

## **Permanence des soins en Ile-de-France : Le ressenti des patients**

Présentation de l'enquête URML Ile-de-France / IPSOS Santé  
menée auprès d'un échantillon représentatif de 552 Franciliens de 18 ans et plus

### **Conférence de presse**

**Jeudi 27 novembre 2008**

A l'URML Ile-de-France

Autour de :

- ▶ **Marie-Laure Alby**  
Présidente de la section généralistes de l'URML
- ▶ **Abraham Sabbah,**  
Président de la commission Exercice à domicile de l'URML
- ▶ **Laïla Idtaleb,**  
Directeur d'études d'IPSOS Santé

---

#### **Contact Presse :**

URML Ile-de-France 12 rue Cabanis 75014 Paris  
**Sylvie Courboulay**, responsable communication  
Tél. (direct) : 01 40 64 56 91 – Standard : 01 40 64 14 70  
[sylvie.courboulay@urml-idf.org](mailto:sylvie.courboulay@urml-idf.org)  
[www.urml-idf.org](http://www.urml-idf.org)

---

# SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
<b>1. RESULTATS DE L'ENQUETE</b>	
<i>Permanence des soins en Ile-de-France : Le ressenti des patients</i>	3
1. A qui s'adressent les patients en cas d'urgence ressentie ?	4
2. Comment les Franciliens choisissent-ils leur médecin ?	4
3. Conseil téléphonique : quel recours ?	4
4. Sont-ils satisfaits de leur prise en charge ?	5
5. Encombrement des urgences : l'avis des patients	5
6. Conclusion	5
<b>2. L'URML Ile-de-France</b>	7
Ses missions	7
La commission Exercice à domicile	7

---

# 1. RESULTATS DE L'ENQUETE

## *Permanence des soins en Ile-de-France : Le ressenti des patients*

### Objectifs et méthodologie

Après avoir interrogé les médecins franciliens sur leurs habitudes et sur leurs opinions en matière de permanence des soins en 2007<sup>1</sup> (résultats disponibles sur le site de l'URML [www.urml-idf.org](http://www.urml-idf.org)), la commission Exercice à domicile de l'URML Ile-de-France a souhaité enquêter en 2008 auprès des patients franciliens.

**En cas d'urgence ressentie, c'est-à-dire lorsqu'ils ressentent le besoin de consulter un médecin sous 24 heures, les Franciliens sont-ils satisfaits de l'accès aux soins en Île-de-France ? S'adressent-ils en priorité à leur médecin traitant ou bien aux urgences de l'hôpital ? Que pensent-ils de la régulation des urgences à l'hôpital ?**

L'URML Ile-de-France a menée avec IPSOS Santé une enquête auprès de 552 Franciliens âgés de 18 ans et plus constituant un échantillon représentatif de l'Île-de-France. L'enquête a été menée par téléphone du 1<sup>er</sup> au 4 septembre 2008.

\*\*\*

Les résultats de l'étude menée nous apprennent que depuis un an, plus d'un Francilien sur deux (57 %) a ressenti le besoin de consulter un médecin dans les 24h (42 % pour soi, 15 % pour un proche, essentiellement pour leurs enfants).

Ceux qui consultent le plus sont les 25-34 ans et les Franciliens qui consultent au moins 6 fois par an pour leurs enfants. A l'inverse, les retraités et les 18-24 ans sont ceux qui consultent le moins souvent en urgence.

Quelle est leur opinion sur leur prise en charge en cas d'urgence ressentie ? Pour tous, quelle opinion ont-ils de l'accès aux soins en Ile-de-France, en cas d'urgence ressentie ?

---

<sup>1</sup> « La permanence des soins aujourd'hui et demain en Ile de France » Une enquête de l'URML Ile-de-France auprès des médecins généralistes. Communiqué de presse disponible sur notre site : [www.urml-idf.org](http://www.urml-idf.org)

## 1. A qui s'adressent les patients en cas d'urgence ressentie ?

La place du médecin traitant est prépondérante puisqu'un Francilien sur deux est allé consulter son médecin traitant lors de sa dernière consultation en cas d'urgence ressentie. (A noter que 94 % des Franciliens interrogés ont déclaré avoir un médecin traitant).

**Le recours en cas d'urgence ressentie diffère en fonction du moment :**

### → La journée : le médecin traitant

Dans la journée, sur l'ensemble des Franciliens, 60 % déclarent qu'ils auraient recours principalement à leur médecin traitant en cas d'urgence ressentie.

Il ressort de l'enquête **une disponibilité importante des médecins traitants** puisque près de la moitié d'entre eux (47 %) est facilement joignable en dehors des horaires d'ouverture de leur cabinet selon les personnes interrogées.

En cas d'absence ou en dehors des horaires de consultation, les personnes ayant ressenti une urgence depuis un an affirment être renvoyées en priorité vers un autre cabinet médical (42 %) et les urgences (15%). Mais 14 % des patients ne sont pas réorientés par leur médecin traitant.

Les personnes aux revenus modestes (moins de 1 200 euros par mois) déclarent spontanément qu'elles s'adresseraient davantage aux urgences de l'hôpital en cas d'urgence ressentie (32 %).

### → La nuit, le dimanche et les jours fériés : les urgences

Aux heures de fermeture des cabinets, autrement dit la nuit, le week-end et les jours fériés, les Franciliens déclarent qu'ils se tourneraient en priorité vers les services d'urgence (57 %), puis le médecin d'urgence à domicile (21 %), qui séduit surtout les Parisiens (40 %) et les 35-44 ans. Le Samu serait le recours prioritaire pour 14 % des franciliens.

## 2. Comment les Franciliens choisissent-ils leur médecin ?

Les principaux critères guidant le choix des patients en cas d'urgence ressentie est la proximité (34 %), le professionnalisme (qualité des soins 27 %, l'expérience présumé 21 %) et la praticité (17 %).

## 3. Conseil téléphonique : quel recours ?

Le besoin d'un conseil médical par téléphone n'est pas anecdotique puisque 30 % des Franciliens y ont eu recours dans l'année (pour eux et pour leurs proches). Le conseil téléphonique évite la consultation dans un cas sur deux. Pour le reste, il permet de différer la consultation dans deux cas sur trois.

## 4. Sont-ils satisfaits de leur prise en charge ?

**La prise en charge générale en urgence satisfait 93 % des Franciliens**, quel que soit leur recours (médecin traitant, urgences de l'hôpital, etc.). La satisfaction est particulièrement élevée pour le médecin traitant : 70 % se disent très satisfaits et 29 % satisfaits.

## 5. Encombrement des urgences : l'avis des patients

**Quant aux services d'urgences de l'hôpital, neuf Franciliens sur dix reconnaissent leur encombrement.**

Pour enrayer cette situation, **89 % des Franciliens se déclarent prêts à accepter qu'elles soient régulées ou filtrées en fonction de la gravité.**

Par ailleurs, 87 % seraient prêts à se déplacer dans une **maison médicale de garde.**

Toutefois, s'ils sont prêts à se déplacer dans une maison médicale de garde, les Franciliens ne sont que 1 % à déclarer spontanément s'orienter vers ce type de structures en cas d'urgence. Elles ne sont donc pas encore entrées dans les mœurs en Ile-de-France, soit parce qu'elles ne sont pas nombreuses, soit parce que ce dispositif n'est pas suffisamment connu.

Quant à la possibilité de se voir refuser l'accès aux urgences, 3 Franciliens sur 4 se disent ouverts à ce que les urgences soient réservées aux urgences graves. Les plus réfractaires à cette idée sont les 18-24 ans avec 43 % des refus contre 15 % pour les 60 ans et plus.

## 6. Conclusion

En conclusion, il ressort de cette étude que les Franciliens sont satisfaits de leur prise en charge en cas d'urgence ressentie. Mais pour combien de temps au regard de la démographie médicale en Ile-de-France ?

Le médecin traitant reste le premier recours en cas d'urgence ressentie. Cette réponse est jugée satisfaisante presque à l'unanimité (99%).

Elle révèle également que le conseil téléphonique n'est pas une pratique marginale puisqu'elle permet efficacement de différer une consultation ou de s'en dispenser. Alors, comment valoriser le conseil téléphonique ? Quid de son statut médico-légal ?

Face aux encombrements des services d'urgences hospitalières, la grande majorité des Franciliens seraient prêts à accepter la mise en place d'un système de régulation.

Ces résultats soulèvent d'autres questions :

- Comment mieux informer les Franciliens sur l'offre de soins ?
- Comment diversifier l'offre de soins libérale et organiser la permanence des soins sans surcharger les professionnels dans un contexte de démographie en baisse ?

**A la lumière de cette enquête l'URML Ile-de-France formule plusieurs propositions de travail :**

- soutenir les organisations locales de permanence des soins et les aider à se faire connaître de la population ;
- développer plus généralement l'information des patients sur l'organisation des soins sur chaque territoire ;
- encourager la mutualisation et les nouveaux modes de permanence de soins (maisons médicales de garde, réseau de coopération sanitaire ville-hôpital, regroupements de professionnels de santé...);
- développer une réponse téléphonique adaptée aux besoins de soins de la population et une régulation des demandes de soins non programmés ;
- contribuer à la contractualisation entre la médecine de ville et la médecine hospitalière pour améliorer la coordination de la réponse aux urgences ressenties par la population.

---

## 2. L'URML Ile-de-France

### 1. Ses missions

L'Union régionale des médecins libéraux d'Ile-de-France, ainsi que toutes les URML, a été créée par la loi 93-8 du 4 janvier 1993 relative aux relations entre les professionnels de santé et l'assurance maladie.

L'URML contribue à l'amélioration de la gestion du système de santé et à la promotion de la qualité des soins.

En Ile-de-France, l'URML représente 25.000 médecins libéraux, médecins généraliste et spécialistes confondus, exerçant en cabinet libéral ou en clinique.

Ses missions définies par la loi sont les suivantes :

- ▶ analyse et étude relatives au fonctionnement du système de santé, à l'exercice libéral de la médecine, à l'épidémiologie ainsi qu'à l'évaluation des besoins médicaux ;
- ▶ évaluation des comportements et des pratiques ;
- ▶ organisation et régulation du système de santé ;
- ▶ prévention et actions de santé publique ;
- ▶ coordination avec les autres professionnels de santé ;
- ▶ information et formation des médecins et des usagers.

L'URML Ile-de-France est présidée depuis juin 2006 par le Dr Michel Roueff et compte 80 médecins élus.

### 2. La commission Exercice à domicile

L'URML Ile-de-France a confié à la commission exercice à domicile deux axes principaux de travail :

- ▶ faciliter et suivre les conditions de mise en œuvre de la permanence des soins ;
- ▶ améliorer et suivre la coordination gérontologique et la prise en charge des personnes âgées et en perte d'autonomie.

#### **Permanence des Soins**

Après avoir interrogé les médecins franciliens sur leurs habitudes et sur leurs opinions en matière de permanence des soins en 2007 (résultats disponibles sur le site de l'URML [www.urml-idf.org](http://www.urml-idf.org)), l'URML s'est intéressée en 2008 aux patients franciliens. Sont-ils satisfaits de l'accès aux soins en cas d'urgence ressentie ? C'est l'objet des résultats présentés dans le présent dossier de presse.

Au sein du service des Etudes de l'URML Ile-de-France, ont particulièrement suivi cette enquête :

Chantal Ambroise et Karine Alouis, chargées de mission.  
Alexandre Grenier, directeur des études.

### **Prise en charge des personnes âgées et en perte d'autonomie**

La Prise en charge des personnes âgées et en perte d'autonomie est une des priorités de la commission. A ce sujet, elle participe à plusieurs actions :

- ▶ L'amélioration de la prescription d'une hospitalisation à domicile (HAD) par le médecin libéral, une expérimentation de régulation de l'offre de soins en HAD est en cours sur 3 territoires de santé (Paris-Est, Montreuil-Vincennes et Créteil) ;
- ▶ Plan Alzheimer, une enquête a été lancée sur la perception du médecin libéral de la prise en charge actuelle des malades atteints d'affections neuro-dégénératives, type Alzheimer.
- ▶ CLIC, guide mode d'emploi (CLIC : Centre locaux d'information et de coordination gérontologique). Concernant la coordination gérontologique, l'URML souhaite mettre en place un état des lieux de ce qui existe pour et sur les personnes âgées en Ile-de-France.

Enfin, l'URML participe au site Internet « Personnes âgées : Qui fait quoi ? », initié par l'URML et en collaboration avec la DRASSIF et l'URCAMIF.

La commission Exercice à domicile est composée des médecins suivants :

Abraham Sabbah, président de la commission  
Marie-Laure Alby, co-présidente de la commission  
François Bonnaud  
Christian Bourhis  
Rémy Dubois  
Jean-Paul Hamon  
Marcel Hess  
Benjamin Houta  
Serge Larcher  
Alain Mareschi  
François Raineri  
Yves Rigal  
Georges Siavellis