

# Résultats du questionnaire patients

Hélène Valdelièvre et Bénédicte Boisguérin  
(DREES)

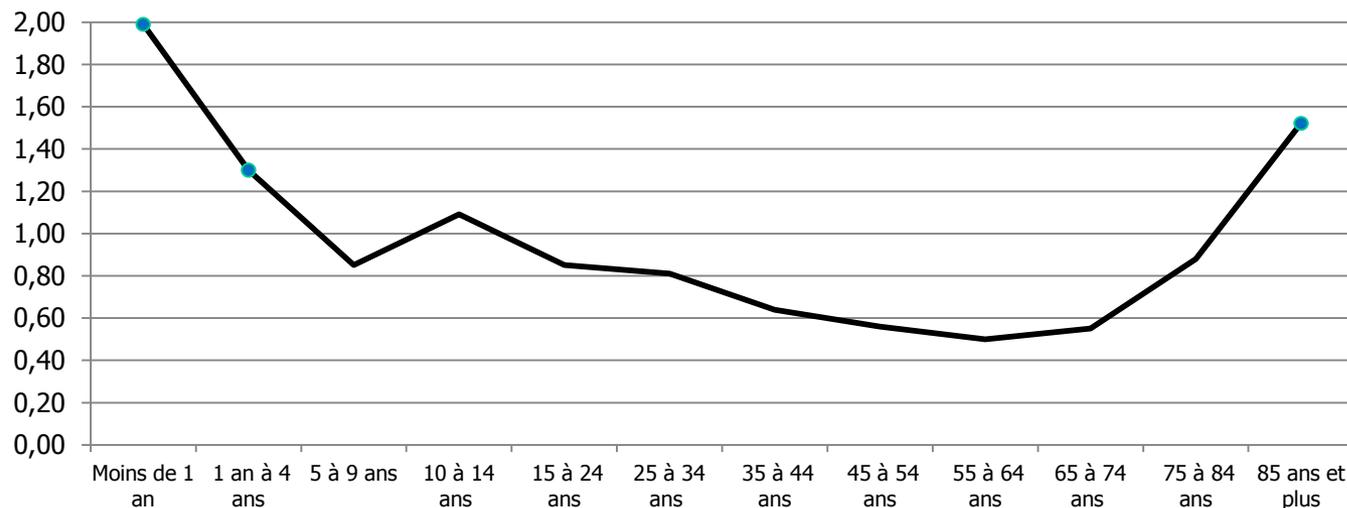
## PLAN

1. Qui sont les patients ?
2. Arrivée des patients aux urgences : mode d'arrivée, provenance et démarches
3. Motifs de recours et motivations des patients
4. Prises en charge aux urgences et sortie

## 1 Qui sont les patients ?

- Un peu plus d'hommes que de femmes  
Respectivement 52 % et 46 %
- 26 % de moins de 15 ans et 4 % de moins de 18 mois
- 19 % de 65 ans et 5 % de 85 ans et plus
- ce qui entraîne les taux de recours les plus élevés pour les nourrissons et les personnes âgées

### Taux de recours Pour 1000



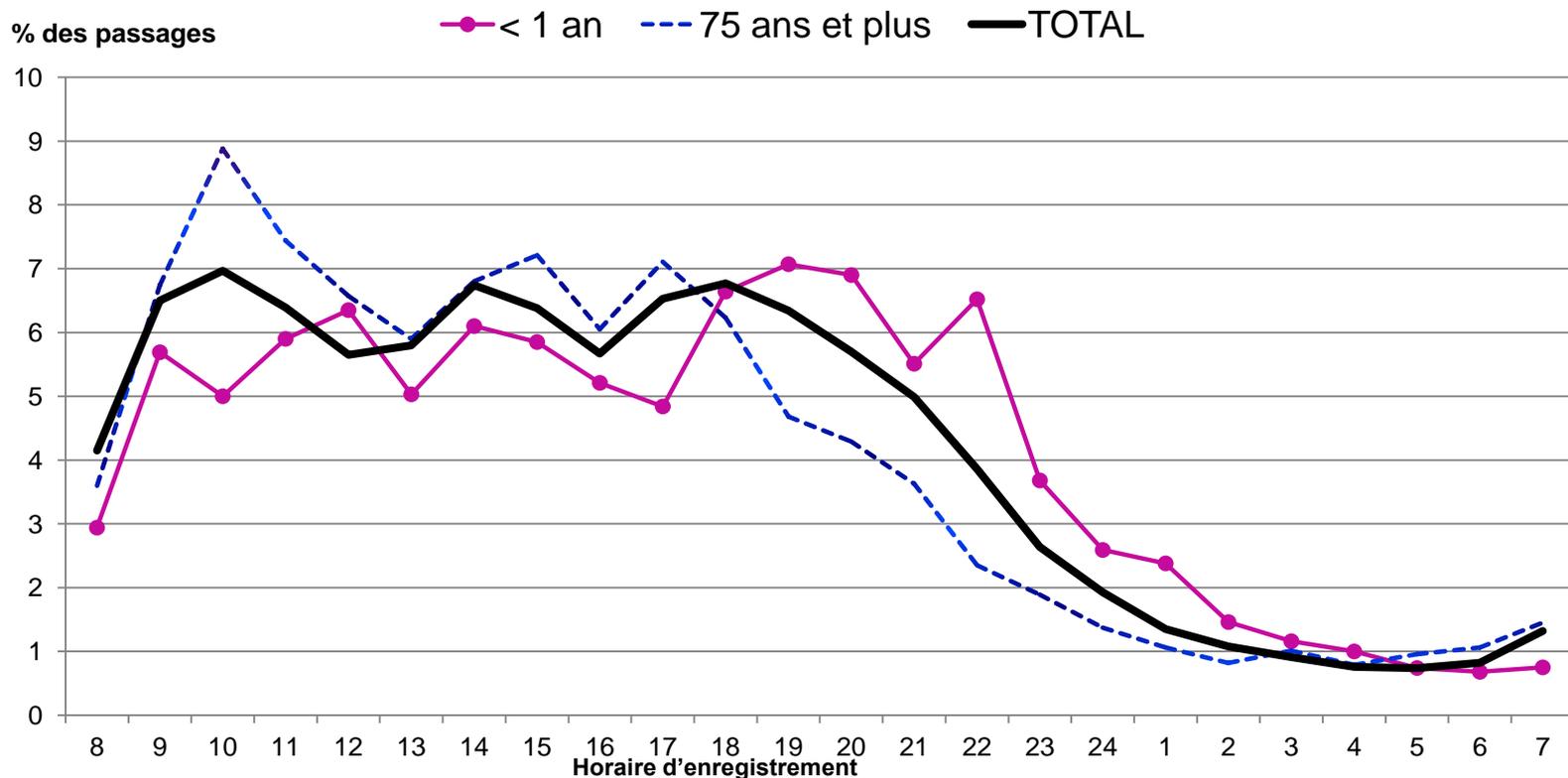
Sources : DREES, enquête Urgences de juin 2013, données statistiques. INSEE, données de population.

## 1 Qui sont les patients ?

- 89% des patients couverts par le régime d'assurance maladie  
1% bénéficiaires de l'AME et 1% sans couverture maladie en France  
9% bénéficient de la CMUC  
7 % n'ont pas de couverture complémentaire
- Des taux de non réponse élevés pour certaines variables :  
activité professionnelle et diplôme

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

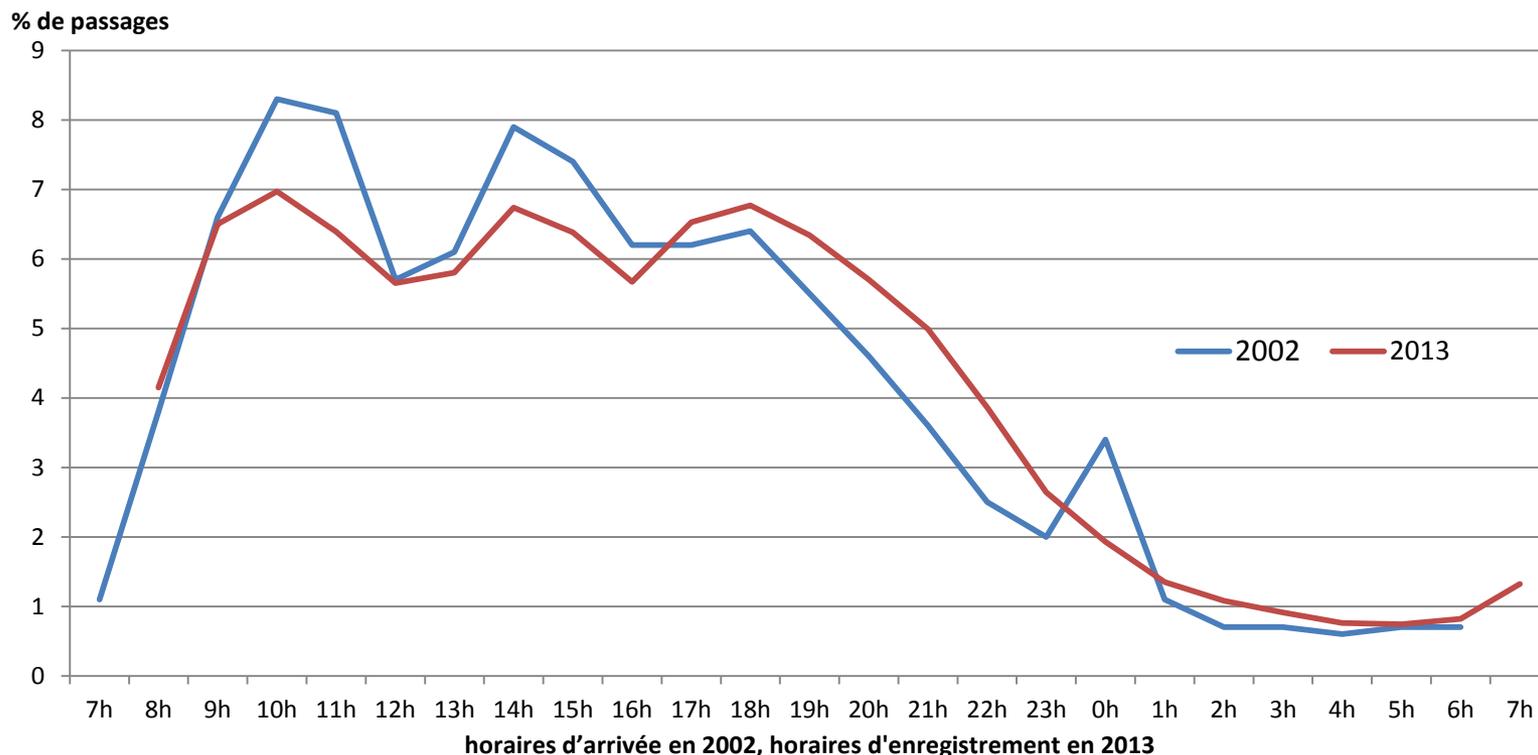
La plupart des passages ont lieu en journée et en début de soirée



Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

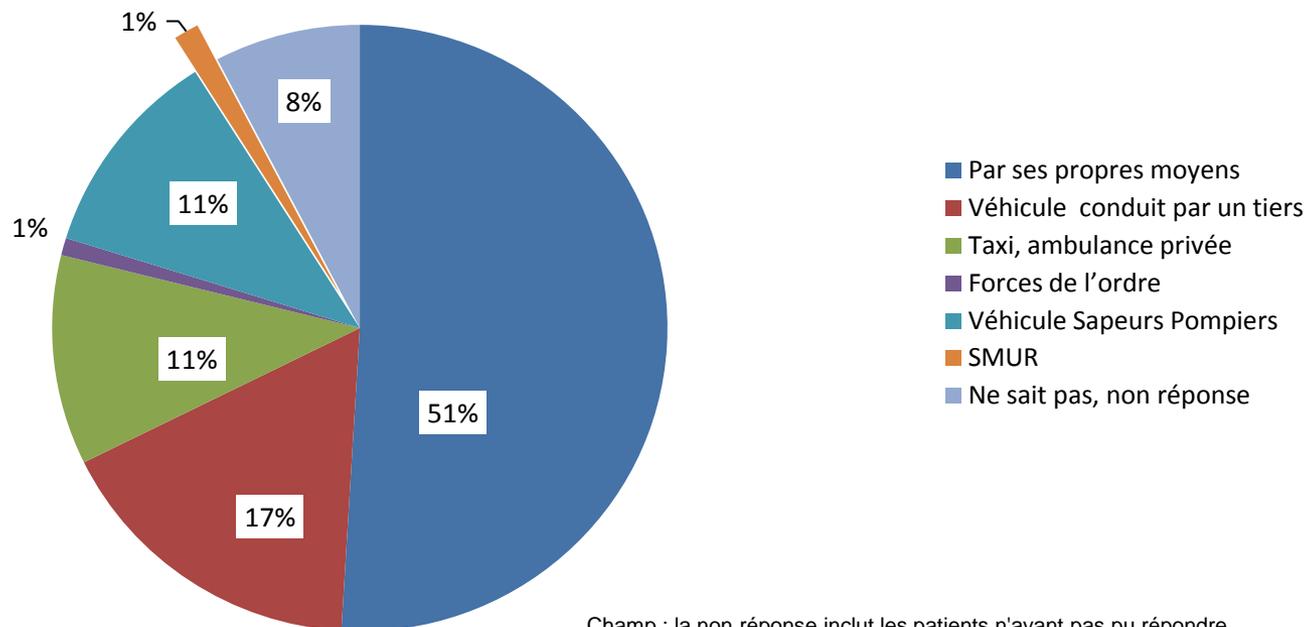
### comparaison 2002 , 2013



Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013 et Enquête 2002, données statistiques

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

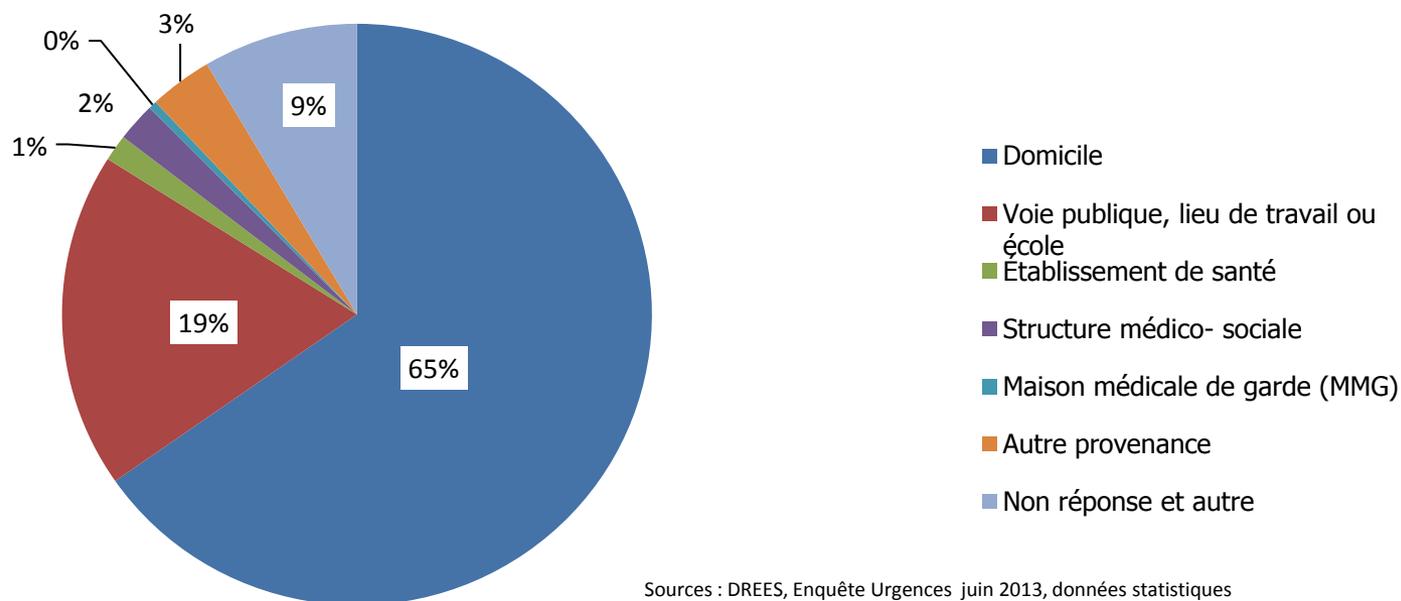
**Les deux tiers des patients arrivent aux urgences par leurs propres moyens ou dans le véhicule d'un tiers**



Champ : la non réponse inclut les patients n'ayant pas pu répondre  
Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

### Les deux tiers des patients arrivent aux urgences depuis leur domicile



Sources : DREES, Enquête Urgences juin 2013, données statistiques  
Champ : la non réponse inclut les patients n'ayant pas pu répondre

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

### ➤ **La situation ayant conduit aux urgences date :**

- Du jour même pour 53 % des patients
- De la veille pour 15% des patients
- De plusieurs jours pour 29 %

### ➤ **Un patient sur trois a entrepris au moins une démarche avant de se rendre aux urgences :**

- 95 % ont fait une démarche auprès d'un seul interlocuteur
- et 5% auprès de 2 interlocuteurs.

## 2. Mode d'arrivée, provenance et démarches

Parmi le tiers des patients ayant fait des démarches

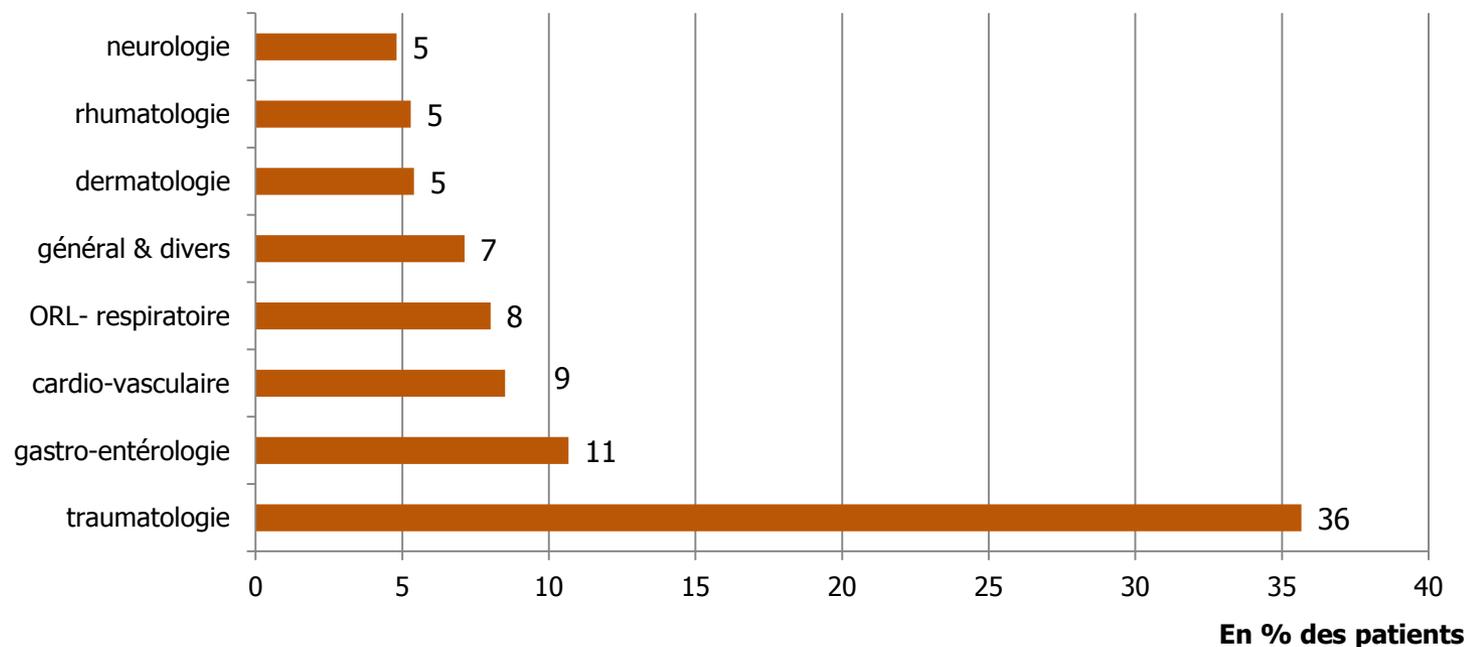
Les 3/4 ont effectué des démarches auprès d'un médecin.  
Dans la grande majorité des cas, le conseil donné est de se rendre aux urgences

Interlocuteur	Un médecin (ou un pharmacien)	SAMU	Les pompiers ou un autre numéro d'appel	Un proche
<b>Démarches :</b>				
Appel téléphonique ou consultation	77	11	8	11
<b>Conseils donnés :</b>				
Se rendre aux urgences	55	9	6	7
Simple conseil	11	1	1	3
Autre (1)	7	0,4	1	0,4
Consulter un médecin le jour même	5	1	0,3	1
Attendre le lendemain pour consulter	3	0,2	0,1	1
Appeler le 15	2		0,4	1
Appeler les pompiers ou un autre numéro d'appel	1	0,3	0,1	1

Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

## 3 Motifs de recours et motivations des patients

la traumatologie constitue le motif de recours de plus d'un patient sur trois



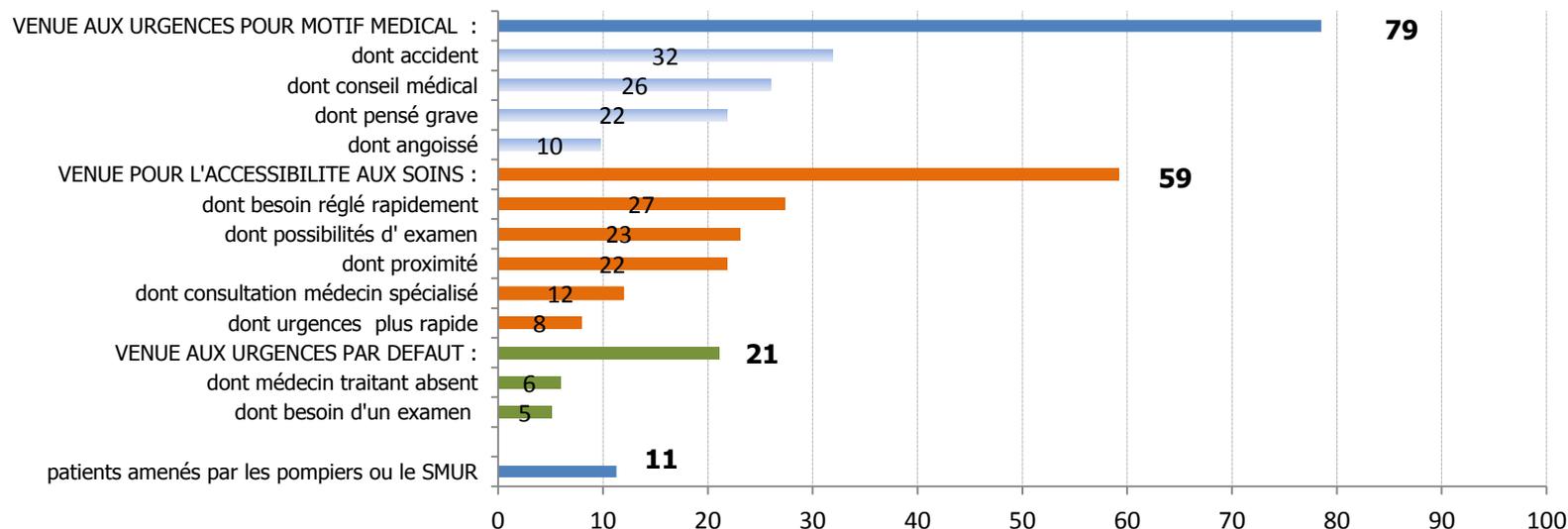
Sources: DR EES Enquête urgences juin 2013, données statistiques

Champ : patients ne provenant pas d'un établissement de santé ou médico-social, ni emmenés par les forces de l'ordre

« Général & divers » : recours des patients venus pour fièvre, altération de l'état général, fatigue, des sutures, des pansements....

### 3 Motifs de recours et motivations des patients

Pour 80% des patients, la décision de se rendre aux urgences relève d'un motif médical : les urgences apparaissent comme le lieu de soins médicalement le plus adapté au problème de santé



Sources: DR EES Enquête urgences juin 2013, données statistiques  
 Champ : patients ne provenant pas d'un établissement de santé ou médico-social, ni emmenés par les forces de l'ordre,

« Général & divers » : recours des patients venus pour fièvre, altération de l'état général, fatigue, des sutures, des pansements....

## 4 Prises en charge aux urgences et sortie

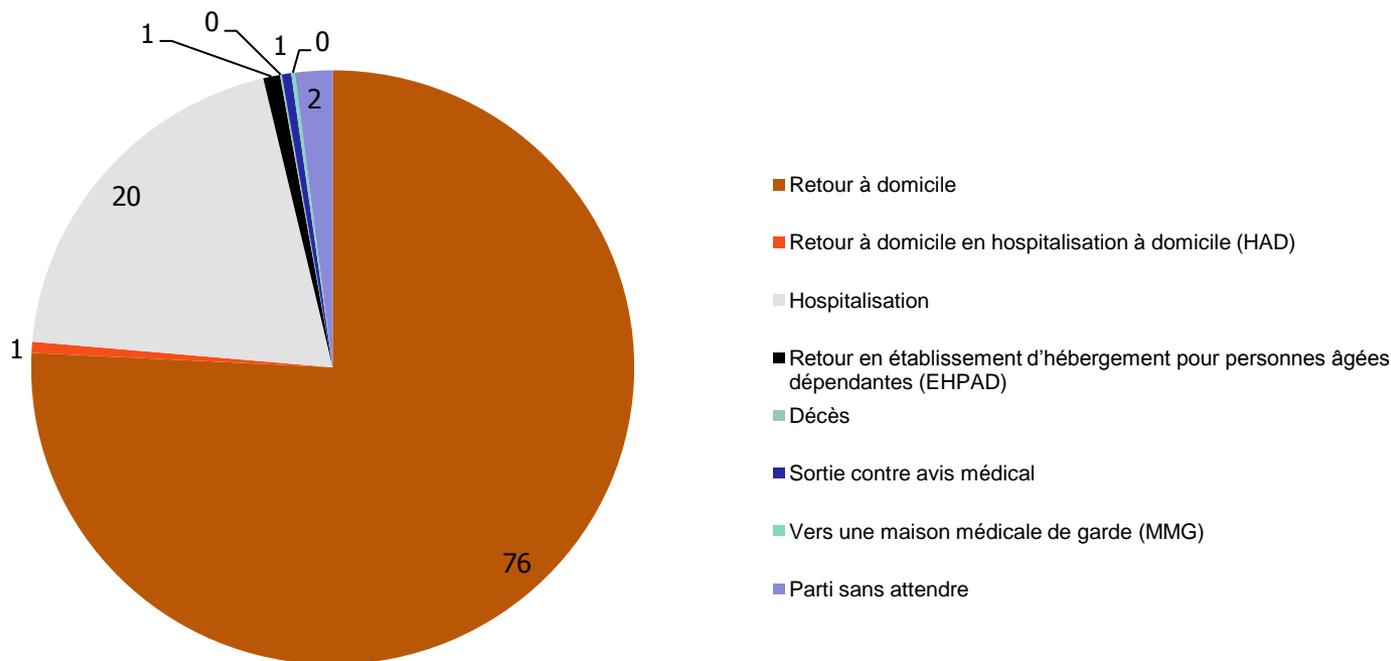
Un acte à visée diagnostique pour 6 patients sur 10,  
 un acte de soins pour 4 sur 10

<b>au moins un acte à visée diagnostique</b>	63	
<i>dont acte d'imagerie</i>		46
<i>dont acte de biologie</i>		36
<i>dont autre acte diagnostic (ECG...)</i>		28
<b>acte de soins</b> (pansements, points de suture, aérosols, immobilisation d'un membre)	42	
<b>avis spécialisé</b>	21	

Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

## 4 Prises en charge aux urgences et sortie

A l'issue de leur passage aux urgences  
les trois quarts des patients rentrent chez eux



Source : Drees, Urgences juin 2013, données statistiques

Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

## 4 Prises en charge aux urgences et sortie

A la sortie des urgences, les lésions traumatiques constituent le diagnostic de quatre patients sur dix

<b>Lésions traumatiques</b> , empoisonnements et certaines autres conséquences de causes externes	38
<b>Symptômes</b> , signes et résultats anormaux d'examens cliniques et de laboratoire, non classés ailleurs	18
Affections du système <b>digestif</b> , maladies endocriniennes, de la nutrition et du <b>métabolisme</b> , et troubles immunitaires	6
Maladies du système <b>ostéo-articulaire</b> , des muscles et du tissu conjonctif	6
Affections de l'appareil <b>respiratoire</b>	5
<b>Troubles mentaux</b>	4
Affection de l'appareil <b>cardio-vasculaire</b>	3
Maladies du <b>système nerveux</b>	2
Facteurs influant sur l'état de santé et motifs de recours aux services	4
Maladies des organes génito-urinaires	3
Maladies de l'œil et de ses annexes, de l'oreille de l'apophyse mastoïdienne	3
Maladies infectieuses et parasitaires	3
Affection de la peau et des tissus sous cutanés	3

Sources : DREES : Enquête Urgences juin 2013, données statistiques

Merci de votre attention !  
A votre disposition pour des questions

[Site de l'enquête : http://www.drees.sante.gouv.fr/  
enquete-nationale-sur-les-structures-des-urgences,11113.html](http://www.drees.sante.gouv.fr/enquete-nationale-sur-les-structures-des-urgences,11113.html)