

LES FRANÇAIS ET LES SOINS A DOMICILE

Présentation des résultats

 Janvier 2025

Contact 

Anne Laure GALLAY – Directrice du département Opinion
anne-laure.gallay@bva-group.com

Contact 

Charlotte BEAUDOIN – Chargée d'études
charlotte.beaudoin@bva-group.com





France Assos Santé regroupe plusieurs centaines d'**associations nationales et régionales agréées de santé**, militant pour les droits des patients et des usagers. C'est l'organisation de référence pour **représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts**.

Dans **le cadre de sa mission de défense des usagers du système de santé**, France Assos Santé a souhaité mener une enquête quantitative pour **mieux comprendre les situations, attentes et besoins en matière de soins et d'accompagnement à domicile**. Alors qu'il existe une demande forte de soins à domicile de la part des Français, qui souhaitent majoritairement vieillir chez eux, et que la médecine ambulatoire se développe, le 'virage domiciliaire' des soins se heurte à certaines difficultés.

Dans ce contexte, **France Assos Santé souhaite prendre la parole sur la question des soins et de l'accompagnement des usagers à domicile, ainsi que sur le respect des droits des patients dans ce type de prise en charge**.



Recueil

L'enquête a été réalisée par Internet du
29 novembre au 9 décembre 2024.



Echantillon

500 Français ayant reçu des soins à domicile, ou ayant organisé / suivi ces soins pour un proche au cours des cinq dernières années. Une taille d'échantillon très satisfaisante compte tenu de la faible part de Français concernés par ce type d'intervention.

La représentativité de l'échantillon a été assurée via la **méthode des quotas**, appliquée aux variables suivantes : genre, âge, CSP de l'individu, région et catégorie d'agglomération.



Clés de lecture

Les résultats présentés dans des encadrés sont **significativement supérieurs à la moyenne**. Ils démontrent la présence d'un écart significatif et permettent d'affirmer à 95 ou 99% que cette différence entre la population affichant ce résultat et l'ensemble n'est pas due au hasard.

Hommes : **xx**

Femmes : **xx**

Sur les grands indicateurs, nous présenterons **systématiquement les résultats selon deux grandes situations** :

Post-hospitalisation

Soins au long cours

Nous rappelons que toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée d'éléments techniques tels que le nom de l'institut BVA et de son commanditaire France Assos Santé, la méthode d'enquête, les dates de réalisation, la taille d'échantillon.

Structure de l'échantillon

Caractéristiques de l'échantillon

Total échantillon = 500	%
Sexe	
Homme	41%
Femme	59%
Age	
18-24 ans	8%
25-34 ans	16%
35-49 ans	25%
50-64 ans	23%
65 ans et plus	28%
Profession	
Actifs 56%	
CSP+	17%
Profession intermédiaire, contremaître	15%
CSP-	24%
Inactifs 44%	
Retraités	30%
Elèves, étudiants	2%
Autres inactifs divers	12%
Région	
Ile de France	19%
Province	81%

Catégorie d'agglomération	
ST Moins de 100 000 hab.	57%
Commune rurale	25%
De 2.000 à moins de 20.000 hab.	20%
De 20.000 à moins de 100.000 hab.	12%
ST 100 000 hab. et plus	43%
100.000 hab. et plus	26%
Agglomération parisienne	17%

Situation	
Patient des soins à domicile	71%*
Proche organisant/suivant les soins à domicile	36%*
Situation du patient au moment des soins	
Vit seul	34%
Ne vit pas seul	66%
Médecin traitant déclaré	
Oui	93%
Non	6%



* Total > 100% car certains répondants ont été proche et patient (34 individus soit 7%). Dans ce cas, ils ont répondu au questionnaire en tant que patient.

01 { **Cadre du recours aux soins à domicile**
P. 06

02 { **Accès aux professionnels dans le
cadre des soins à domicile**
P. 10

03 { **Expérience des soins à domicile**
P. 14

04 { **Respect des droits des patients**
P. 25

05 { **Principaux enseignements**
P. 29

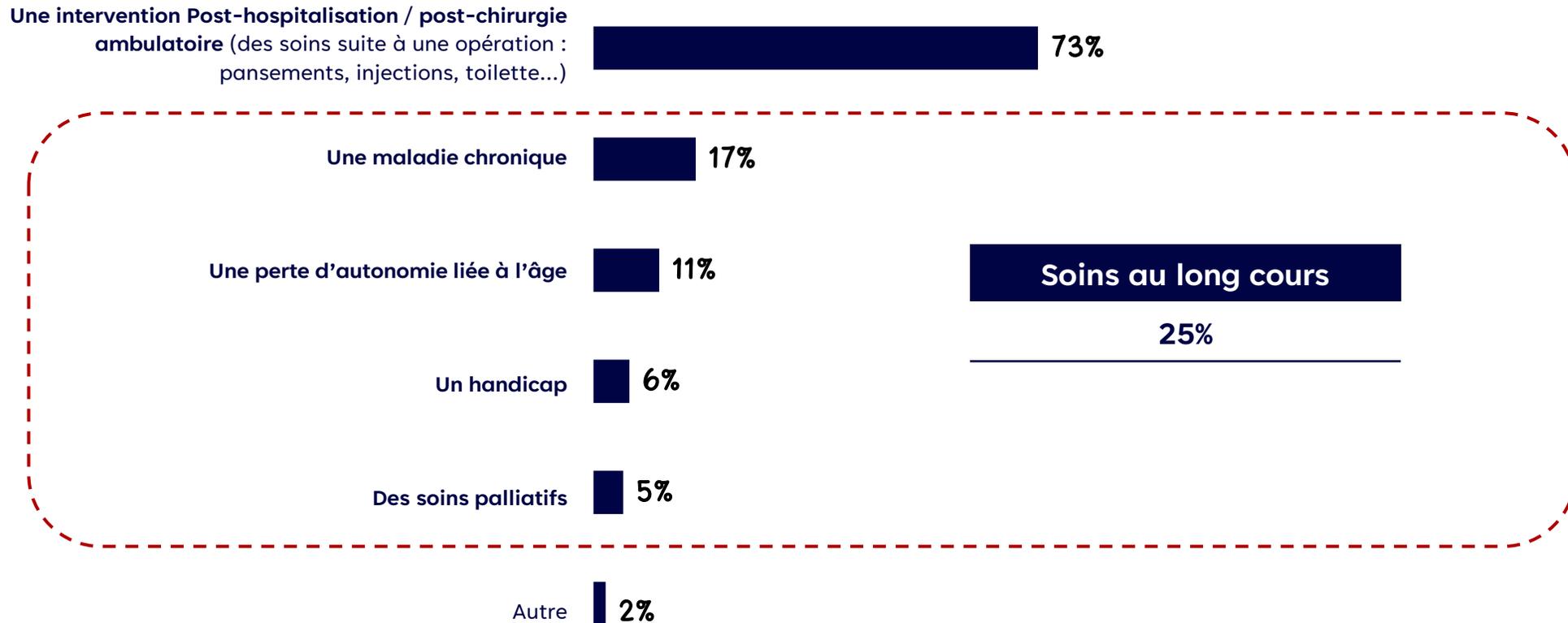


01

CADRE DU RECOURS AUX SOINS À DOMICILE

Cadre du recours des soins à domicile

La grande majorité des répondants, sept sur dix, ont reçu des soins à domicile à titre ponctuel dans le cadre d'une intervention post-opératoire. Un quart a reçu des soins au long cours, pour des motifs plus lourds, allant de la maladie chronique aux soins palliatifs.



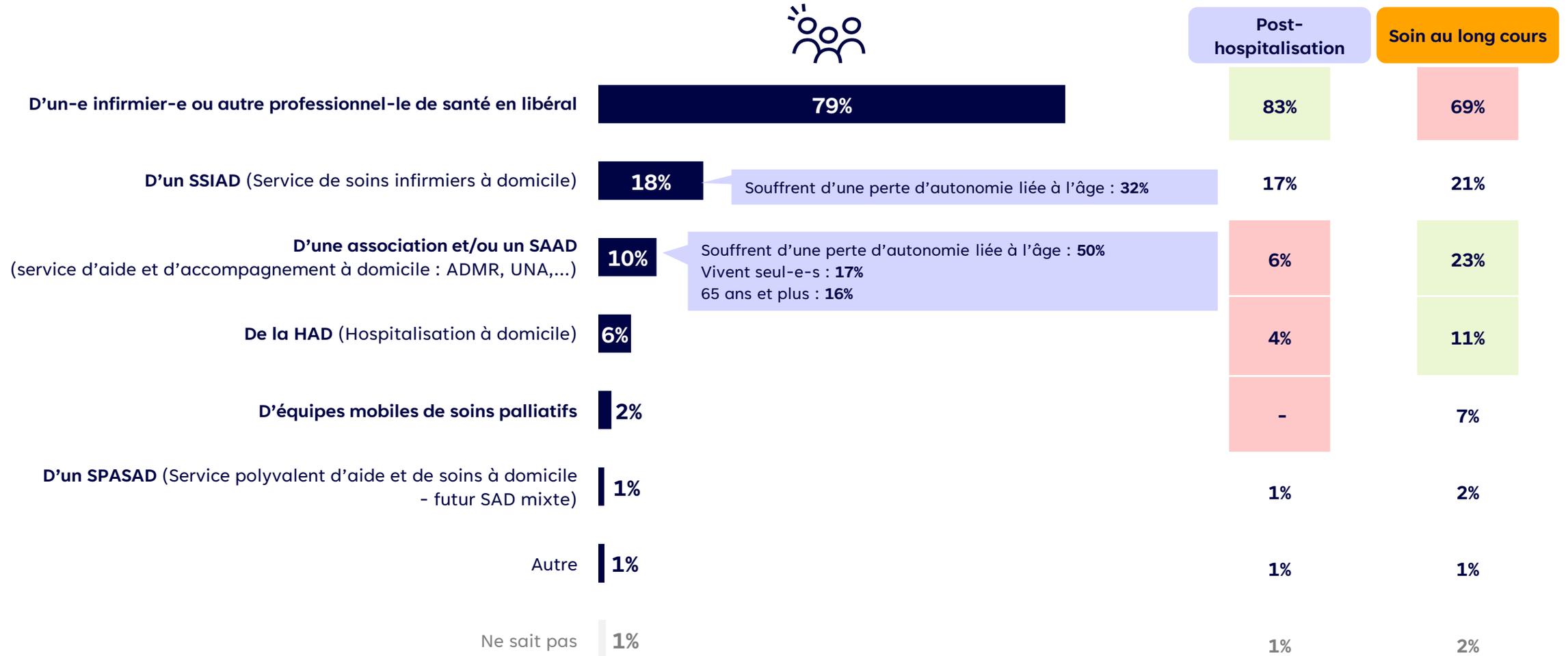
Total > 100% car plusieurs réponses étaient possibles

Q4. Le recours aux soins à domicile est-il ou était-il lié à ...

Base : à tous

Structures intervenant au domicile

Les infirmiers et autres professionnels de santé en libéral représentent la grande majorité des intervenants à domicile. Chez les patients ayant un suivi au long cours, les interventions des SAAD et de la HAD sont plus courantes.



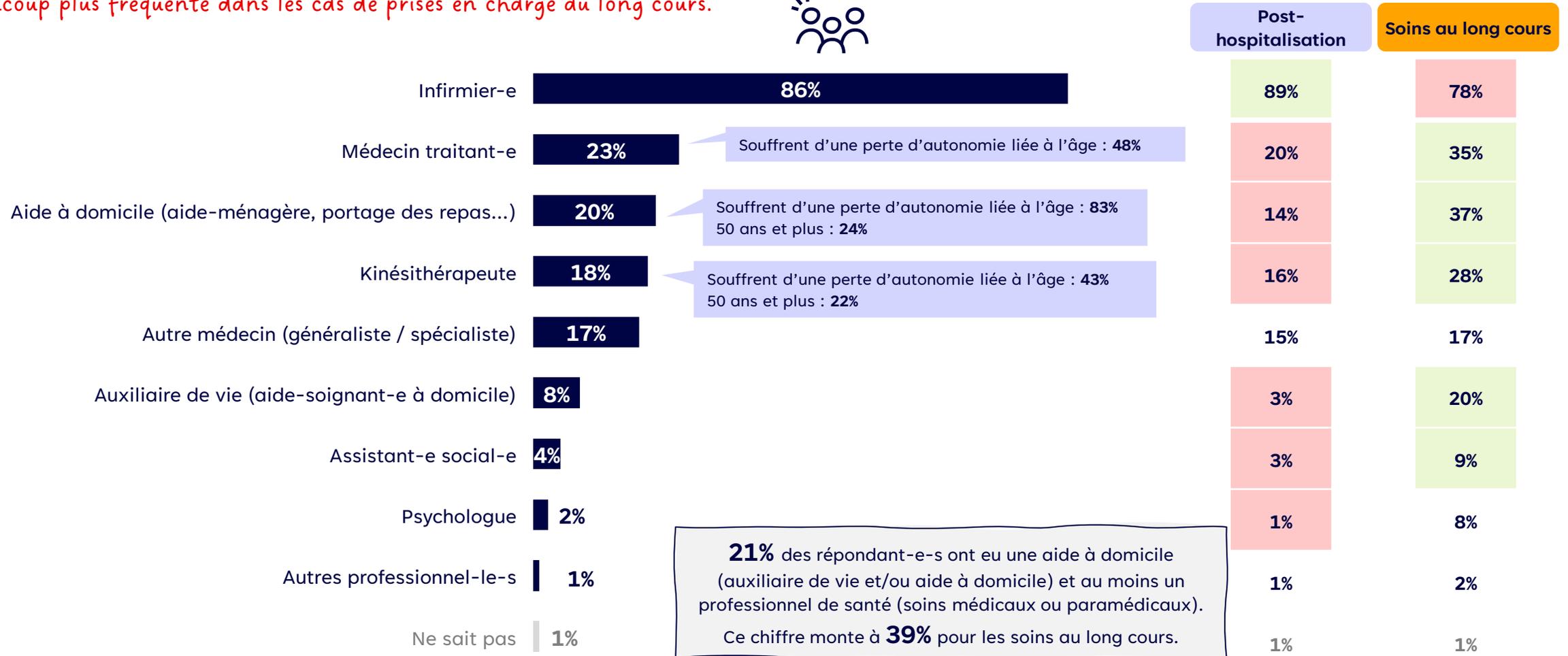
Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Q6. Ces soins à domicile relèvent ou relevaient-ils....

Base : à tous

Professionnels intervenant à domicile

Dans le cas du recours aux soins pour une prise en charge post-opératoire, neuf patients sur dix sont suivis par une infirmière. L'intervention du médecin traitant, de l'aide à domicile, de l'auxiliaire de vie et du kinésithérapeute est beaucoup plus fréquente dans les cas de prises en charge au long cours.



Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Q8. Quel-le-s professionnel-le-s interviennent ou sont intervenu-e-s dans le cadre de ces soins et de l'accompagnement à domicile ?

Base : à tous



02

ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DANS LE CADRE DES SOINS A DOMICILE

Accès aux professionnels se déplaçant au domicile

L'accès aux professionnels est jugé globalement facile par près de huit répondants sur dix.

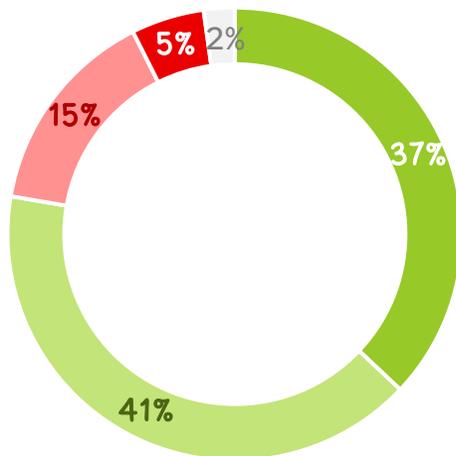


Les professionnel-le-s de santé

Difficile

20%

Souffrent d'une perte d'autonomie liée à l'âge : 33%
CSP- : 31%
Répondent en tant que proche : 25%



Facile

78%

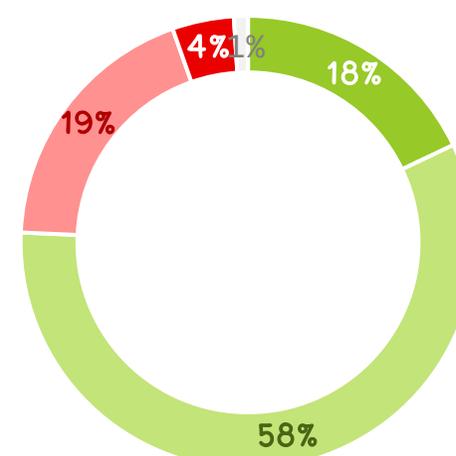
■ Très facile ■ Assez facile ■ Assez difficile
■ Très difficile ■ Ne sait pas

19% des patient-e-s en post-opératoire ont jugé « difficile » de trouver un-e professionnel-le de santé se déplaçant à domicile, **contre 25% pour ceux recevant des soins au long cours** (sans que cette différence ne soit significative).

Les professionnel-le-s d'accompagnement (aide à domicile, auxiliaire de vie)

Difficile

23%



Facile

76%

■ Très facile ■ Assez facile ■ Assez difficile
■ Très difficile ■ Ne sait pas

20% des patient-e-s en post-opératoire ont jugé « difficile » de trouver un-e professionnel-le d'accompagnement se déplaçant à domicile, **contre 28% pour ceux recevant des soins au long cours** (sans que cette différence ne soit significative).

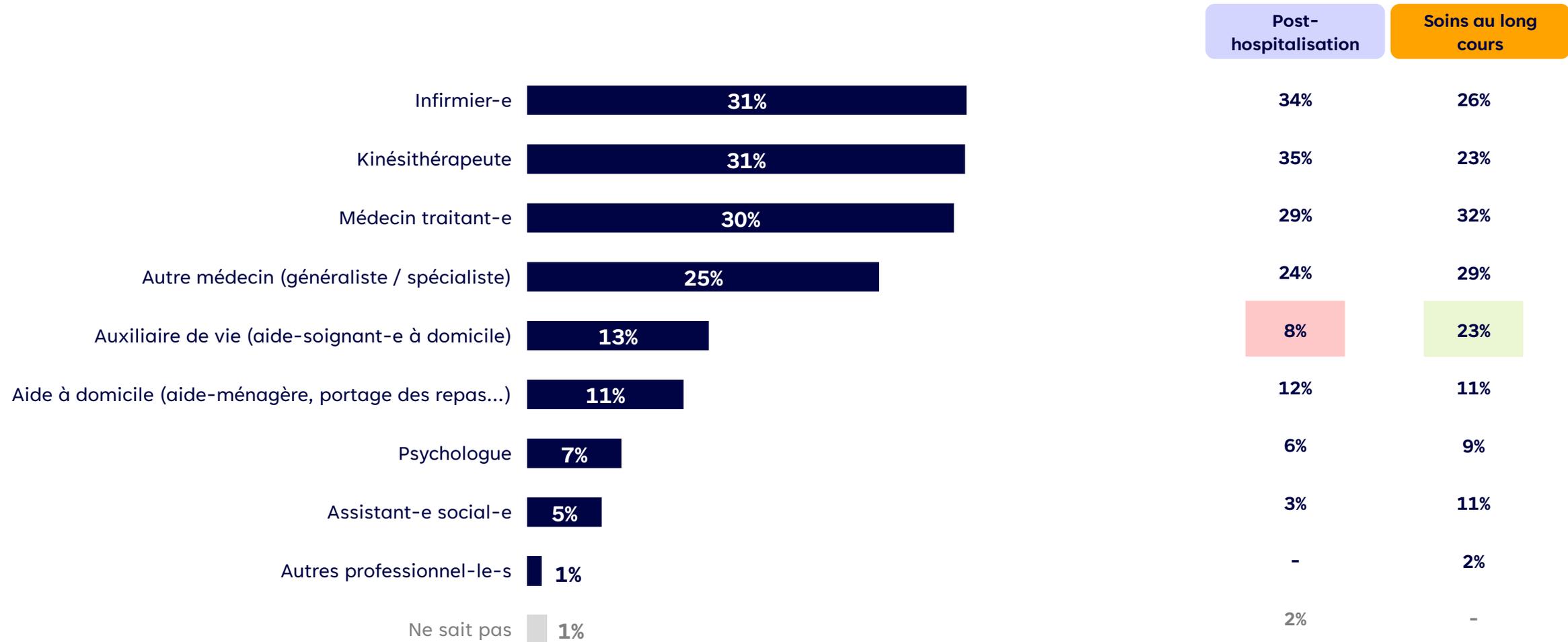
Q9. Trouver les professionnel-le-s suivant pouvant se déplacer à domicile a-t-il été facile ou non pour...

Base : à tous

Base : à celles et ceux ayant une aide à domicile / auxiliaire de vie (113 individus)

Difficultés d'accès aux professionnels de santé

Les difficultés d'accès concernent principalement les infirmiers, les kinésithérapeutes et généralistes.



Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Q10. Quel-le-s professionnel-le-s en particulier avez-vous eu des difficultés à trouver ?
Base : A celles et ceux qui ont eu des difficultés pour trouver les professionnel-le-s (133 individus)

Possibilité de la téléconsultation et télésurveillance

L'idée de la téléconsultation et de la télésurveillance dans le cadre des soins semble envisageable pour six répondants sur dix. Les plus jeunes sont plus enclins à accepter cette idée que les personnes plus âgées.



Les résultats ne varient pas de manière significative selon que le patient reçoit des soins en lien avec une intervention post-opératoire ou au long cours.

Q11. Accepteriez-vous la téléconsultation et la télésurveillance pour éviter des déplacements ou une hospitalisation si les professionnel-le-s de santé nécessaires à la prise en charge à domicile ne sont pas disponibles pour se rendre au domicile ?

Base : A tous

03

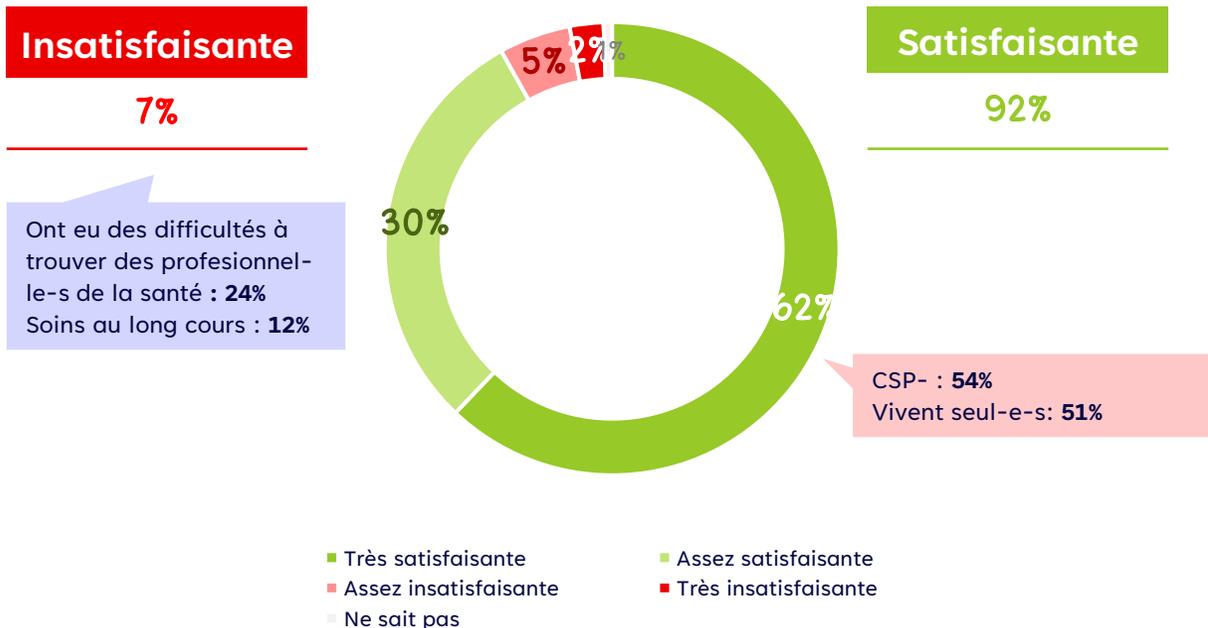
EXPÉRIENCE DES SOINS À DOMICILE



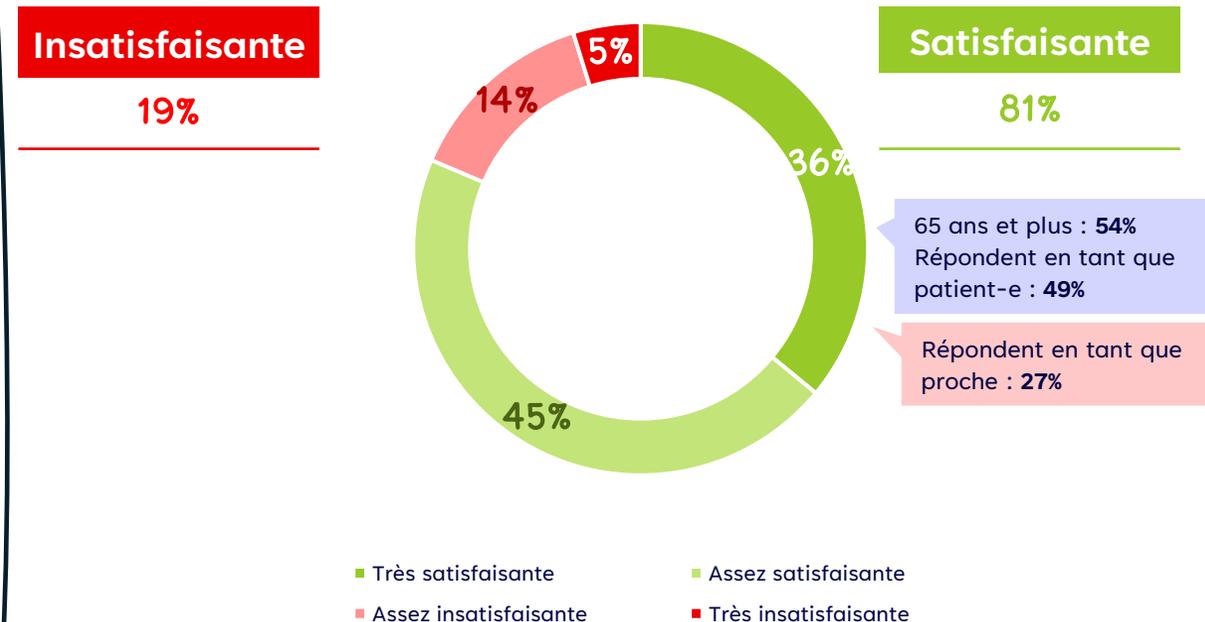
Satisfaction des soins / de l'aide à domicile

Une écrasante majorité se déclare satisfaite des soins à domicile, même si l'expérience semble un peu moins bien vécue par ceux qui ont rencontré des difficultés pour trouver les professionnels. Deux répondants sur dix se disent en revanche insatisfaits de l'aide à domicile.

Des soins à domicile (soins médicaux, paramédicaux)



De l'aide à domicile (auxiliaire de vie, aide à domicile...)



Parmi celles et ceux qui ont des soins à domicile et une aide à domicile (113), **77% sont satisfaits des deux**, **9% sont insatisfaits des deux**, **8% sont satisfaits uniquement par les soins**, et **5% se déclarent satisfaits uniquement par l'aide à domicile**.

Q16. Au final, comment jugez-vous votre expérience...

Base : à tous

Q16. Au final, comment jugez-vous votre expérience...

Base : à ceux qui ont une aide à domicile (113 individus)

Raisons de satisfaction de l'expérience des soins à domicile

La qualité des soins, les relations, et le côté 'pratique' sont les principales raisons derrière la satisfaction. Le bien-être des patients et des proches est aussi avancé de manière récurrente.

Qualité des soins	42%
Intervenants professionnels, bonne qualité des soins	32%
Accompagnement	9%
Bon suivi médical	5%
Rapide	5%
Relations	33%
Personne agréable, gentille	24%
Personnel à l'écoute	9%
Disponibilité	7%

Aspect pratique	19%
Pas besoin de se déplacer	10%
Pratique	4%
Bien-être	10%
Confort d'être chez soi	5%
Impact sur le moral, sa présence rassure	4%
Organisation	9%
Facilité	4%
Autres	21%
Tout s'est bien passé, satisfaction globale	18%
Autres	3%
Aucun	2%
NSP	2%

« Le côté non stressant et réconfortant d'être dans son cadre de vie avec ses proches. »

« Personnel agréable qui a su répondre aux inquiétudes. »

« Les soins à domicile sont un bon compromis pour maintenir une personne âgée chez elle. Psychologiquement si la personne a encore toute sa tête, se retrouver dans un Ehpad est insupportable pour elle et ses proches. »

« C'est toujours plus agréable de passer une suite d'opération dans sa maison. Il suffit de prévoir pour la nourriture et l'aménagement temporaire pour les déplacements et le matériel para médical. »

Seules les réponses ≥ à 4% sont présentées
Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

« La réponse est dans la question. Le confort d'être à domicile sans avoir à se déplacer. »

Q17.A Pour quelles raisons êtes-vous satisfait-e de votre expérience des soins à domicile ? N'hésitez pas à détailler votre réponse.

Base : A celles et ceux qui sont satisfait-e-s des soins à domicile (460 individus)

Raisons d'insatisfaction de l'expérience des soins à domicile

Pour la minorité qui se déclare insatisfaite, les critiques portent principalement sur la mauvaise qualité du suivi des soins ainsi que sur les difficultés organisationnelles.

Qualité des soins	46%
Mauvaise qualité de suivi	21%
Manque de disponibilité, passage rapide	18%
Manque de compétence des intervenants, insatisfait de l'intervention	12%
Organisation	37%
Difficulté à trouver le professionnel	15%
Difficultés à mettre en place	13%
Contraintes concernant les horaires	11%
Autres	18%
Stressant	9%
Mauvaise qualité des contacts, manque d'amabilité	9%

Aucun	5%
NSP	3%

Seules les réponses \geq à 4% sont présentées
Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

« Cela ne permet pas de se soigner correctement et génère beaucoup de stress. »

« Aucun suivi, livré à moi-même et pas de coordination avec les professionnels de santé. »

« Ils n'ont pas tenu compte s'il y avait la place ou non pour mettre un lit médicalisé, ils nous l'ont balancé dans le séjour du jour au lendemain. »

« Stress pour les proches »

« Difficulté de trouver une infirmière. »

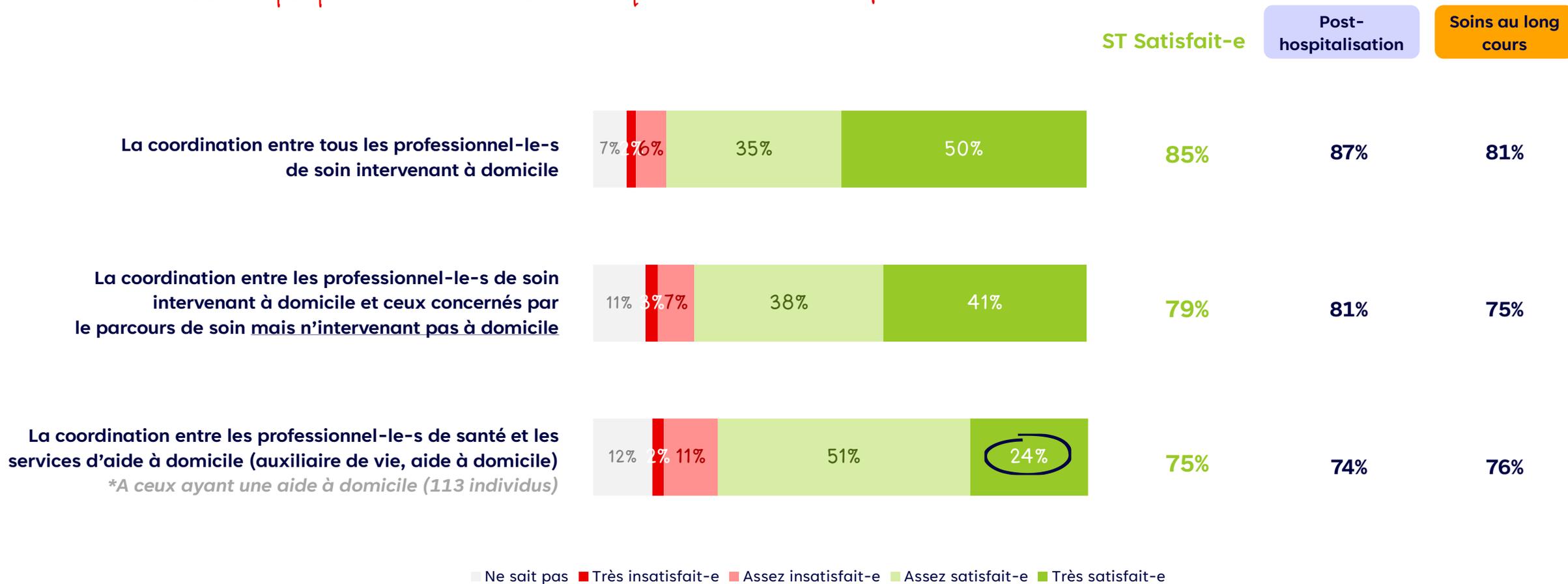
« Ce n'est pas toujours évident de trouver de bon soignant. »

Q17.B Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait-e de votre expérience des soins à domicile ? N'hésitez pas à détailler votre réponse.

Base : A celles et ceux qui ne sont pas satisfait-e-s des soins à domicile (base faible, 37 individus)

Satisfaction vis-à-vis de la coordination entre les professionnels

La satisfaction est globalement très élevée. A noter que la coordination entre les professionnels de santé et les services d'aides à domicile est un peu plus en retrait : seulement un quart s'en dit 'très satisfait'.



Q18. Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) des aspects suivants...

Base : à tous

Impact des soins à domicile sur la vie quotidienne et familiale

Si l'impact des soins est plutôt vu comme positif au sein du foyer, les répondants pointent aussi des difficultés et contraintes, surtout de type organisationnel.

Souffrent d'une perte d'autonomie liée à l'âge : **81%**
Répondent en tant que proche : **70%**

Répondent en tant que patient-e : **62%**

Eléments positifs		59%
Aspect pratique		
	Pas besoin de se déplacer	18%
Suivi médical		
	Qualité des soins	5%
	Bon suivi médical	5%
Bien-être		
	Tranquillité, confort d'être chez soi	8%
Impact moral		
	Lien social, convivialité, qualité des relations	7%
	Mise en confiance, mieux pour le moral	4%
Aide au quotidien		
	Organisation	4%
Autres éléments positifs		
	Aucune contrainte, impact, satisfaisant	12%

Eléments négatifs		55%
Organisation		
	Horaires	29%
	Gestion de l'emploi du temps, s'organiser selon les heures de passage des intervenants	25%
	Contraintes organisationnelles	6%
Impact sur les aidants, proches		
	Prise de rendez-vous compliquée, professionnels peu disponibles	7%
	Difficulté à trouver le professionnel	4%
Impact moral		
	Angoissant, impact psychologique	6%
Autres éléments négatifs		
	Aspect handicapant de la maladie, blessure (manque de mobilité, dépendance...)	6%
	Autres éléments négatifs	6%
	Aucun / Ne sait pas	11%

Seules les réponses \geq à 4% sont présentées
Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Q12. Quel(s) impact(s) sur votre vie quotidienne et familiale ont / ont eu ces soins à domicile ? (Il peut s'agir de contraintes organisationnelles, d'adaptation du domicile, de l'impact psychologique ou sur la qualité de vie en général, de la relation entre les professionnel-le-s du soin et les autres intervenant-e-s, etc.) N'hésitez pas à être précis-e et à détailler votre réponse.

Base : à tous

Impacts positifs sur la vie quotidienne et familiale

« Confort, sécurité, lien social. »

« Présence quotidienne rassurante. »

« Rester chez soi est plus agréable que l'hôpital. »

« Pas besoin de se déplacer. »

« Le fait d'être à domicile et d'avoir ses repaires est important. »

« Je me sens mieux à domicile chez moi. »

« Très pratique pour nous. »

« Proche des intervenants et professionnels. »

« Compte tenu des déplacements impossibles, **heureusement que ces infirmières et kiné ont pu venir à domicile pour mon conjoint.** Mais moi même fatiguée, cela nous obligeait à être prêts dès 7h le matin au lieu de nous reposer. Mais cela évitait les déplacements en ambulance ou taxi VSL. Depuis l'accident/chute du 3/7/24, **je suis encore plus fatiguée, mais très contente que les soins de mon conjoint aient pu se faire à domicile. Je fais intervenir depuis cette période une dame aide-ménagère pour les travaux pénibles (sols, etc). Tous très agréables.** »

« Du soulagement pour mon compagnon qui était rassuré, **une charge mentale en moins.** »

« Ces soins et aide à ma vie quotidienne **me soulagent énormément** car hélas suite à des opérations mes gestes sont difficiles. En principe toutes les aides sont formidables, elles ne se contentent pas du ménage, **elles me sont d'un grand réconfort pour mon moral.** »

« **Positivement cela m'évitait de me déplacer avec un accompagnement pour le véhicule**, vu que je ne peux pas conduire. Ayant été opéré d'une rupture du tendon de l'épaule. »

« **La relation humaine et professionnelle** avec les infirmiers et/ou infirmières **a été excellente comme la qualité des soins.** »

« Ils n'ont pas été ressentis au contraire. **La rencontre régulière générée par les soins à domicile participe à l'équilibre psychique et au moral** du conjoint souvent plus inquiet que vous même. »

« **L'infirmière a pu répondre aux différentes questions de santé** que se posait mon conjoint ce qui lui **a permis de ne pas paniquer.** »

« **Rassurant**, sachant que des personnes passaient régulièrement au domicile. »

« Découverte de professionnels de santé incroyable. **Relationnel privilégié.** »

« Comme je devais rester au calme, le fait d'avoir une infirmière à domicile **était l'idéal** après mon opération. »

« **Ça m'a évité d'aller en maison de rééducation alors ça a été très bénéfique**, j'ai pu m'occuper de ma fille. »

« **De très bonnes relations** avec le personnel soignant. »

« **Les soins infirmiers sont réguliers aux heures proposées**, ce qui m'a permis de **m'organiser et de pouvoir me reposer.** »

« **Nous avons eu un très bon contact avec les professionnels de santé et cette épreuve a soudé notre famille.** »

Impacts **négatifs** sur la vie quotidienne et familiale

« Pour maintenir un proche à domicile, **il faut être présent en tant qu'aidant** car les professionnels ne sont pas présents en permanence et **c'est très compliqué et très fatigant** pour l'aidant qui est en activité professionnelle en plus de la vie personnelle. »

« **Très difficile de trouver un soignant.** »

« **On a fini par abandonner car domicile trop éloigné situé hors ville.** »

« **J'ai eu du mal à trouver un kiné**, seulement 4 semaines après l'intervention alors que j'aurais dû commencer la première semaine. »

« **Les journées sont entièrement consacrées au malade. On est dépossédé de son temps, de son espace, de son intimité à cause des passages continuels et aléatoires dans le temps des soignants, des aides et autres intervenants dont certains entrent dans la maison sans même frapper.** Les créneaux horaires disponibles sont trop courts pour pouvoir souffler un peu, voire pour prendre ses propres rendez-vous médicaux. **Le reste à charge après le remboursement des aides est malheureusement bien trop élevé** pour me permettre de prendre plus d'heures d'aide à domicile. »

« **Temps perdu dans les démarches.** »

« **Baisse de moral.** »

« **Stress.** »

« **La difficulté de faire déplacer le médecin traitant.** »

« **La coordination de tous les intervenants n'a pas toujours été simple.** »

« **Beaucoup de fatigue pour moi qui devait tout gérer et de stress de le savoir seul à la maison.** »

« **C'est contraignant pour le malade et pour l'entourage par rapport aux horaires de soins.** »

« **Beaucoup de problèmes qu'on n'ose pas déclarer, toujours l'impression de déranger, difficulté d'obtenir un rendez-vous, les infirmiers toujours pressés, impossible de parler de ses souffrances.** »

« **L'infirmière venait à l'heure des repas donc ça coupait le repas en 2.** »

« **Blocage d'une demi-journée complète** car les professionnels de santé sont rarement à l'heure. »

« **Contraintes d'organisation** : s'assurer de la présence d'une personne au foyer en capacité d'accueillir l'infirmière ; **s'assurer de la présence de stock de matériel de soins** (pansements, etc.) à la maison, par exemple. »

« **Je n'ai pas vraiment la possibilité de choisir les jours.** »

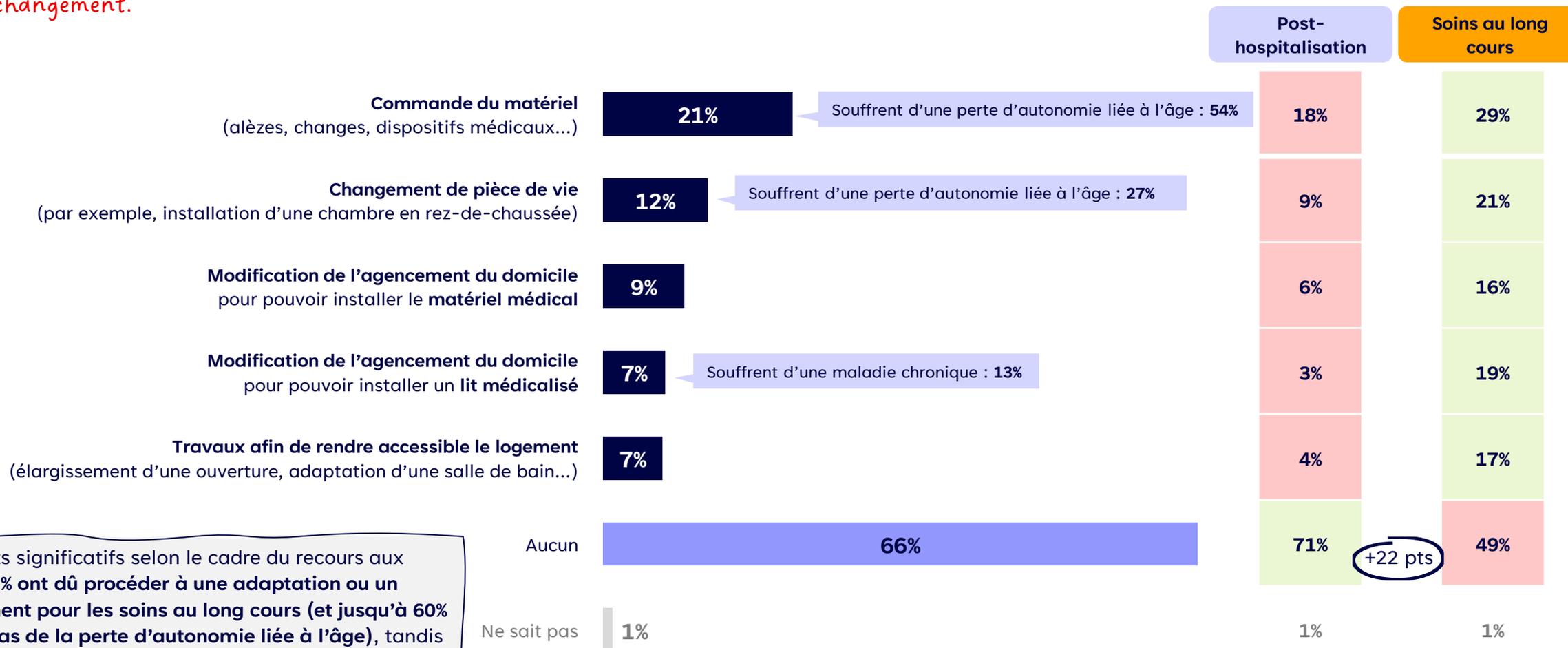
« **Tributaire des horaires** des différents professionnels. »

« **Beaucoup de soucis pour résoudre la situation, beaucoup de temps pris, beaucoup de papiers à faire, et je n'ai pas pu trouver pour soigner les 2 personnes : une a dû partir en établissement.** »

« **Toujours être là pour ouvrir les portes, recevoir. Mobilisation générale et l'impression que le temps ne vous appartient plus.** »

Adaptation ou aménagements nécessaires pour les soins à domicile

Au global, deux répondants sur dix ont dû procéder à une adaptation ou un aménagement du logement dans le cadre des soins. Ce chiffre augmente sensiblement sur les cas plus lourds où quatre sur dix ont dû procéder à une adaptation ou un changement.



Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Des écarts significatifs selon le cadre du recours aux soins : **41% ont dû procéder à une adaptation ou un changement pour les soins au long cours (et jusqu'à 60% dans le cas de la perte d'autonomie liée à l'âge)**, tandis que ce chiffre descend à **18%** pour ceux qui ont reçu des soins post-opératoire (vs. **23% au global**)

Q13. Pour pouvoir réaliser ces soins à domicile, a-t-il été nécessaire de procéder aux adaptations ou aménagements suivants ?

Base : A tous

Interruption, abandon et renoncement aux soins

De grandes disparités selon le type de soins : au global, un patient sur dix a dû abandonner ou renoncer aux soins à domicile. Mais ce chiffre atteint un quart chez ceux qui bénéficient de soins au long cours.



Abandonner certains soins à domicile **4%**

Renoncer à acheter des produits/matériel nécessaires aux soins à domicile **4%**

Interrompre les soins à domicile **3%**

Aucune de ces réponses **87%**

Ne sait pas **2%**

Ont dû abandonner, renoncer, interrompre les soins

11%

Souffrent d'une perte d'autonomie liée à l'âge : **28%**
 Souffrent d'une maladie chronique : **19%**
 Vivent seul-e-s : **18%**

Ont dû abandonner, renoncer, interrompre les soins

	Post-hospitalisation	Soins au long cours
Abandonner certains soins à domicile	3%	10%
Renoncer à acheter des produits/matériel nécessaires aux soins à domicile	2%	9%
Interrompre les soins à domicile	2%	8%
Aucune de ces réponses	92%	73%
Ne sait pas	2%	2%
Ont dû abandonner, renoncer, interrompre les soins	6%	25% (+19 pts)

Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

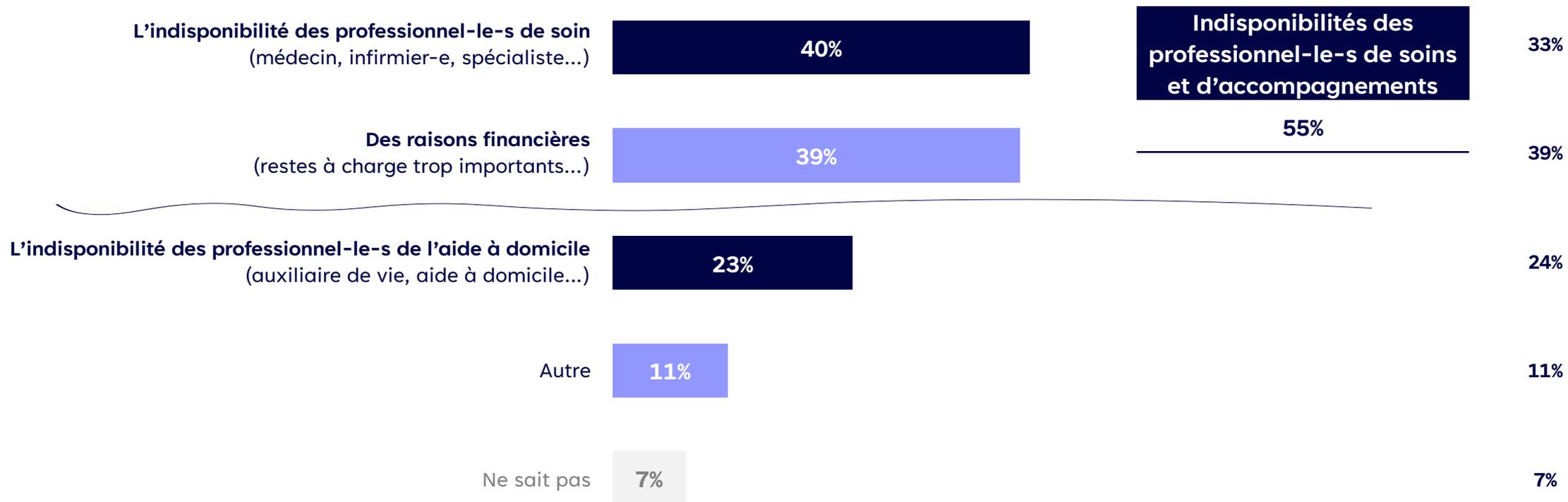
Q14. Avez-vous dû à un moment / votre proche...

Base : A tous

Raisons du renoncement aux soins

Les raisons de l'abandon des soins à domicile sont diverses : quatre patients sur dix arrêtent les soins en raison de l'indisponibilité des professionnels de santé ou pour des raisons financières. Dans une moindre mesure, moins d'un quart renoncent en raison de l'indisponibilité des aides à domicile.

Soins au long cours



Total > 100 car plusieurs réponses étaient possibles.

Q15. Pour quelles raisons

Base : A ceux qui ont dû interrompre, renoncer, abandonner les soins à domicile (55 individus, base faible)

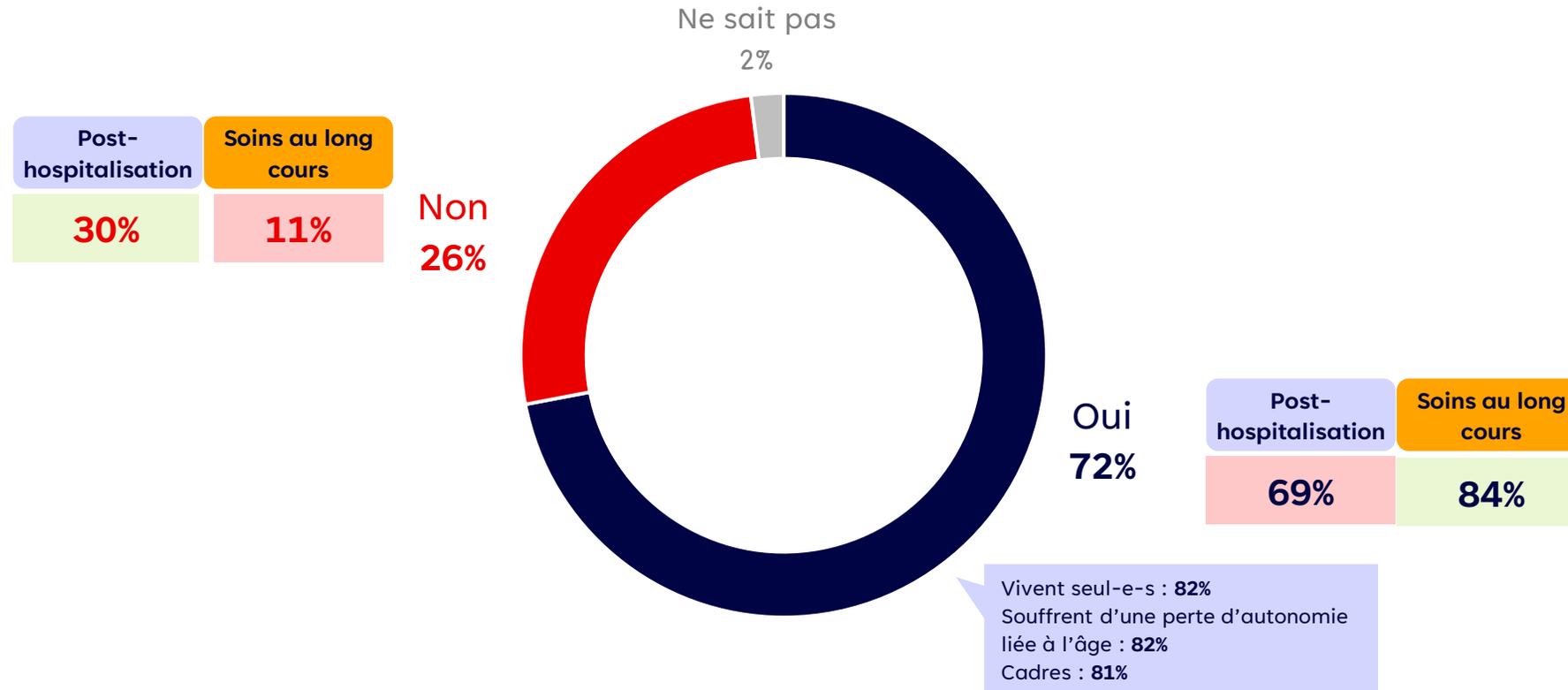
04

RESPECT DES DROITS DES PATIENTS



Libre choix d'être soigné à domicile

Dans la grande majorité des cas, le fait d'être soigné à domicile s'avère être un choix, d'autant plus dans le cas de suivi médical à long terme.

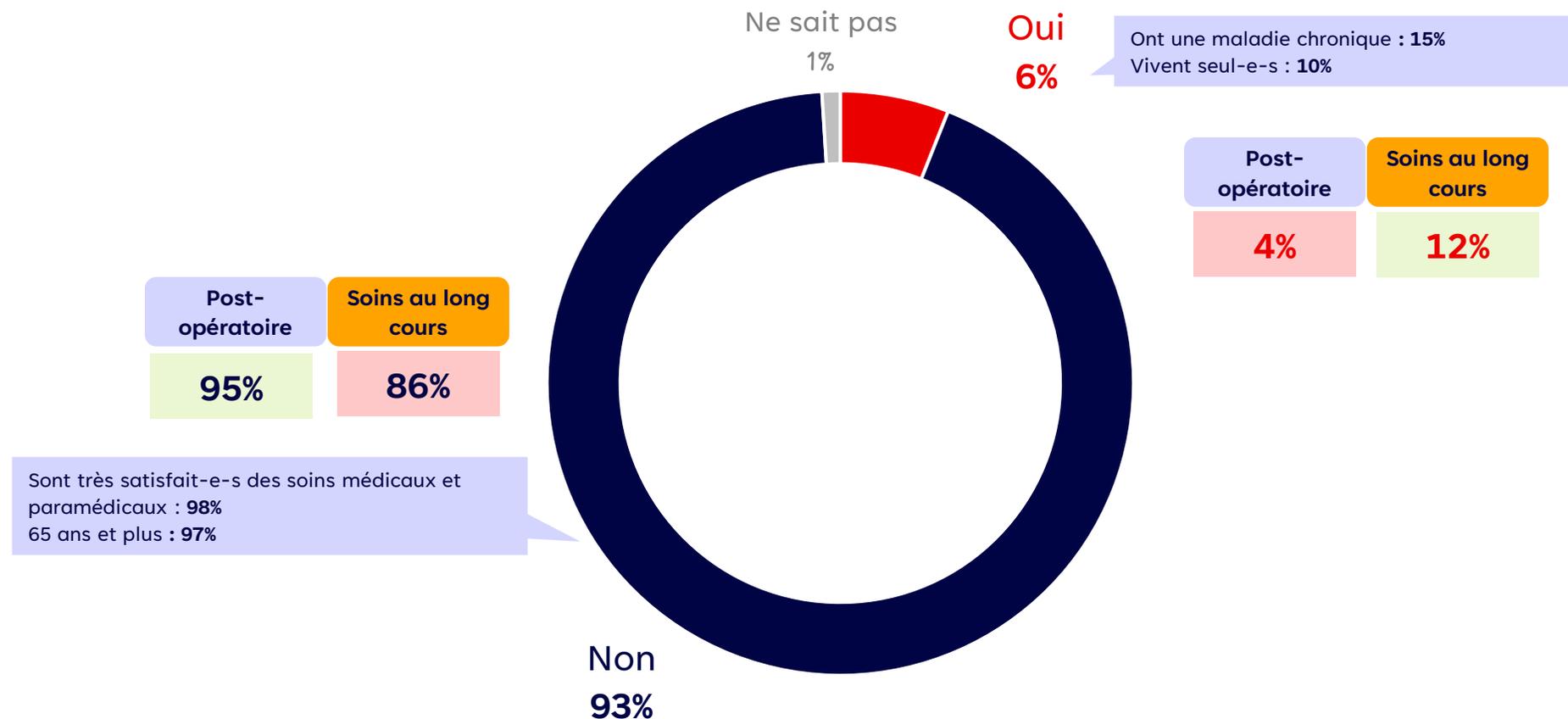


Q5. Avez-vous librement choisi d'être soigné à domicile ? / Votre proche a-t-il/elle librement choisi d'être soigné(e) à domicile ?

Base : A tous

Sentiment d'insécurité dans le cadre des soins

Plus de neuf répondants sur dix se sentent en sécurité dans le cadre des soins à domicile. Les répondants qui reçoivent des soins dans le cadre d'une prise en charge lourde et qui vivent seuls sont un peu plus en proie à ce sentiment d'insécurité.



Q20. Avez-vous déjà ressenti un sentiment d'insécurité dans le cadre des soins à domicile dont vous avez bénéficié / dispensés à votre proche ?

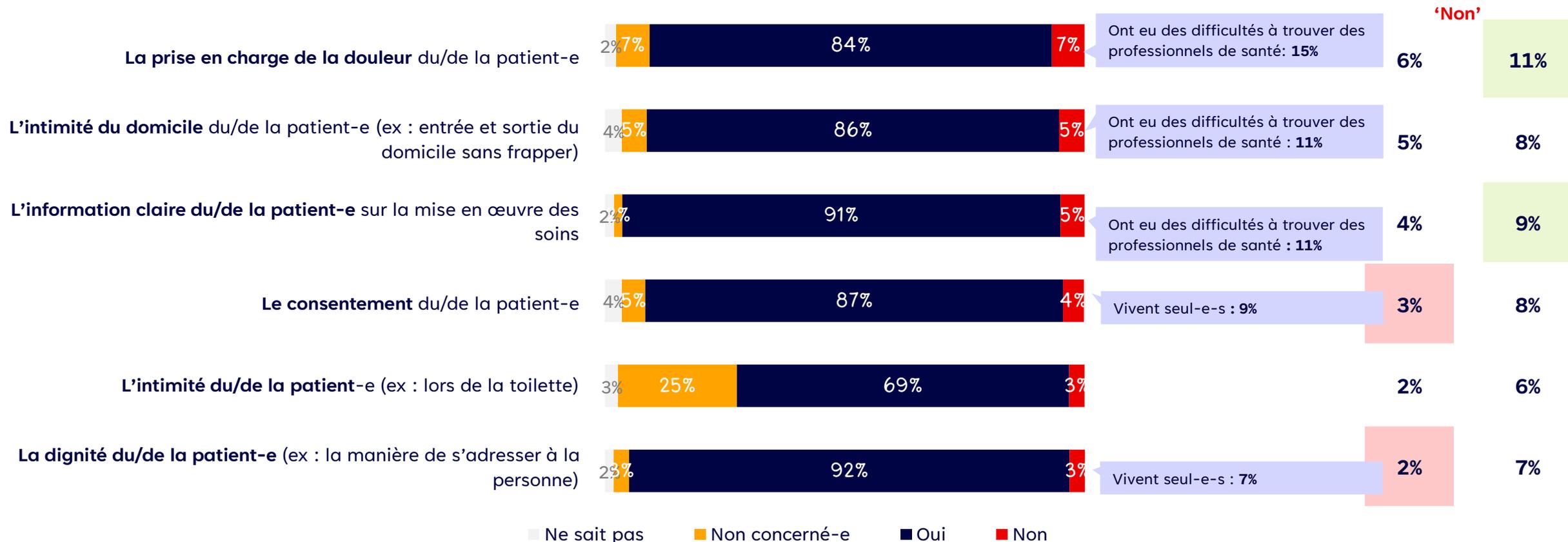
Base : A tous

Respect des droits des patients dans le cadre des soins

Les droits des patients sont jugés bien respectés. Un patient (ou proche) sur dix pensent qu'au moins un des droits n'a pas été respecté au cours des soins, un score qui double chez ceux qui reçoivent des soins à long terme.

Post-hospitalisation

Soins au long cours



Au global, **12%** pensent qu'au moins un des droits du patient n'a pas été respecté, un chiffre qui monte à **19%** chez celles et ceux qui ont reçu des soins au long cours (dont 'non' dans au moins la moitié des domaines : 8%)

Q19. Selon vous, chacun des droits suivants a-t-il ou est-il respecté dans le cadre des soins à domicile dont vous avez bénéficié / dispensés à votre proche ?

Base : à tous

05

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



Chiffres clés

72% Des Français ont librement choisi d'être soignés à domicile. Ce chiffre passe à **84%** dans le cadre des prises en charge à long terme : une réelle demande des patients à être soignés au domicile privé.

92% Des Français recevant des soins à domicile **se disent satisfaits des soins médicaux et paramédicaux.**

81% Des Français bénéficiant d'un **accompagnement (auxiliaire de vie, aide à domicile)** dans le cadre de ces soins **sont satisfaits de cette aide.**

25% Des personnes recevant des soins à domicile dans le cadre de prises en charge lourdes (handicap, soins palliatifs, maladie chronique, perte d'autonomie liée à l'âge) **ont eu des difficultés pour trouver les professionnels de santé nécessaires à la prise en charge à domicile.** Ce chiffre descend à **19%** chez celles et ceux qui ont eu besoin de soins ponctuellement.

23% Des patients bénéficiant d'un accompagnement à domicile ont eu des **difficultés à trouver ces professionnels** (aide à domicile ou auxiliaire de vie).

55% Parmi ceux qui ont dû renoncer aux soins, plus de la moitié l'ont fait en raison de l'indisponibilité des professionnels de soins et d'accompagnement.

59% Des Français recevant des soins à domicile se disent **prêts à accepter la téléconsultation et la télésurveillance** pour éviter les déplacements ou les hospitalisations si les professionnels de santé nécessaires à la prise en charge ne sont pas disponibles pour se rendre au domicile.

23% Des patients recevant des soins à domicile ont dû procéder à une adaptation du logement pour pouvoir bénéficier des soins à domicile, un score qui passe à **41%** chez celles et ceux étant pris en charge pour des motifs lourds, et **59%** dans les cas de perte d'autonomie liée à l'âge.

Principaux enseignements (1/4)

Les soins à domicile : des situations multiples, une réalité diverse

- La majorité des répondants ayant reçu des soins à domicile s'inscrivaient dans le cadre de **prises en charge ponctuelles, post-opératoire (73%)**. Le suivi au long cours représente par ailleurs **25% des répondants**. En détail, 17% sont suivis pour une maladie chronique, 11% pour une perte d'autonomie liée à l'âge, 6% pour un handicap et 5% pour des soins palliatifs.
- Ces raisons initiales de la prise en charge à domicile, pour des soins qui vont être plus ou moins longs, plus ou moins contraignants, pour des pathologies très différentes, font que **des contrastes sont assez nets et importants dans les résultats selon le type de prise en charge**.

Une large majorité se déclare satisfaite des soins et de l'accompagnement, et trouve 'pratique' d'être soignée à domicile

- **Une majorité, à savoir 92% des patients sont satisfaits des soins médicaux et paramédicaux à domicile, dont 62% très satisfaits**. Les personnes qui ont eu des difficultés à trouver un professionnel, et celles recevant des soins sur le long cours **sont plus insatisfaites que la moyenne** (respectivement 24% et 12% comparé à 7% d'insatisfaits au global). **Le résultat est également très élevé concernant la satisfaction de l'aide à domicile (81%)**, bien qu'on observe un niveau d'insatisfaction plus élevé (19%) que pour les soins médicaux et paramédicaux.
- Dans les deux cas, le niveau de satisfaction semble s'expliquer en premier lieu par le simple fait que **le patient puisse être soigné chez lui**. Les réponses à la question ouverte suggèrent que recevoir les soins à domicile est satisfaisant car cela **évite les déplacements**, est pratique, et évite de rester à l'hôpital. In fine, les répondants évoquent le **confort, le fait que d'être à domicile permet de mieux récupérer**. Cela est aussi **facilitateur pour les proches**, qui sont souvent soulagés. En somme, **le fait que les patients puissent rester dans un environnement qu'ils connaissent bien, semble contribuer au bien-être émotionnel, leur permet de garder leurs repères, et apporte un côté rassurant**. D'ailleurs, **93% d'entre eux déclarent n'avoir jamais ressenti de sentiment d'insécurité dans la prise en charge à domicile**.
- **Les personnes insatisfaites**, elles, avancent principalement les **difficultés pour trouver les professionnels, les contraintes horaires** entraînées par la prise en charge à domicile, notamment le fait de devoir se rendre disponible sur de longues plages horaires. Certains soulèvent également la difficulté pour mettre les soins en place et le **caractère stressant** que cela a pu générer chez eux, mais surtout chez **les proches** qui organisent et suivent la prise en charge.
- **La satisfaction vis-à-vis de la coordination entre les professionnels est également élevée** : 85% sont satisfaits de la coordination entre tous les professionnels de soin intervenant à domicile, 79% sont satisfaits de la coordination entre les professionnels de soin qui interviennent au domicile et ceux concernés par le parcours de soin mais qui ne se déplacent pas au domicile, et enfin, 75% sont satisfaits de la coordination entre les professionnels de santé et de l'aide à domicile. Ici, aucun écart significatif n'est observé selon l'origine de la prise en charge.

Au-delà de l'aspect 'pratique', 'plus confortable' qu'une prise en charge classique, l'importance de la qualité des soins et de la relation soignants / patient / aidant

- Au-delà des critères de satisfaction déjà mentionnés, l'expérience des soins à domicile est également façonnée **par la qualité de la relation entre le patient, le proche et le professionnel**. La relation avec l'aidant et/ou le professionnel est souvent citée comme un critère de satisfaction, notamment si **la personne qui intervient est à l'écoute, agréable et disponible**.
- La question de la confiance est également déterminante. Ceci est d'autant plus important que, comme certains répondants le soulèvent, le professionnel intervient dans le cadre du domicile privé, ce qui représente une certaine intrusion dans la vie intime, qui peut même être symbolisé par le fait que le soignant possède un double des clefs. **La confiance est donc primordiale pour que les patients et les proches puissent aborder les soins de manière sereine**, et contribue sans doute à ce sentiment de sécurité largement ressenti par les répondants.
- Un autre facteur essentiel est **d'avoir le sentiment de recevoir un suivi médical de qualité**. Ici, **l'aide, les conseils prodigués, et la qualité des soins en général, sont souvent avancés par les patients**. En somme, l'enjeu n'est pas seulement d'avoir accès à un professionnel, mais **de trouver un professionnel qui convient au patient**. Cela pose l'enjeu de **facilité et élargir l'accès** aux professionnels de santé, puisqu'un patient ou un proche insatisfait ne pourra pas nécessairement se tourner aisément vers un autre professionnel.
- De manière très positive, **les droits des patients dans le cadre des soins sont largement respectés**. Une écrasante majorité considère que sa douleur est prise en charge (84%), que l'intimité du domicile du patient est respectée (86%), et que le patient reçoit des informations claires sur la mise en œuvre des soins (91%). A souligner tout de même, au global, **12% pensent qu'au moins un des droits du patient n'a pas été respecté, un chiffre qui monte à 19% chez ceux qui reçoivent des soins au long cours**. Des chiffres qui ne sont pas à prendre à la légère, compte tenu de la potentielle gravité des faits, mais qui restent heureusement, minoritaires.

Un accès aux professionnels globalement satisfaisant pour les soins à domicile, mais des disparités selon le type de prise en charge

- En moyenne, **près de huit Français sur dix recevant des soins à domicile ont jugé l'accès à un professionnel de santé intervenant à domicile facile**. Parmi ceux bénéficiant d'un **accompagnement à domicile** (auxiliaire de vie, aide à domicile), **une part similaire a trouvé le professionnel facilement** (76%).
- A noter : **deux Français sur dix recevant des soins à domicile rencontrent des difficultés pour accéder à un professionnel de santé intervenant à domicile. Ce chiffre atteint un quart chez ceux qui ont des prises en charge pour des suivis plus lourds, hors post-hospitalisation** (maladie chronique, perte d'autonomie liée à l'âge, soins palliatifs...).
- L'accès aux soins varie également selon certains critères. On observe que **33% des répondants concernés par la perte d'autonomie liée à l'âge ont eu des difficultés à accéder aux professionnels de santé nécessaires à cette prise en charge**. Les catégories socio-professionnelles inférieures, également, déclarent rencontrer plus de difficultés que la moyenne (31% contre 20% en moyenne). En revanche, aucun clivage n'émerge selon le lieu d'habitation (rural vs. urbain).
- Lorsqu'on demande aux patients ayant eu des difficultés à trouver des professionnels de préciser lesquels. Dans le détail, ce sont les **infirmiers (31%), les kinésithérapeutes (31%) et les médecins traitants (30%)** qui sont jugés les plus difficiles d'accès. Les difficultés sont un peu moins importantes concernant l'accès aux **auxiliaires de vie (13%) et aux aides à domicile (11%)**.
- Quoi qu'il en soit, face à une population qui souhaite être soignée chez elle, particulièrement dans le cadre des soins lourds (soins palliatifs, maladie chronique, perte d'autonomie liée à la vieillesse), les efforts doivent être poursuivis afin de multiplier les accès aux professionnels intervenants nécessaires afin de **1) permettre l'accès et de ne pas compromettre la poursuite des soins, 2) garantir une prise en charge de qualité, et 'humainement' satisfaisante dans des contextes souvent éprouvants pour les patients et leurs proches. Ceci est d'autant plus important que 72% des patients au global font le choix libre et éclairé d'être soignés à domicile, un chiffre qui monte à 84% pour les soins au long cours**. Ces résultats témoignent d'une envie réelle de la part des patients de rester à domicile dans le cadre des soins.

Et des soins qui entraînent des aménagements pour près d'un quart des patients

- Toutes prises en charge confondues, **23% des patients et proches ont dû aménager le logement afin de recevoir les soins**. Dans le détail, 21% ont dû commander du matériel, 12% ont dû changer de pièce de vie, 9% ont dû modifier l'agencement du domicile pour pouvoir installer le matériel médical, 7% ont dû modifier l'agencement du domicile pour installer un lit médicalisé, et 7% ont dû procéder à des travaux pour rendre le logement accessible.
- On note des écarts significatifs selon le type de prise en charge : pour les **soins au long cours, 41% des patients ont dû procéder à une adaptation ou un changement, et jusqu'à 60% dans le cas d'une perte d'autonomie liée à l'âge**. Ces adaptations dans le cadre post-hospitalisation sont moindres (18%), mais restent non négligeables. D'ailleurs, ces contraintes d'adaptations et d'aménagements, qui représentent aussi une pression financière, expliquent sans doute - au moins partiellement - pourquoi **39% des patients ayant abandonné les soins à domicile l'ont fait pour des raisons financières, en raison de restes à charge trop importants**.

Ces difficultés, qu'il s'agisse de l'accès aux professionnels, des contraintes organisationnelles ou financières, aboutissent dans certains cas minoritaires à l'interruption ou à l'abandon des soins

- Dans certains cas minoritaires, ces difficultés amènent à l'abandon ou au renoncement à tout ou partie des soins : **11% des personnes interrogées ont dû renoncer aux soins**. Dans le détail, 3% ont interrompu les soins à domicile, 4% les ont abandonnés en partie, et 4% ont renoncé à acheter des produits ou du matériel nécessaire à ces soins. **Alors que l'interruption des soins concerne moins d'un patient sur dix dans les cas post-opératoire (6%), ce chiffre monte à 25% pour ceux qui reçoivent des soins au long cours et à 28% dans le cas des personnes souffrant d'une perte d'autonomie liée à l'âge**. Au global, le fait de vivre seul semble rendre les personnes plus vulnérables : 18% des personnes vivant seules ont dû interrompre ces soins.
- Parmi ceux qui ont abandonné, la majorité, **55%, ont dû le faire en raison de l'indisponibilité des professionnels** (40% pour les professionnels de santé et 23% pour l'indisponibilité des professionnels de l'aide à domicile). Un chiffre qui rappelle que les **freins à la prise en charge à domicile peuvent survenir à tout moment lors des soins** - et non pas seulement en amont -.
- Face à ces difficultés, et à la volonté des patients d'être soignés à domicile, **59% se disent prêts à accepter la téléconsultation et la télésurveillance pour éviter des déplacements ou une hospitalisation**. Un chiffre en demi-teinte : **si une majorité préfère s'adapter plutôt que de renoncer aux soins à domicile, un quart est opposé à une telle mesure, ce qui rappelle sans doute l'importance majeur du lien humain entre le patient, le proche et les professionnels intervenant**.