



Santé et utilisation du système de soins par les Franc-Comtois

2010

12 rue de la Famille, 03.81.47.85.06



L'Observatoire de la Famille

Selon le code de l'action sociale et des familles, l'Union Nationale des Associations Familiales et les Unions Départementales des Associations Familiales ont pour missions légales de représenter les familles et de défendre leurs intérêts matériels et moraux devant les pouvoirs publics. La mise en œuvre d'une politique familiale doit tenir compte de l'évolution des familles, de leurs préoccupations dans les domaines

de l'emploi, du logement,... ainsi que des particularités territoriales et du contexte économique. Soucieuses de prendre en compte les réalités quotidiennes de l'ensemble des familles et d'approfondir ses connaissances du terrain, les Unions Départementales des Associations Familiales (UDAF) et l'Union Régionale des Associations Familiales (URAF) de Franche-Comté ont créé : l'Observatoire de la famille. Cet outil

a pour vocation de « mieux connaître pour mieux représenter ».

Nombreux sont les représentants des familles dans les Conseils d'Administration des hôpitaux, les Caisses Primaires d'Assurance Maladie,... Aussi, pour affiner nos connaissances, l'Observatoire de la famille, a interrogé les Franc-Comtois sur la manière dont ils gèrent leur capital santé et l'utilisation qu'ils peuvent faire du système de soins.

Construction de l'étude

La Franche-Comté est actuellement confrontée à des difficultés en matière de démographie médicale. Le nombre de professionnel par habitant diminue et l'on constate d'importantes inégalités entre les territoires compte tenu de leur répartition géographique. Productrices et consommatrices de soins, les familles sont au cœur de notre système de santé. Dans ce contexte elles doivent s'adapter pour répondre au mieux à leurs besoins. L'enquête présentée apporte à

la fois un éclairage sur la perception et les comportements des Franc-Comtois en termes de prévention, des informations sur la manière dont ils prennent en charge la maladie et des indications sur les difficultés qu'ils peuvent rencontrer pour accéder aux soins.

L'observatoire de la famille réalise ses études, à l'échelle régionale mais également départementale. Aussi, le questionnaire a été envoyé à 5000 ménages par département choisis de manière

aléatoire dans les fichiers France Télécom (Doubs, Jura, Haute-Saône, Territoire de Belfort) en juillet 2009. 2541 ménages ont répondu à notre sollicitation soit un taux de réponse : 13%. De manière à obtenir un degré de précision proche de 4% dans notre échantillon régional, nous avons sélectionné au hasard 1000 individus parmi les répondants selon trois variables : le département d'origine, la catégorie socio professionnelle et l'âge.

Idées à retenir

- La prévention des risques de santé et la gestion de la maladie dépendent de la culture familiale

- La moitié des ménages a déjà rencontré des difficultés pour accéder à des consultations de médecins spécialistes. Le délai pour obtenir un rendez-vous est la cause principale

- 3 ménages sur 10 ont déjà renoncé à des soins faute d'obtenir un rendez-vous dans un délai raisonnable

- 8 ménages sur 10 pensent devoir un jour renoncer à des soins, que ce soit pour des raisons financières ou de démographie médicale

Etat de santé déclaré par les Franc-Comtois

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, « la santé est un état de complet bien être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». Les Francs-Comtois la définissent en faisant référence soit à la maladie (24%) soit à la forme physique et mentale (33%). Rares sont ceux qui associent ces deux notions. 3 Francs-Comtois sur 10 ne s'auto-déclarent pas en bon-

ne santé, les $\frac{3}{4}$ d'entre eux indiquent souffrir de maladies chroniques. Si l'on se réfère à l'étude réalisée en 2006 par l'Institut de Recherche et documentation en Economie de la Santé, cette proportion de personne en souffrance est identique à celle des Français. Ces affirmations sont naturellement liées au vieillissement. Avant 65 ans, moins de 3 sur 10 soulignent cet état, contre 5 sur

10 après. Cause ou conséquence, ils sont 2 fois plus nombreux à se sentir déprimés et 4 fois plus à se sentir toujours fatigués. Le moral et l'état physique sont intimement liés. L'état de santé déclaré n'est ni corrélé au sexe de la personne, ni à sa situation matrimoniale. Cependant, 85% des répondants indiquant être en bonne santé, notent que leur conjoint l'est aussi.

Prévention des risques de santé : représentations et comportements

Mesures de prévention et représentation

Les familles constituent pour la sociologue Claudine Burton-Jeangros, une importante instance de prévention et d'éducation à la santé en instaurant un certain nombre de normes et de règles orientant les comportements sanitaires.

Pour les Francs-Comtois, l'action préventive majeure est fondée sur le principe de réparation. 82% estiment que pour rester en bonne santé, il est tout à fait nécessaire de se soigner en cas de maladie. Ils ne sont pas si unanimes pour qualifier d'indispensables certaines mesures d'hygiène de vie. Néanmoins, toutes sont jugées plus utiles que les mesures de préventions médicalisées. Par exemple, 6 sur 10 pensent qu'une alimentation équilibrée ou une quantité de sommeil suffisante sont tout à fait nécessaires alors que 4 sur 10 jugent indispensable le fait de faire régulièrement des bilans ou des dépistages et 1 à 2 sur 10 évoquent l'intérêt de prendre des produits ou traitements préventifs. Cette appréciation varie principalement en fonction de l'âge. 40 ans apparaît comme un âge charnière pour valoriser les mesures d'hygiène de vie mais c'est à 60 ans que l'on observe un net regain d'intérêt pour les dépistages, les produits préventifs ou encore l'information sur la santé.

Hygiène de vie et comportement

Les Francs-Comtois définissent l'équilibre alimentaire comme un levier essentiel de prévention. De fait, 7 sur 10 déclarent y porter une attention particulière. Ce volet est d'ailleurs plus important que le poids. Malgré des campagnes de sensibilisation « manger-bouger », ils ne semblent pas associer ces actions. 4 sur 10 seulement se disent soucieux de leur activité physique. Le paramètre pour lequel ils font, en second lieu, preuve de vigilance est leur sommeil. La moitié déclare y être attentif. Cet intérêt est probablement à

corrélés aux chiffres de l'OCDE, qui indiquent que c'est en France que la durée moyenne de sommeil est la plus élevée. Au sein de la population adulte on note des différences de comportements. Les femmes sont plus attentives à leur poids et moins sportives que les hommes. Les retraités sont plus sensibles à leur activité physique et cherchent moins à limiter leur stress que les actifs. Les parents adoptent les mêmes comportements pour eux et leurs enfants. Leurs priorités à leur égard sont aussi l'équilibre alimentaire et le sommeil. Malgré l'importance de l'activité physique dans le développement de l'enfant 4 parents sur 10 y portent un attachement particulier. Les mesures de prévention santé en termes d'hygiène de vie apparaissent comme une « affaire de famille ».

Mesures de prévention médicalisée et comportement

La vaccination, les dépistages, les analyses de sang ou d'urine... sont autant d'actions médicalisées qui permettent de prévenir les maladies, les complications... Moins d'un adulte sur 10 déclarent ne pas être vacciné. Seuls 1% des parents n'ont pas contrôlé les vaccins de leurs enfants. Si les facteurs socio démographiques n'ont pas d'incidence sur la vaccination, les Francs-Comtois qui utilisent un carnet de santé y sont plus attentifs. 84% des utilisateurs sont à jour contre 64% qui ne l'utilisent pas. D'ailleurs, 88% des parents utilisent ce document pour leur enfant.

Les analyses de sang ou d'urine sont également très utilisées. 8 adultes sur 10 confient en avoir fait une au cours des 5 dernières années de manière préventive. L'âge est un facteur déterminant dans cette utilisation. Il l'est également pour les dépistages. Passée 50 ans, la moitié de la population indique en avoir fait pour un cancer. A contrario, ce sont les plus jeunes qui ont le plus souvent fait le test du VIH.

Information santé et comportement

Les Francs-Comtois s'intéressent à toutes les questions liées à la santé. 7 sur 10 déclarent régulièrement s'informer. Bien qu'Internet prenne de plus en plus de place dans la vie quotidienne, la télévision et la presse sont davantage utilisées. 4 sur 10 s'y réfère alors que 2 à 3 sur 10 surfent sur la toile. L'entourage est peu sollicité. Contrairement aux autres moyens qu'ils peuvent mobiliser, le médecin connaît leur dossier médical ainsi 7 sur 10 le sollicitent. Aussi, seul 3 sur 10 connaissent un ou des organismes de prévention santé. Ces structures souffrent d'un manque de lisibilité. Nombreuses sont celles citées mais aucune n'est clairement identifiée.

Prévention des risques de santé : le rôle des parents

Légalement les parents ont pour mission vis-à-vis de leurs enfants, de créer et entretenir des conditions favorables à leur santé, de prendre soins d'eux en cas de maladie et de les éduquer. La quasi-totalité des ménages estiment que ce volet prévention de la santé fait partie de l'éducation. Mais les parents appréhendent leur rôle différemment selon l'âge des enfants. Les parents d'enfants âgés de moins de 6 ans se sentent plus à l'aise pour protéger leur santé alors que ceux dont les enfants ont plus de 12 ans, se sentent plus efficaces pour leur enseigner les principes de prévention. La prévention des risques de santé est ainsi considérée par les Francs-Comtois comme une affaire parentale.

Relation entre représentation et comportement

Au regard des représentations et des comportements des Francs-Comtois il apparaît que les ceux qui considèrent certains comportements préventifs comme indispensables au maintien d'un bon état de santé sont proportionnellement plus nombreux à déclarer les faire ou y prendre garde.

Part des ménages qui estiment que les actions suivantes sont tout à fait nécessaires au maintien d'un bon état de santé (en%)

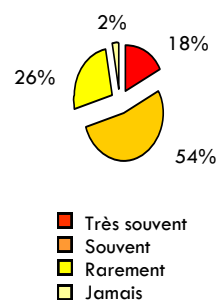
Se soigner quand on est malade	82
Ne pas consommer de tabac, substances illicites	77
Limiter sa consommation d'alcool	68
Manger de façon équilibrée	67
Dormir suffisamment	61
Limiter son stress	51
Surveiller son poids	49
Faire une demi-heure d'exercice par jour	52
S'informer sur la santé	43
Faire régulièrement des bilans de santé ou des dépistages	40
Prendre des produits ou traitements préventifs	17

Hygiène de vie : éléments auxquels les Francs-Comtois déclarent faire le plus attention* (en%)

Equilibre alimentaire	70
Sommeil	53
Poids	52
Activité physique	42
Etat psychique	31
Usage de tabac, alcool	21

* 3 réponses possibles

Fréquence à laquelle les Francs-Comtois déclarent s'informer sur des questions de santé



Gestion de la maladie

Temps de prise en charge

En cas de maladie, le moment juger opportun pour se soigner est très variable. La moitié indiquent s'engager dans un processus de réparation en fonction de l'évolution des symptômes. Mais, rares sont ceux qui attendent qu'elle passe sans agir. Si l'état de santé habituel n'a pas d'impact, il apparaît que les hommes (43%) et les retraités (47%) tardent moins à se soigner que les femmes (36%) et les actifs (34%). Pour autant, lorsque les ménages vivent en couple cette distinction entre les sexes est moins significative. Le temps choisi est souvent le même pour ces 2 membres. Si les adultes tardent à se soigner, ils attendent moins que les symptômes persistent pour leurs enfants. 6 parents sur 10 cherchent à l'éradiquer rapidement. Néanmoins, la moitié des parents qui se soignent en fonction de l'évolution de la maladie, font de même pour leur enfant. Ainsi, l'instant de prise en charge dépend de la culture familiale.

Suivi médical et choix des médecins

En médecine générale

7 Francs-Comtois sur 10 déclarent être en bonne santé. Mais 1 sur 10 seulement rencontre plus de 5 fois par an leur généraliste. Ce sont les plus de 60 ans et les personnes qui déclarent un état de santé « moyen ou mauvais », qui consomment le plus ces services. Mais plus que la santé corporelle, c'est la santé mentale qui conditionne le plus le nombre de visite. 32% des Francs-Comtois qui ont une maladie chronique le rencontrent plus de 5 fois

Critères de choix des professionnels de santé

Pour répondre à l'urgence, les Francs-Comtois ont d'abord comme réflexe de contacter leur généraliste, aussi 7 sur 10 privilégient sa proximité géographique. Même si ses qualités humaines interviennent dans leur

Actions envisagées

Ayant pour principale source d'information leur médecin, 8 Francs-Comtois sur 10 prennent rendez-vous chez ce dernier. Cette solution est de loin la pratique la plus courante. Ils sont deux fois moins nombreux à pratiquer l'automédication et 4 fois moins à prendre conseil auprès de leur pharmacien. L'automédication est l'apanage des actifs et des individus en « bonne » santé. Les contraintes de temps liées à leurs activités professionnelles et l'absence de contre indication médicamenteuse expliquent en partie ces comportements. Le remboursement des médicaments étant un facteur important pour les plus de 60 ans ceux-ci privilégient la consultation auprès de leur médecin. Compte tenu de la répartition de l'offre de soin, peu nombreux sont ceux qui se dirigeront vers des services d'urgences ou SOS médecin. Par contre, le pharmacien sera davantage sollicité dans les cantons souffrant d'un manque de médecin généraliste. Encore une fois, les habitudes de soins sont les

contre 44% qui côté moral, n'ont plus goût à rien. Les adultes d'un même ménage ont sensiblement le même comportement. Mais compte tenu du moment jugé opportun pour se soigner, parent et enfant consultent différemment.

En médecine spécialisée

L'enquête s'intéressait à neuf spécialités auxquelles il est régulier d'avoir à faire. Le dentaire est la plus fréquenté. Un tiers des ménages n'a pas pris de rendez-vous pour au moins l'un de ses membres

mêmes pour tous les membres du foyer.

Réflexe en cas d'urgence.

Selon une étude menée en 2006 par l'Observatoire Régional de la Santé de la Franche-Comté, en cas d'urgence, 8 fois sur 10 les médecins traitent un problème somatique. La notion d'urgence est donc variable selon les individus. Pour y répondre, les Francs-Comtois adoptent divers comportements : 44% téléphone à leur médecin, 11% se déplacent à leur cabinet, 21% se rendent aux urgences et 16% appellent le SAMU. Ainsi, plus de 6 sur 10 gèrent l'urgence avec le concours de leur généraliste. On peut toutefois noter que 65% ont pour réflexe de téléphoner. Ces choix sont principalement guidés par l'instinct. 6 sur 10 font appel à l'un ou l'autre de ces professionnels sans se poser de question. Néanmoins, la proximité géographique, le besoin de limiter les dépenses, la difficulté d'avoir accès à un médecin de garde sont 3 éléments qui conduisent les ménages à adapter ces comportements face à l'urgence.

au cours de l'année. L'ophtalmologie et la gynécologie sont les 2 autres les plus demandées. La moitié y font appel. La dermatologie concerne près d'un tiers des ménages. Bien que nombreux soient les individus qui côté moral déclarent ne pas se sentir bien, moins d'un sur 10 est concerné par la psychologie. Par contre, 1/3 ont déjà fait appel à un praticien non médecin (ne donnant pas lieu à un remboursement de la sécurité sociale).

tant qui importe le plus. D'ailleurs un quart des ménages ne saurait dire, si pour une consultation chez un spécialiste, ils privilégieraient une consultation dans le secteur hospitalier ou privé.

Moment jugé opportun pour soigner la maladie



Actions retenues* par les ménages en cas de maladie (en%)

Prendre rendez-vous chez le médecin	81
Choisir des médicaments dans leur pharmacie	41
Consulter le pharmacien	25
Consulter le médecin par téléphone	13
Demander conseil à une personne de l'entourage qui fait partie du milieu médical	8
Prendre directement rendez-vous chez un spécialiste	5
Demander conseil à l'entourage	4
Consulter internet	4
Aller aux urgences	3
Appeler SOS médecin ou un autre organisme de ce type	1

* 3 réponses possibles

Critères retenus pour le choix d'un médecin (en%)

	G	S
Proximité géographique	68	25
Qualités humaines	49	17
Délais pour avoir un rendez-vous	24	29
Réputation	24	30
Avis du généraliste	19	42
Temps d'attente dans le cabinet	13	4
Tiers payant possible	8	4
Avis de l'entourage	8	9
Coût de la consultation	7	9
Pas d'autre choix	3	4

G : médecin généraliste
S : médecin spécialiste

Couverture santé

Quel que soit leur organisme de sécurité sociale près de 2 Francs-Comtois sur 10 soulignent un mécontentement concernant leurs prestations. Si la rapidité du traitement des dossiers est un facteur de satisfaction, le dérembourse-

ment des soins et « la moindre prise en charge » des frais dentaires et d'optiques sont mal perçus. 87% des Francs-Comtois déclarent être titulaire d'une complémentaire. Ces déclarations ne semblent pas dépendre de para-

mètres socio démographiques. Mais les prestations sont très variables. Par exemple, 75% prennent en charges les forfaits journaliers et seulement 36% les dépassements d'honoraires.

Difficultés d'accès aux soins

Les Francs-Comtois privilégient la proximité pour choisir un généraliste. Leur densité dans la région est proche de la moyenne nationale mais certains cantons sont déficitaires. Aussi, 2% déclarent rencontrer des difficultés pour accéder à leurs soins. Souffrant d'un déficit de spécialistes libéraux, la moitié des ménages indiquent que l'accès à une dizaine de disciplines leur est actuellement difficile. Celles qui posent le plus de problèmes sont l'ophtalmologie, la gynécologie, la dermatologie et le dentaire. Ce sont aussi

les plus sollicitées.

Les catégories qui ressentent le plus de gênes sont les moins de 60 ans et les plus aisés. Ce sont aussi celles qui ont le plus l'usage de ces services de santé. La moitié des ménages concernés justifient cette situation par le manque de professionnels, 2 sur 10 par leur éloignement géographique et le coût des consultations trop élevé. Mais 8 à 9 sur 10 mettent en avant les délais pour obtenir un rendez-vous, traduction pour l'utilisateur du déficit de la démographie médicale. Cette réalité paraît néanmoins pa-

radoxale dans la mesure où le délai n'est pas le principal critère qu'ils retiennent pour choisir un spécialiste. Seulement, un ménage sur 10 s'est déjà retrouvé confronté à un refus de soins de la part d'un professionnel faute de ne pas faire partie de sa clientèle. Bien que les ménages soient attentifs à la réputation des médecins et à l'avis de leur généraliste, le manque de professionnel de santé et la nécessité de faire partie d'une clientèle les obligent à patienter pour se faire soigner. Ce qui semble mal perçu.

Renoncement aux soins

Consultations médicales

En Franche-Comté, 5 ménages sur 10 ont déjà renoncé à consulter un médecin pour au moins l'un de ces membres. Ce choix concerne avant tout les adultes. 3 sur 10 ont dû se résigner faute d'obtenir un rendez-vous dans des délais qu'ils jugent raisonnables et 2 sur 10 pour coût de consultations estimé trop élevé. Le manque d'information, et la qualité du service rendu ont néanmoins incités 1 ménage sur 10 à ne pas ou plus consulter. Le renoncement est une consé-

quence directe des difficultés rencontrées pour accéder aux soins d'un médecin. Près de 7 ménages sur 10 qui ont dû y faire face ont déjà abandonné des consultations médicales.

Les dépenses de santé.

Indépendamment de cela, 3 ménages sur 10 se sont déjà résignés à supprimer des dépenses de santé. Les soins dentaires et d'optiques sont les plus délaissés. Nombre d'insatisfaits des prestations de leur régime d'assurance maladie évoquent leur moindre prise en charge financiè-

re. Cette faiblesse est donc à mettre en cause. Compte tenu du niveau de remboursement des frais de consultation d'un spécialiste, près d'un ménage sur 10 n'a pu engager ce type de dépense. Les catégories les plus concernées sont les employés et les ouvriers. Néanmoins, être titulaire d'une mutuelle ou d'une assurance maladie ne garantit pas de pouvoir assumer tous les frais de santé. Plus de 9 répondants sur 10 ont déclaré en avoir une. Or un tiers n'a pu se soigner faute de moyens financiers.

Sentiment sur l'avenir du système de santé.

Face aux difficultés rencontrées, aux réformes engagées, 7 à 8 Francs-Comtois sur 10 estiment que le devenir du coût de la santé et de l'accès aux soins sont préoccupants. Ce sont les actifs et les ménages qui ont déjà rencontré des difficultés pour se soigner qui émettent le plus de craintes. Les problèmes actuels génèrent donc

de fortes inquiétudes pour l'avenir. D'ailleurs plus de 8 ménages sur 10 émettent l'hypothèse de devoir un jour renoncer à des soins. L'aspect financier n'est pas la seule raison évoquée. Le manque de médecins, les délais de rendez-vous trop longs ou l'éloignement géographique des médecins sont autant de

raisons qui pourraient les conduire ne pas se soigner. Aussi, que ce soit pour des questions de démographie médicale ou de coût, aucune catégorie sociale ne se sent pas concernée. Les moins aisées s'inquiètent des questions financières alors que les plus riches craignent l'absence de service disponible.

Part des ménages qui ont des difficultés pour accéder aux consultations de : (en%)

Ophtalmologie	41
Gynécologie	12
Dentaire	12
Dermatologie	11
Auditifs	4
Kinésithérapie	4
Homéopathie	4
Psychologie	3
Psychiatrie	2
Médecine générale	2

Raisons pour lesquelles les ménages rencontrent des difficultés pour accéder à des consultations de médecin (en%)

Délais de rendez-vous trop longs	85
Manque de professionnels de santé	52
Coût des consultations trop élevé	21
Eloignement des professionnels de santé	17

Part des ménages ayant renoncé à des consultations médicales pour les raisons suivantes (en%)

Délais de rendez vous trop longs	29
Coût trop élevé des consultations	19
Manque de professionnel de santé	10
Eloignement des professionnels des santé	7
Qualité de l'accueil du médecin	5
Manque d'information	4
Qualité du service	3
Autre	1

Raisons pour lesquelles les ménages pourraient à l'avenir renoncer à des soins (en%)

Déremboursement des médicaments	51
Coût trop élevé des consultations	38
Délais de rendez-vous trop longs	38
Manque de professionnel de santé	34
Eloignement des professionnels des santé	28