

QUESTIONNAIRE USAGERS - SOINS NON PROGRAMMÉS

Ce questionnaire anonyme, s'adresse aux habitants du territoire de la CPTS des 3 Provinces (*Amikuze, Iholdi, Oztibarre, Garazi, Baigorri, Soule, Sauveterre-de-Béarn et les villages alentours*).

Il a pour objectif de recueillir l'avis des usagers sur l'accès à un médecin en cas de soins non programmés.

Les **soins non programmés** correspondent à un besoin de consultation dans un délai rapide, sans caractère vital, pour un problème de santé qui ne peut pas attendre plusieurs jours (par exemple : une fièvre persistante, une douleur aiguë, une infection...). Ils se distinguent des **urgences vitales**, qui nécessitent une prise en charge immédiate par le SAMU (15) ou aux urgences de l'hôpital.

Les résultats de ce questionnaire seront partagés à l'automne 2025. Ils permettront d'alimenter la réflexion collective sur l'organisation actuelle des soins non programmés sur notre territoire, et d'identifier s'il est nécessaire de la faire évoluer et dans quelle direction.

Mais c'est quoi une CPTS ? Une CPTS (Communauté Professionnelle Territoriale de Santé) est un regroupement de professionnels de santé d'un même territoire qui s'organisent pour mieux coordonner leurs actions autour des besoins de santé de la population locale. Son objectif principal est d'améliorer l'accès aux soins, la prise en charge des patients et la prévention, en renforçant la collaboration entre les acteurs de santé de ville, de l'hôpital, du médico-social et du social.

Inkesta anonimo hau 3 Probintziako CPTS lurraldeko biztanleei zuzendua da (*Amikuzeko, Iholdiko, Oztibarreko, Garaziko, Baigorriko, Zuberoako, Xalbatarreko herrietako biztanleei*).

Helburua da herritarren iritzia biltzea medikuarengana joaiteko aukerari buruz, berehala artatu beharreko osasun-arazo baten kasuan.

Ez-programatutako artak dira epe laburrean kontsulta bat behar duten egoerak, baina bizia arriskuan ez dagoenean (adibidez: sukarra, min bortitza, infekzio bat...). Ez dira **bizitza-arriskuko larrialdiak**, eta ez dute SAMUaren (15) edo ospitaleko larrialdien esku-hartze berehalakorik eskatzen.

Inkestaren emaitzak 2025eko udazkenean aurkeztuko dira. Hauek baliagarriak izango dira lurraldeko ez-programatutako arretaren gaur egungo antolaketa aztertzeko, eta beharrezkoa bada, aldaketak proposatzeko eta zein norabidetan egin behar diren zehazteko.

<https://cpts3p.com/>

info@cpts3p.com

1. De quel territoire votre commune de résidence fait-elle partie ?

Si aucune de ces communes ne correspond à votre lieu de vie ne répondez pas à ce questionnaire

- Amikuze
- Iholdy / Oztibarre
- Garazi-Baigorri
- Soule
- Sauveterre de Béarn et communes voisines

2. Dans quel territoire votre médecin traitant consulte-t-il ?

- Amikuze
- Iholdy / Oztibarre
- Garazi-Baigorri
- Soule
- Sauveterre de Béarn
- Autre commune

3. Si vous vivez dans le territoire de la CPTS des 3 provinces (cité en question 1) et que votre médecin traitant ne fait pas partie de ce territoire, pourquoi allez-vous consulter ailleurs ? (Si vous n'êtes pas concerné, merci de ne pas répondre à cette question.)

- Par choix
- Par facilité
- Par proximité
- Par obligation (ex : le médecin le plus proche de chez moi ne prend plus de nouveau patient, etc)

4. Vous êtes ?

- Un homme
- Une femme
- Autre
- Je préfère ne pas répondre

5. Quelle est votre année de naissance ?

6. Quelle est votre situation professionnelle ?

- Agriculteurs, exploitants
- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Cadre et professions intellectuelles supérieurs
- Professions intermédiaires
- Employés
- Ouvriers
- Mère/Père au foyer
- Chômeur
- Sans emploi
- Retraité
- Etudiant

7. Etes-vous bénéficiaire d'un statut particulier ? (Plusieurs réponses possibles)

- Affection de Longue Durée (ALD)
- Complémentaire Santé Solidaire (anciennement CMU et ACS)
- Aide médicale d'état (AME)
- Aucun statut particulier

8. Prenez-vous des médicaments tous les jours (hors contraception) ?

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

9. Combien de fois voyez-vous votre médecin traitant par an en moyenne ?

- Moins d'une fois par an
- 1 à 2 fois par an
- 3 à 6 fois par an
- Plus de 6 fois par an

10. Pour une consultation NON urgente quel est le délai de prise de rendez-vous avec votre médecin traitant pour une consultation ?

- Moins de 2 jours
- Moins d'une semaine
- Moins de deux semaines
- Moins de 3 semaines
- Plus d'un mois

11. Lors de vos dernières consultations médicales, avez-vous vu en majorité :

- Votre médecin traitant
- Un autre médecin du cabinet
- Un autre médecin dans un autre cabinet
- Un remplaçant
- L'interne du médecin traitant

12. Combien de fois par an en moyenne sollicitez-vous votre médecin traitant pour une demande de rendez-vous URGENTE ?

- Moins d'une fois par an
- 1 à 2 fois par an
- 3 à 6 fois par an
- Plus de 6 fois par an

13. En général, dans quel délai obtenez-vous un rendez-vous pour vos demandes URGENTES (hors urgence vitale) dans le cabinet habituel ?

- Dans la demi-journée
- Dans la journée
- Le lendemain
- Le surlendemain
- Plus de deux jours

14. Dans une situation qui nécessiterait selon vous une consultation médicale rapide (hors urgence vitale), quel serait votre premier réflexe ?

- Demande de rendez-vous avec votre médecin traitant ou autre médecin du cabinet de mon médecin traitant
- Appeler le centre 15 (SAMU) pour un avis
- Me rendre aux Urgences de moi-même
- Me rendre à la pharmacie
- Autre

15. Avez-vous déjà dû vous rendre aux urgences suite à une impossibilité de rendez-vous rapide dans le cabinet de votre médecin traitant ?

- Oui
- Non

16. Si vous avez besoin de vous rendre dans un service d'urgences (hors urgences psychiatrique ou pédiatriques) vous iriez :

- Au service des urgences de Saint-Palais
- Au service des urgences de Bayonne
- Au service des urgences d'Orthez
- Au service des urgences d'Oloron
- Au service des urgences de Pau

17. Dans une situation qui nécessiterait selon vous une consultation médicale rapide et que votre médecin traitant n'est pas disponible, quelle option allez-vous envisager en priorité ?

Classez les propositions de 1 (plus probable) à 5 (moins probable)

- Médecin remplaçant votre médecin ____
- Autre médecin généraliste du cabinet/ Interne de votre médecin _____
- Autre médecin généraliste hors cabinet de consultation du médecin traitant déclaré/habituel____
- Service d'accueil des urgences ____
- Me rendre à la pharmacie ____

18. En cas d'urgence non vitale, si votre médecin traitant n'est pas disponible, seriez-vous prêt(e) à vous déplacer pour consulter un autre médecin ? Si oui, quel délai de trajet maximum seriez-vous prêt(e) à accepter ?

- Moins de 20 minutes
- Entre 20 et 30 minutes
- Entre 30 et 40 minutes
- Jusqu'à une heure

19. Afin d'améliorer la réponse aux demandes de rendez-vous urgent les jours de la semaine (hors soirée/nuit/weekend/férié) (hors urgences vitales), quelles solutions vous sembleraient intéressantes ? (Plusieurs réponses possibles)

- Consultations sans rendez-vous dans le cabinet de votre médecin traitant
- Consultations avec des internes dans le cabinet de votre médecin traitant
- Téléconsultations avec un autre médecin que je ne connais pas forcément
- Elargissement des amplitudes horaires de consultations dans le cabinet de votre médecin traitant
- Possibilité de consulter dans un autre lieu de soins que le cabinet habituel de votre médecin traitant
- Possibilité d'être orienté par votre pharmacien/CPTS vers un autre médecin disponible sur le territoire
- Mise en place d'un service type "SOS Médecins" sur le territoire
- Autre :

CONCERNANT LA DERNIÈRE FOIS OÙ VOUS AVEZ EU À DEMANDER UN RENDEZ-VOUS URGENT À VOTRE MÉDECIN ? (hors urgence vitales) :

20. Pour qui aviez-vous demandé le rendez-vous ?

- Moi-même
- Mon enfant
- Un parent
- Mon conjoint ou conjointe
- Autre :

21. Pour quel motif aviez-vous demandé une consultation urgente ? (Plusieurs réponses possibles)

- Douleur aiguë (thorax, ventre, tête, dos ...)
- Malaise
- Fièvre
- Essoufflement
- Toux/Rhume
- Éruption cutanée
- Brûlures urinaires
- Diarrhées et/ou vomissements
- Angoisse, tristesse, mal être
- Saignements (dans les selles, nasal ou gynécologique)
- Accident ou traumatisme (plaie, brûlure, entorse, fracture, accident de travail...)
- Violence ou agression subie
- Autre :

22. Pourquoi souhaitez-vous être vu rapidement ? (Plusieurs réponses possibles)

- Vous souhaitez un soulagement rapide
- Vous craigniez que votre état s'aggrave
- Vous aviez déjà eu ce problème et votre médecin vous avait dit de ne pas attendre la prochaine fois
- Vous aviez déjà vu un médecin dans les jours précédents mais vous n'aviez pas eu la réponse attendue à votre besoin
- Contraintes liées au travail (besoin d'un arrêt) ou aux enfants (dispense scolaire)

Vous aviez besoin d'une attestation médicale pour porter plainte ou pour un dossier d'assurance

23. Depuis combien de temps rencontriez-vous ce problème quand vous avez décidé de prendre rendez-vous en urgence ?

- Moins d'une heure
- Une demi-journée
- Une journée
- Deux jours
- Plus de deux jours

24. Aviez-vous déjà consulté un médecin pour cette même problématique ?

- Oui
- Non
- Autre

25. Quel médecin du cabinet avez-vous rencontré ?

- Médecin traitant
- Médecin remplaçant de mon médecin traitant
- Interne de mon médecin traitant ou du cabinet
- Autre médecin du cabinet
- Je ne sais pas

26. A distance, pensez-vous que le caractère urgent de votre demande de rendez-vous était justifié ?

- Oui
- Non

27. Quelle aurait été votre attitude si vous n'aviez pas pu obtenir un rendez-vous rapide ?

- Attendre pour un rendez-vous le lendemain dans votre cabinet habituel
- Consulter dans un autre cabinet médical de mon territoire
- Attendre la fin de journée et contacter la permanence des soins en appelant le 15 pour un avis
- Me rendre dans un service d'Urgences
- Me rendre à la pharmacie
- Autre

28. Pensez-vous que la qualité d'accès à un médecin généraliste dans le territoire de la CPTS est :

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Difficile
- Très difficile