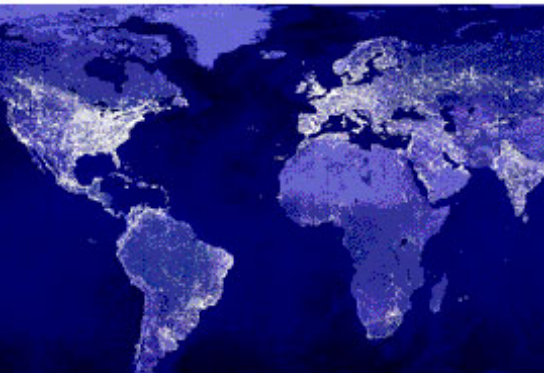




Nobody's Unpredictable



Opinion de la population rhônalpine sur le bon usage de la permanence des soins et l'urgence

Présentation du 2 Décembre 2006

Ipsos Observer

41, quai Fulchiron – 69005 Lyon
Tél : + 33 (0)4 72 77 41 70



Plan de la présentation

Quelles structures de soin a-t-on à l'esprit ? 4

Quelle expérience a-t-on d'une situation d'urgence ? 8

Comment la campagne impacte-t-elle les comportements ? 17

Quel souvenir publicitaire a-t-on de la campagne ? 24

Deux volets d'enquête ont été réalisés, l'un du 1^{er} au 6 Octobre 2005, c'est-à-dire avant la campagne de communication régionale sur le bon usage de la permanence des soins et de l'urgence, l'autre du 12 au 17 Mai 2006, après la campagne. La présentation qui suit relate les principaux résultats de ces volets ainsi que les évolutions dès lors que celles-ci sont significatives.

Pour chacune de ces deux enquêtes ont été interrogées par téléphone 1300 personnes, représentatives de la population résidant en Rhône-Alpes.

La représentativité est assurée par la méthode des quotas (sexe, âge et CSP) avec une stratification double (départements et catégories de communes).



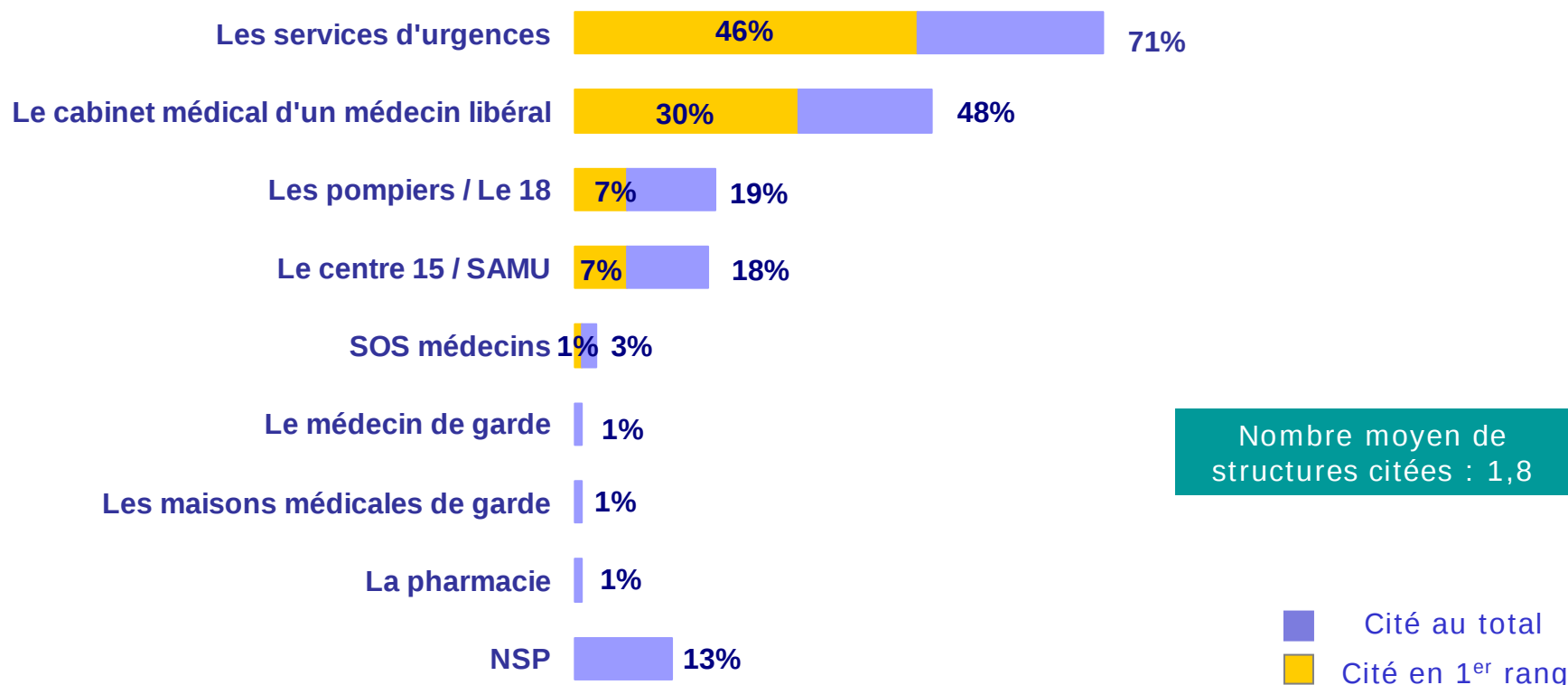
Partie 1

Quelles structures de soin a-t-on à l'esprit en cas de problème de santé imprévu ?

Spontanément...

➔ **Services d'urgence des établissements hospitaliers et cabinets médicaux sont les plus présents à l'esprit des Rhônalpins en cas de problème de santé imprévu**

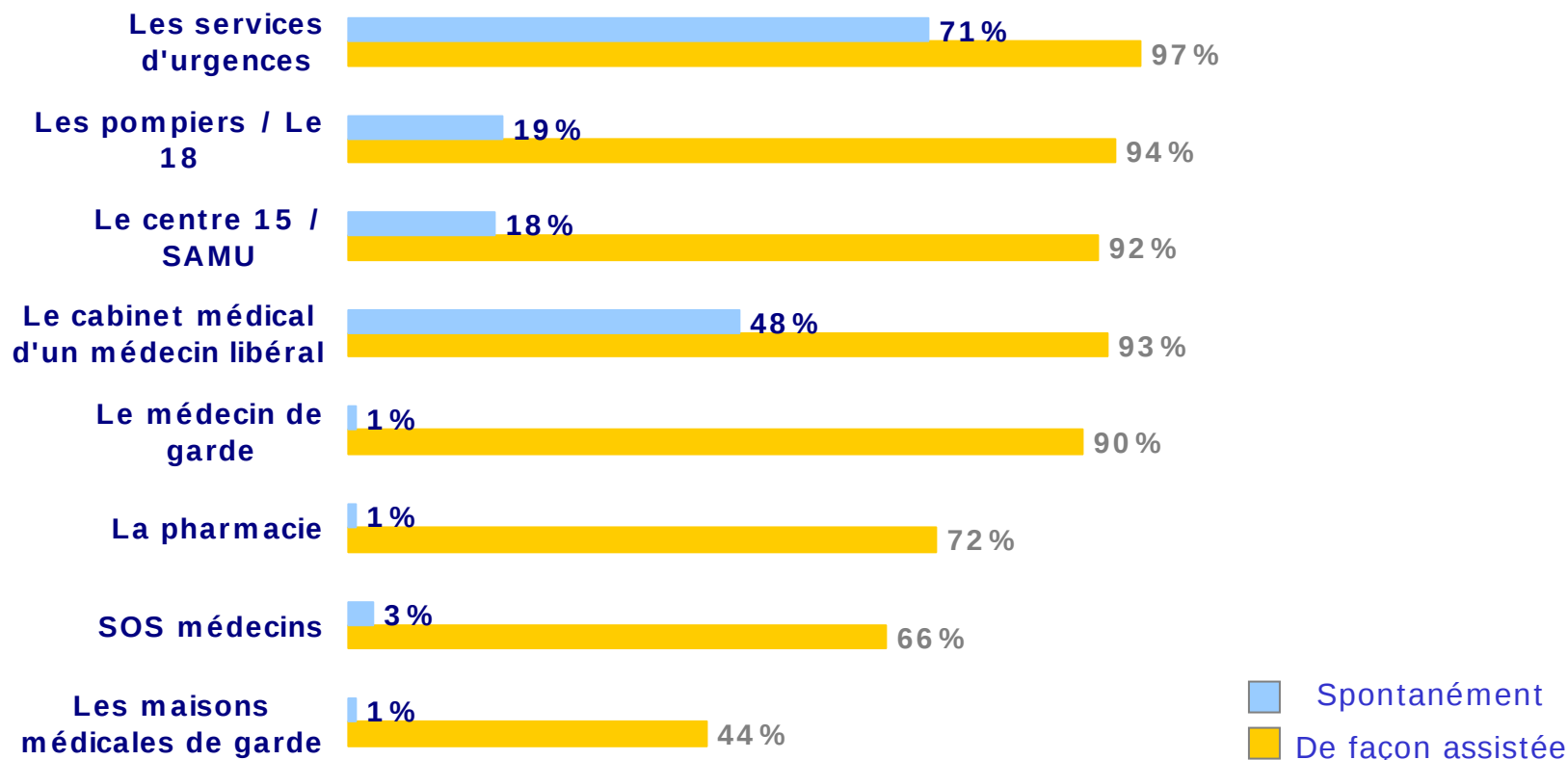
Question (ouverte) : Si vous ou un membre de votre foyer étiez confronté à un problème de santé imprévu, quelles sont toutes les structures de soins auxquelles vous pourriez faire appel ? En premier ? Et ensuite ?



Base : 1 300 personnes interrogées en Mai 2006

→ Fort écart entre la légitimité perçue des organes de régulation et leur présence à l'esprit des Rhônalpins en cas de problème de santé imprévu

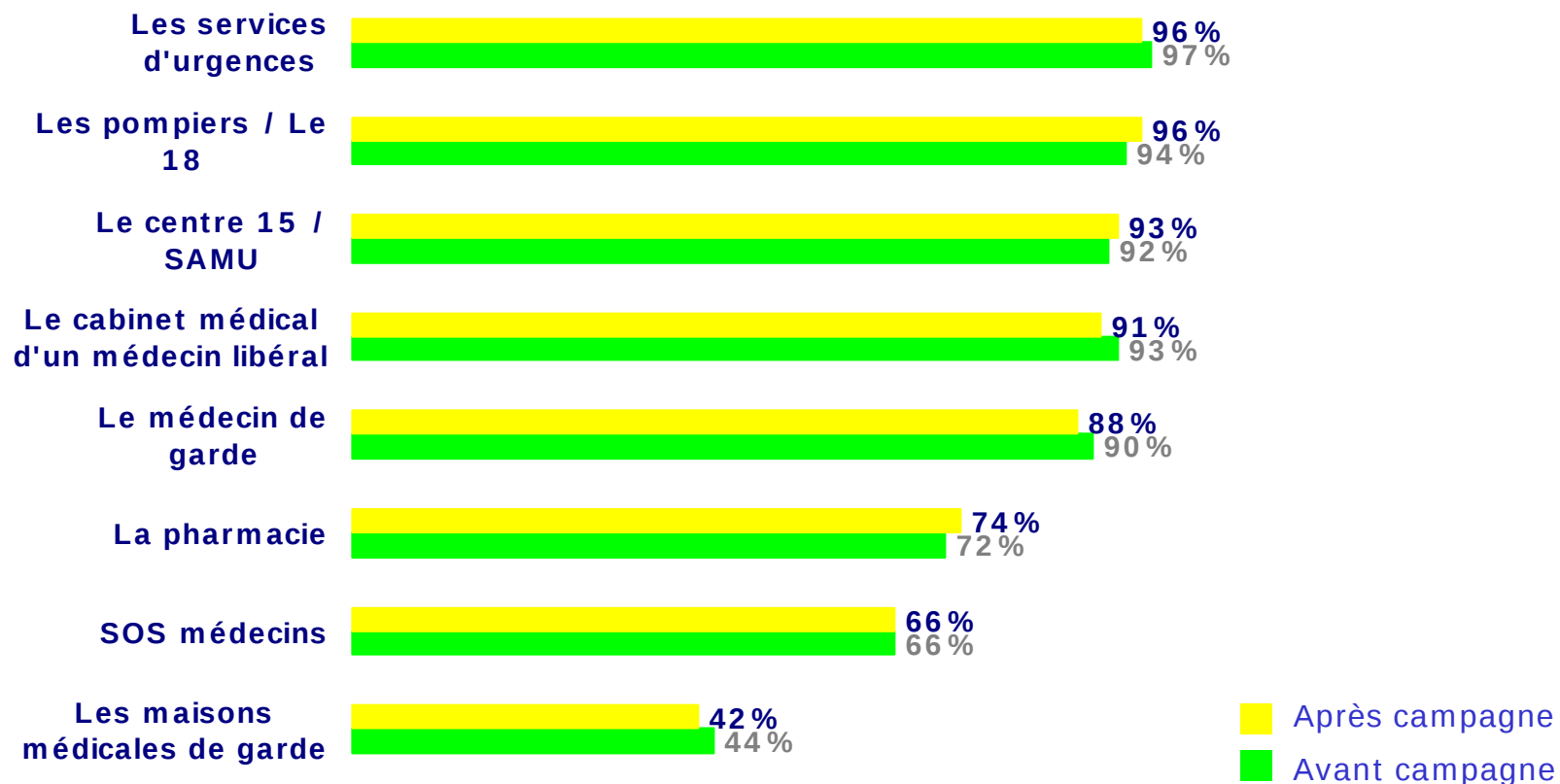
Question : Parmi la liste suivante, quelles sont toutes les structures de soins auxquelles vous pourriez faire appel ?



La hiérarchie de la notoriété/légitimité reste inchangée après campagne

→ Grande stabilité de la notoriété / légitimité des structures de soins entre les deux mesures

Question : Parmi la liste suivante, quelles sont toutes les structures de soins auxquelles vous pourriez faire appel ?



Base : 1 300 personnes interrogées en Octobre 2005 et 1300 en Mai 2006

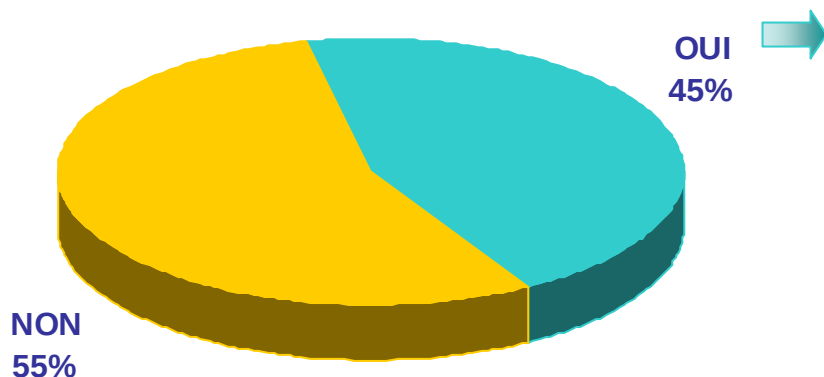


Partie 2

Quelle expérience a-t-on d'une situation d'urgence ?

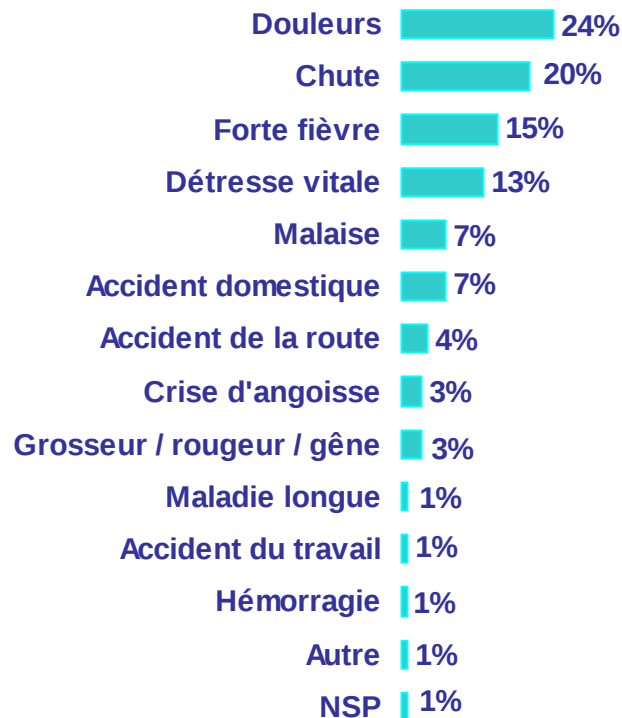
Confrontation aux problèmes de santé

Question : Au cours des deux dernières années, avez-vous été confronté à un problème de santé imprévu vous touchant ou touchant un des membres de votre foyer alors que vous n'aviez pas de rendez-vous prévu chez votre médecin traitant ou chez un médecin spécialiste ?



Base : 1 300 personnes (Octobre 2005)

Question : La dernière fois que vous avez été confronté à un problème de santé imprévu alors que vous n'aviez pas de rendez-vous prévu chez votre médecin traitant ou chez un médecin spécialiste, de quel type de problème s'agissait-il ?



Base : 586 personnes (ayant été confrontées à un problème de santé cours des 2 dernières années)

→ Si pour des douleurs en journée le choix de structure semble clair (son médecin traitant), la nuit les répondants sont partagés : cabinet médical ou services d'urgence

Question : La dernière fois que vous avez été confronté à un problème de santé imprévu alors que vous n'aviez pas de rendez-vous prévu chez votre médecin traitant ou chez un médecin spécialiste, de quel type de problème s'agissait-il ? A quel moment de la semaine et de la journée cette situation s'est-elle présentée ? A quelle structure de soins avez-vous alors fait appel en premier ?

Résultats en %	De journée en semaine	La nuit ou le week-end	Pénétration
Bases : ont été confrontés à des <u>douleurs</u> (139 répondants)			
Cabinet médical d'un médecin libéral	71 +	30 -	48
Services d'urgences	22	30	26
SOS médecins	5	12	9
Médecin de garde	2 -	11+	7
Centre 15 / SAMU	0 -	9 +	5
Pompiers / 18	0	3	2
Maisons médicales de garde	0	3	2
Centre anti-poison	0	2	1
Centre anti-douleur	1	0	0
Pharmacie	0	0	0
TOTAL	100	100	100

➔ Très forte « légitimité » des services d'urgence dans le cas de chute, première structure contactée

Résultats en %	De journée en semaine	La nuit ou le week-end	Pénétration
Bases : ont été confrontés à <u>une chute</u> (117 répondants)			
Services d'urgences	49	46	47
Pompiers / 18	13	24	19
Cabinet médical d'un médecin libéral	25 +	8 -	16
Centre 15 / SAMU	9	5	7
Médecin de garde	0 -	9 +	5
SOS médecins	0	5	2
Pharmacie	0	0	0
SOS médecins	0	0	0
Maisons médicales de garde	0	0	0
Autre structure	2	3	2
Services pistes secours	2	0	1
TOTAL	100	100	100

Les fortes fièvres

➔ Pour de fortes fièvres, le recours au médecin traitant domine en journée, tandis que, nuit et week-end les patients privilégient cabinet médical et urgences

Résultats en %	De journée en semaine	La nuit ou le week-end	Pénétration
Bases : ont été confrontés à une <u>forte fièvre</u> (87 répondants)			
Cabinet médical d'un médecin libéral	71 +	34 -	45
Services d'urgences	10	27	22
Médecin de garde	7	14	12
SOS médecins	0	10	7
Centre 15 / SAMU	0	9	6
Maisons médicales de garde	9	5	6
Autre structure	0	2	1
Pompiers / 18	3	0	1
Pharmacie	0	0	0
TOTAL	100	100	100

Les cas de détresse vitale

➔ Le médecin libéral largement sollicité en journée cède la place à un ensemble de solutions de recours d'urgence la nuit ou le week-end

Résultats en % Bases : ont été confrontés à un cas de <u>détresse vitale</u> (78 répondants)	De journée en semaine	La nuit ou le week-end	Pénétration
Cabinet médical d'un médecin libéral	46 +	8 -	25
Centre 15 / SAMU	15	24	20
SOS médecins	10	20	16
Pompiers / 18	22	11	15
Services d'urgences	7	20	15
Médecin de garde	0 -	15 +	9
Pharmacie	0	0	0
Maisons médicales de garde	0	2	1
TOTAL	100	100	100

Impact de l'âge de la personne concernée

→ Les réflexes varient sensiblement selon la personne concernée par le problème de santé : s'agissant d'un enfant ou d'un nourrisson, l'on se dirige plus facilement selon le degré d'urgence vers le SAMU ou les services d'urgence

Résultats en %

Bases : ont été confrontés à problème de santé imprévu

	Nourrisson Base = 31	Enfant Base = 115	Adulte Base = 398	Personne âgée Base = 42
CAS DE DETRESSE VITALE				
Cabinet médical d'un médecin libéral	10	16	30	23
Pompiers / 18	-	-	22	10
Services d'urgences	9	10	16	17
Médecin de garde	19	16	7	-
SOS médecins	22	27	9	27
Centre 15 / SAMU	40	32	15	14
Maisons médicales de garde	-	-	-	10
FORTES FIEVRES				
Cabinet médical d'un médecin libéral	28	18	75	47
Pompiers / 18	-	1	2	-
Services d'urgences	44	29	7	-
Médecin de garde	2	18	8	-
SOS médecins	-	17	2	-
Centre 15 / SAMU	17	9	-	-
Maisons médicales de garde / autre structure	9	8	7	53

Bilan d'expérience

➔ Les 92 % des répondants estiment avoir fait appel à la bonne structure de soins...

Question : A quelle structure de soins avez-vous alors fait appel en premier ? Finalement, pensez-vous avoir fait appel à la bonne structure de soins ? Si non, pourquoi ?

Résultats en %	Avez-vous fait appel à la bonne structure de soins ?	
	Oui	Non
Cabinet médical d'un médecin libéral	93	7
Services d'urgences	90	9
Pompiers / 18	96	4
Centre 15 / SAMU	94	6
Médecin de garde *	80	20
SOS médecins *	98	2
Maisons médicales de garde*	71	29
Pharmacie*	73	27
Autre structure*	100	0
AU GLOBAL	92	8

Problèmes avec le médecin (compétences, diagnostic, etc.)
Attente trop longue
N'a pas été soigné
Mauvaise orientation

Base : 586 personnes (qui ont été confrontés à un problème de santé imprévu)

Réorientation des patients

... alors que plus d'un sur deux aurait été réorienté.
A noter le rôle de régulation des pompiers et du SAMU.

Question : La première structure de soins que vous avez contactée vous a-t-elle orienté vers une autre structure de soins ?

Résultats en %	Réorientation	
	Oui	Non
Cabinet médical d'un médecin libéral	60	39
Services d'urgences	32	68
Pompiers / 18	83	17
Centre 15 / SAMU	76	24
Médecin de garde *	53	47
SOS médecins *	35	65
Maisons médicales de garde*	44	56
Pharmacie*	100	0
Autre structure*	100	0
AU GLOBAL	54	46

Base : 586 personnes (qui ont été confrontés à un problème de santé imprévu)

* Attention bases faibles



Partie 3

*Comment la campagne impacte-t-elle
les comportements en situation
d'urgence médicale ?*

Un cas de détresse vitale

- impact de la campagne d'Avril 2006 -

Question : Aujourd'hui, si vous étiez confronté aux situations suivantes, et si la personne concernée était un enfant de moins de 15 ans / un adulte de 15 ans et plus, pouvez-vous me dire à quelle structure de soins vous feriez appel en premier ?

	CAS DE DETRESSE VITALE - ENFANT		CAS DE DETRESSE VITALE - ADULTE	
	SI ENFANT (base = 427)	A VU LA CAMPAGNE (base = 108)	SI ADULTE (base = 874)	A VU LA CAMPAGNE (base = 218)
	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure
Résultats en %				
Centre 15 / SAMU	52	59	53	53
Pompiers / 18	48	42	43	41
Aux urgences d'un centre hospitalier	10	10	12	13
Cabinet médical d'un médecin libéral	5	6	9	10
SOS médecins	1	1	5	6
Maisons médicales de garde	0	0	0	0
Médecin de garde	2	1	6	7
Autre structure	0	0	1	0

Un accident domestique

- impact de la campagne d'Avril 2006 -

Question : Aujourd'hui, si vous étiez confronté aux situations suivantes, et si la personne concernée était un enfant de moins de 15 ans / un adulte de 15 ans et plus, pouvez-vous me dire à quelle structure de soins vous feriez appel en premier ?

Résultats en %

	ACCIDENT DOMESTIQUE – ENFANT		ACCIDENT DOMESTIQUE – ADULTE	
	SI ENFANT (base = 427)	A VU LA CAMPAGNE (base = 108)	SI ADULTE (base = 874)	A VU LA CAMPAGNE (base = 218)
	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure
Pompiers / 18	52	59+	55	55
Cabinet médical d'un médecin libéral	19	19	19	20
Aux urgences d'un centre hospitalier	25	22	22	24
Centre 15 / SAMU	23	29+	25	22
SOS médecins	3	2	8	10
Maisons médicales de garde	1	1	1	3+
Médecin de garde	10	7	10	13+
Autre structure	1	1	0	1
NSP	2	1	2	1

Douleurs, forte fièvre, malaise

- impact de la campagne d'Avril 2006 -

Question : Aujourd'hui, si vous étiez confronté aux situations suivantes, et si la personne concernée était un enfant de moins de 15 ans / un adulte de 15 ans et plus, pouvez-vous me dire à quelle structure de soins vous feriez appel en premier ?

	DOULEURS, FORTES FIEVRES, MALAISE - ENFANT		DOULEURS, FORTES FIEVRES, MALAISE - ADULTE	
	SI ENFANT (base = 427)	A VU LA CAMPAGNE (base = 108)	SI ADULTE (base = 874)	A VU LA CAMPAGNE (base = 218)
	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure	Quels que soient le jour et l'heure
Résultats en %				
Pompiers / 18	15	15	57	51-
Cabinet médical d'un médecin libéral	56	49-	13	10-
Aux urgences d'un centre hospitalier	22	19	18	18
Centre 15 / SAMU	24	29	26	28
SOS médecins	13	21+	14	14
Maisons médicales de garde	3	3	2	6+
Médecin de garde	31	27	31	35
Autre structure	3	3	1	2



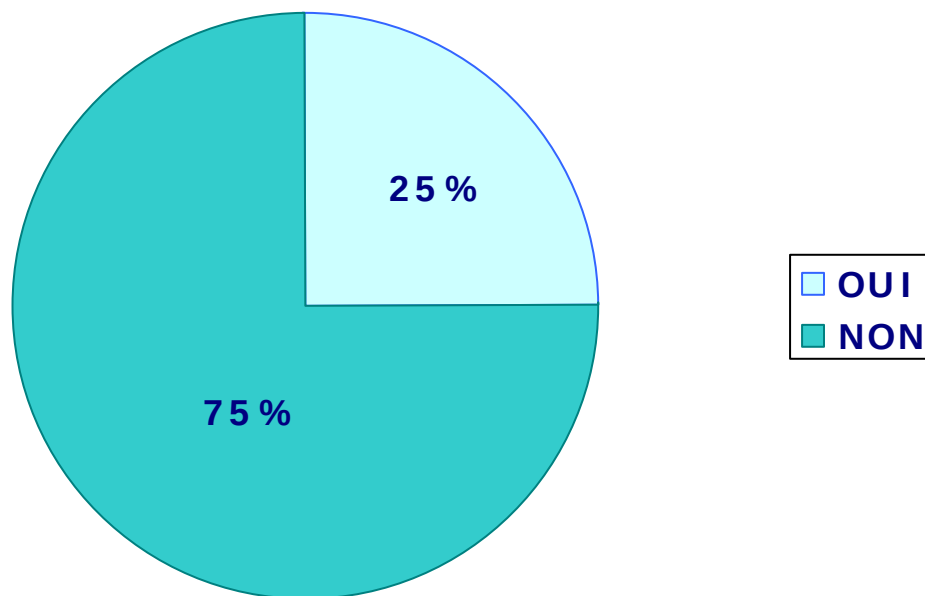
Partie 4

*Quel souvenir publicitaire a-t-on de
la campagne ?*

→ 1 Rhônalpin sur 4 se souvient d'au moins l'un des éléments de la campagne de communication

Question : Au cours du mois d'avril a eu lieu une campagne de communication sur le thème de la permanence des soins et de l'urgence en Rhône-Alpes. Vous souvenez-vous avoir vu, lu ou entendu cette campagne de communication qui s'est déclinée sous plusieurs formes : des affiches dans la rue, des autocollants distribués chez les médecins, des affichettes dans les salles d'attente des médecins, des spots à la radio ?

Se souvient d'au moins l'un des éléments de la campagne de communication



Souvenir publicitaire global

...sans écart significatif entre départements

Se souvient d'au moins l'un des éléments de la campagne de communication

	<i>bases</i>	OUI	NON
ENSEMBLE	1301	25	75
AIN	116	26	74
ARDECHE	67	25	75
DROME	101	27	73
ISERE	251	22	78
LOIRE	171	26	74
RHONE	363	25	75
SAVOIE	87	30	70
HAUTE-SAVOIE	144	23	77

Souvenir publicitaire global

...sans écart non plus selon la taille des communes

Se souvient d'au moins l'un des éléments de la campagne de communication

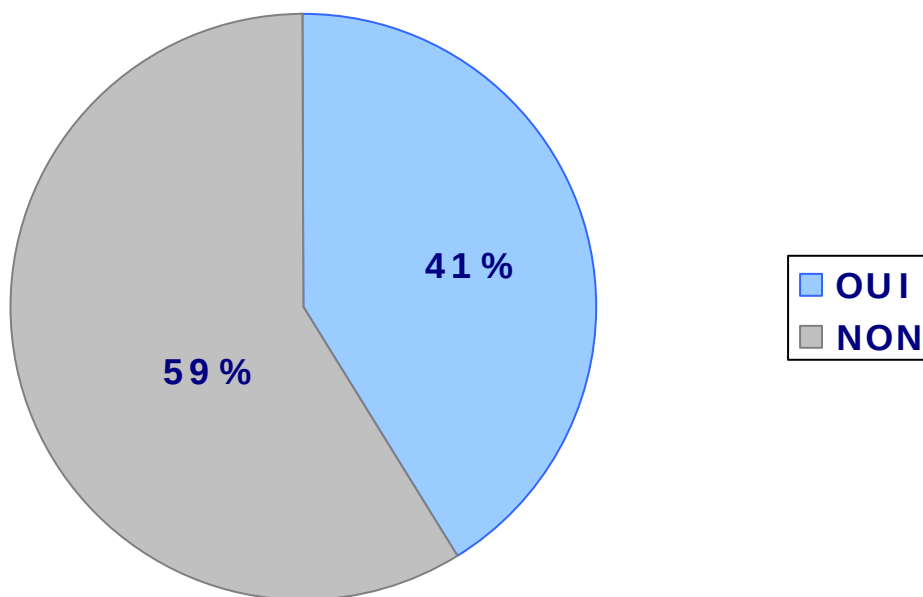
	OUI	NON
ENSEMBLE	25	75
Zone rurale	23	77
Communes de moins de 20 000 habitants	23	77
Communes de 20 000 à 99 999 habitants	29	71
Communes de 100 000 habitants et plus	25	75

Impact de la campagne

Ramené au total de la population, 10 % des Rhônalpins auraient vu la campagne et déclarent qu'elle a retenu leur attention

Q6 : Globalement, diriez-vous que les éléments de la campagne de communication que vous avez vus, lus ou entendus ont retenu votre attention ?

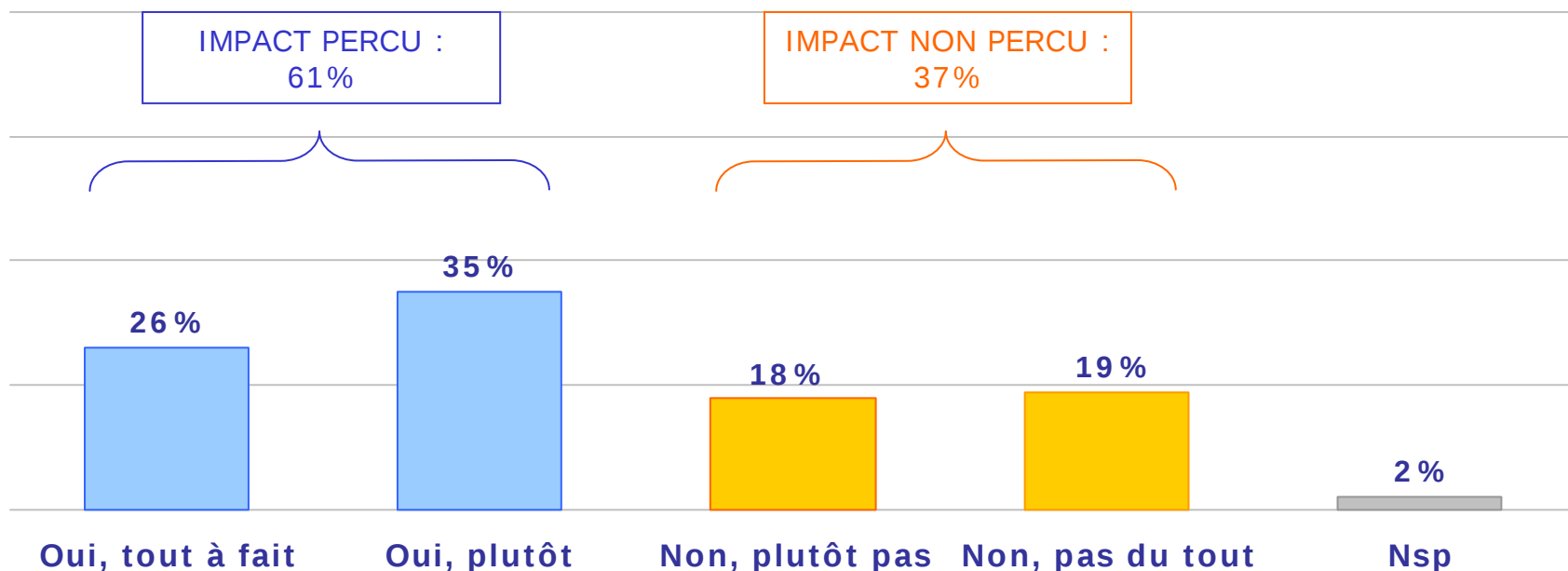
Impact de la campagne de communication



Base : 326 personnes ayant vu, lu ou entendu au moins un élément de la campagne de communication, interrogées en Mai 2006

Une dimension éducative / informative finalement peu perçue (6 % des Rhônalpins ont vu la campagne et déclarent qu'elle les aidera à se diriger vers la bonne structure)

Q8 : Le thème de cette campagne de communication était d'aider les personnes à s'orienter vers la bonne structure de soins en cas de problème de santé imprévu survenant de jour ou de nuit. Pensez-vous que ce que vous avez vu, lu ou entendu de cette campagne de communication vous aidera à vous diriger vers la bonne structure de soins en cas de problème santé imprévu survenant de jour ou de nuit ?

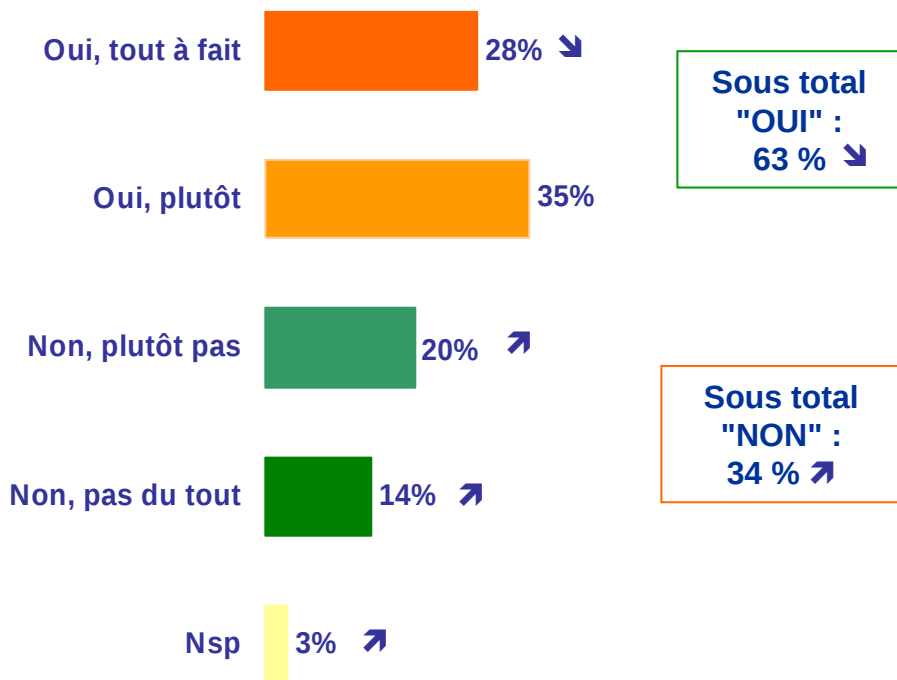


Base : 326 personnes ayant vu, lu ou entendu au moins un élément de la campagne de communication, interrogées en Mai 2006

➔ Le sentiment d'être suffisamment informé est plus fortement mesuré auprès des Rhonalspins ayant vu la campagne, alors que dans l'ensemble 1 / 3 reste demandeur d'information.

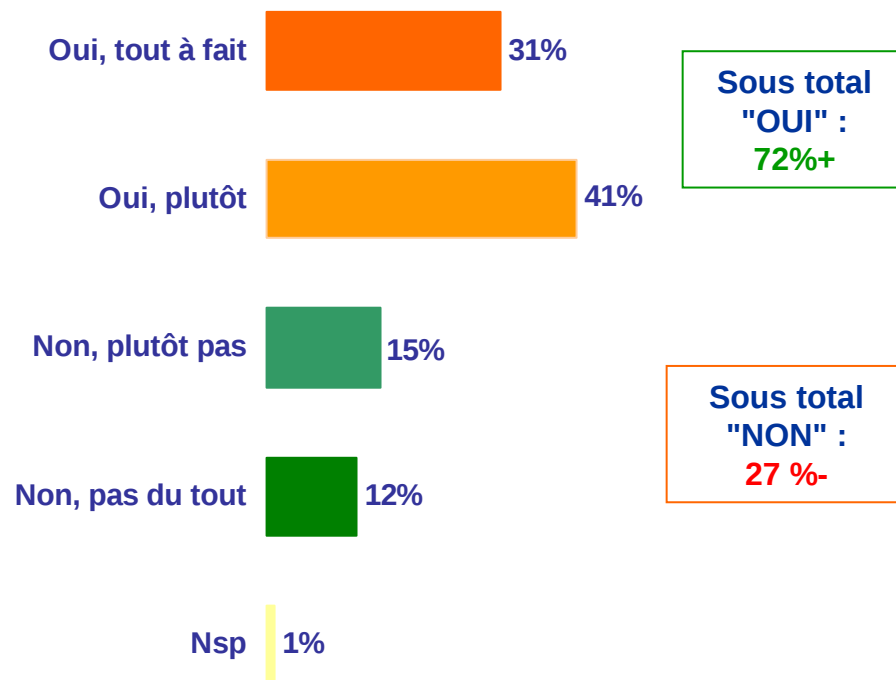
Q9 : Diriez-vous que vous êtes suffisamment informé(e) sur les structures de soins à contacter en cas de problème de santé lorsque vous n'avez pas de consultations prévues chez votre médecin traitant ou chez un médecin généraliste ?

Base ensemble



Base : 1 300 personnes interrogées en Mai 2006

Base : se souvient de la campagne



Base : 1 300 personnes interrogées en Mai 2006



Principaux enseignements

- Les différents types de structures de soins existantes sont parfaitement connues et identifiées par les Rhônalpins comme des recours possibles en cas de problème de santé imprévu, hormis les maisons médicales de garde plus récentes et non implantées sur tout le territoire considéré. Certes, de façon spontanée en terme de présence à l'esprit, les services d'urgence (cités par 7 personnes sur 10) devancent les cabinets médicaux des médecins libéraux (cités par 5 personnes sur 10), mais l'analyse du déclaratif des Rhônalpins confrontés à un problème de santé imprévu, témoigne de réflexes différenciés selon les circonstances et en tout état de cause montre que ceux-ci se sont largement affranchis des sacro-saints services d'urgence
- Mis en situation, les Rhônalpins par les réponses données, ne sont pas très éloignés de la conduite à tenir :
 - ⇒ Dans une situation de détresse vitale ils contacteraient en priorité les structures de régulation (centre 15 ou pompiers) et à plus forte raison s'il s'agit d'un enfant.
 - ⇒ Confrontés à un accident domestique, les pompiers restent la première structure qui serait contactée, très largement devant le Centre 15.
 - ⇒ Enfin dans le cas de douleurs, forte fièvre, malaise l'on se dirige en journée très nettement vers les cabinets médicaux des médecins libéraux.
- Pour les problèmes de santé qui surviendraient la nuit le réflexe des pompiers est fortement ancré mais aussi celui du Centre 15 ou, si l'urgence semble moindre, l'on a l'esprit le recours possible aux autres structures telles que médecin de garde, SOS médecin...).

- Parmi ceux qui ont été confrontés à un problème de santé imprévu au cours des 2 dernières années, plus de 9 sur 10 estiment avoir fait appel à la structure de soins adéquate, pourtant, à l'analyse de leurs réponses plus d'1 sur 2 aurait été réorienté vers une autre structure que la première contactée. Dans cette logique, apparaît bien le rôle de régulation du centre 15 et du 18, qui auraient réorienté (selon les réponses faites) près de 8 personnes sur 10. Mais, à cet égard, subsiste un malentendu : l'on contacte le 15 ou le 18 pour solliciter une équipe d'intervention alors que ces structures ne prodiguent que conseil ou réorientation.
- Un Rhônalpin sur quatre se souvient d'au moins l'un des éléments de la campagne de communication, sans écart entre départements ni entre secteurs fortement ou faiblement urbanisés. Eu égard au plan média, ce score est en cohérence avec les normes du secteur.
- Sur 10 personnes ayant vu la campagne 4 déclarent qu'elle a retenu leur attention. Si ce score est honorable mais pas spectaculaire, il est à noter un résultat plus élevé, soit 53%, auprès des seniors (dont on sait qu'ils ont plus que la moyenne le "réflexe services d'urgence") et auprès des femmes, soit 48% (mères de famille actuelles ou potentielles).
- Si à l'analyse comparative des réponses données quant aux structures à contacter en cas de problème de santé imprévu, ne transparaît aucune évolution notable des comportements prévisionnels, l'on n'observe que ceux qui ont remarqué la campagne de communication affichent des réponses globalement plus cohérentes que la moyenne des réponses.