

Mobilité transfrontalière des patients dans le Rhin supérieur: Que disent les citoyens ?

Résultats de deux enquêtes citoyennes

**Grenzüberschreitende Patientenmobilität am Oberrhein:
Was sagen die Bürger*innen?**

Ergebnisse von zwei Bürger-Umfragen

29/09/2022

- **Meilleure information des populations** sur les conditions d'accès aux soins dans les pays voisins, et sur les questions relatives à l'assurance maladie des travailleurs frontaliers ;
- **Travail sur des problématiques transfrontalières :** Identification des difficultés / obstacles rencontrés par les usagers ; recherche de pistes d'optimisation ; formalisation des résultats sous la forme de protocoles de coopération ;
- **Meilleure connaissance des flux de patients.**

- **Bessere Information der Bevölkerung** über die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer und über Fragen zur Krankenversicherung von Grenzgänger*innen;
- **Auseinandersetzung mit grenzüberschreitenden Problemstellungen:** Identifizierung von Schwierigkeiten/Hindernissen, auf die die Nutzer*innen stoßen; Suche nach Optimierungsansätzen; Formalisierung der Ergebnisse in Form von Kooperationsprotokollen;
- **Bessere Kenntnis der Patientenströme.**

Point de départ :

Les questions d'accès transfrontalier aux soins sont une préoccupation importante des populations locales

- Thème n°1 lors des dialogues citoyens transfrontaliers organisés ces dernières années dans le Rhin supérieur
- Préoccupation n°3 dans les demandes adressées aux instances INFOBEST du Rhin supérieur (2264 demandes en 2018, soit 12 % du total des demandes)

Cependant, nous ne disposons pas/peu d'informations sur les flux et les besoins réels dans le Rhin supérieur

Ausgangspunkt :

Für die lokale Bevölkerung ist der grenzüberschreitende Zugang zur Gesundheitsversorgung ein wichtiges Anliegen.

- Thema Nr. 1 bei den grenzüberschreitenden Bürgerdialogen, die in den letzten Jahren am Oberrhein organisiert wurden.
- Anliegen Nr. 3 bei Anfragen an die INFOBEST-Stellen am Oberrhein (2264 Anfragen im Jahr 2018, d.h. 12 % der Gesamtanfragen).

Wir verfügen jedoch nicht/begrenzt über Informationen über die tatsächlichen Ströme und Bedürfnisse am Oberrhein.

Meilleure connaissance des flux de patients

Intérêt :

- Pouvoir mieux cibler les actions futures en fonction des besoins
- Identifier les difficultés/obstacles et chercher à y répondre
- Identifier les potentiels pour la mise en place de nouvelles conventions de coopération

Cet objectif a été poursuivi selon deux approches :

- Une **étude purement quantitative** sur les flux transfrontaliers de patients, basée sur les données statistiques disponibles auprès des caisses d'assurance maladie des trois pays
- Une **étude plus qualitative**, basée sur deux enquêtes citoyennes et visant à explorer les comportements, les motivations, les freins, etc.

Bessere Kenntnis der Patientenströme

Mehrwert:

- Künftige Maßnahmen besser auf den Bedarf ausrichten
- Schwierigkeiten/Hindernisse identifizieren und Lösungsansätze entwickeln
- Potenziale für die Einführung neuer Kooperationsvereinbarungen ermitteln

Dieses Ziel wurde mit zwei Ansätzen verfolgt:

- Eine **rein quantitative Studie** zu den grenzüberschreitenden Patientenströmen, die auf den verfügbaren statistischen Daten der Krankenkassen der drei Länder beruht.
- Eine **eher qualitative Studie**, die auf zwei Bürgerbefragungen basiert und darauf abzielt, das Verhalten der Bürger*innen, die Motivationen und Hindernisse, etc. zu erforschen.

Dans le cadre de l'étude qualitative, 2 enquêtes citoyennes menées en parallèle au printemps 2022 :

Enquête via phoning : Enquête courte (10 questions), visant principalement à évaluer le potentiel de personnes qui seraient prêtes à aller se faire soigner de l'autre côté de la frontière (vision prospective), et le niveau / besoin d'information.

Enquête via questionnaire en ligne : Enquête plus détaillée, orientée davantage sur les habitudes de soins / les expériences passées, et visant à connaître les motivations, les freins, les difficultés rencontrées.

Im Rahmen der qualitativen Studie wurden im Frühjahr 2022 zwei Bürgerumfragen parallel durchgeführt:

Telefonumfrage: Kurze Umfrage (10 Fragen), die hauptsächlich darauf abzielte, das „Potenzial“ an Personen, die bereit wären, sich in einem der beiden Nachbarländern behandeln zu lassen (Zukunftsvision) sowie den Informationsstand/-bedarf zu ermitteln.

Online-Umfrage: Detailliertere Umfrage, die sich stärker an den Behandlungsgewohnheiten/bisherigen Erfahrungen orientierte und darauf abzielte, die Motivationen, Hindernisse und aufgetretenen Schwierigkeiten zu ermitteln.

SOINS PROGRAMMÉS

Le soin est le **but du déplacement** dans le pays voisin. Il peut s'agir de **tout type de soins** (soins de ville, soins hospitaliers, médicaments, etc.).

SOINS MÉDICALEMENT NÉCESSAIRES („soins inopinés“)

Le soin n'est **PAS le but du séjour dans le pays voisin**: par exemple accident ou maladie survenant pendant les vacances ou un déplacement professionnel.

STATUT SPÉCIFIQUE DES TRAVAILLEURS FRONTALIERS :

En règle générale, les travailleurs frontaliers ont **deux cartes d'assuré** (dans le pays d'activité et dans le pays de résidence), et ont donc un **accès facilité aux soins dans ces deux pays**.

GEPLANTE BEHANDLUNGEN

Die Behandlung ist **der Zweck des Aufenthaltes** im Nachbarland. Es kann sich um **jede Art von Behandlung** handeln (ambulante Versorgung, Krankenhausversorgung, Medikamente, usw.).

MEDIZINISCH NOTWENDIGE BEHANDLUNGEN („ungeplante Behandlungen“)

Die Behandlung ist **NICHT der Zweck des Aufenthalts** im Nachbarland: z.B. Unfall oder Krankheit, der/die während des Urlaubs oder einer Geschäftsreise auftritt.

BESONDERER STATUS VON GRENZGÄNGER*INNEN:

In der Regel haben Grenzgänger*innen **zwei Versicherungskarten** (im Beschäftigungsland und im Wohnsitzland) und somit einen **erleichterten Zugang zur Gesundheitsversorgung in beiden Ländern**.

Résultats de l'enquête phoning

Ergebnisse der Telefonumfrage

Informations sur la réalisation de l'enquête phoning

Territoire d'enquête : Communes situées dans la zone de 20 km de part et d'autre de la frontière (sur l'ensemble du Rhin supérieur)

Nombre de personnes interrogées : 2014 personnes, soit environ 500 personnes dans chacun des 4 Eurodistricts (250 personnes sur chaque versant ; 166 personnes dans le cas de l'Eurodistrict Trinationale de Bâle)

Conception et réalisation de l'enquête : TRISAN, avec le soutien des partenaires de TRISAN et de la société Decryptis

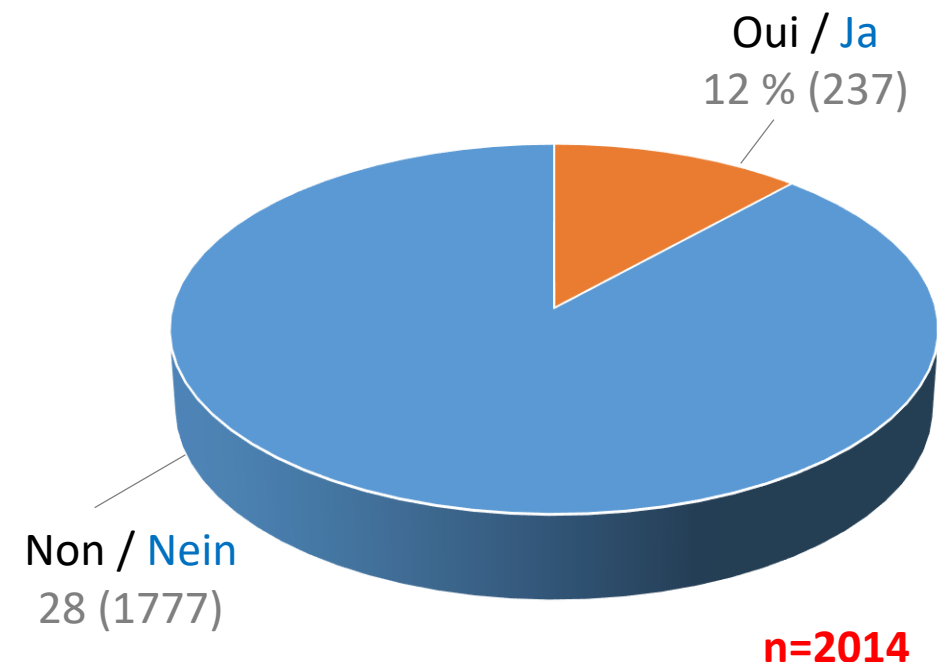
Informationen zur Durchführung der Telefonumfrage

Untersuchungsgebiet: Gemeinden in einem Radius von 20 km beiderseits der Grenze (im gesamten Oberrheingebiet).

Anzahl der befragten Personen: 2014 Personen = circa 500 Befragte in jedem der 4 Eurodistrikte (250 Personen auf jeder Seite; 166 Personen im Fall des Trinationalen Eurodistrikts Basel)

Konzeption und Durchführung der Umfrage: TRISAN, mit der Unterstützung der TRISAN Partner und der Firma Decryptis.

Vous êtes-vous déjà rendu dans l'un des deux pays voisins dans le but de vous faire soigner ? **Haben Sie sich schon in eines der zwei Nachbarländer begeben, um sich dort behandeln zu lassen?**



12% des répondants se sont déjà rendus dans l'un des deux pays voisins pour des soins (8 % en excluant les travailleurs frontaliers)

Ce taux s'élève à 48 % pour les personnes originaires de l'un des deux pays voisins.

12% der Befragten haben sich schon in eines der zwei Nachbarländer begeben (8 % unter Ausschluss der Grenzgänger*innen).

Dieser Anteil liegt bei 48 % bei Personen, die aus einem der 2 Nachbarländer stammen.

Analyse par groupes

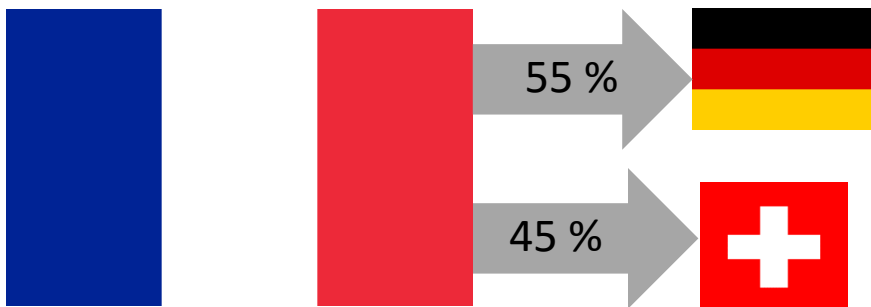
- **Pays de résidence** : CH = 18 % ; DE = 14 % ; FR = 8 %
- **Eurodistricts (ED)** : ETB = 20 % ; 3 autres ED = 8-11 %
- **Frontaliers ?** Oui = 49 % ; Non = 8 %
- **Parle la langue du pays voisin ?** : Oui = 19 % ; Non = 7 %
- **Originaire d'un pays voisin?** : Oui: 48% , Non: 10%

Teilmenngen

- **Wohnsitzland:** CH = 18 % ; DE = 14 % ; FR = 8 %
- **Eurodistrikte (ED)** : ETB = 20 % ; 3 anderen ED = 8-11 %
- **Grenzgänger*in?** Ja = 49 % ; Nein = 8 %
- **Spricht die Sprache des Nachbarlands ?** : Ja = 19 % ; Nein = 7 %
- **Herkunft aus einem Nachbarland?** : Ja = 48% ; Nein = 10%

Cartographie des flux de patients Kartografie der Patientenströme

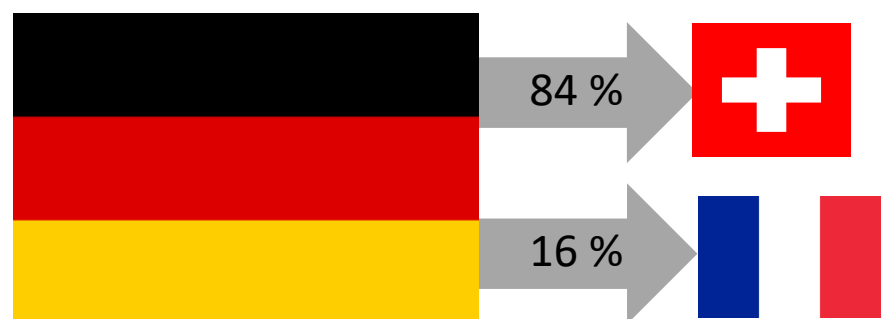
Pays de résidence → Pays de soin
Wohnsitzland → Behandlungsland



Répartition des flux équilibrée entre l'Allemagne et la Suisse/ Verteilung der Patientenströmen zwischen Deutschland und der Schweiz ist ausgeglichen.

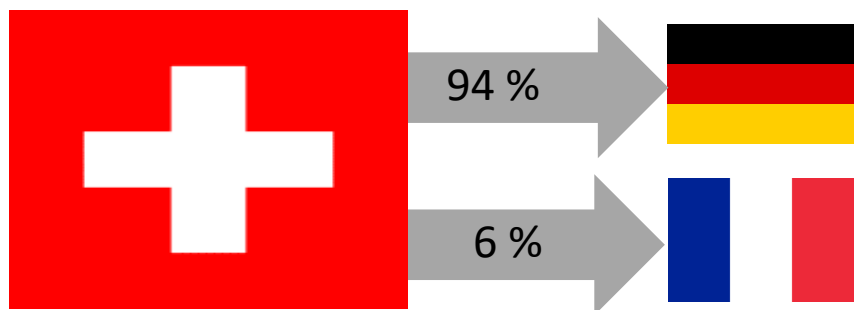
Toutefois / Jedoch:

- Dans l'ETB / Innerhalb des TEB: CH = 81 % ; DE = 19 %.
- Hors ETB / Außerhalb des TEB: CH = 30 % ; DE = 70 %.



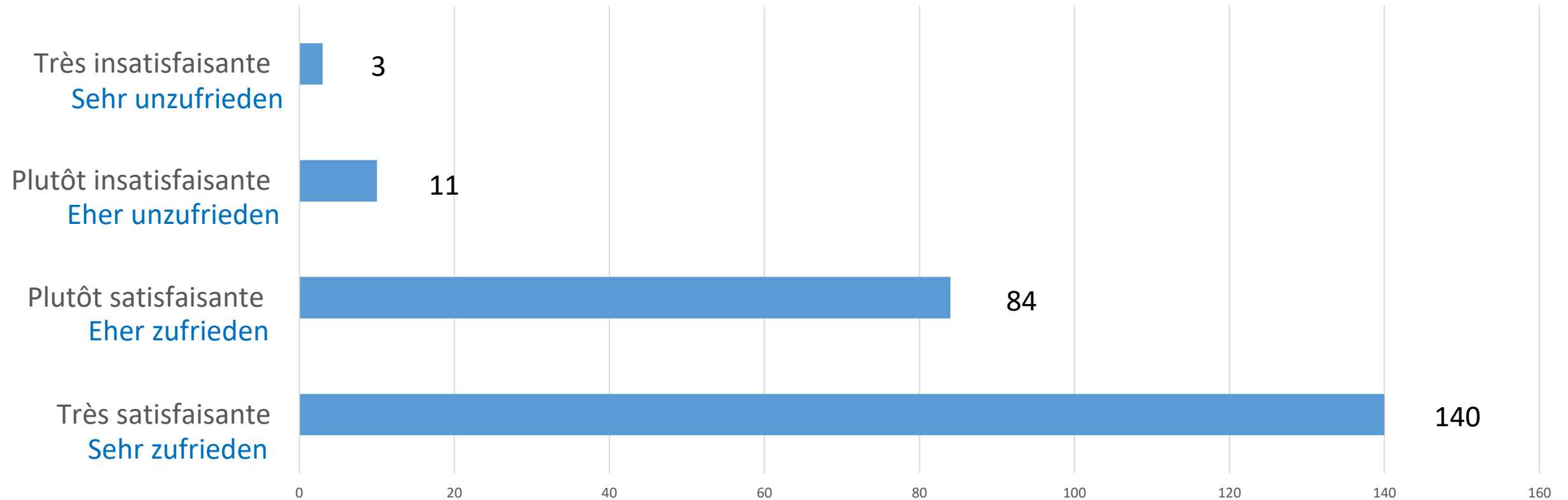
Flux majoritairement en direction de la Suisse. Fait surprenant : la répartition est sensiblement la même dans tous les Eurodistricts.

Patientenströme überwiegend in die Schweiz. Überraschend ist v.a., dass diese Verteilung in allen Eurodistrikten ungefähr die gleiche ist.



Flux très majoritairement en direction de l'Allemagne.
Patientenströme überwiegend nach Deutschland.

Comment évalueriez-vous cette expérience ? Wie würden Sie diese Erfahrung bewerten?

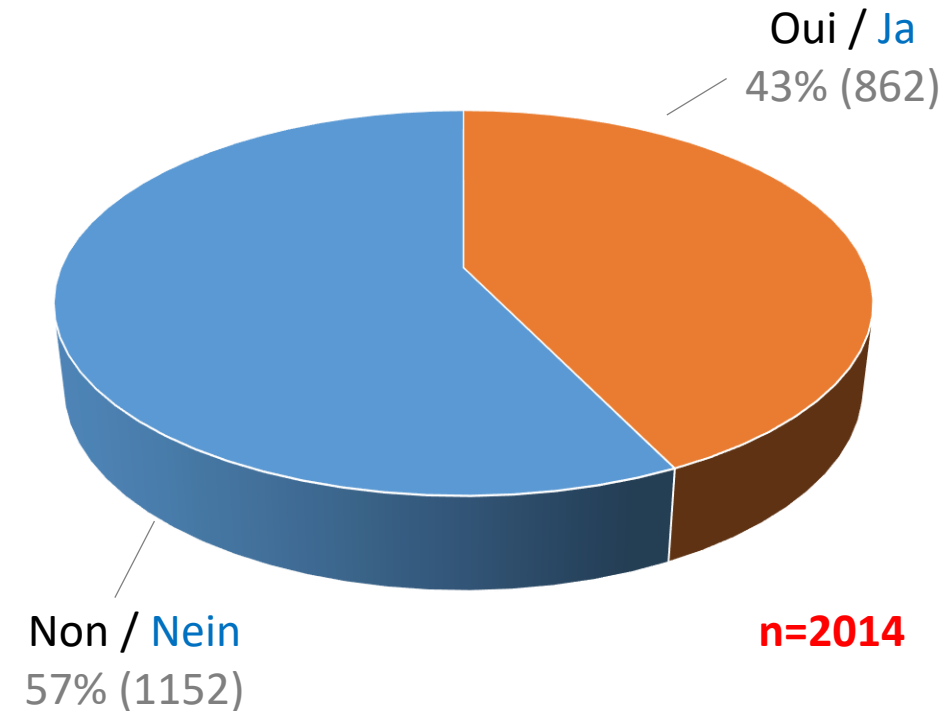


n=238

95 % des répondants évaluent leur(s) expérience(s) de manière positive.

95 % der Befragten bewerten ihre Erfahrung(en) positiv.

Est-ce que vous seriez prêt à vous rendre [le cas échéant : à nouveau] dans l'un des 2 pays voisins dans le but de vous y faire soigner ? / **Könnten Sie sich vorstellen, sich [ggf. nochmals] in eines der beiden Nachbarländer zu begeben, um sich dort behandeln zu lassen?**



43 % des répondants seraient prêts à se rendre [à nouveau] dans l'un des deux pays voisins pour des soins = Potentiel important.

Ce taux s'élève à 53 % pour les personnes parlant la langue du voisin, et à 78 % pour les personnes originaires de l'un des deux pays voisins.

43 % der Befragten könnten sich vorstellen, sich [erneut] in eines der beiden Nachbarländer für eine Behandlung zu begeben = Großes Potenzial.

Dieser Anteil liegt bei 53 % bei Personen, die die Sprache des Nachbarn sprechen; und bei 78 % bei Personen, die aus einem der zwei Nachbarländer stammen.

Analyse par groupes

- **Pays de résidence** : CH = 50 % ; DE = 40 % ; FR = 44 %
- **Eurodistricts (ED)** : ETB = 51 % ; 3 autres ED = 38-43 %
- **Frontaliers ?** : Oui = 78 % ; Non = 40 %.
- **Parle langue du pays voisin ?** : Oui = 53 % ; Non = 35 %
- **Originaire d'un pays voisin ?** : Oui = 78 % ; Non = 41 %

Teilmenen

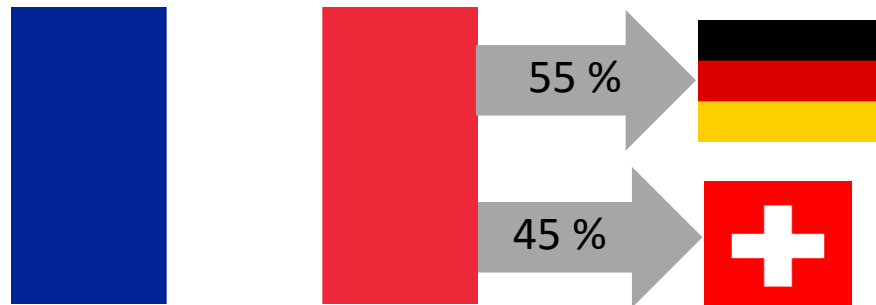
- **Wohnsitzland**: CH = 50 % ; DE = 40 % ; FR = 44 %
- **Eurodistrikte (ED)** : ETB = 51 % ; 3 anderen ED = 38-43 %
- **Grenzgänger*in?** : Ja = 78 % ; Nein = 40 %.
- **Spricht die Sprache des Nachbarlands?** : Ja = 53 % ; Nein = 35 %
- **Herkunft aus einem Nachbarland ?** : Ja = 78 % ; Nein = 41 %

Cartographie des flux de patients

Kartografie der Patientenströme

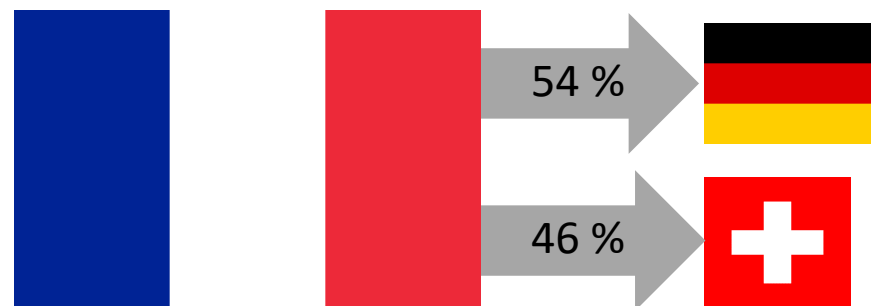
Flux existants

Bestehende Patientenströme

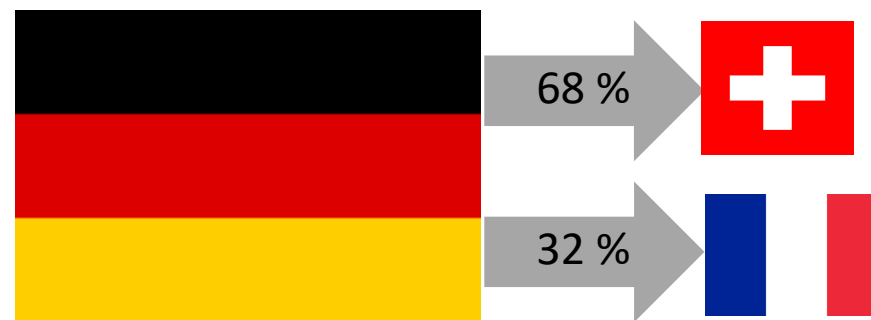
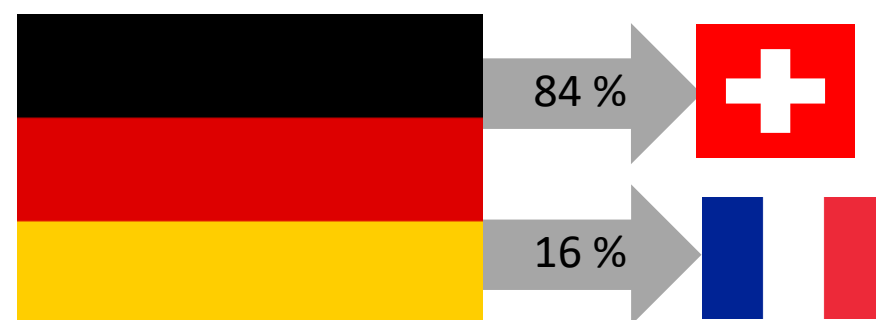


Vision prospective

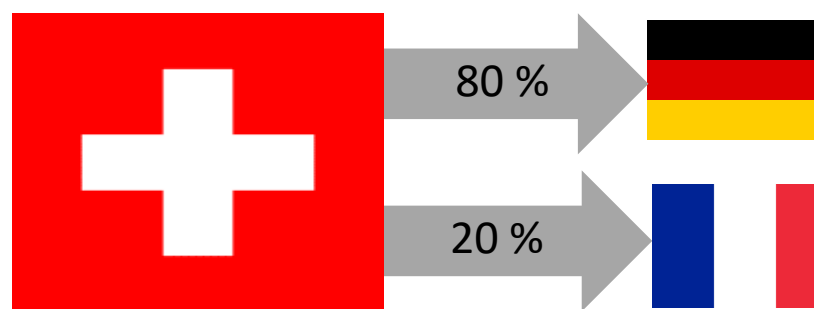
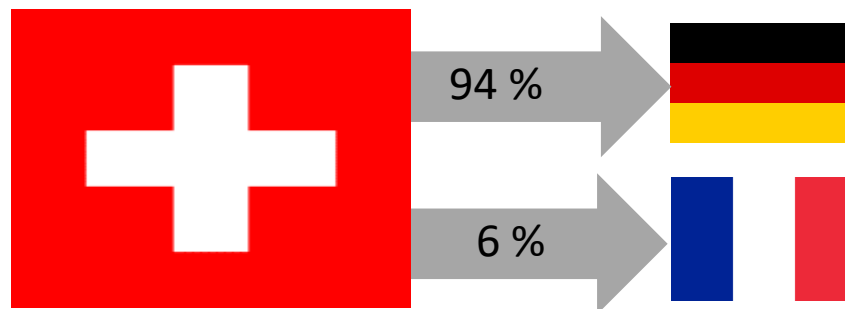
Prospektiv



La ventilation reste constante.
Die Verteilung bleibt konstant.



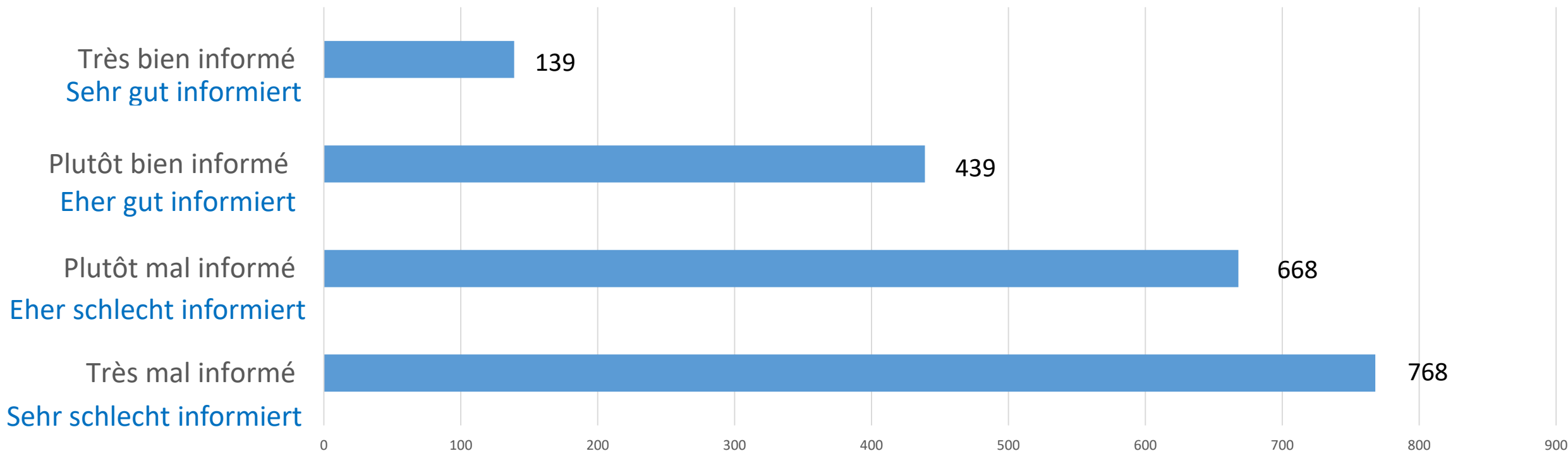
L'écart se réduit.
Der Abstand verringert sich.



L'écart se réduit.
Der Abstand verringert sich.

Vous estimez-vous bien informé sur les possibilités d'accès aux soins dans les pays voisins ?

Fühlen Sie sich über die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer gut informiert?



n=2014

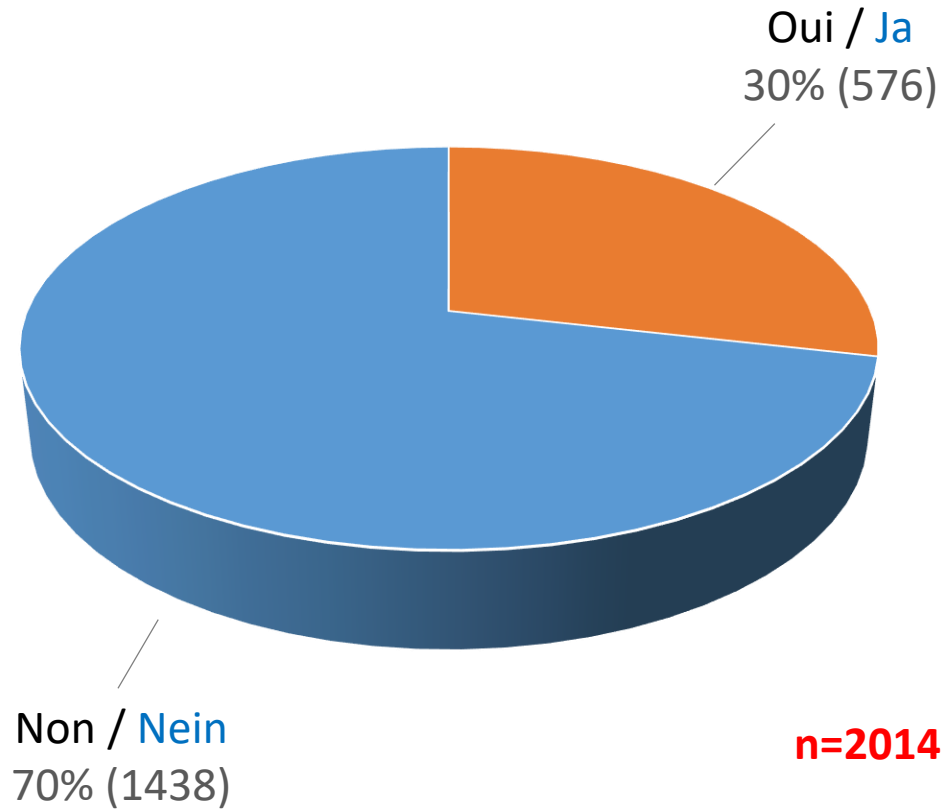
71 % des répondants estiment être mal informés.

Ce taux est toutefois moins élevé chez les frontaliers (35 %) et les résidents suisses (51,50 %).

71 % der Befragten fühlen sich schlecht informiert.

Dieser Anteil ist jedoch niedriger bei den Grenzgänger*innen (35 %) und bei in der Schweiz lebenden Personen (51,50 %).

Aimeriez-vous être davantage informé(e) sur ce sujet ?
Würden Sie gerne mehr Informationen zu diesem Thema erhalten?



n=2014

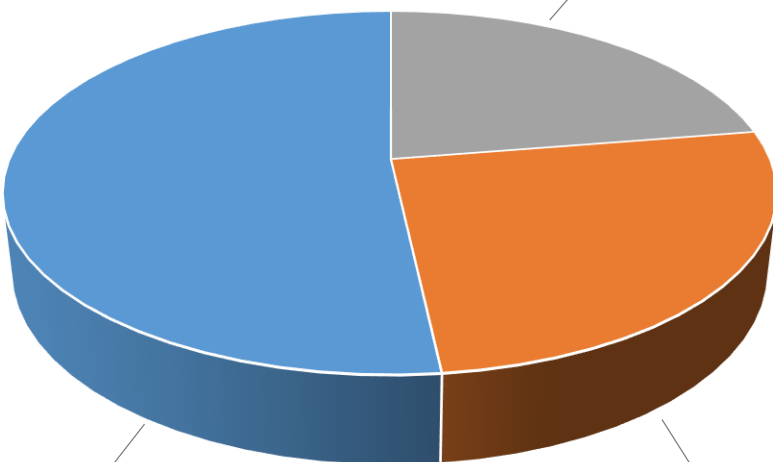
30 % des répondants souhaiteraient être mieux informés.

30 % der Befragten würden gerne besser informiert werden.

Selon vous, est-ce que les possibilités d'accès aux soins dans les pays voisins mériteraient d'être améliorées ? / Sollten Ihrer Meinung nach die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer verbessert werden?

Pas d'avis / Keine Meinung

22% (452)



Oui / Ja

52% (1042)

Nein / Non

26% (520)

n=2014

Analyse par groupes

Teilgruppen

- **Pays de résidence** : CH = 72 % ; DE : 53 % ; FR : 47 %
- **Eurodistricts (ED)** : ETB = 60%, les 3 autres ED (40 %)
- **Parle la langue du pays voisin?** : Oui = 59 % ; Non = 47 %
- **Originaire d'un pays voisin?** : Oui = 69 % ; Non = 51 %

- **Wohnsitzland**: CH = 72 % ; DE : 53 % ; FR : 47 %
- **Eurodistrikte (ED)** : ETB = 60%, 3 anderen ED (40 %)
- **Spricht die Sprache des Nachbarlands?** : Ja = 59 % ; Nein = 47 %
- **Herkunft aus einem Nachbarland?** : Ja = 69 % ; Nein = 51 %

52% des répondants expriment le souhait que les possibilités d'accès aux soins dans les pays voisins soient améliorées.

Ce taux s'élève à 72 % pour les résidents suisses et 69 % pour les personnes originaires de l'un des deux pays voisins.

52 % der Befragten äußern den Wunsch, dass die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer verbessert werden sollten.

Dieser Anteil liegt bei 72 % bei Personen mit Wohnsitz in der Schweiz und bei 69 % bei Personen, die aus einem der zwei Nachbarländer stammen.

Synthèse des résultats (enquête phoning)

Zusammenfassung der Ergebnisse (Telefonumfrage)

Status quo / Ist-Zustand

(zone des 20 km / 20 km-Zone)

- 12 % des personnes interrogées se sont déjà rendues dans l'un des deux pays voisins pour des soins, ce taux s'élevant à 8 % pour les non-frontaliers (= soins programmés stricto sensu).
- Le taux de satisfaction est extrêmement élevé (95 %).
- En revanche, 3 / 4 des personnes interrogées estiment être mal informées sur les conditions d'accès aux soins dans les pays voisins
- 12 % der Befragten haben sich schon für Behandlungen in eines der zwei Nachbarländer begeben; bei den Nicht-Grenzgänger*innen waren es 8 % (= geplante Behandlungen im engeren Sinne).
- Die Zufriedenheitsrate ist mit 95 % extrem hoch.
- Dagegen fühlen sich 3/4 der Befragten schlecht über die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer informiert.

Vision prospective / Zukunftsvision

(zone des 20 km / 20 km-Zone)

- 43 % des personnes interrogées seraient prêtes à se rendre [à nouveau] dans l'un des deux pays voisins pour des soins, ce qui représente un „potentiel“ important.
- Cet intérêt pour les soins dans les pays voisins se lit aussi dans les résultats suivants :
 - 30 % des personnes interrogées souhaitent être mieux informés sur les possibilités d'accès aux soins dans le pays voisin.
 - 52 % des personnes interrogées souhaitent que les possibilités d'accès aux soins dans le pays voisin soient améliorées à l'avenir.
- 43 % der Befragten könnten sich vorstellen, sich [nochmals] in eines der beiden Nachbarländer für Behandlungen zu begeben, was ein großes „Potenzial“ darstellt.
- Dieses Interesse für Behandlungen in den Nachbarländern lässt sich an folgenden Ergebnissen ablesen:
 - 30 % der Befragten möchten besser über die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer informiert werden.
 - 52 % der Befragten wünschen sich, dass die Zugangsmöglichkeiten zur Gesundheitsversorgung der Nachbarländer in Zukunft verbessert werden.

Analyse par groupes / Teilbetrachtungen

(zone des 20 km / 20 km-Zone)

- Les personnes qui parlent la langue du pays voisin, et a fortiori les personnes originaires de l'un des deux pays voisins, sont plus mobiles et davantage prêtes à se rendre dans l'un des deux pays voisins pour des soins. Il est toutefois intéressant de constater que la mobilité des patients est loin d'être l'apanage de ces deux groupes.
- On note également un atypisme pour les résidents suisses et pour les résidents de l'ETB (plus mobiles ; plus intéressés ; mieux informés...)
- Die Personen, die die Sprache des Nachbarlandes sprechen, und vor allem die Personen, die aus einem der zwei Nachbarländer stammen, sind mobiler und eher bereit, sich in einem der zwei Nachbarländer behandeln zu lassen. Die Patientenmobilität ist aber bei weitem nicht auf diese zwei Gruppen beschränkt.
- Die Einwohner*innen der Schweiz und die Einwohner*innen des ETB zeigen sich mobiler bzw. interessierter und fühlen sich besser informiert.

Résultats de l'enquête via questionnaire en ligne

Ergebnisse der Online- Umfrage

Territoire d'enquête : Rhin supérieur

Nombre de répondants : 501

Réalisation de l'enquête : TRISAN, avec le soutien des acteurs suivants pour la diffusion du questionnaire : partenaires TRISAN, caisses d'assurance maladie et de nombreuses collectivités territoriales.

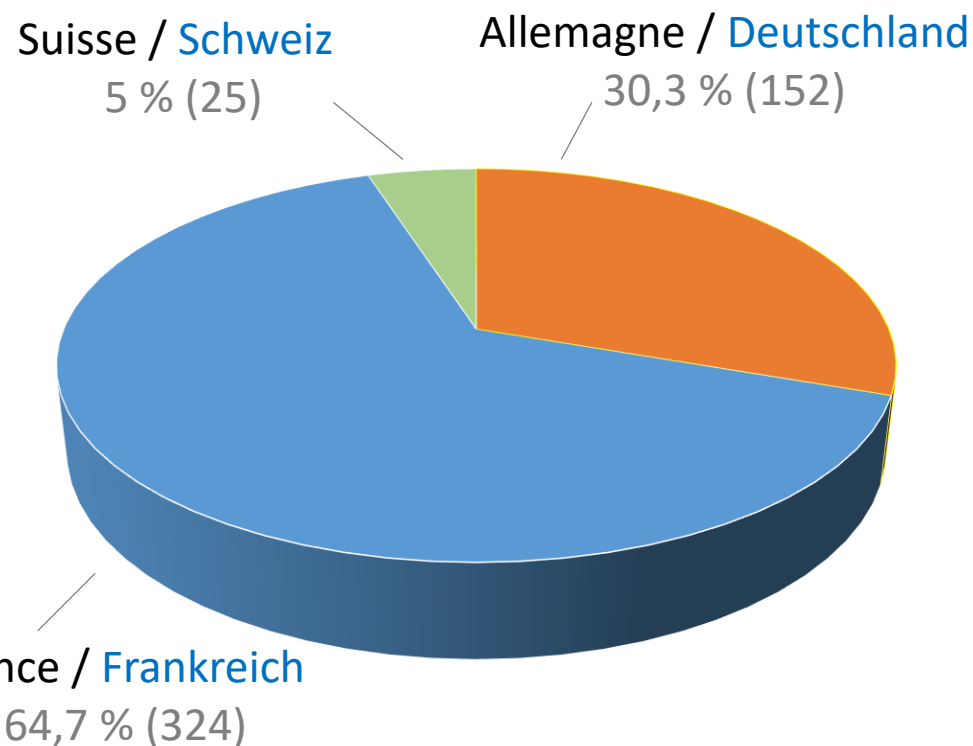
Untersuchungsgebiet: Oberrhein

Anzahl der Befragten: 501

Durchführung der Umfrage: TRISAN, mit der Unterstützung folgender Akteuren bei der Verbreitung des Fragebogens: TRISAN-Partner, Krankenkassen und zahlreiche Gebietskörperschaften

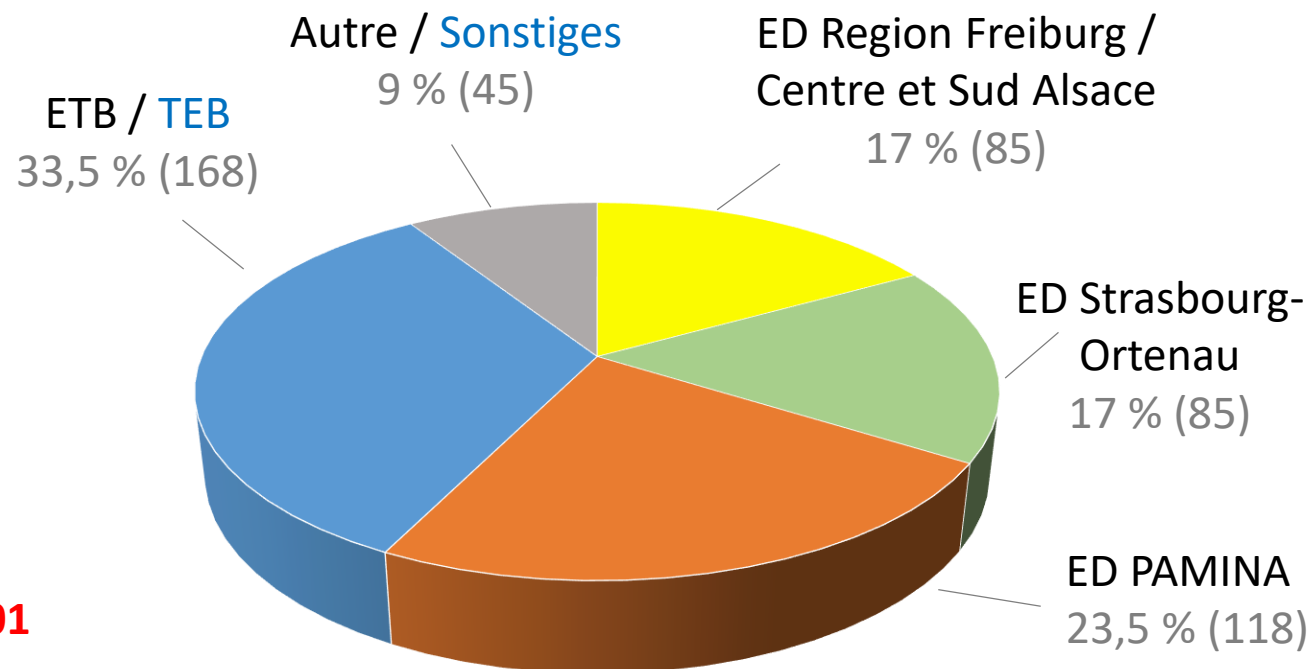
Lieu de résidence Wohnsitzort

Ventilation par pays / Aufteilung nach Ländern



Les résidents français sont nettement surreprésentés.
Personen mit Wohnsitz in Frankreich sind deutlich überrepräsentiert.

Ventilation par Eurodistrict (ED) Aufteilung nach Eurodistrikt (ED)



La ventilation par Eurodistrict est plus équilibrée. 1/3 des répondants résident dans l'ETB.
Die Verteilung nach Eurodistrikten ausgewogener. 1/3 der Befragten wohnen im TEB.

n=501

I. Travailleurs frontaliers

I. Grenzgänger*innen

Définition de „travailleurs frontaliers“ (dans le cadre de cette enquête) :

Personnes qui travaillent et sont affiliées en dehors de leur pays de résidence.

Statut spécifique des travailleurs frontaliers :

En règle générale, les travailleurs frontaliers ont **deux cartes d'assuré** (dans le pays d'activité et dans le pays de résidence), et ont donc un **accès facilité aux soins dans ces deux pays**.

Taille de l'échantillon :

155 travailleurs frontaliers ont répondu à l'enquête. Parmi eux, **71 % résident en France** (soit 110 personnes).

Definition „Grenzgänger*in“ (im Rahmen dieser Umfrage):

Personen, die außerhalb ihres Wohnsitzlandes arbeiten und dort krankenversichert sind.

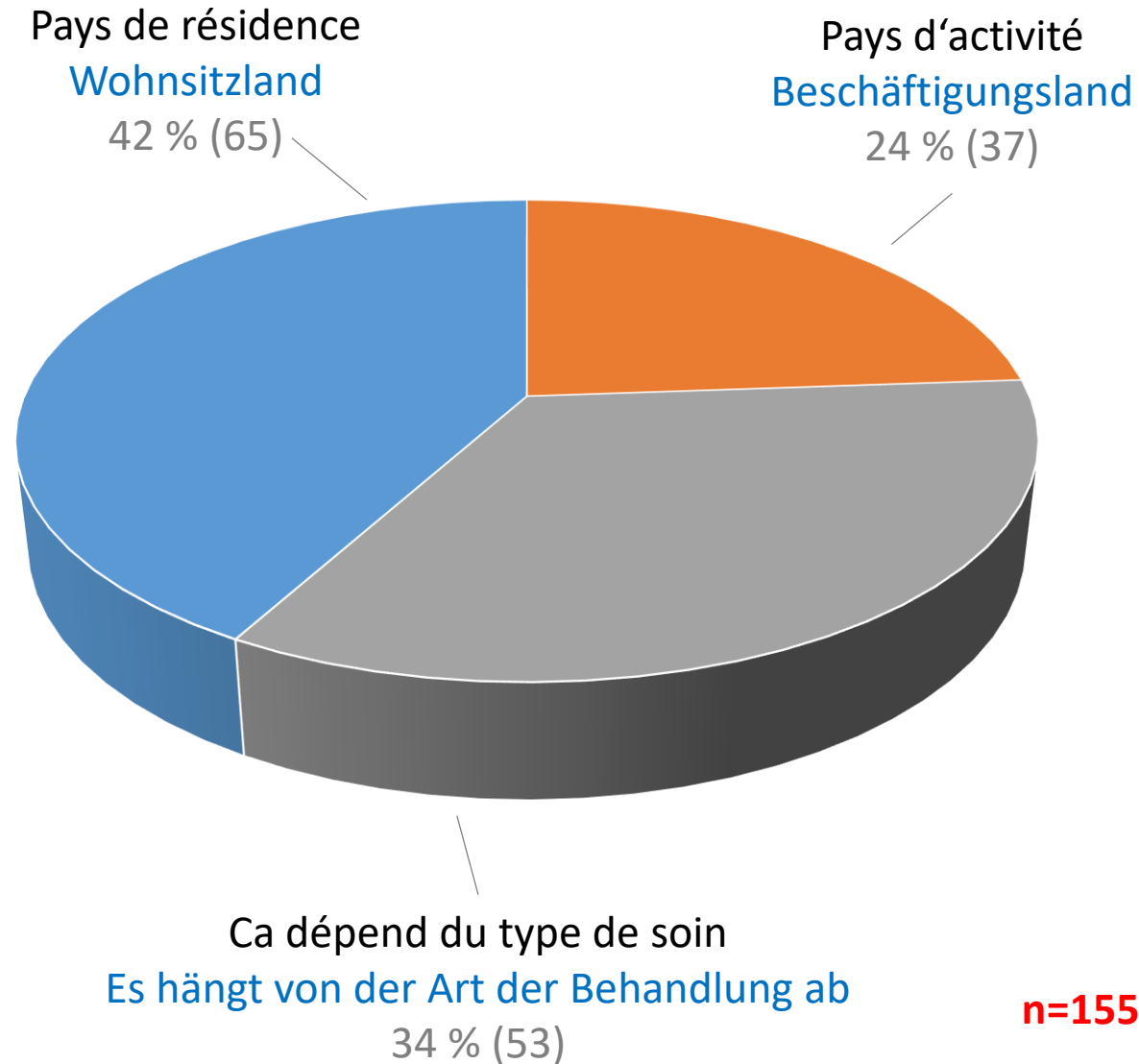
Besonderer Status von Grenzgänger*innen:

In der Regel haben Grenzgänger*innen **zwei Versicherungskarten** (im Beschäftigungsland und im Wohnsitzland) und somit einen **erleichterten Zugang zur Gesundheitsversorgung in beiden Ländern**.

Größe der Stichprobe :

155 Grenzgänger*innen haben an der Umfrage teilgenommen. 71 % davon wohnen in Frankreich (110 Personen).

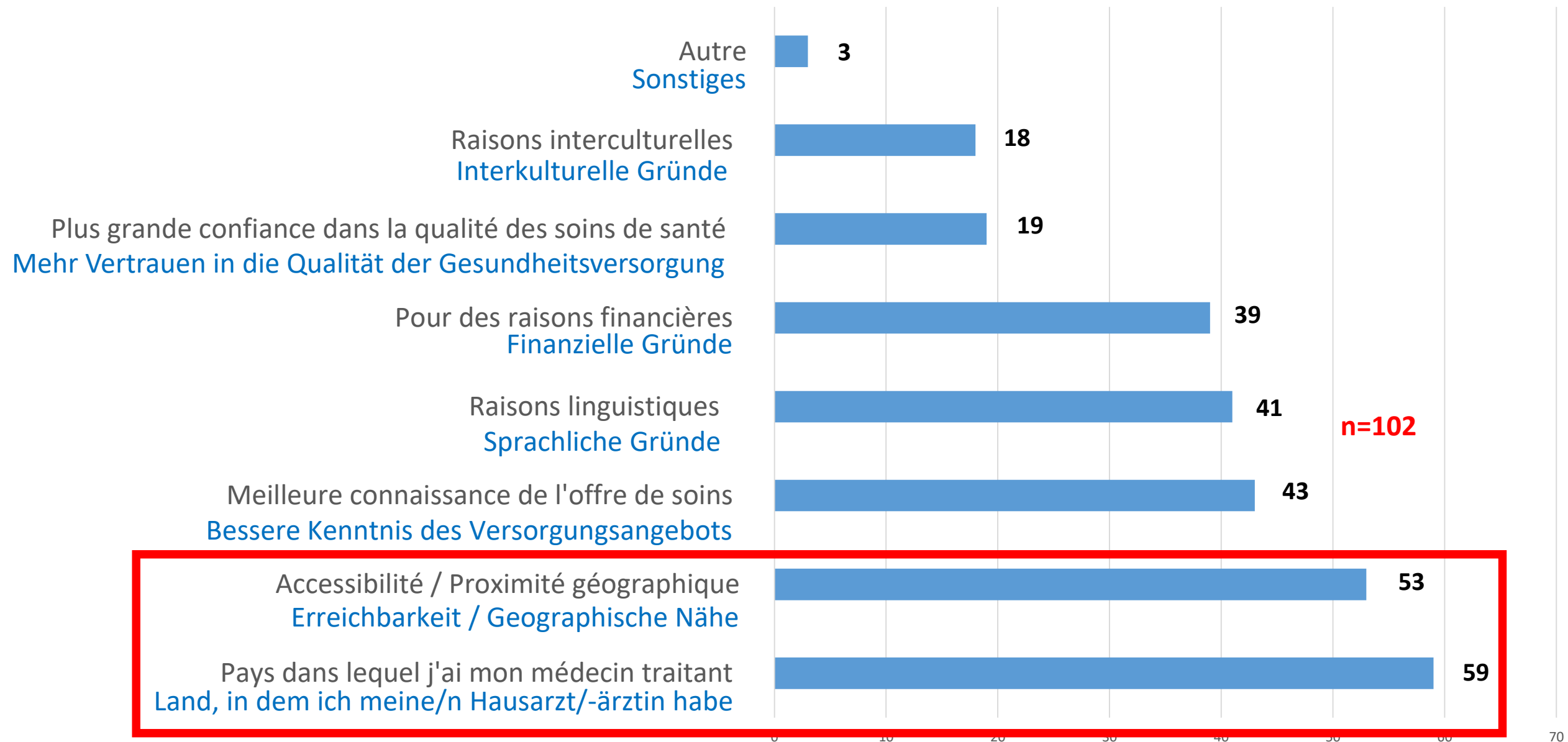
Dans quel pays effectuez-vous habituellement vos soins ? In welchem Land lassen Sie sich für gewöhnlich behandeln?



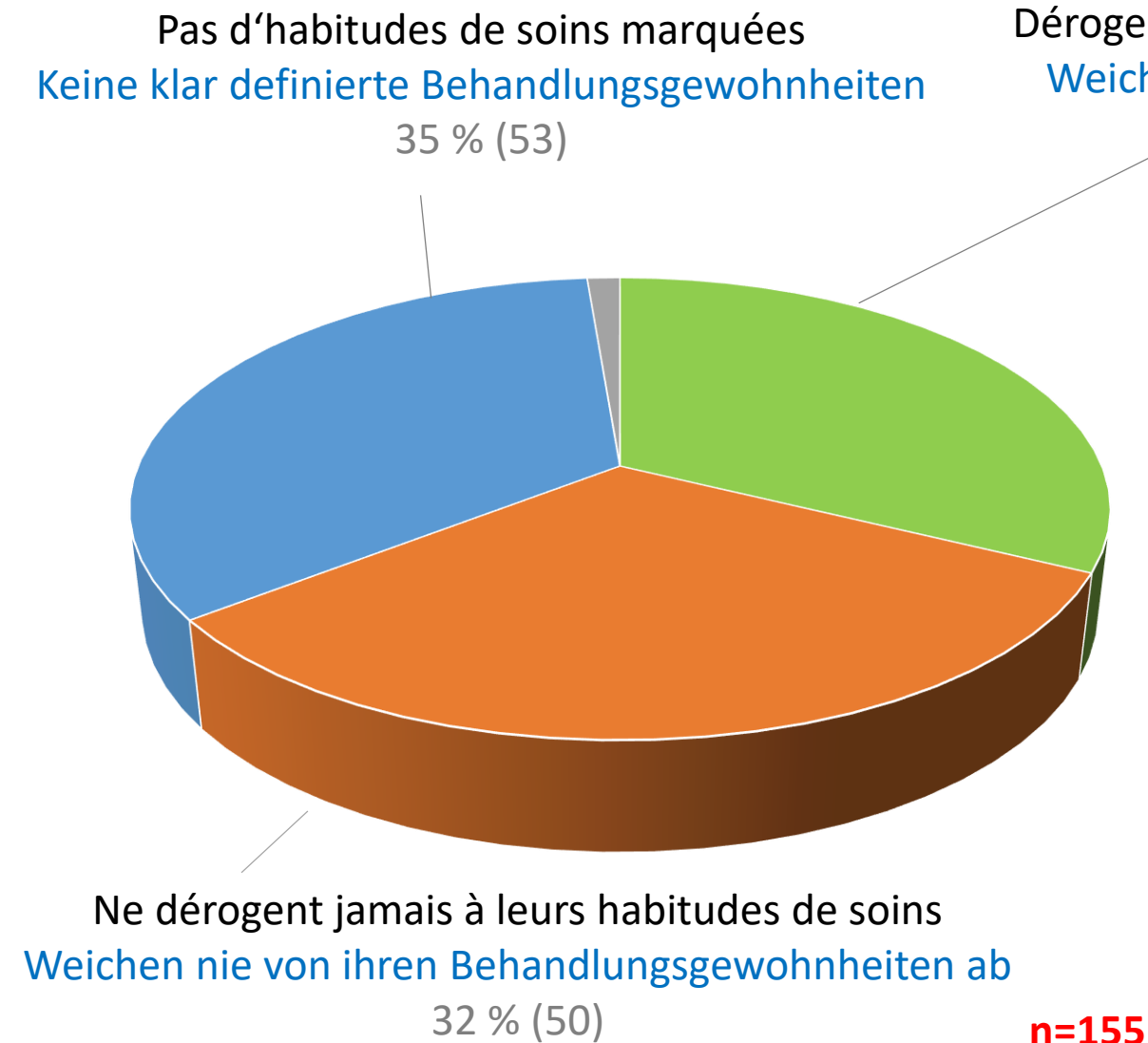
n=155

- Comportement des répondants très hétérogène
- 1/3 des répondants n'a pas d'habitudes de soin marquées dans l'un ou l'autre pays.
- Verhalten der Befragten sehr heterogen.
- 1/3 der Befragten hat keine „Gewohnheiten“ in dem einen oder anderen Land.

Facteurs expliquant les habitudes de soin Beweggründe bzgl. der Behandlungsgewohnheiten



Degré de „flexibilité“ par rapport aux habitudes de soins (dans l'un ou l'autre pays) Grad der „Flexibilität“ in Bezug auf die Behandlungsgewohnheiten (in dem einen oder anderem Land)



- 1/3 des répondants se soignent toujours dans le même pays, tandis que 2/3 sont flexibles (au moins ponctuellement / pour certains soins).
- Cela permet de confirmer l'existence de „parcours de soins transfrontaliers“.
- 1/3 der Befragten lässt sich immer in einem Land behandeln, während 2/3 flexibel sind (zumindest punktuell/für bestimmte Behandlungen).
- Dies bestätigt das Bestehen von „grenzüberschreitenden Behandlungspfaden“.

Parcours de soins transfrontaliers (sur la base d'une question ouverte)

Grenzüberschreitende Behandlungspfade (auf Grundlage einer offener Frage)

France → Suisse / Allemagne

- **Consultations de médecins spécialistes** (en particulier : dermatologie, ophtalmologie et gynécologie) et **imagerie (IRM, scanner)**, principalement en raison des **délais d'attente côté français**.
- **Heilpraktiker**, car pas reconnu en France
- **Soins pédiatriques à Bâle** (soins de ville et hôpital/urgences)

Allemagne → Suisse

- Pour les **soins « plus importants »** (opérations, avortement...), principalement pour la **qualité des soins**, mais aussi en raison des délais d'attente côté allemand
- **Consultations de médecins spécialistes**, en raison des délais d'attente côté allemand.

A l'inverse, les répondants ont tendance à privilégier leur pays de résidence pour les consultations de médecine générale, les soins dentaires et la kinésithérapie.

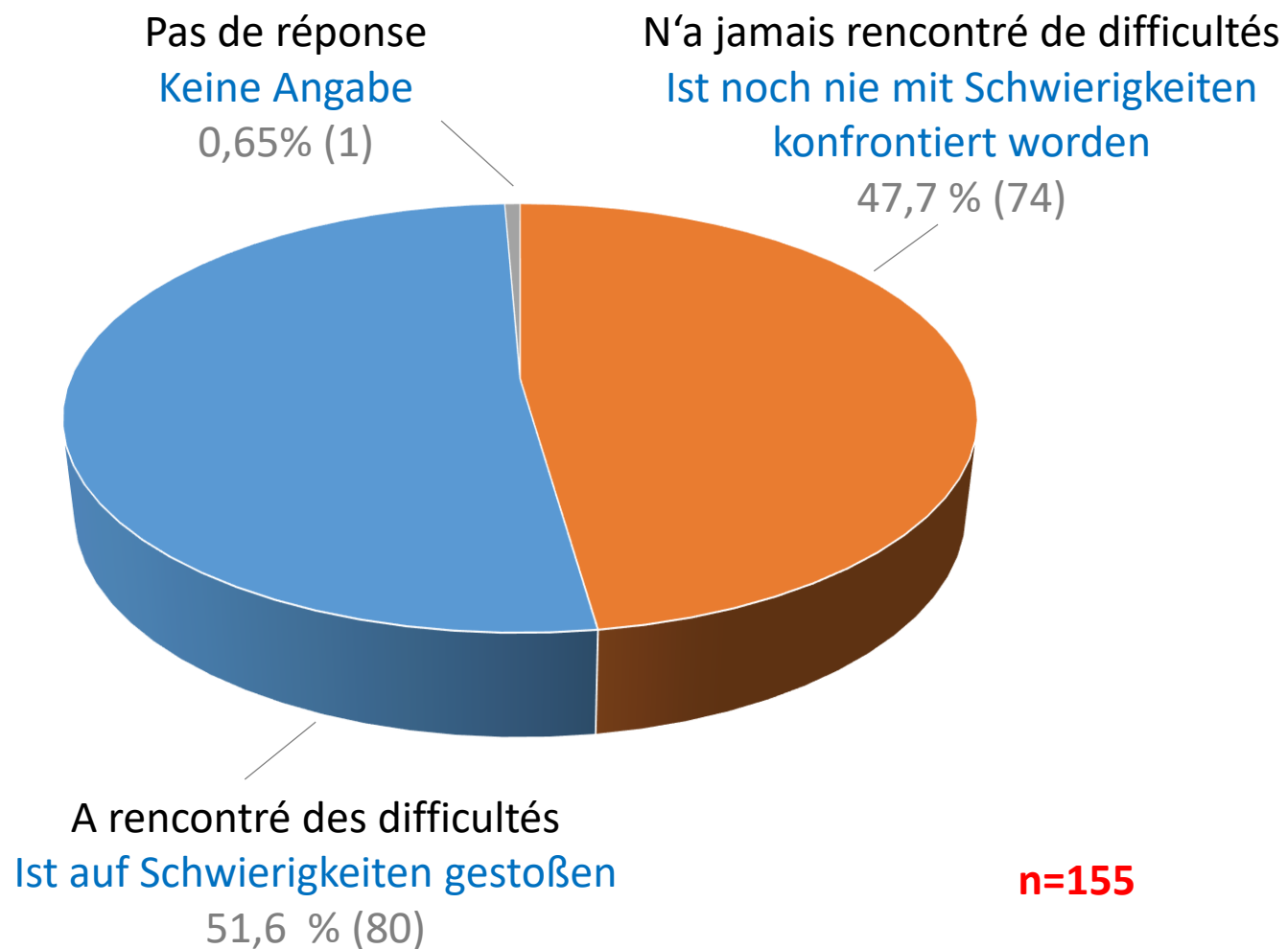
Frankreich -> Schweiz / Deutschland

- **Konsultationen von Fachärzt*innen** (insbesondere: Dermatologie, Augenheilkunde und Gynäkologie) und **bildgebende Verfahren** (MRT, CT), hauptsächlich **aufgrund der Wartezeiten auf französischer Seite**.
- **Heilpraktiker*innen**, da in Frankreich nicht anerkannt.
- Pädiatrische Versorgung in Basel (ambulante Versorgung und Krankenhaus/Notaufnahme).

Deutschland -> Schweiz

- Für "**größere**" **Behandlungen** (Operationen, Abtreibung...), hauptsächlich aufgrund der Qualität der Behandlungen, aber auch wegen der langen Wartezeiten auf deutscher Seite.
- **Konsultationen von Fachärzt*innen**, aufgrund der Wartezeiten auf deutscher Seite.

Umgekehrt neigen die Befragten dazu, bei allgemeinmedizinischen Konsultationen, zahnärztlichen Behandlungen und Physiotherapie, ihr Wohnsitzland zu bevorzugen.

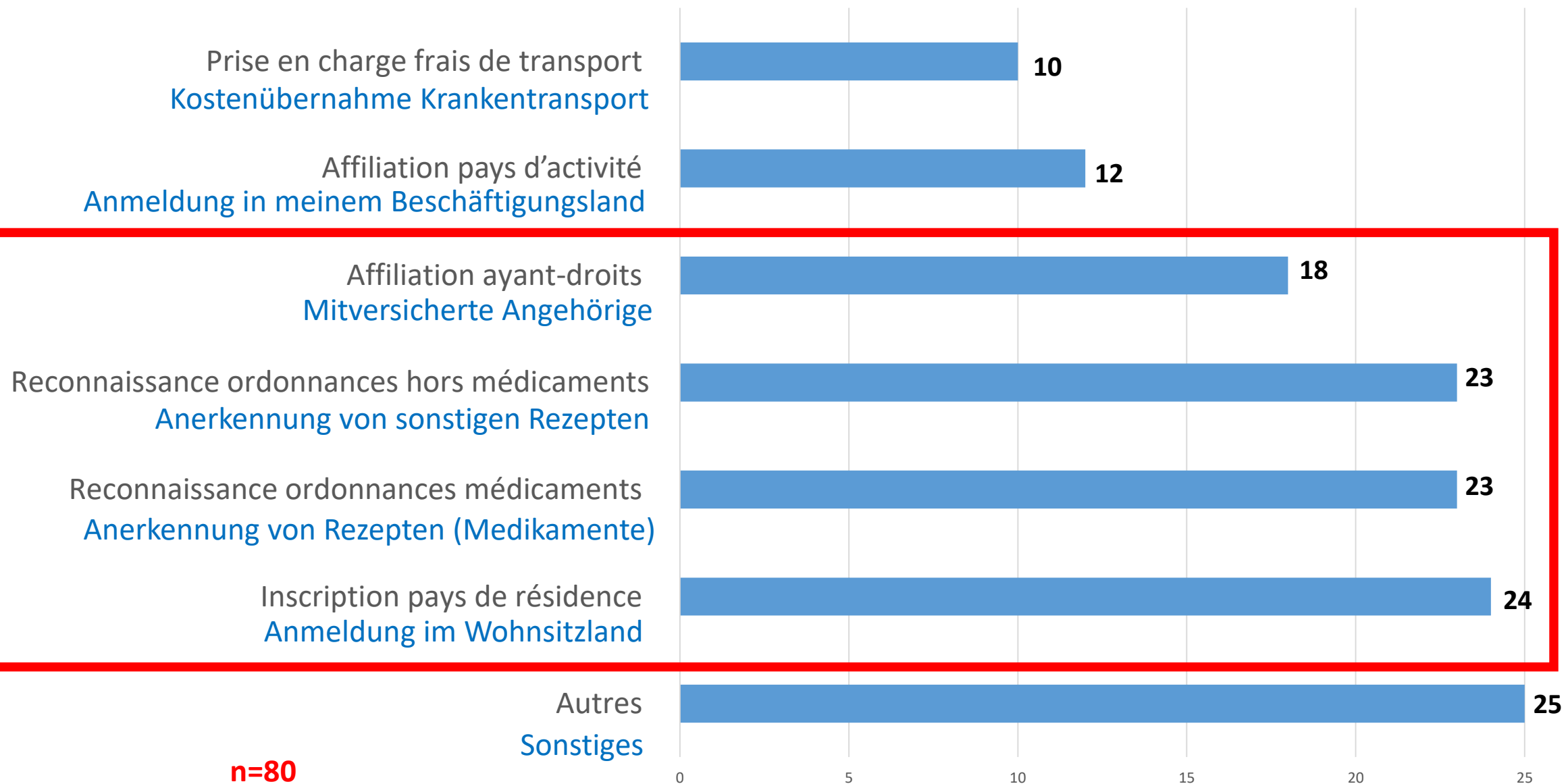


n=155

La moitié des répondants a déjà rencontré de difficultés d'accès aux soins dans le pays de résidence ou le pays d'activité.

Die Hälfte der Befragten ist schon auf Schwierigkeiten beim Zugang zur Gesundheitsversorgung im Wohnsitz- oder Beschäftigungsland gestoßen.

Quelles difficultés ? Welche Schwierigkeiten ?



Quelles difficultés ? (question ouverte) Welche Schwierigkeiten? (offene Frage)

Difficultés liées à l'inscription auprès de l'assurance maladie en France en tant que pays de résidence : procédure très longue, absence de réponse, services injoignables, etc. (17 occurrences)

Manque de médecins à proximité de la frontière suisse, côté français et allemand : Délais d'attente très longs, Médecins ne prenant plus de nouveaux patients, etc. (11 occurrences)

Difficultés liées à l'affiliation des enfants en tant qu'ayants-droits, en particulier cas de parents divorcés (10 occurrences)

Non-reconnaissance transfrontalière des ordonnances (6 occurrences)

Schwierigkeiten bei der Anmeldung bei der aushelfenden Krankenkasse in Frankreich: sehr langwieriges Verfahren, keine Antwort, Unerreichbarkeit der CPAM, usw. (17 Fälle)

Ärztmangel in der Nähe der Schweizer Grenze auf französischer und deutscher Seite: sehr lange Wartezeiten, Ärzt*innen nehmen keine neuen Patient*innen mehr an, usw. (11 Fälle)

Schwierigkeiten bei der Versicherung von Kindern als Mitversicherte, insbesondere bei geschiedenen Eltern (10 Fälle)

Keine grenzüberschreitende Anerkennung von Verschreibungen (6 Fälle)

Quelles difficultés ? (question ouverte) Welche Schwierigkeiten? (offene Frage)

Difficultés liées aux complémentaire santé (7 occurrences) :

- Complémentaires n'intervenant pas pour les soins effectués à l'étranger.
- Travailleurs frontaliers résidant en France : Impossibilité de contracter une complémentaire en Allemagne / en Suisse
- Travailleurs frontaliers résidant en France : doivent avoir une complémentaire pour être remboursé au mieux pour les soins en France, malgré le fait qu'ils cotisent en Allemagne selon un système qui ne nécessite pas d'assurance complémentaire (et donc avec des cotisations de base proportionnellement plus élevées).

Schwierigkeiten bzgl. der Zusatzversicherungen (7 Fälle):

- Zusatzversicherungen decken Kosten für Auslandsbehandlungen nicht ab.
- Grenzgänger*innen mit Wohnsitz in Frankreich: Können keine Zusatzversicherung in Deutschland / in der Schweiz abschließen.
- Grenzgänger*innen mit Wohnsitz in Frankreich: Brauchen eine Zusatzversicherung, um die Kosten für Behandlungen in Frankreich bestmöglich erstattet zu bekommen, obwohl sie in Deutschland nach einem System einzahlt, das keine Zusatzversicherung erfordert (und daher verhältnismäßig höhere Grundbeiträge zahlen).

**II. Soins programmés dans l'un des
deux pays voisins**

**II. Geplante Behandlungen in einem
der beiden Nachbarländer**

Définition de „soins programmés“ :

Le soin est le **but du déplacement** dans le pays voisin, étant précisé que la personne n'est pas affiliée dans le pays en question.

Il peut s'agir de **tout type de soins** (soins de ville, soins hospitaliers, médicaments, etc.).

Taille de l'échantillon :

123 répondants ont indiqué avoir déjà effectué un soin programmé.

Ce chiffre ne tient pas compte des soins effectués par les travailleurs frontaliers dans leur pays d'activité.

Definition „geplante Behandlungen“:

Die Behandlung ist **der Zweck des Aufenthaltes** im Nachbarland, wobei die Person in dem betroffenen Land nicht krankenversichert ist.

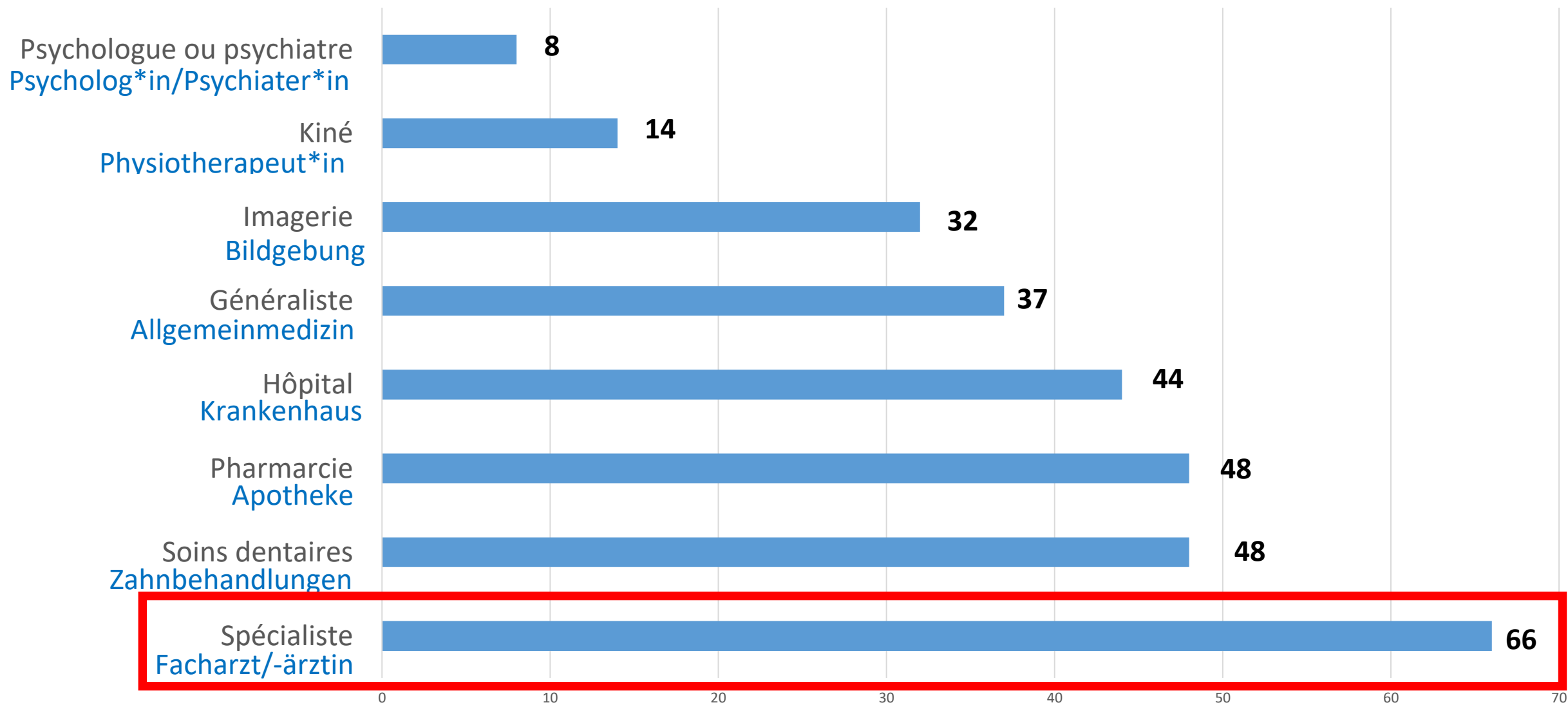
Es kann sich um **jede Art von Behandlung** handeln (ambulante Versorgung, Krankenhausversorgung, Medikamente, usw.).

Größe der Stichprobe:

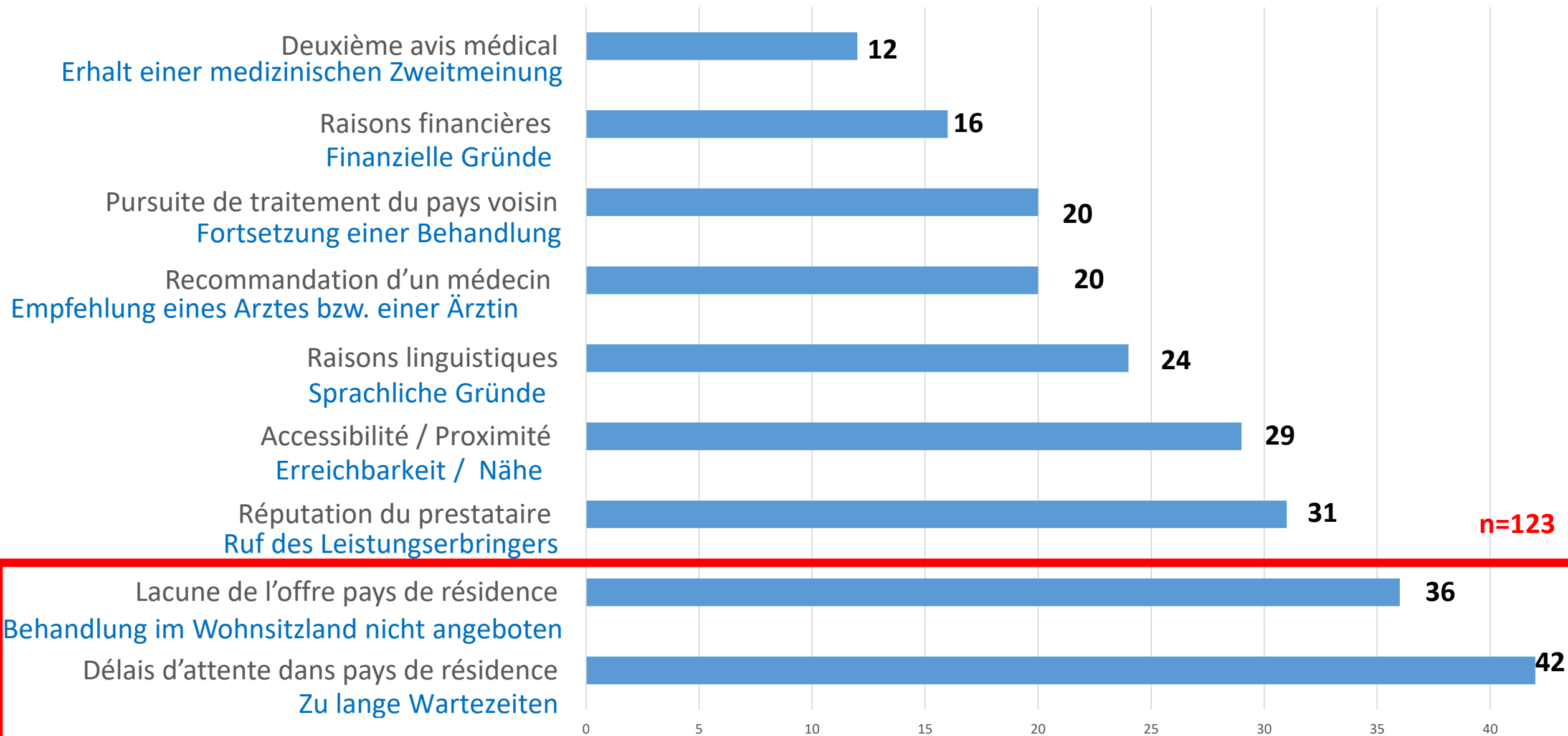
123 Befragte haben angegeben, bereits eine geplante Behandlung durchgeführt zu haben.

Dabei wurden die geplanten Behandlungen der Grenzgänger*innen in ihrem Beschäftigungsland nicht mit einbezogen.

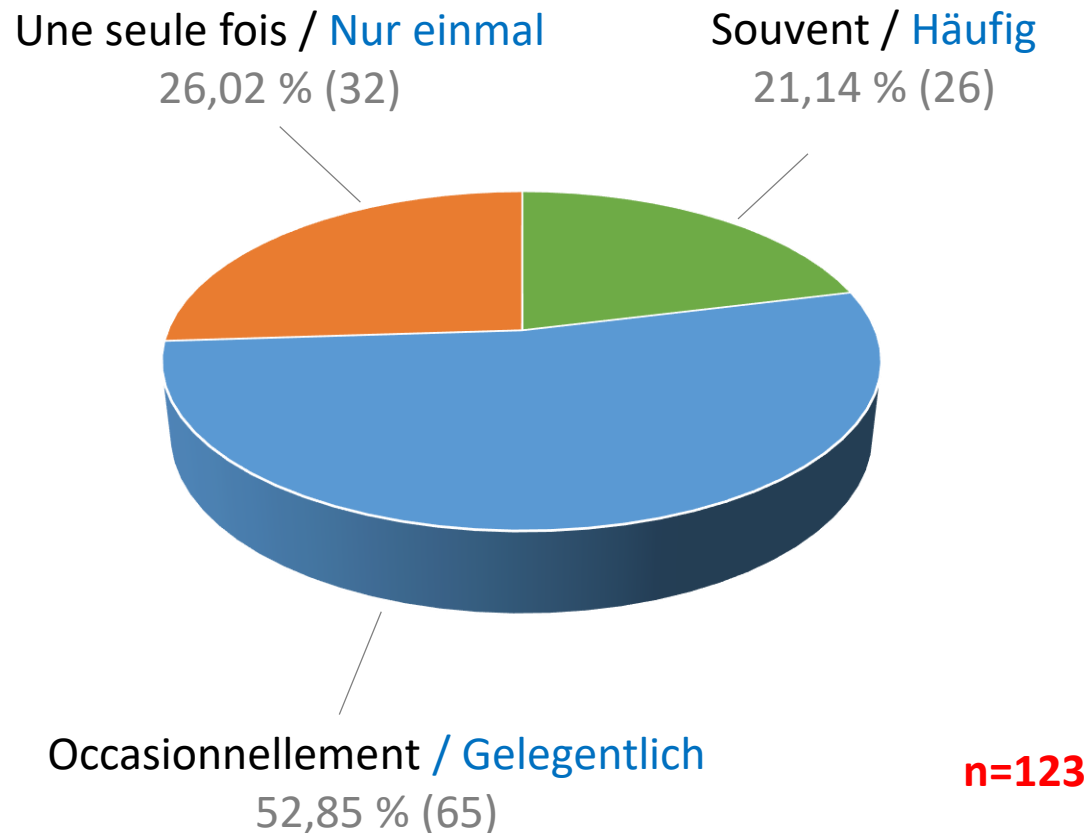
Quel type de soin ? Welche Art von Behandlung?



Motivations ? Beweggründe?



Fréquence ? Frequenz?



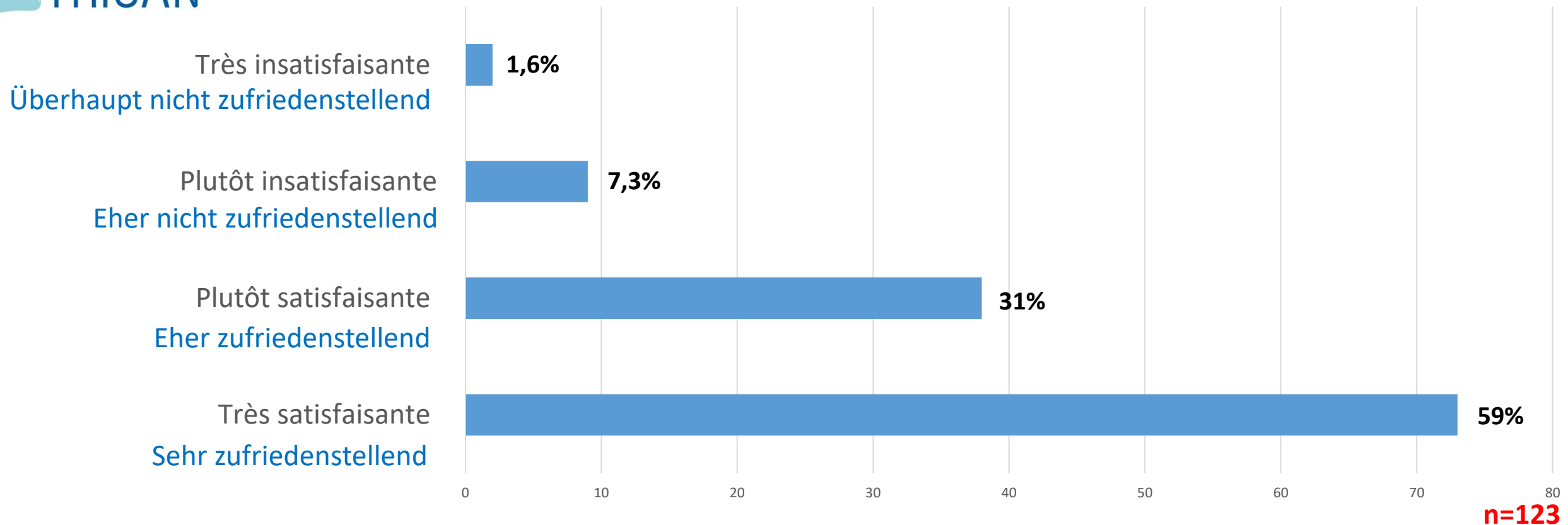
3/4 des répondants ont effectué plusieurs fois des soins programmés dans l'un des deux pays voisins.

Cela semble indiquer que la/les premières expériences se sont bien passées.

3/4 der Befragten haben schon mehrmals geplante Behandlungen in einem der beiden Länder erhalten.

Dies lässt vermuten, dass die erste(n) Erfahrung(en) gut war(en).

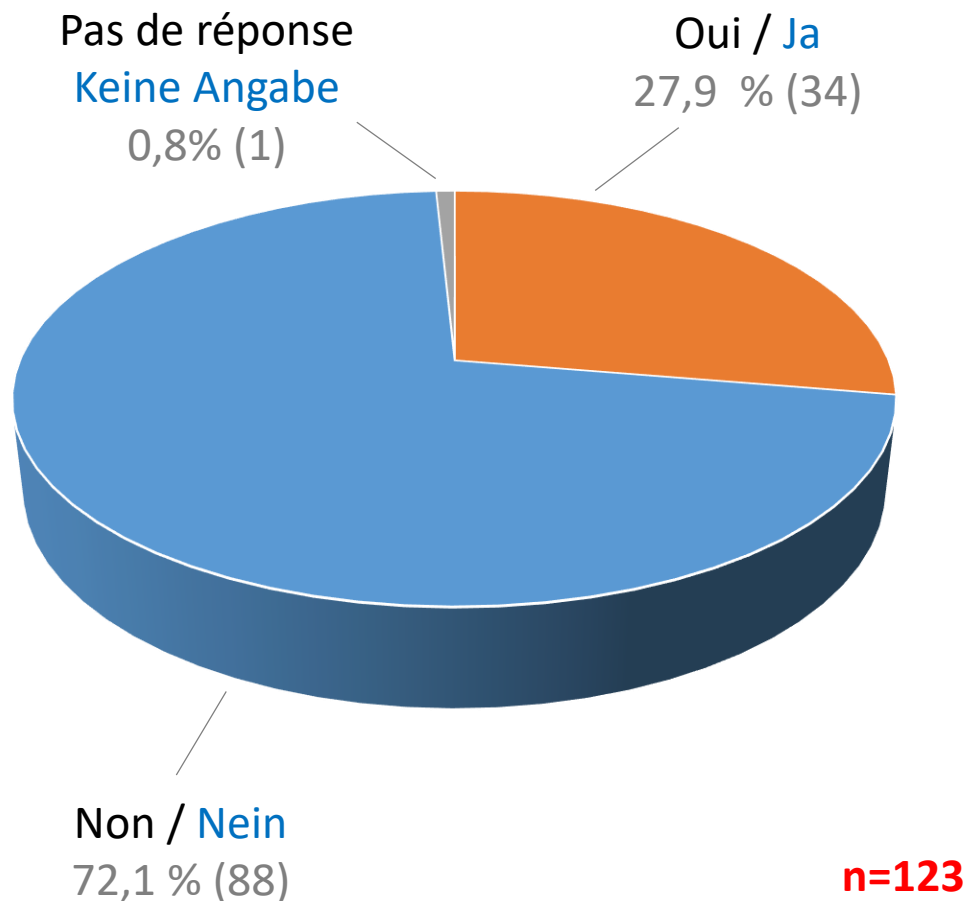
Evaluation globale Gesamtbewertung



90 % des répondants évaluent de manière positive leur(s) expérience(s) de soins programmés. Ce résultat concorde avec celui de l'enquête phoning.

90 % der Befragten bewerten ihre Erfahrung(en) mit geplanten Behandlungen positiv. Dieses Ergebnis stimmt mit dem Ergebnis der Telefonumfrage überein.

Avez-vous rencontré des difficultés particulières ?
Sind Sie auf besondere Schwierigkeiten gestoßen?



Près de 3/4 des répondants n'ont pas rencontré de difficultés dans le cadre du/des soin(s) programmé(s) qu'ils ont effectué.

Circa 3/4 der Befragten sind im Rahmen der geplanten Behandlung(en), die sie erhalten haben, auf keine Schwierigkeiten gestoßen.

Quelles difficultés ? (question ouverte) Welche Schwierigkeiten? (offene Frage)

Pour les personnes assurées en France :

- Délais très longs et lourdeur des démarches de remboursement par la caisse (13 occurrences)
- Refus de remboursement par les mutuelles (4 occurrences)

Pour les personnes assurées en Allemagne :

- Restes à charge après remboursement / soins non remboursés (10 occurrences)
- Difficultés à obtenir une autorisation préalable / lourdeur des démarches (4 occurrences)

Für in Frankreich versicherte Personen:

- Sehr lange Fristen und aufwändiges Verfahren für die Kostenerstattung durch die Krankenkasse (13 Fälle)
- Ablehnung der Kostenerstattung durch die Krankenkassen (4 Fälle)

Für in Deutschland versicherte Personen:

- Restbeträge nach Erstattung bzw. gar keine Kostenerstattung (10 Fälle)
- Schwierigkeiten, eine Vorabgenehmigung zu erhalten/ sehr aufwändig (4 Fälle)

III. Personnes n'ayant jamais effectué de soins programmés

III. Personen, die noch nie eine geplante Behandlung erhalten haben

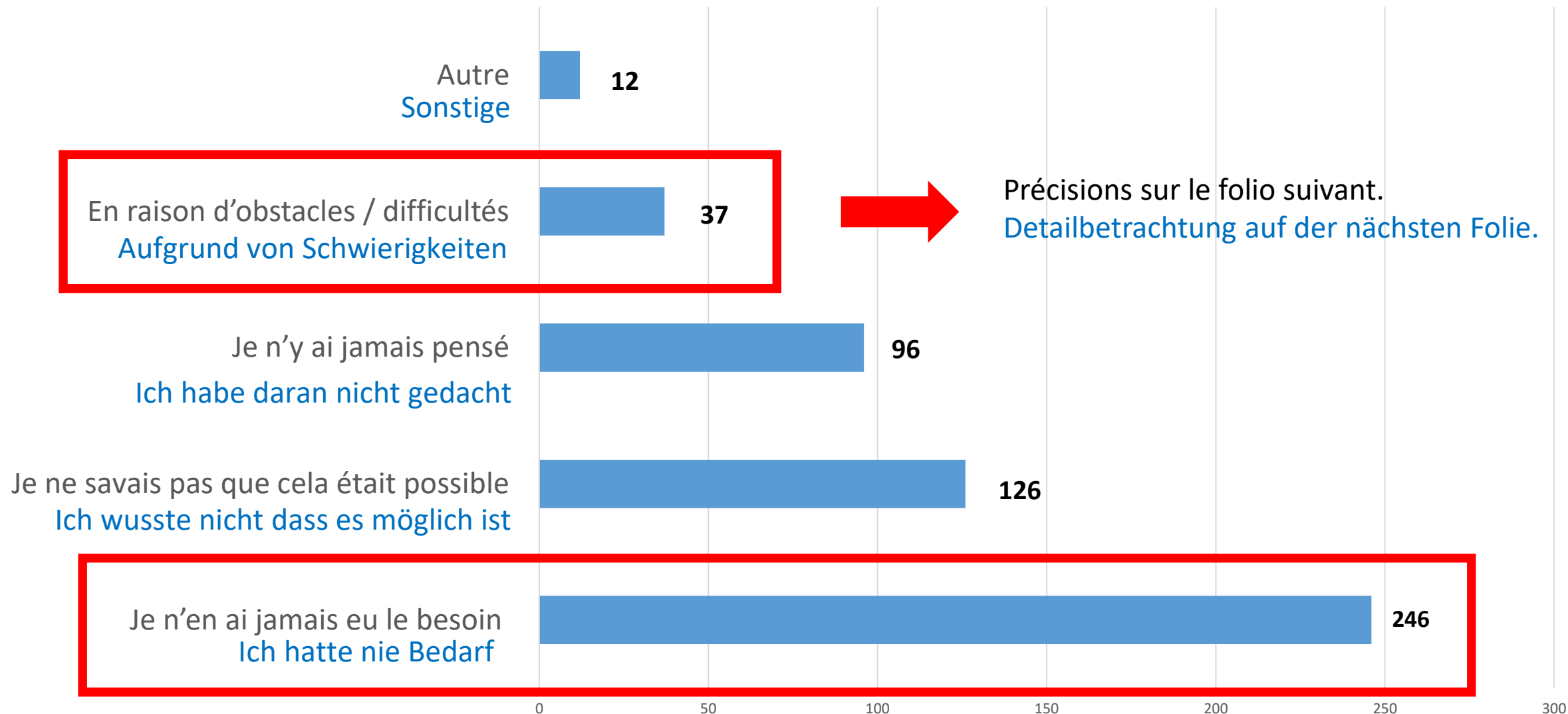
Taille de l'échantillon / Größe der Stichprobe: 377

377 répondants ont indiqué n'avoir jamais effectué de soins programmés.

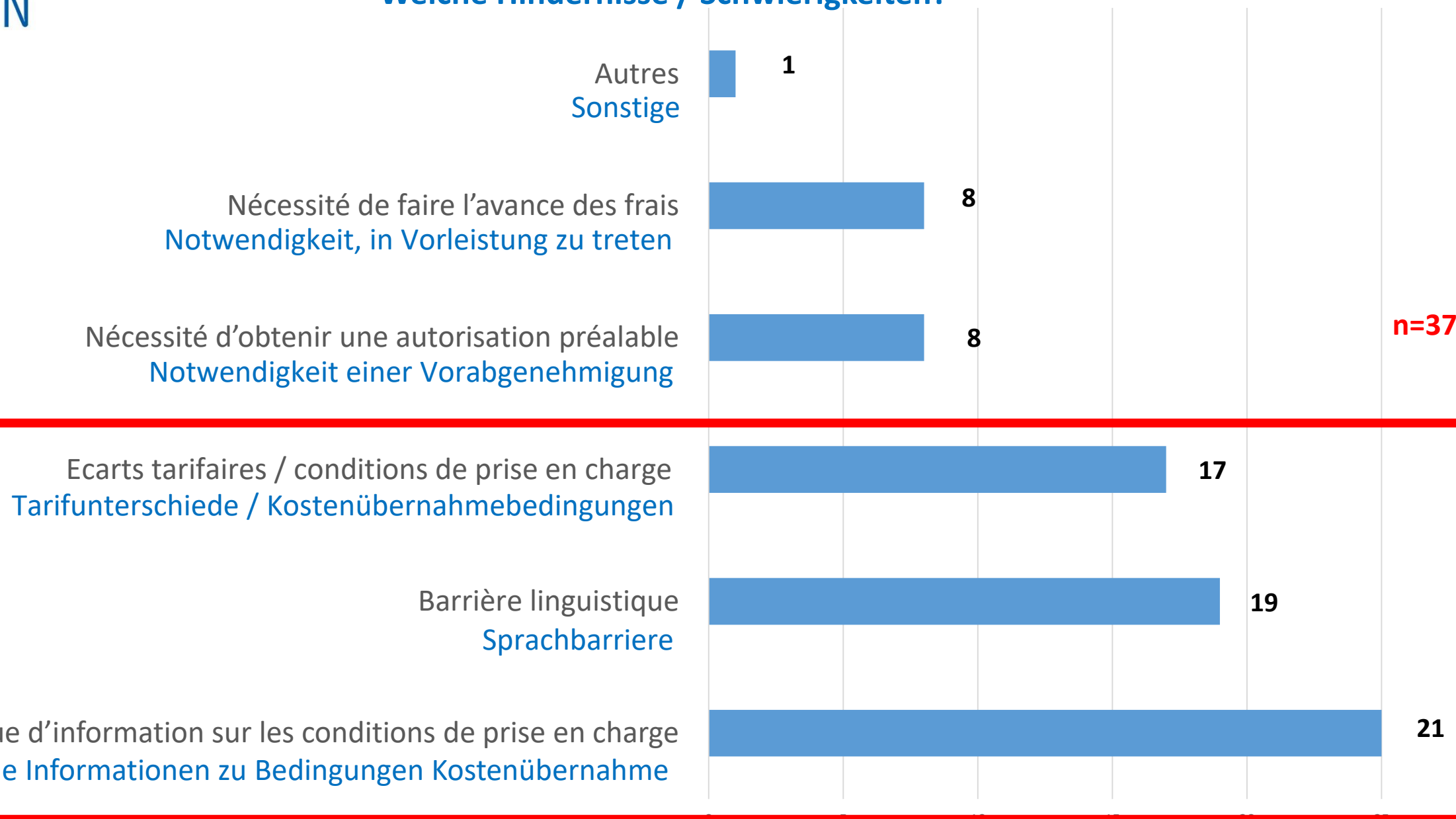
377 Befragte haben angegeben, noch nie eine geplante Behandlung erhalten zu haben.

Jamais effectué de soins programmés : Pour quelles raisons ?

Noch nie eine geplante Behandlung durchgeführt: Warum?



Quels obstacles / difficultés ? Welche Hindernisse / Schwierigkeiten?



IV. Soins médicalement nécessaires dans l'un des deux pays voisins

**IV. Medizinisch notwendige
Behandlungen in einem der beiden
Nachbarländer**

Remarques préalables

Définition de « Soins médicalement nécessaires »:

Le soin ne constitue pas le but du séjour: par exemple accident ou maladie survenant pendant les vacances ou un déplacement professionnel.

C'est dans le cadre des soins inopinés que la carte européenne d'assurance maladie (CEAM) peut être utilisée.

Taille de l'échantillon :

86 répondants ont indiqué avoir déjà effectué des soins inopinés dans l'un des deux pays voisins.

Vorbemerkungen

Definition von „Medizinisch notwendige Behandlung“:

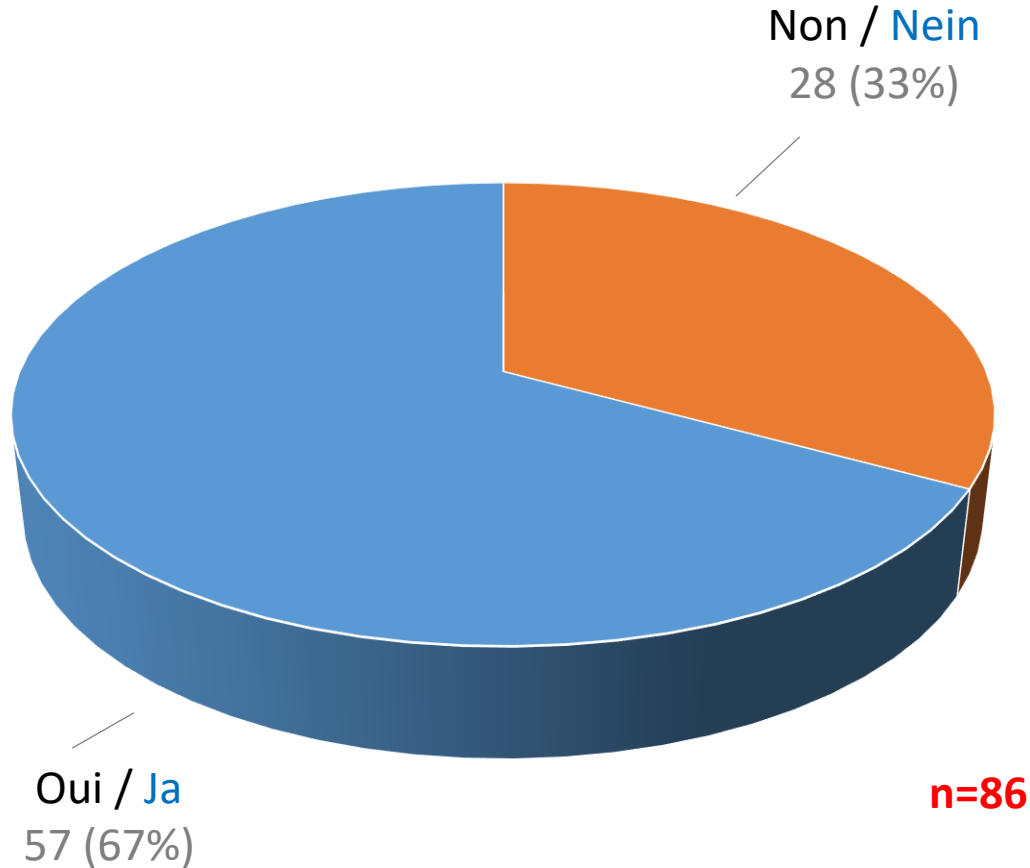
Die Behandlung ist nicht der Zweck des Aufenthalts dar: z.B. Unfall oder Krankheit, der/die während des Urlaubs oder einer Geschäftsreise auftritt.

Bei ungeplanten Behandlungen kommt die Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) zum Einsatz.

Größe der Stichprobe:

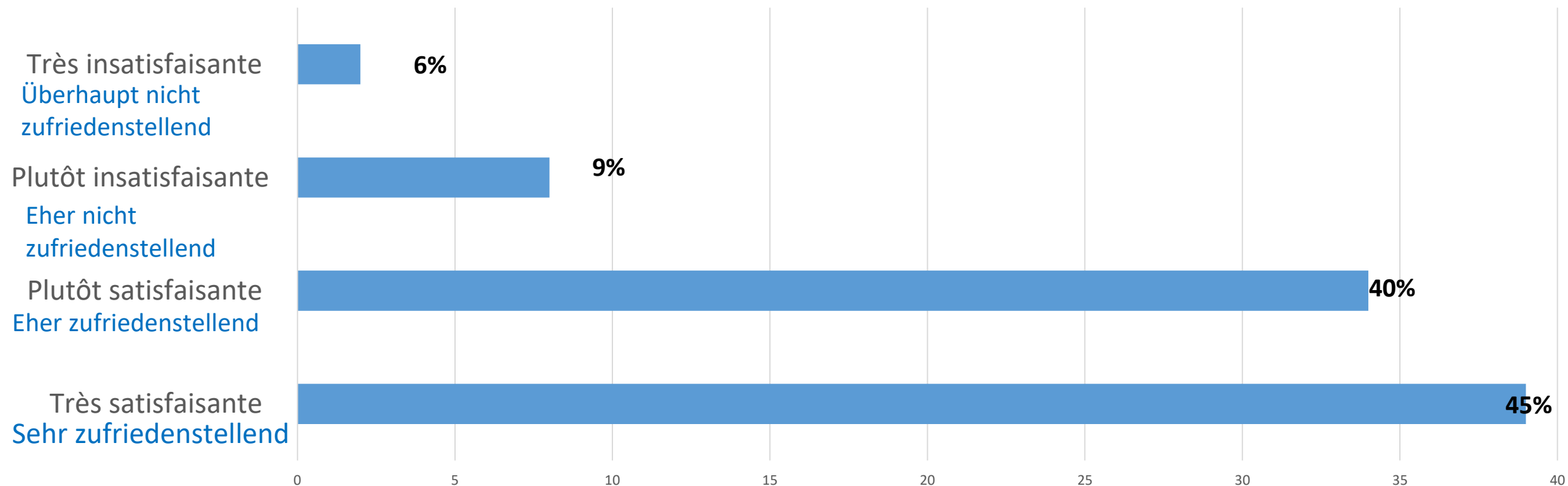
86 Befragte haben angegeben, bereits eine ungeplante Behandlung in einem der beiden Nachbarländer erhalten zu haben.

Aviez-vous votre carte européenne d'assurance maladie (CEAM) avec vous ? Hatten Sie Ihre Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) dabei?



- 1/3 des répondants n'avaient pas leur carte européenne d'assurance maladie (CEAM) avec eux.
- Pas d'écarts significatifs entre les répondants français et allemands.
- Ceci confirme le besoin de mieux sensibiliser les publics („en région frontalière, toujours avec soi“).
- 1/3 der Befragten hatten ihre Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) nicht dabei.
- Keine signifikanten Unterschiede zwischen den Befragten aus Deutschland und Frankreich.
- Dies bestätigt die Notwendigkeit, die Bürger besser zu sensibilisieren („in der Grenzregion, immer die EHIC dabei haben“).

Evaluation globale Gesamtbewertung

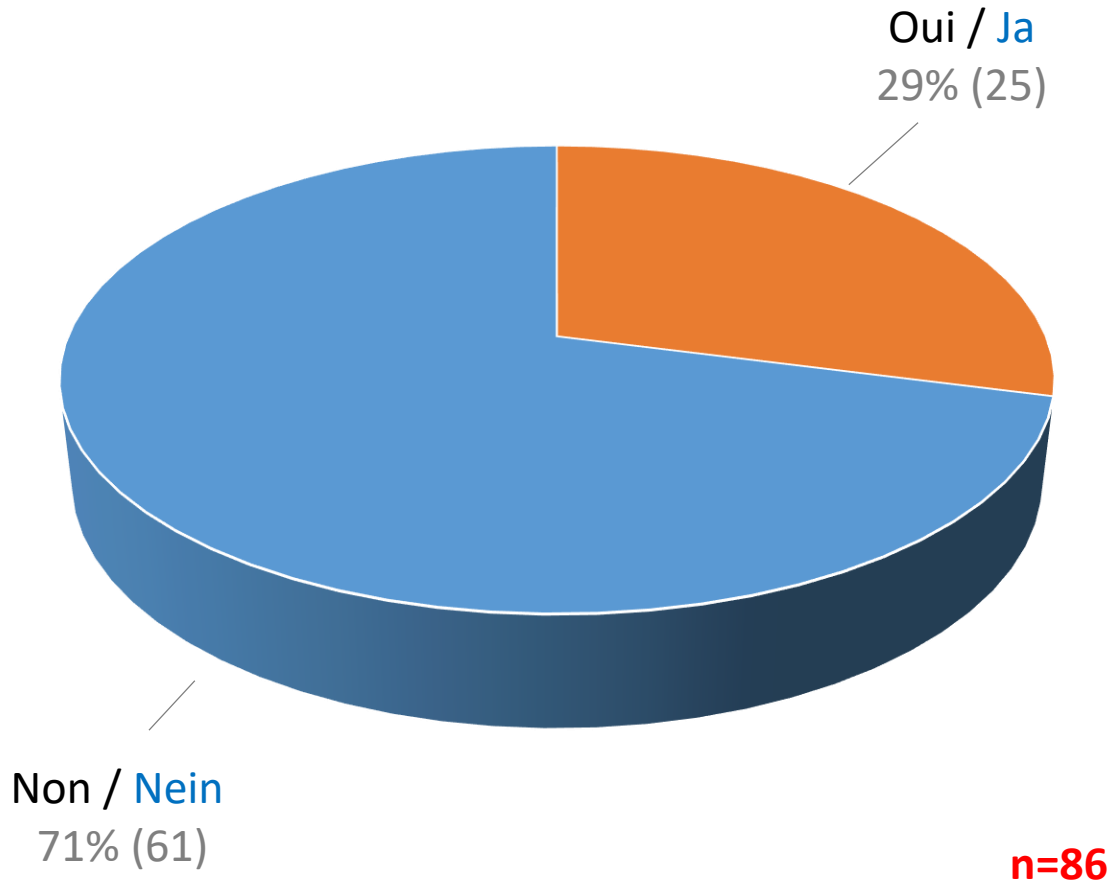


85 % des répondants évaluent de manière positive leur(s) expérience(s) de soins inopinés.

85 % der Befragten bewerten ihre Erfahrung(en) mit ungeplanten Behandlungen positiv.

n=86

Avez-vous rencontré des difficultés particulières ?
Sind Sie auf besondere Schwierigkeiten gestoßen?



1/3 des répondants ont rencontré des difficultés.

Sur la nature des difficultés rencontrées, ce sont surtout des résidents français qui se sont exprimés :

- CEAM refusée
- Puis délais très longs et lourdeur des démarches pour le remboursement.

1/3 der Befragten ist auf Schwierigkeiten gestoßen.

Zur Art der aufgetretenen Schwierigkeiten äußerten sich vor allem in Frankreich ansässige Personen:

- EHIC abgelehnt
- Sehr lange Fristen und umständliches Verfahren für die Rückerstattung

Synthèse des résultats (enquête en ligne)

**Zusammenfassung der Ergebnisse
(Online-Umfrage)**

L'enquête en ligne confirme un **haut degré de satisfaction** de la part des usagers.

Néanmoins l'enquête confirme également l'existence de **difficultés**, en particulier sur les points suivants :

- Inscription des travailleurs frontaliers auprès de l'assurance maladie en France
- Longs délais et lourdeur des démarches pour obtenir le remboursement côté français.
- Délais et lourdeur des démarches pour obtenir une autorisation préalable côté allemand.
- Affiliation des ayants-droits (travailleurs frontaliers)
- Absence de reconnaissance transfrontalière des ordonnances hors médicament
- Prise en charge par les complémentaires santé
- Manque d'information

Die Online-Umfrage bestätigt **einen hohen Zufriedenheitsgrad** der Nutzer*innen.

Dennoch bestätigt die Umfrage auch, dass es **Schwierigkeiten** gibt, insbesondere in folgenden Bereichen:

- Anmeldung von Grenzgänger*innen bei einer aushelfenden Krankenkasse in Frankreich.
- Lange Fristen und umständliches Verfahren, um die Kostenerstattung auf französischer Seite zu erhalten.
- Langes und umständliches Verfahren zur Erlangung einer Vorabgenehmigung auf deutscher Seite.
- Mitversicherung der Angehörigen (Grenzgänger*innen)
- Fehlende grenzüberschreitende Anerkennung von Verschreibungen (außer Arzneimittel).
- Kostenerstattung durch die Zusatzversicherung
- Mangel an Information

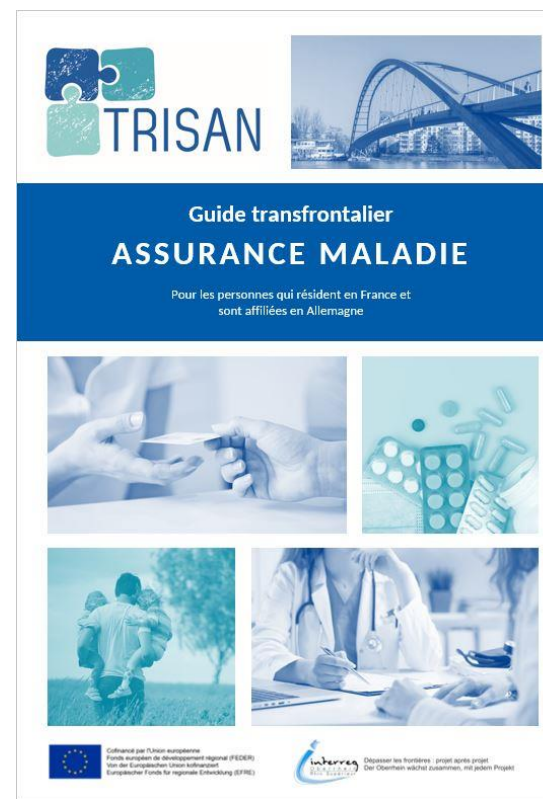
Guide de mobilité des patients dans le Rhin supérieur

Leitfaden für die Patientenmobilität am Oberrhein



Guides sur l'assurance maladie des travailleurs frontaliers

Ratgeber zur Krankenversicherung der Grenzgänger*innen



www.trisan.org/fr → Infos citoyens

www.trisan.org/de → Bürgerinfos

Vous avez besoin d'un conseil personnalisé ?



EU-PATIENTEN.DE

Nationale Kontaktstelle für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung

(Deutsche Verbindungsstelle Krankenversicherung - Ausland)

Point de contact national pour les soins de santé transfrontaliers



<https://www.eu-patienten.de>



+49 (0)228 9530-802/800



<https://www.eu-patienten.de/de/kontakt/kontakt>



Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale – CLEISS

Nationale Kontaktstelle für die grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung



<https://www.cleiss.fr/pcn>



+33 (0)1 45 26 33 41



sointransfrontaliers@cleiss.fr

<https://www.cleiss.fr/presentation/contact.html>



Gemeinsame Einrichtung KVG

Institution commune LAMal



<https://www.kvg.org>



+41 (0)32 625 30 30

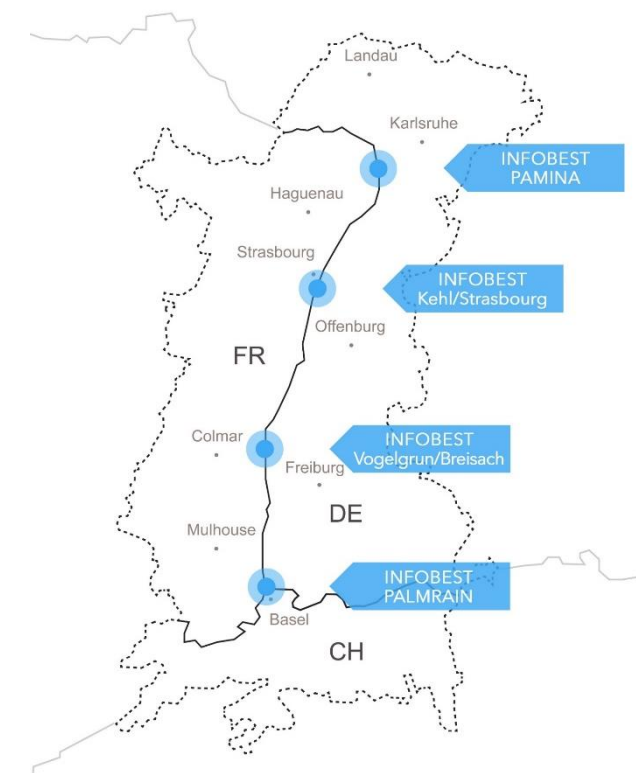


<https://www.kvg.org/kontakt>

<https://www.kvg.org/fr/contact.html>

Sie brauchen eine individuelle Beratung?

Réseau INFOBEST du Rhin supérieur INFOBEST-Netzwerk am Oberrhein



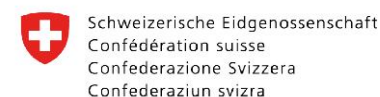
www.infobest.eu

Merci de votre
attention !

Danke für Ihre
Aufmerksamkeit!



Dépasser les frontières : projet après projet
Der Oberrhein wächst zusammen, mit jedem Projekt



Cofinancé par l'Union européenne
Fonds européen de développement régional (FEDER)
Von der Europäischen Union kofinanziert
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung (EFRE)