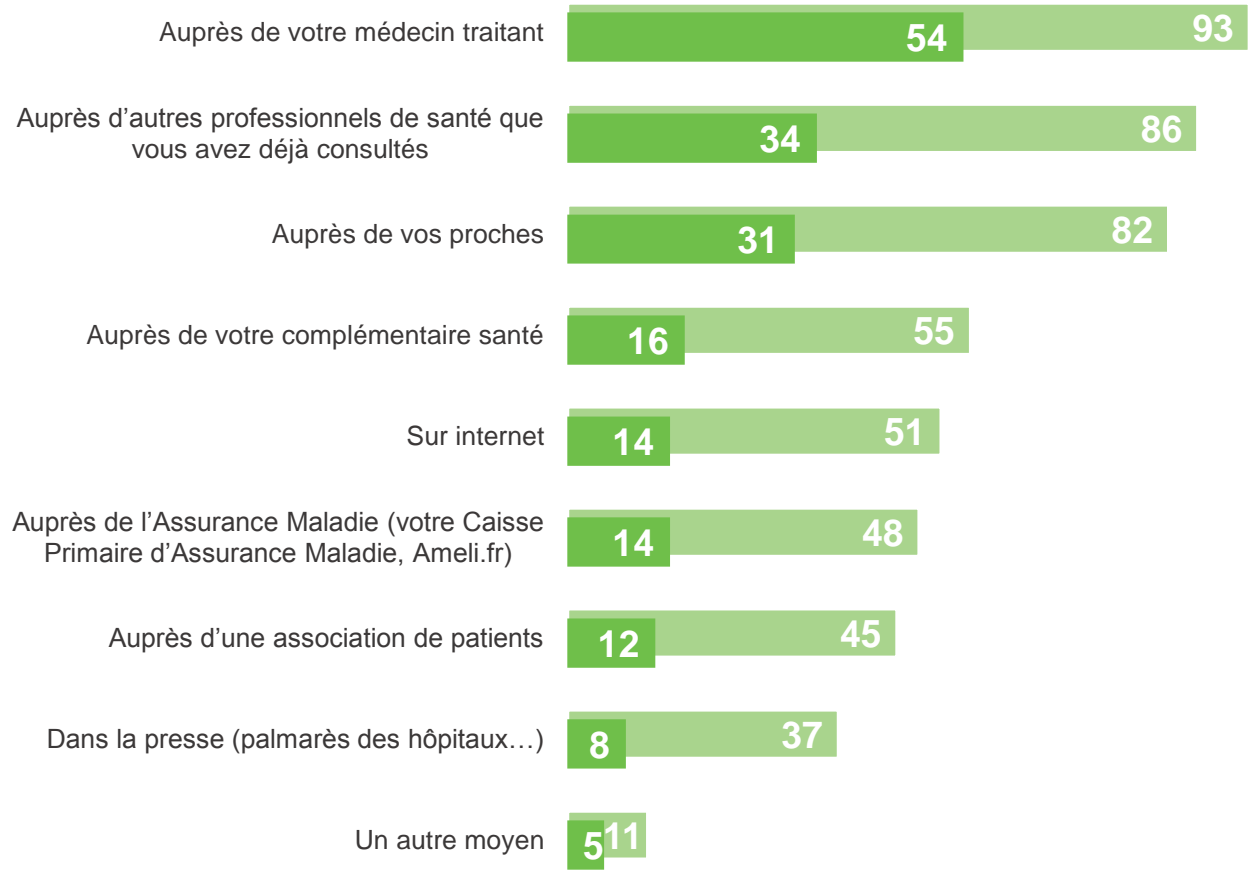
● % de réponses « Important »

● ... 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 :**

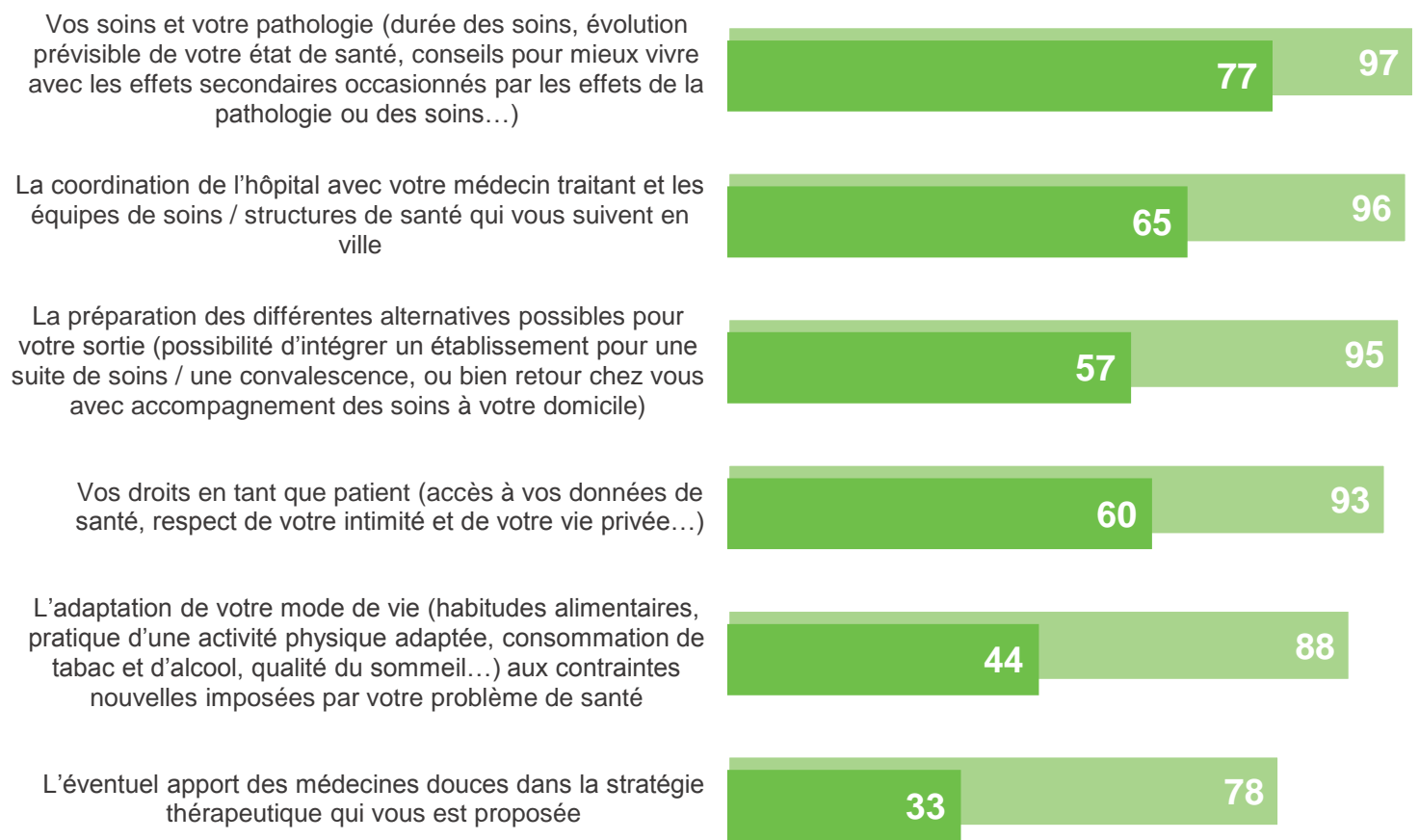
**Coordonner ses soins et obtenir des informations au cours d'une hospitalisation**



# 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 % -



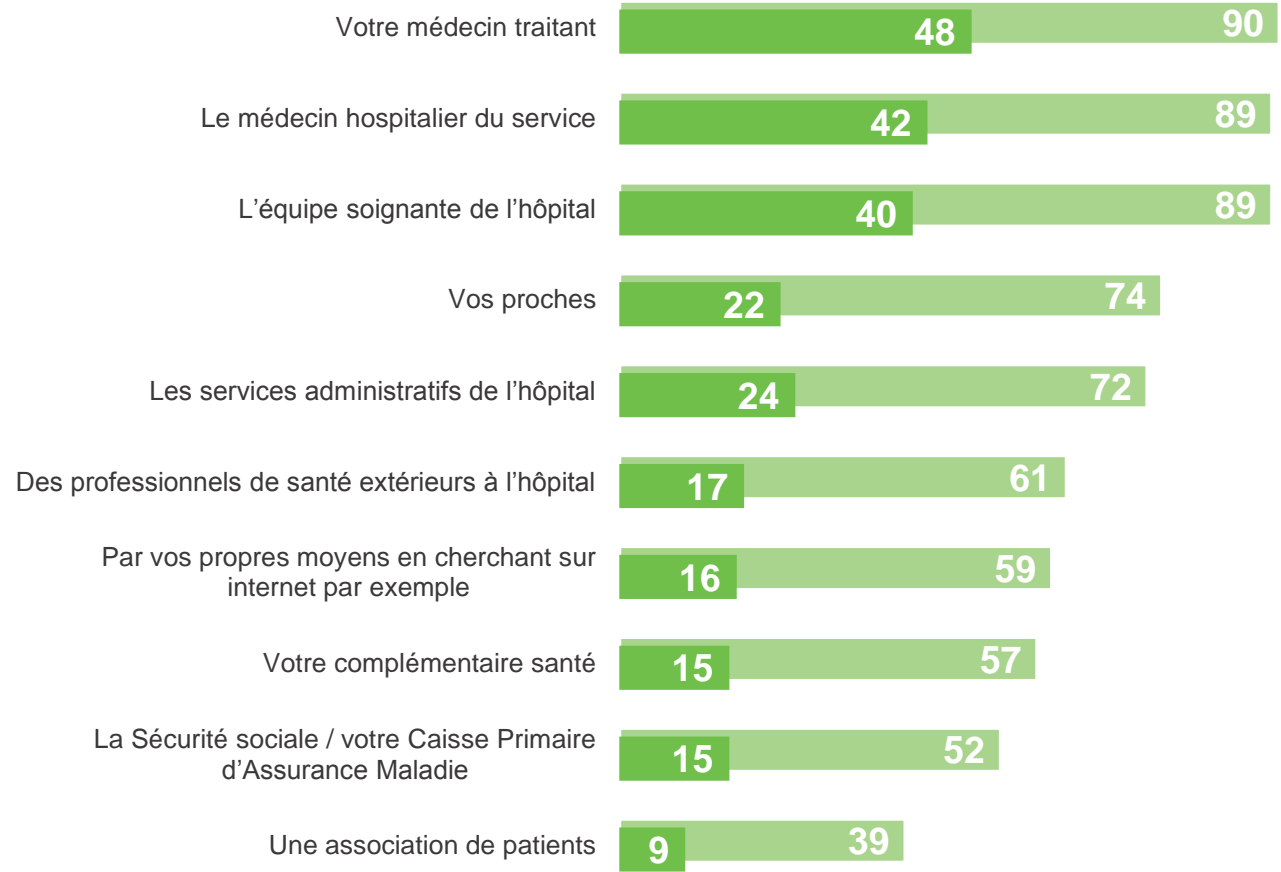
● % de réponses « Important »

● ... 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 :**

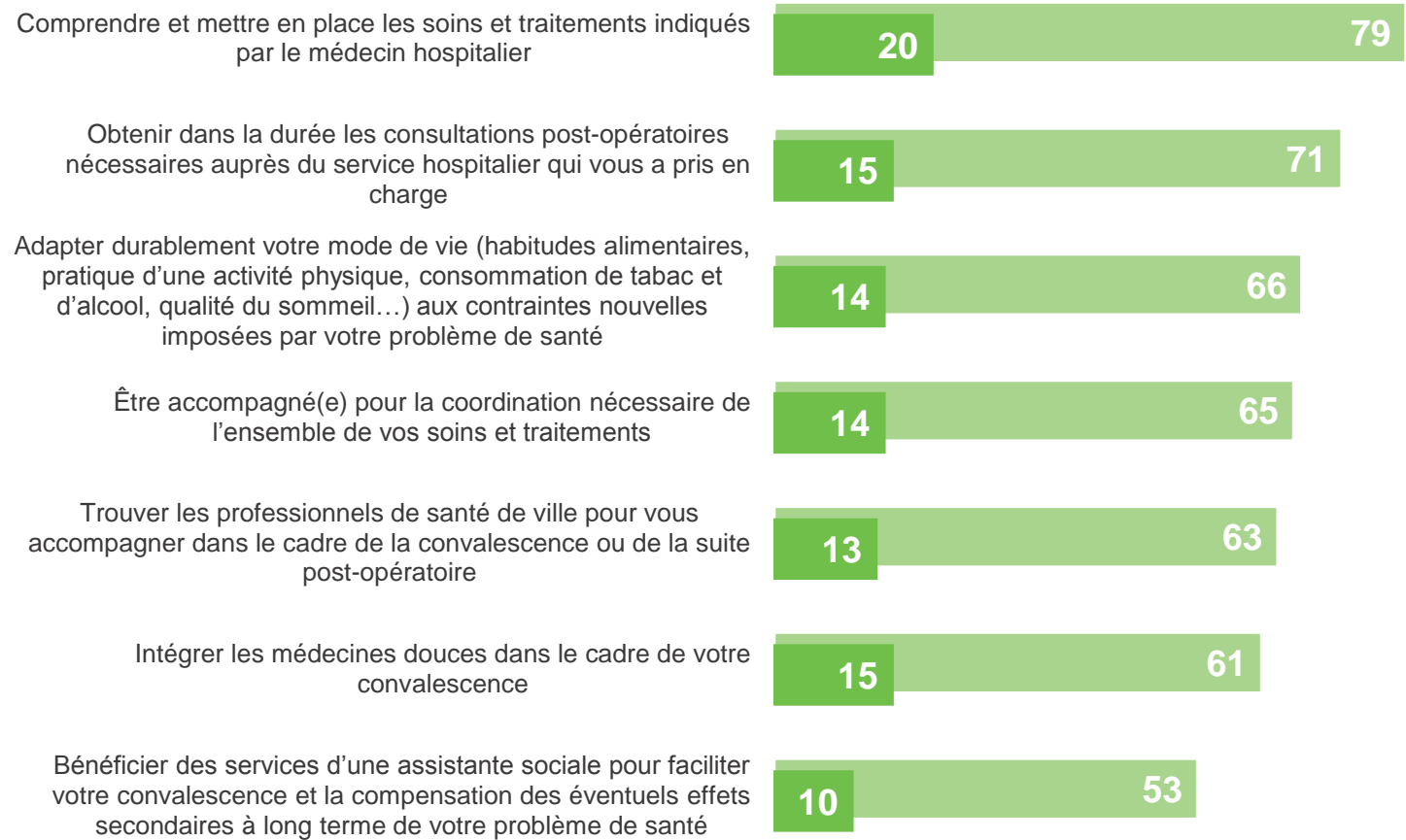
**Coordonner ses soins et obtenir des informations après une hospitalisation**



# 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 % -



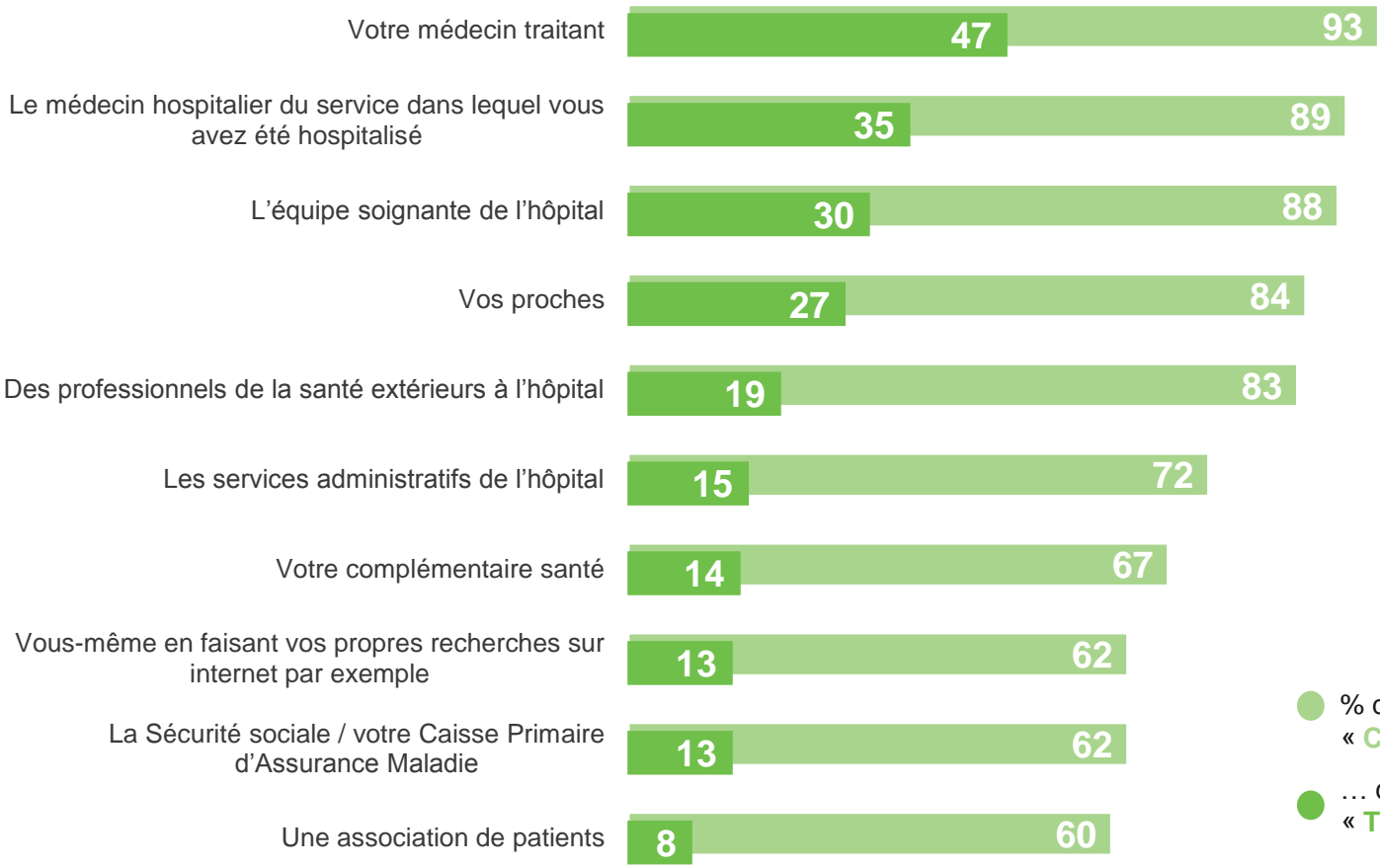
● % de réponses « Facile »

● ... 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 ?**



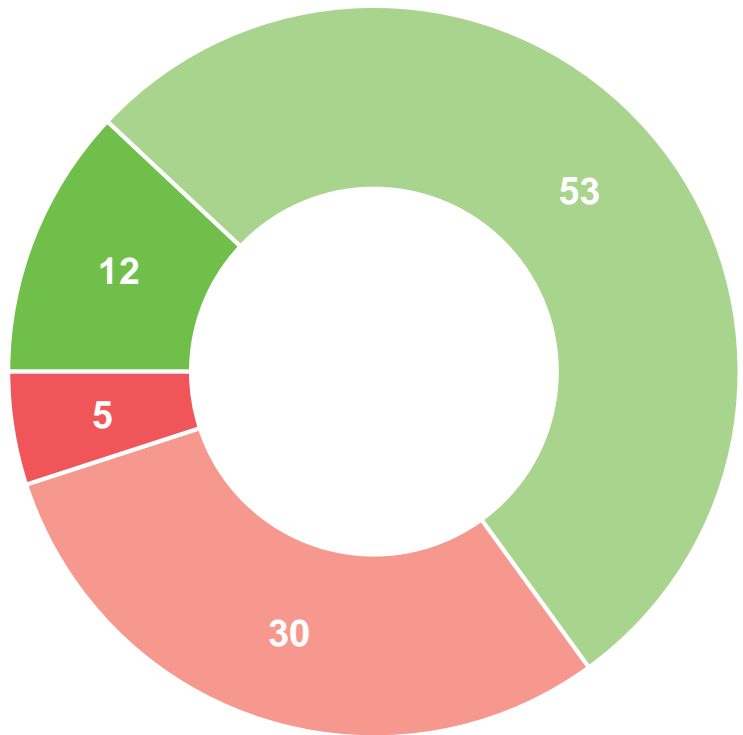
# Les Français se sentent plutôt à même d'évaluer les situations médicales nécessitant de se faire hospitaliser en urgence, même si leur assurance reste relative

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 % -



**Difficilement : 35%**



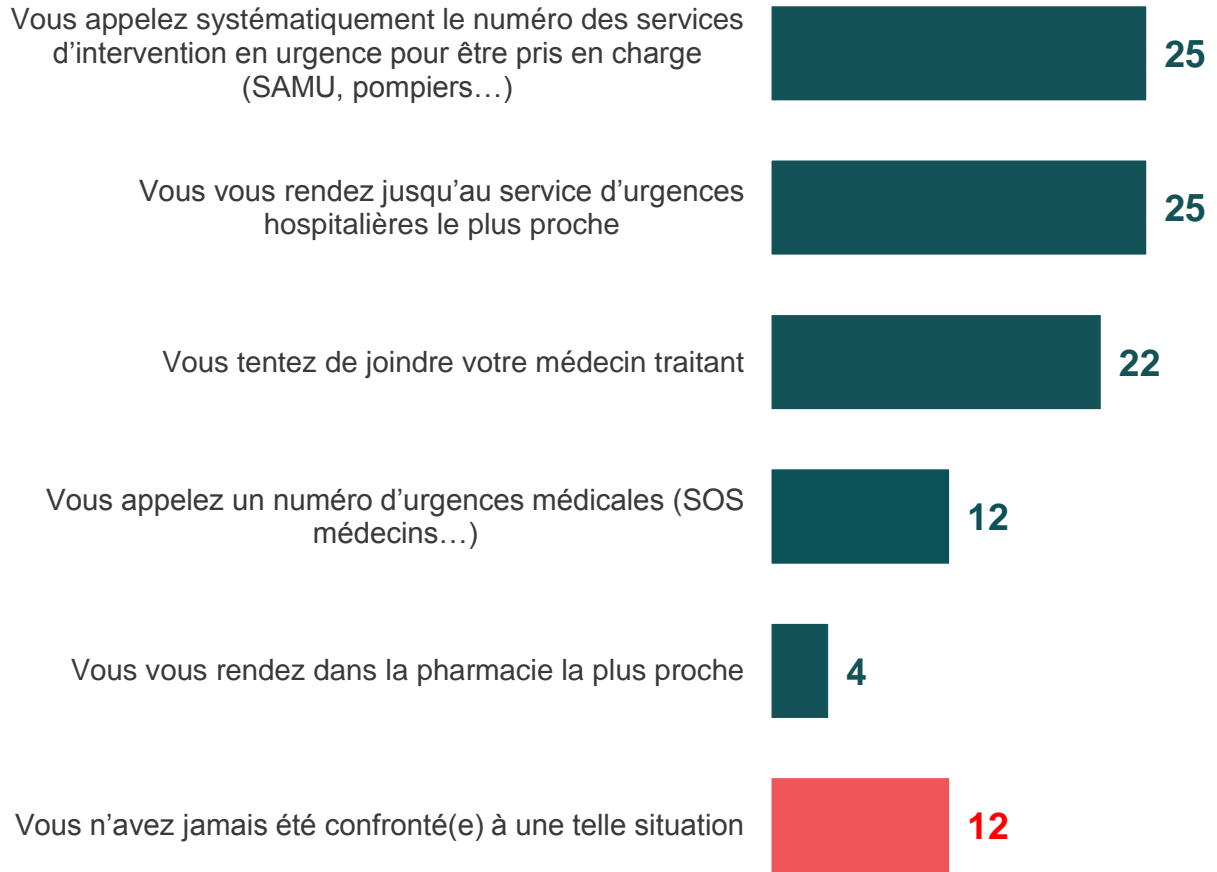
**Facilement : 65%**

- 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 % -



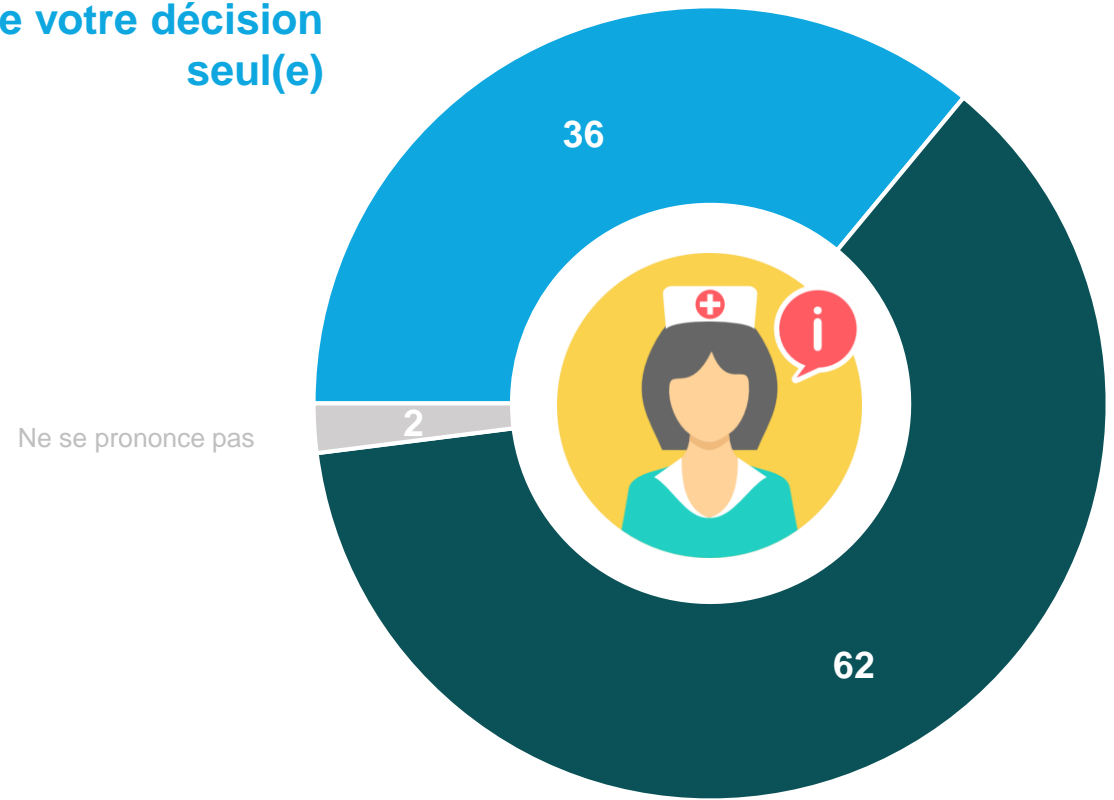
- Vous préféreriez vous rendre dans l'établissement le plus proche de chez vous même s'il ne dispose pas de toutes les spécialités technologiques ou médicales
- Vous préféreriez vous rendre dans un établissement plus éloigné de votre domicile mais qui dispose de technologies plus poussées / d'équipes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



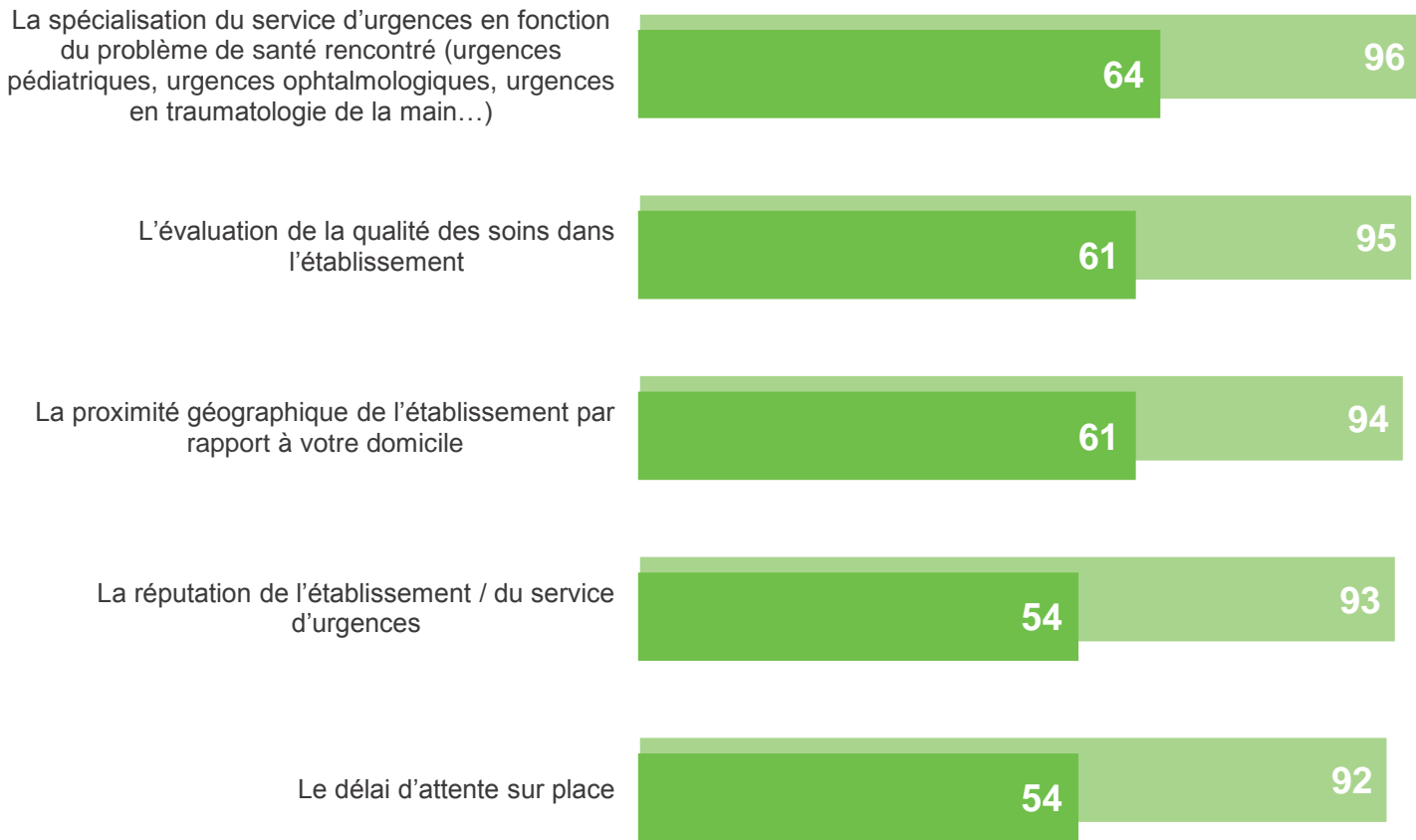
Prendre votre décision en ayant d'abord appelé un numéro d'urgences (de type SAMU, pompiers, SOS Médecins...) pour recevoir des conseils



# 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 % -

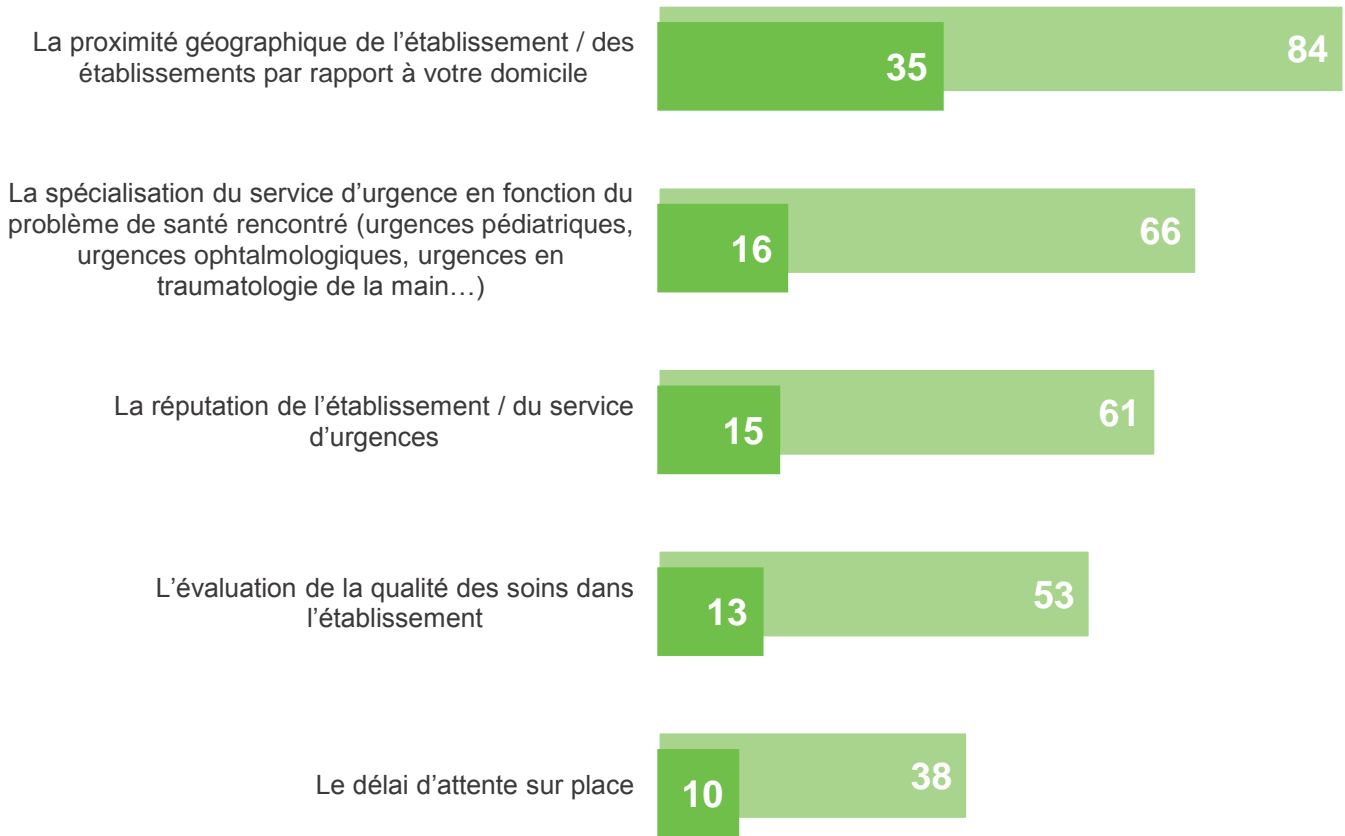


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Tout à fait prioritaire »

# 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 % -

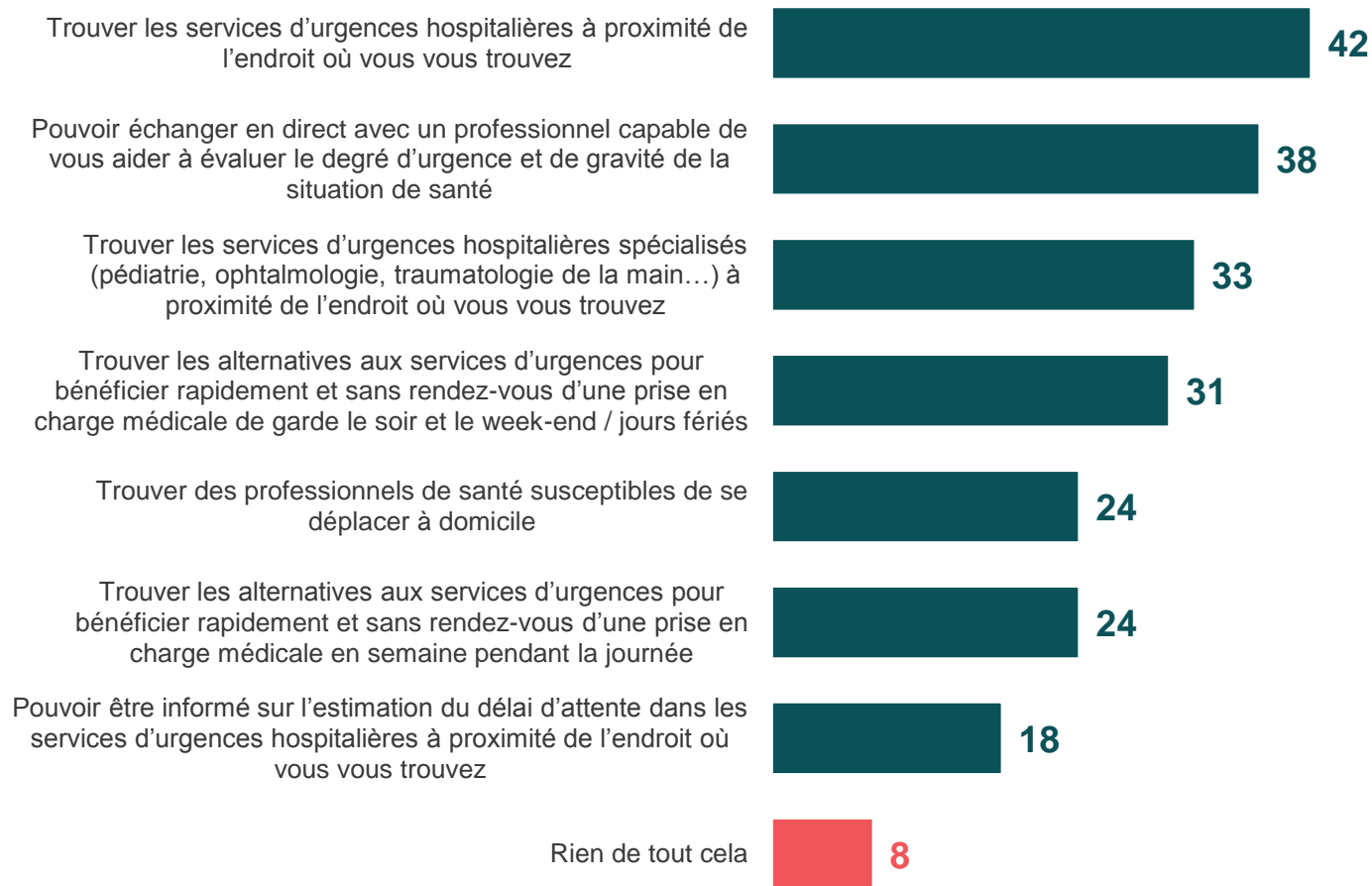


● % de réponses « Facile »  
● ... dont % de réponses « Très facile »

# 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](http://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](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)