

Mars 2014

Contacts :

Frédéric DABI

Adeline MERCERON

Frederic.dabi@ifop.com

Adeline.merceron@ifop.com

Les Français et les services des urgences : Focus sur la question des délais d'attente

Paris
Toronto
Shanghai
Buenos Aires



Connection creates value

pour



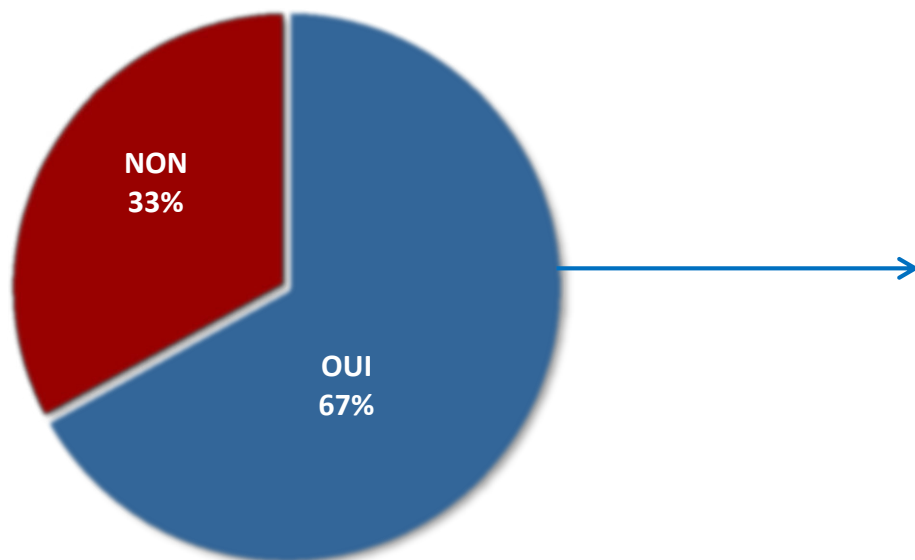
Etude réalisée pour : **GENERALE DE SANTE**

Echantillon : Echantillon de **1009 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

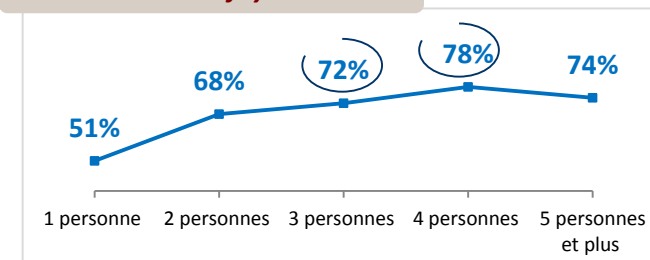
Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

Dates de terrain : Du 12 au 17 mars 2014

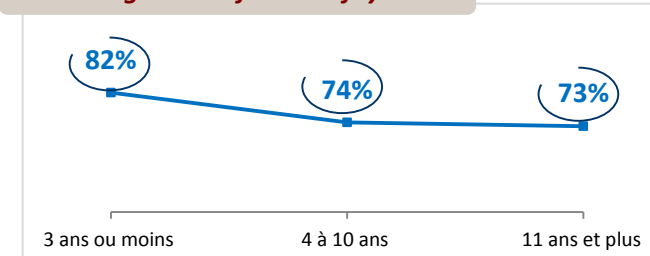
Question : Au cours des cinq dernières années, êtes-vous allé au service des urgences d'un hôpital ou d'une clinique, pour vous-même ou pour l'un de vos proches ?



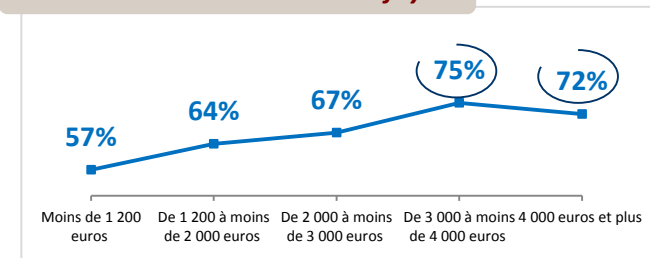
Selon la taille du foyer



Selon l'âge des enfants du foyer

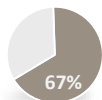


Selon le niveau de revenus du foyer



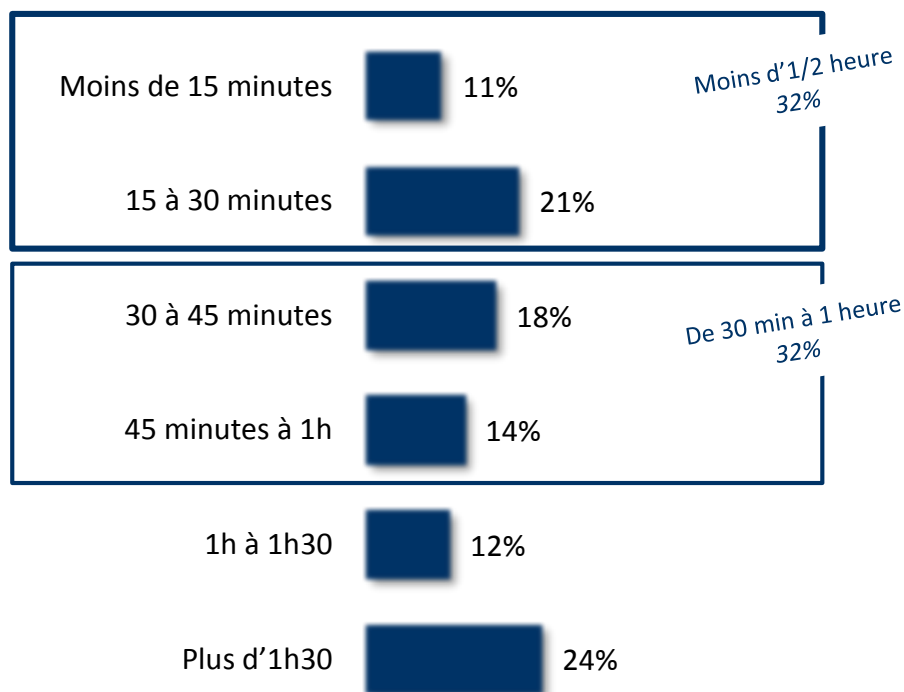
➔ Tandis que plus des deux tiers des Français déclarent avoir fréquenté un service d'urgence au cours des cinq dernières années, cette proportion moyenne varie fortement en fonction des caractéristiques du foyer. La taille du foyer et plus encore la présence de jeunes enfants accentuent (sans réelles surprises) ce niveau de fréquentation des urgences. On notera par ailleurs que le niveau de revenus du foyer constitue également un critère clivant, les foyers les plus modestes s'y rendant nettement moins que la moyenne des Français.

Question : Lorsque vous vous êtes rendu dans ce service, combien de temps (environ) avez-vous attendu entre votre arrivée et votre prise en charge par le personnel médical (médecin ou infirmier) ?



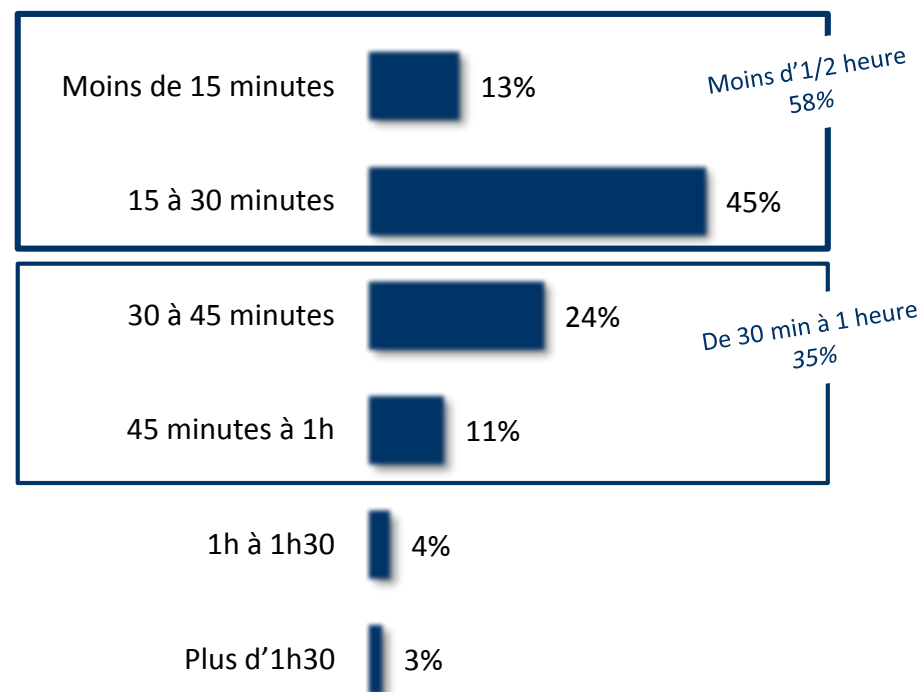
Base : A ceux qui ont fréquenté un service d'urgence dans les cinq dernières années, soit 67% de l'échantillon.

→ VECU



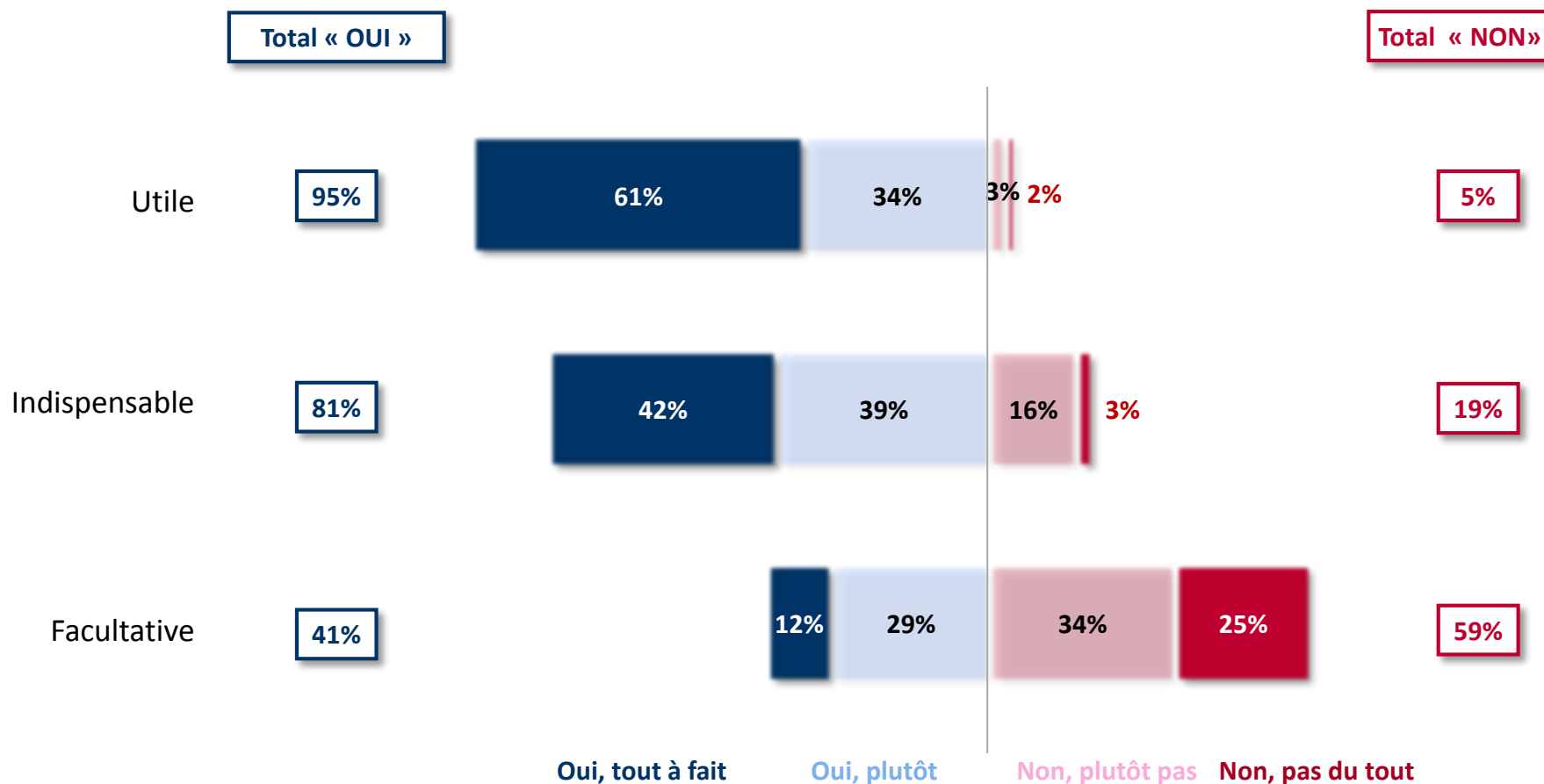
Question : D'après l'idée que vous vous en avez, quel est selon le temps d'attente raisonnable (acceptable) dans un service d'urgence (hors urgence vitale) ?

→ ATTENDU



→ La question des délais d'attente (qu'ils soient vécus ou jugés acceptables) est assez peu corrélée aux caractéristiques de la personnes interrogée, l'analyse du détail des réponses ne laissant pas apparaître de clivages très marqués. Si les situations expérimentées par les Français dans les services d'urgence fréquentés se révèlent assez hétérogènes (un tiers des Français déclare avoir attendu moins de 30 minutes, un autre tiers de 30 minutes à une heure, le dernier tiers ayant attendu plus d'une heure), en revanche, sur le délai idéal près de 6 Français sur 10 considèrent qu'il doit se situer sous la demi-heure, rares sont ceux qui conçoivent que devoir attendre au-delà d'une heure pour être pris en charge est acceptable.

Question : Certains hôpitaux et certaines cliniques affichent dans leur service d'urgence le temps d'attente avant d'être pris en charge par le personnel médical pour les patients. Diriez-vous qu'une telle information est ... ?



➔ La transparence sur les délais d'attente dans les services des urgences est plébiscitée par les Français : la quasi-totalité des interviewés considérant cette information utile et plus de huit sur dix la jugeant même indispensable.

Dans le détail on relève que le fait d'avoir fréquenté ou non un service d'urgences n'impacte que très peu ce jugement sur la transparence des délais. En revanche, il convient de noter que certains segments de population semblent particulièrement intéresser par ce type d'informations tels que les profils les plus âgés, les foyers les plus aisés ou encore les personnes vivant en agglomération parisienne.