



LES FRANÇAIS ET L'HÔPITAL

*Sondage réalisé pour
la Fédération Hospitalière de France*

*Les 23 et 24 avril 2008
Les 14 et 15 mai 2008*



LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE
Nicolas PEJU

Contacts TNS Sofres :

Stratégies d'Opinion / Société

Fabienne SIMON / Laurence BEDEAU / Pierre JOUGLA

☎ 01 40 92 47 18 / 46 83 / 66 37

laurence.bedeau@tns-sofres.com

PJA/PTB - 48 MJ 18



138 avenue Marx Dormoy
92129 Montrouge cedex
France

Tél.: 33 (0)1 40 92 66 66

Fax: 33 (0)1 42 53 91 16

Site Web: www.tns-sofres.com

SOMMAIRE

FICHE TECHNIQUE

1 - L'IMAGE DE L'HOPITAL	5
2 - LE CONTACT AVEC LE MILIEU HOSPITALIER	14
3 - SATISFACTION A L'EGARD DE L'HOPITAL PUBLIC	25
4 - PERCEPTION DE L'EVOLUTION DE LA SITUATION DE L'HOPITAL PUBLIC	60
5 - LE JUGEMENT SUR LES MOYENS DES HOPITAUX PUBLICS	64
6 - LES SOURCES D'INFORMATION PRIVILEGIEES DANS LE CHOIX D'UN ETABLISSEMENT HOSPITALIER	68

FICHE

TECHNIQUE

FICHE TECHNIQUE

- Sondage effectué pour : **LA FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE**

- Date de réalisation : **Les 23 et 24 avril 2008**
Les 14 et 15 mai 2008

- Échantillon national de 1000 personnes représentatif de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus, interrogées en face-à-face à leur domicile par le réseau des enquêteurs de TNS Sofres.

- Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage PCS) et stratification par région et catégorie d'agglomération.

- Test de significativité
*Vous trouverez dans les pages de tris croisés des résultats les symboles suivants (-,--,+,++) accolés à certains chiffres.
Il s'agit de symboles exprimant la valeur des tests statistiques effectués pour mesurer la significativité des écarts à la moyenne.
Ils permettent d'identifier les écarts les plus importants de la manière suivante :*
 - ++ : valeurs supérieures significatives à 95% par rapport à la moyenne de chaque colonne*
 - + : valeurs supérieures significatives à 90% par rapport à la moyenne de chaque colonne*

 - : valeurs inférieures significatives à 95% par rapport à la moyenne de chaque colonne*
 - : valeurs inférieures significatives à 90% par rapport à la moyenne de chaque colonne*

- Dans les pages de tris croisés, les valeurs les plus élevées sur chaque ligne sont en gras.

*TNS Sofres rappelle qu'aucune publication totale ou partielle des résultats ne peut se faire sans son accord préalable.
Au cas où cette clause ne serait pas respectée, TNS Sofres ferait savoir qu'elle ne se considère pas comme engagée par cette publication. Au cas où les résultats seraient diffusés de façon partielle, TNS Sofres se réserve le droit de les porter à la connaissance du public dans leur intégralité.*

1

L'image de l'hôpital

La caractéristique prioritaire du système hospitalier

Question : Parmi les éléments suivants qui caractérisent le système hospitalier français, quel est, selon vous, le plus important ?

— Base : Ensemble de l'échantillon —

	Rappel enquête TNS Sofres avril 2004		Rappel enquête TNS Sofres avril 2006		Avril 2008		Evolution 2008/2006
	Rang		Rang		Rang		
Le fait que l'hôpital soit accessible à tous, quel que soit son niveau de revenu	55	1	48	1	53	1	+5
Le fait qu'il y ait toujours un hôpital à proximité, quel que soit son lieu d'habitation	15	2	17	2	20	2	+3
La possibilité de se faire hospitaliser dans des délais d'attente très réduits	9	4	11	4	12	3	+1
Le fait de pouvoir choisir son établissement d'hospitalisation	15	2	17	2	9	4	-8
Le faible montant de la participation financière demandée aux malades	5	5	5	5	5	5	=
Sans opinion	1		2		1		-1
	100%		100%		100%		

L'image des différents lieux d'hospitalisation

Question : Vous personnellement, avez-vous une bonne opinion ou une mauvaise opinion :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

	Rappel enquête TNS Sofres avril 2004	Rappel enquête TNS Sofres avril 2006	Avril 2008	Evolution 2008/2006
Des hôpitaux publics				
Bonne opinion	82	82	79	-3
Mauvaise opinion	15	14	15	+1
Sans opinion	3	4	6	+2
	100%	100%	100%	
Des cliniques privées				
Bonne opinion	73	74	69	-5
Mauvaise opinion	14	12	15	+3
Sans opinion	13	14	16	+2
	100%	100%	100%	

2

Le contact avec le milieu hospitalier

Raison de fréquentation des établissements hospitaliers

Question : Au cours des douze derniers mois, êtes-vous allé dans un hôpital public ou une clinique privée pour :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

		Oui	Non
Rendre visite à quelqu'un de votre famille ou à l'un de vos proches	100%	55	45
Accompagner un enfant ou un proche	100%	43	57
Vous-même	100%	38	62

Fréquentation des établissements hospitaliers au cours des douze derniers mois

Question : Au cours des douze derniers mois, êtes-vous allé dans un hôpital public ou une clinique privée pour :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

Personnes ayant répondu "Oui" à au moins 1 des 3 items	77
Personnes ayant répondu "Non" aux trois items	23
	100%

3

La satisfaction à l'égard de l'hôpital public

Satisfaction globale à l'égard de l'hôpital public

Question : Globalement, êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de l'hôpital public?

— Base : Ensemble de l'échantillon —

Très satisfait	22
Assez satisfait	59
Total satisfait	81
Peu satisfait	12
Pas du tout satisfait	3
Total pas satisfait	15
Sans opinion	4
	100%

Satisfaction détaillée à l'égard des différentes dimensions de l'hôpital public

Question : Et êtes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait de la situation à l'hôpital public en ce qui concerne :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

		Très satisfait	Assez satisfait	Total satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Total pas satisfait	Sans opinion
La qualité des soins	%	21	62	83	8	3	11	6
La proximité	%	25	56	81	11	3	14	5
La modernité des équipements	%	20	57	77	11	2	13	10
La sécurité	%	16	59	75	11	3	14	11
Les services de chirurgie	%	20	55	75	5	2	7	18
L'accueil du patient	%	19	55	74	16	4	20	6
La disponibilité du personnel médical (<i>écoute, dialogue, temps passé avec le patient</i>)	%	17	48	65	24	5	29	6
Les services de maternité	%	21	40	61	4	2	6	33
Le montant de la participation financière demandée au malade	%	12	44	56	21	9	30	14
Le service des urgences	%	15	41	56	23	10	33	11
Les délais pour accéder aux soins	%	9	46	55	28	9	37	8
La transparence de l'information donnée au patient et à sa famille	%	12	42	54	27	9	36	10
La prise en charge des personnes les plus démunies	%	11	42	53	16	6	22	25
La prise en charge des personnes âgées	%	9	41	50	23	6	29	21
Les soins palliatifs	%	10	37	47	15	5	20	33

4

**La perception de l'évolution de la situation
de l'hôpital public**

Perception de l'évolution de la situation de l'hôpital public

Question : Globalement, diriez-vous que ces dernières années la situation à l'hôpital public s'est :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

Plutôt améliorée	32
Plutôt détériorée	34
Est restée la même	26
Sans opinion	8
	100%

5

Le jugement sur les moyens des hôpitaux publics

Le jugement sur les moyens des hôpitaux publics

Question : Et pensez-vous que les moyens humains et financiers dont disposent actuellement les hôpitaux publics sont :

— Base : Ensemble de l'échantillon —

	<i>Rappel enquête TNS Sofres avril 2006</i>	Avril 2008	<i>Evolution 2008/2006</i>
Tout à fait suffisants	2	2	=
Plutôt suffisants	10	14	+4
Total suffisants	12	16	+4
Plutôt insuffisants	46	55	+9
Tout à fait insuffisants	39	24	-15
Total insuffisants	85	79	-6
Sans opinion	3	5	+2
	100%	100%	

6

**Les sources d'information privilégiées dans le choix
d'un établissement hospitalier**

Les sources d'information privilégiées dans le choix d'un établissement hospitalier

Question : Parmi les sources d'information suivantes, laquelle privilégieriez-vous pour choisir un établissement hospitalier ? En premier ? Et ensuite ?

— Base : Ensemble de l'échantillon —

	Réponse citée en premier	Rang	Réponse citée en second	Rang	Total des réponses citées	Rang
Votre médecin traitant	78	1	15	2	93	1
Un membre de votre famille ou un ami	16	2	63	1	79	2
Internet	2	3	3	3	5	3
Les media (presse, radio, télévision)	1	4	1	4	4	4
Sans opinion	3		3		3	
	100%		100%		% (1)	

(1) Le total des pourcentages est supérieur à 100, les personnes interrogées ayant pu donner deux réponses.