



# Baromètre de l'accès à la santé handifaction

**i** Afin de produire des analyses représentatives, un effectif seuil de 400 répondants est de mise. Nous avons donc étendu la période d'étude pour cette analyse.

## Normandie sur 2900 réponses

Questionnaires  
Du 1 octobre 2022  
au 31 mars 2023

Édité le 13 avril 2023



Application disponible  
sur smartphones  
iPhone et Android

Une initiative de l'association

## Handidactique



## l'Assurance Maladie

Agir ensemble, protéger chacun



## Actualité nationale du premier trimestre 2023

### → Introduction

Nous constatons en ce début d'année 2023 un **recul logique du nombre de réponses** recueillies au baromètre. En effet, la Caisse nationale d'Assurance Maladie nous permet désormais de bénéficier d'une campagne massive de communication par mail qui nous apporte un afflux massif de contributions, et ce deux fois par an. Ce trimestre n'en ayant pas bénéficié, c'est un total de 5 507 réponses que nous avons pu recueillir de nos répondants les plus fidèles. Il est à noter que ce chiffre est en nette croissance vis-à-vis des précédents trimestres sans cette campagne de communication (2 329 au premier trimestre 2022 et 3 772 au troisième trimestre 2022).

Le profil de nos répondants [→ page 8](#) reste touché par le fait que nous n'ayons que peu les personnes de moins de 18 ans, ou de personnes vivant en établissement spécialisé, ou accompagnées en milieu ordinaire par le secteur médico-social. Nous restons mobilisés avec nos partenaires internes à l'Assurance Maladie, ainsi qu'avec les **Comités départementaux de la Charte Romain Jacob**, poussés par Handidactique, pour améliorer ces déficits, et aussi avec les **Maisons départementales des personnes handicapées**, dont l'exemple de la Réunion a montré qu'un projet local de promotion du baromètre a permis de corriger les principaux biais statistiques de nos résultats.

### → Analyse des résultats

Nous constatons ainsi sur ce trimestre des chiffres similaires à ceux observés lors des précédents trimestres sans campagne de communication. C'est ainsi 22 % de nos répondants qui **n'ont pas pu accéder aux soins** [→ page 6](#), comme au troisième trimestre 2022 (mais en hausse de 4 points depuis le T4 2022). Le taux de **refus de soin** reste lui aussi stable, à 14 %.

Les **spécialistes en ville** représentent toujours le **principal lieu de soin** [→ page 14](#) avec 28 % de la part de soins effectués (stable), mais aussi le **principal lieu où sont subis les refus**, avec 36 % de la part des refus de soins (en baisse de 7 points). Parmi eux, les refus se partagent principalement entre la kinésithérapie (à 12 %, en baisse de 2 points), l'odontologie (à 12 %, en baisse de 4 points) et la dermatologie (à 10 %, stable).

Ce sont ensuite les **généralistes en ville**, qui représentent 26 % de la part de soins effectués et 21 % de la part des refus de soins.

Les **services hospitaliers** viennent ensuite, à 25 % de la part de soins effectués et 20 % de la part des refus de soins.

Par ailleurs, on peut remarquer qu'**après un refus de soins**, tous lieux de soin confondus, 10 % des répondants **se tournent vers les urgences** [→ page 14](#) (en baisse d'un point).

Il peut être utile de rappeler que **l'Assurance Maladie s'engage** si un patient s'estime victime de refus de soins discriminatoire, à [proposer une conciliation](#) pouvant permettre de résoudre le litige. C'est la caisse dont la personne dépend à la date de la saisine qui est compétente pour recevoir et traiter cette plainte.

Le taux d'**abandon de soins**, quant à lui, augmente à 17 % (en hausse de 2 points par rapport au T3 2022). Les principales raisons d'abandons [→ page 13](#) sont le **refus des soignants** (à 38 %, en augmentation d'un point par rapport au T3 2022), la **perte de l'envie de se soigner** (à 32 %, en baisse d'un point par rapport au T3 2022), et l'**impossibilité de savoir où se rendre** 11 % (en baisse de 2 points par rapport aux trimestres 2022 sans mailing de masse). Nous espérons une amélioration de ces situations avec la constitution à venir de l'[annuaire santé accessibilité](#).

Les principaux **types de soins abandonnés** [→ page 13](#) restent **les soins liés au handicap** (à 17 %, en baisse de 2 points par rapport au T3 2022), **les soins pour une maladie connue** (à 13 %, en hausse d'un point par rapport au T3 2022) et **les soins des dents** (à 10 %, en hausse de 2 points par rapport au T3 2022). La [mission accompagnement santé](#) de l'Assurance Maladie reste disponible en tant qu'assistance dédiée pour les difficultés pour accéder aux soins.

Il convient de rappeler l'importance fondamentale de la **possession d'un médecin traitant** [→ page 9](#), en effet, 80 % de répondants accèdent aux soins lorsqu'ils ont un médecin traitant, contre seulement 38 % lorsqu'ils n'en ont pas. Les [organisations coordonnées territoriales de santé](#) constituent le premier levier lorsque l'on rencontre des difficultés à trouver un médecin traitant.

## → Conclusion

Nous mettons désormais à disposition sur notre site des résultats par région et par département, sur des périodes adaptées, afin de respecter un nombre suffisant de réponses en accord avec nos principes de confidentialité des réponses. Pour les découvrir, rendez-vous directement sur notre site [handifaction.fr](#), rubrique « Résultats ».

La prochaine publication de nos résultats se fera en **juillet 2023**. En attendant, nous vous donnons rendez-vous sur notre site [handifaction.fr](#) et notre [application mobile](#) pour suivre toute notre actualité. Nous remercions l'ensemble de nos répondants, dont la participation active permet de mettre en lumière les besoins qui sont les leurs afin d'améliorer leur accès à la santé.

## Table des matières

 Actualité nationale du premier trimestre 2023 .....	2	 Parcours de soin selon le lieu.....	14
 Table des matières.....	4	 Types de soin effectués par les personnes soignées .....	15
 Plan de réponse au questionnaire.....	5	 Déroulement du soin .....	16
 Vue générale de l'accès aux soins .....	6	 Satisfaction de l'accueil et des soins.....	17
 Taux de personnes non-soignées, par département .....	7	 Profil des personnes soignées à l'hôpital.....	18
 Profils des répondants .....	8	 Parcours de soin à l'hôpital.....	19
 Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant .....	9	 Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux .....	20
 Répondants ayant subi un refus de soin .....	10	 Synthèse des régions .....	21
 Fréquentation et Refus en lieux de soin.....	11	 Synthèse des départements de la région.....	22
 Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin .....	12		
 Répondants ayant abandonné leur soin .....	13		

### Indications :

 p. 21

Ce symbole vous indique une information concernant laquelle nous apportons un regard plus détaillé à la page indiquée.

 infos p. 2

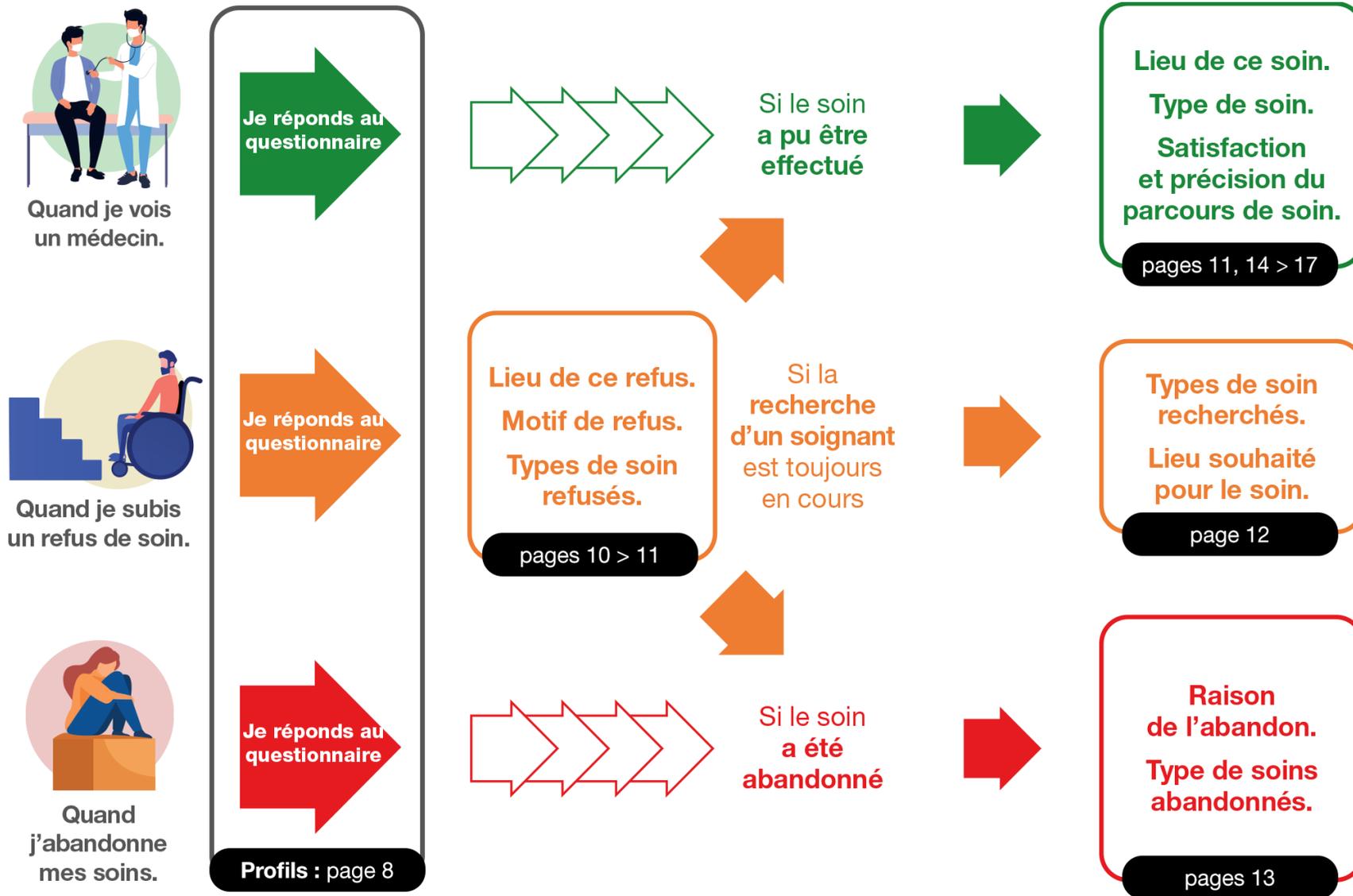
Ce symbole vous indique une donnée susceptible d'avoir été influencée par les particularités de notre effectif, comme décrit en page 2.

 détail

Ce symbole vous donne une indication de lecture pour la donnée concernée.

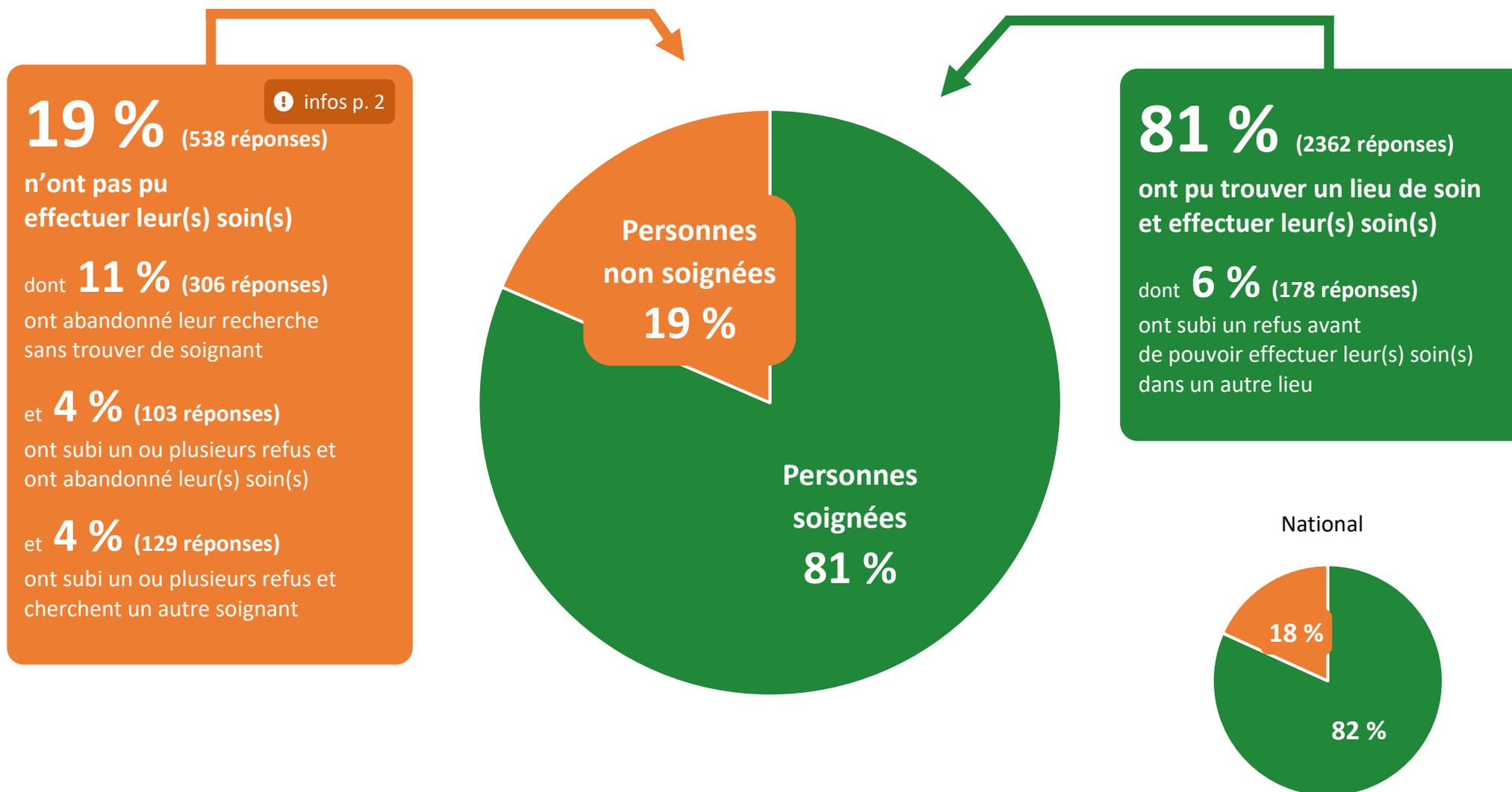
*En raison des arrondis au nombre entier, la somme des pourcentages peut ne pas être égale à 100 %.*

# Plan de réponse au questionnaire



## Vue générale de l'accès aux soins

Effectif concerné :  
2900 réponses



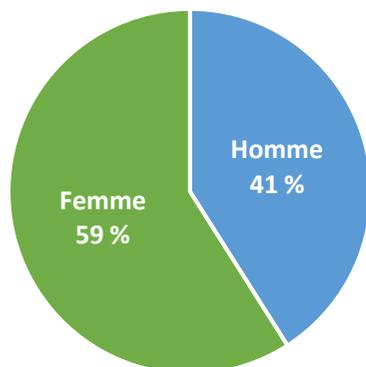


## Profils des répondants

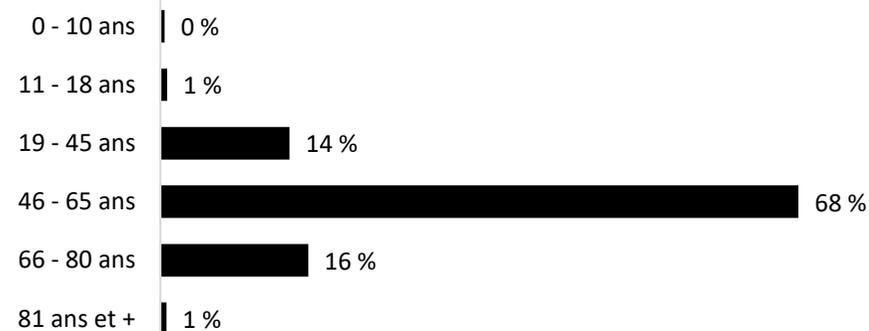
infos p. 2

Effectif concerné :  
2900 réponses

## Sexe

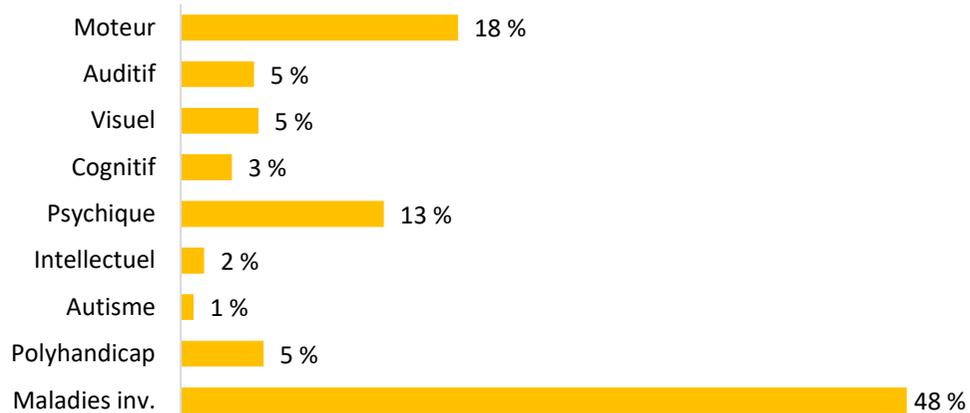


## Âge



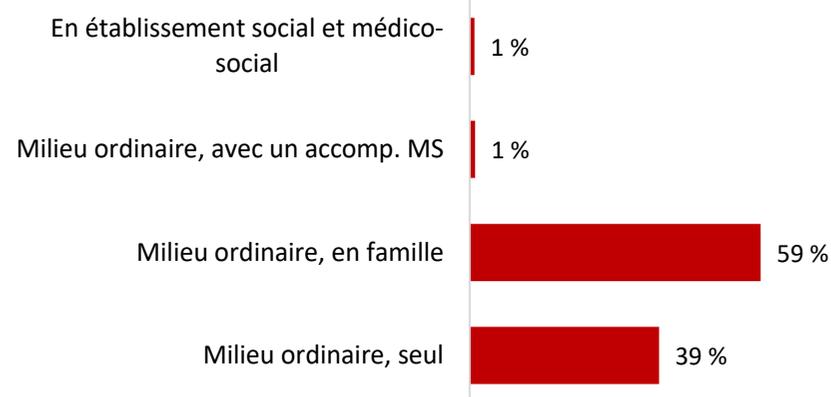
Âge moyen : 55 ans

## Type(s) de handicap



Handicaps multiples : 32 %

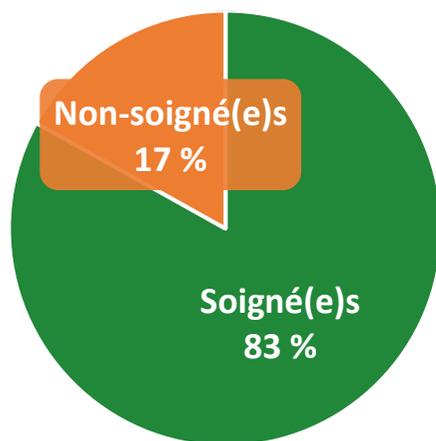
## Lieu(x) de vie



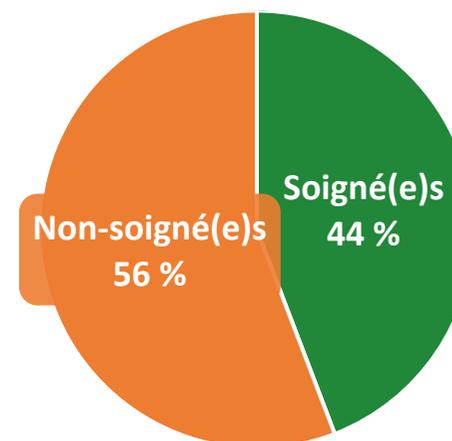
# Q Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant

Effectif concerné :  
2900 réponses

## Avec médecin traitant



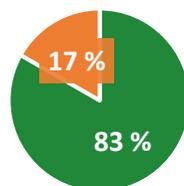
## Sans médecin traitant



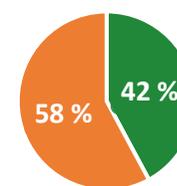
### Taux de possession d'un médecin traitant

96 %

### National



### National



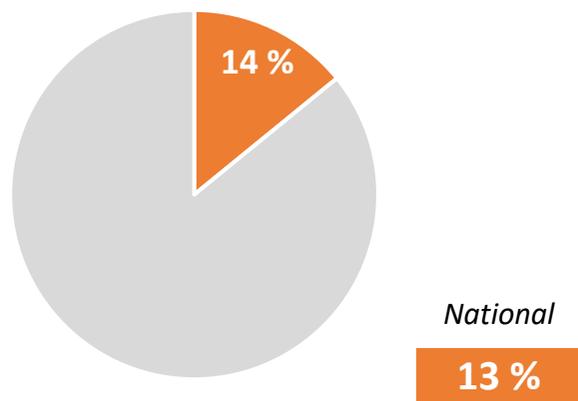
### National

96 %

# ⚠ Répondants ayant subi un refus de soin

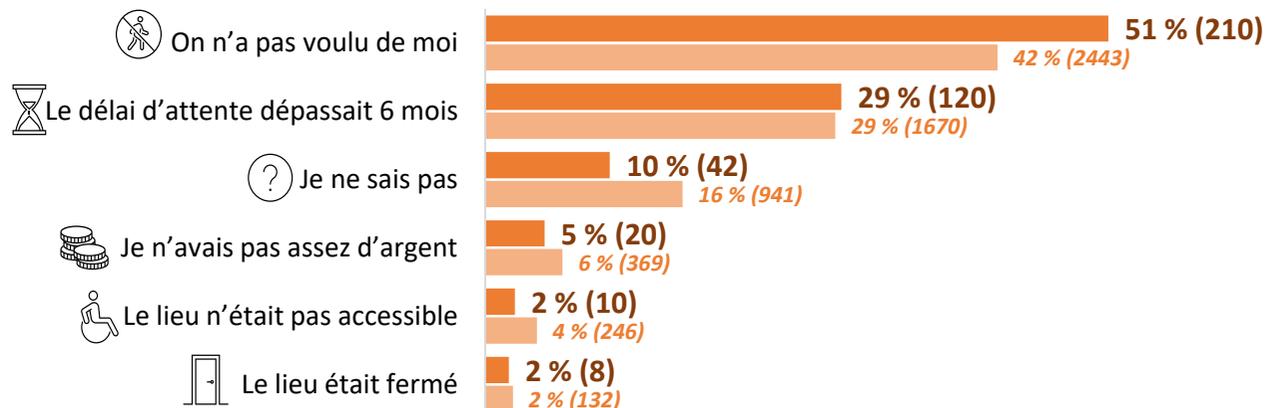
Effectif concerné : 410 réponses dont 103 refus suivis d'un abandon et 129 en recherche de solution

## Taux de refus de soin

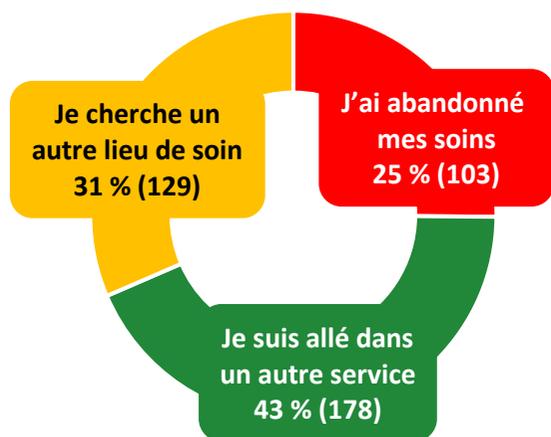


## Motifs de refus

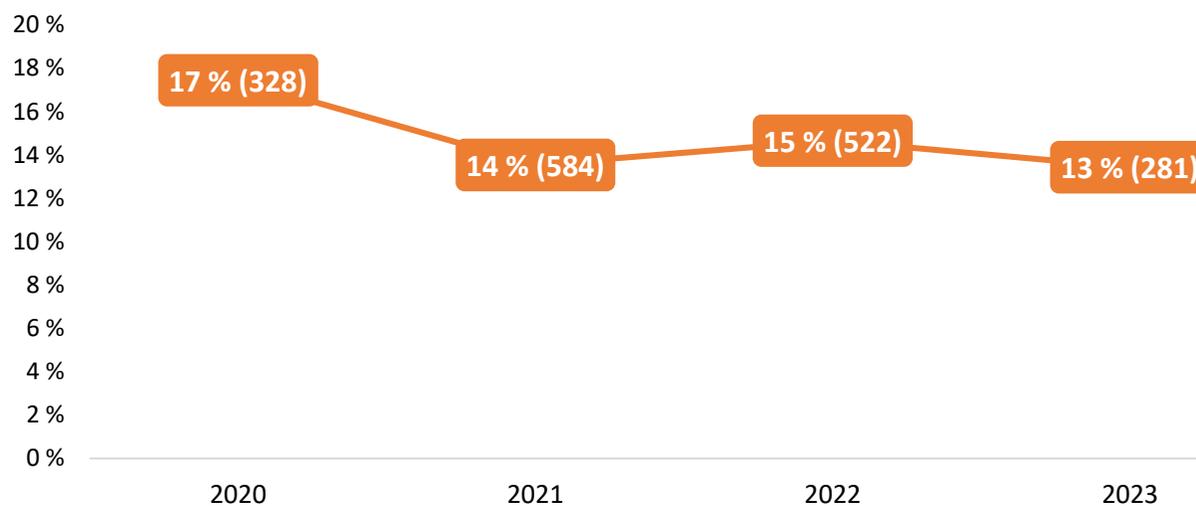
Légende : Normandie (orange), National (gris)



## Parcours après un refus de soin



## Historique de refus de soin par an



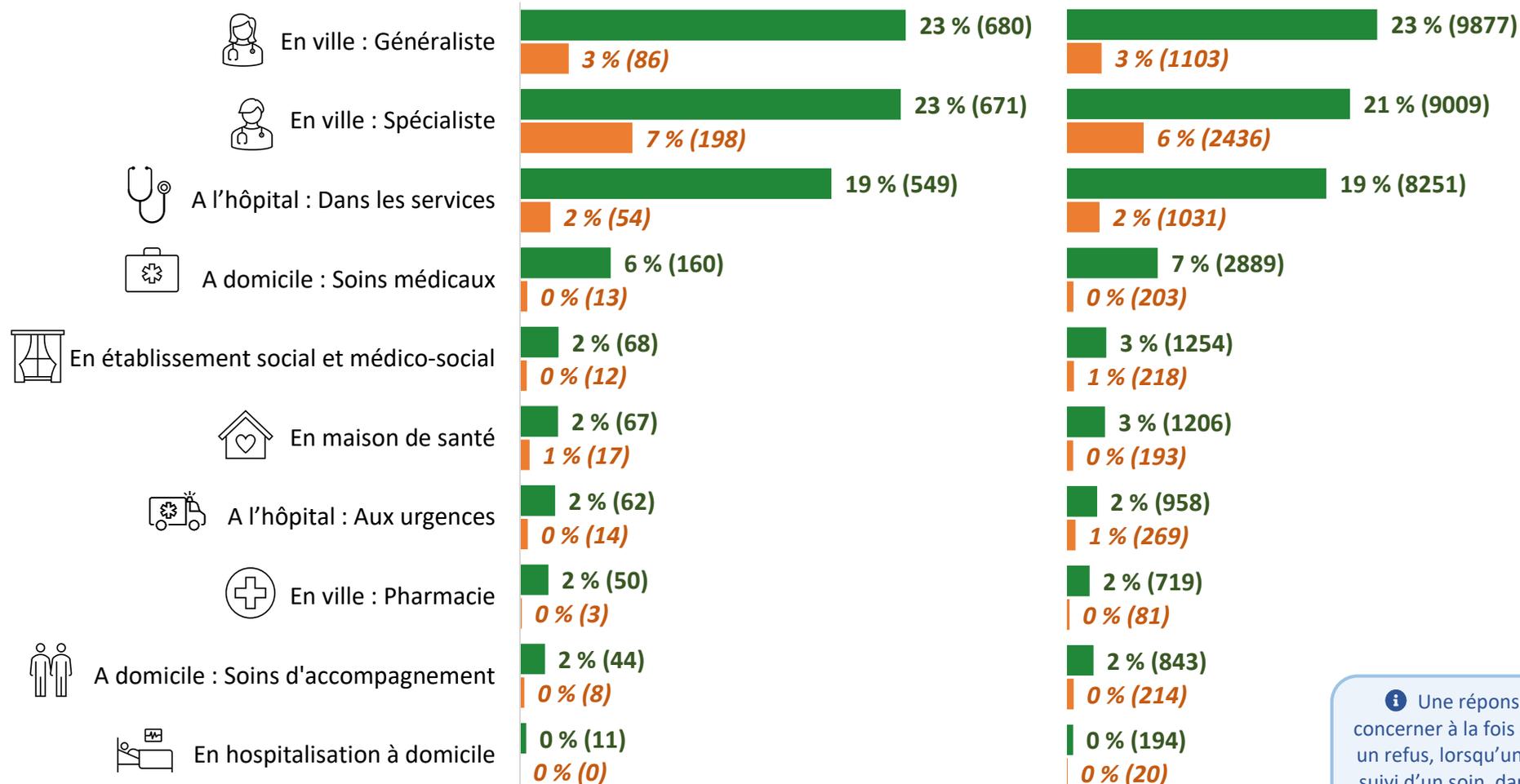
# Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné :  
2594 réponses

Légende : ■ Lieux où les soins ont été effectués ■ Lieux où ont été subi les refus

Du 1 octobre 2022 au 31 mars 2023

National

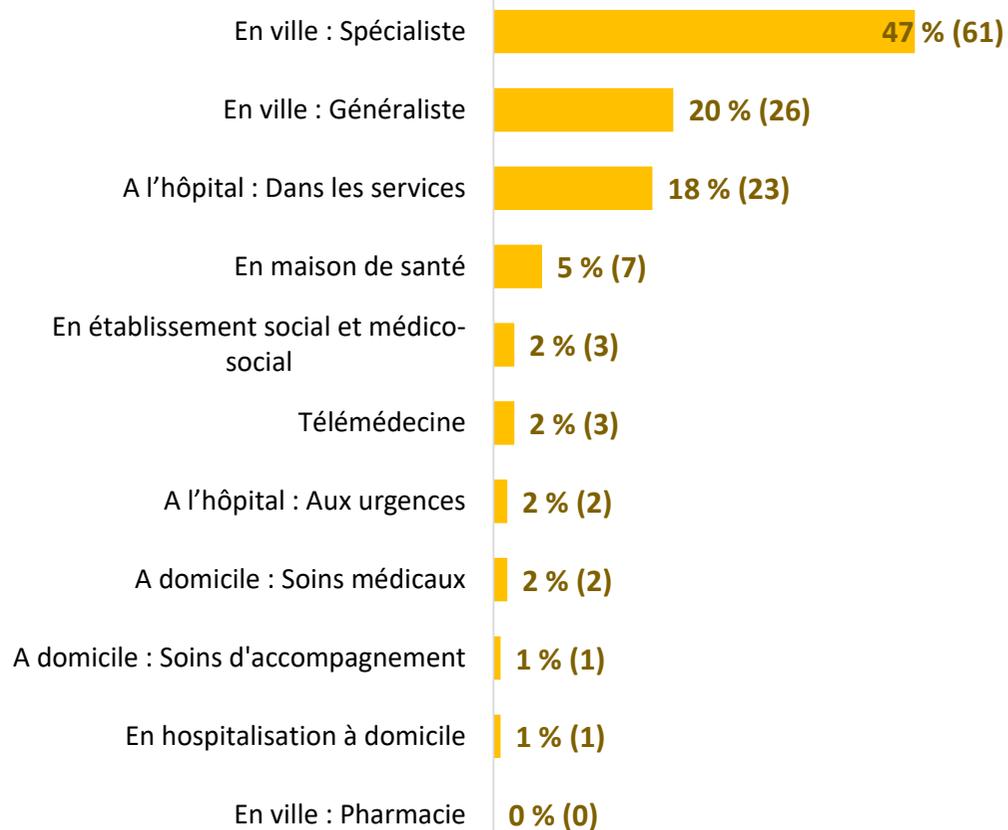


**i** Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

## ⚠ Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin

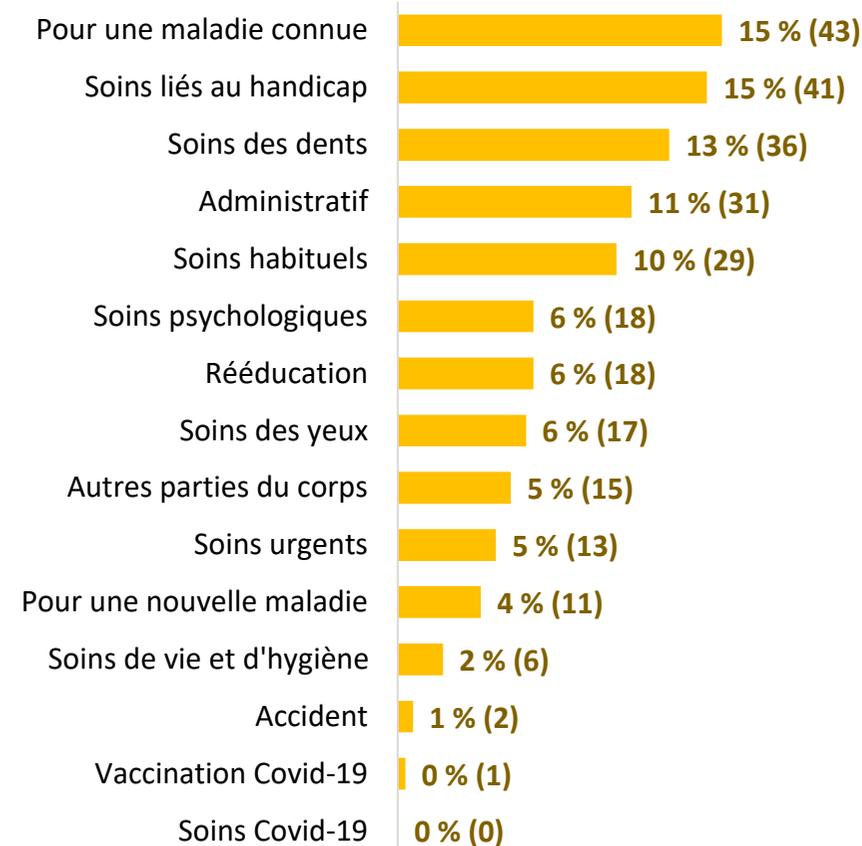
Effectif concerné :  
129 réponses

### Lieux de soins recherchés, après avoir subi un refus de soin



### Types de soins recherchés, après avoir subi un refus de soin

ⓘ Une réponse peut concerner plusieurs types de soins

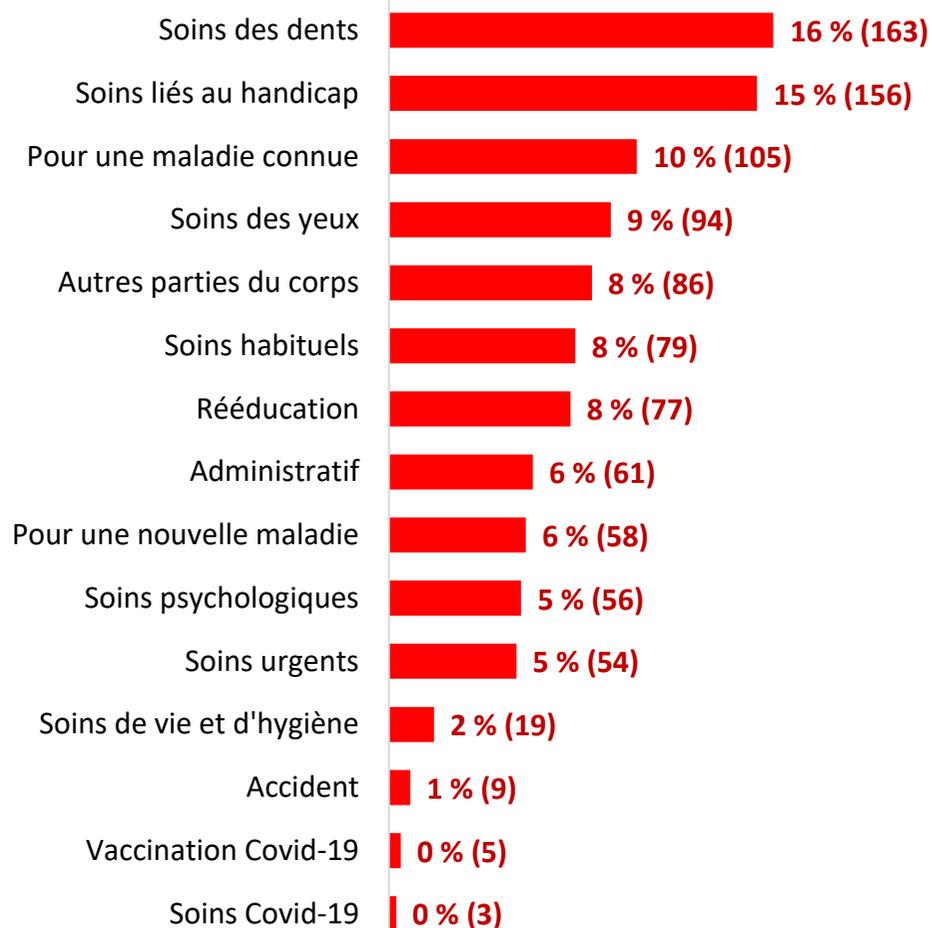


## ✘ Répondants ayant abandonné leur soin

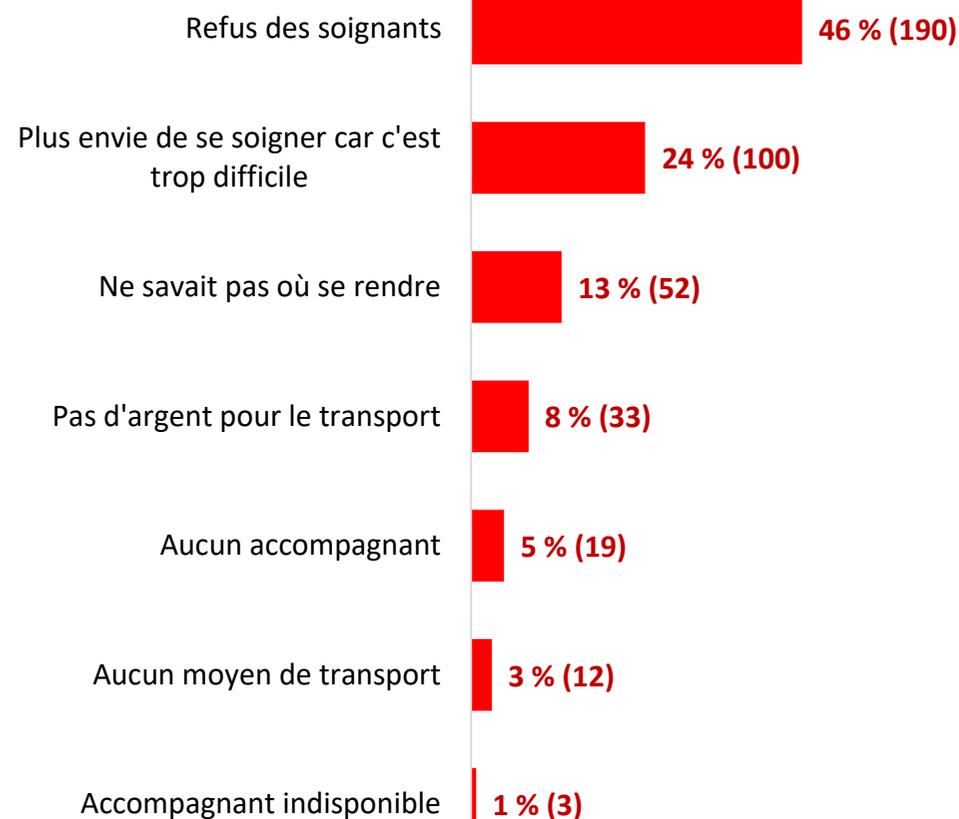
Effectif concerné :  
409 réponses dont 306 abandons sans refus préalable

### Types de soins abandonnés

*i* Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



### Raisons d'abandon



## Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné :  
2900 réponses

**i** La demande de soins correspond à la somme des soins effectués et des soins refusés

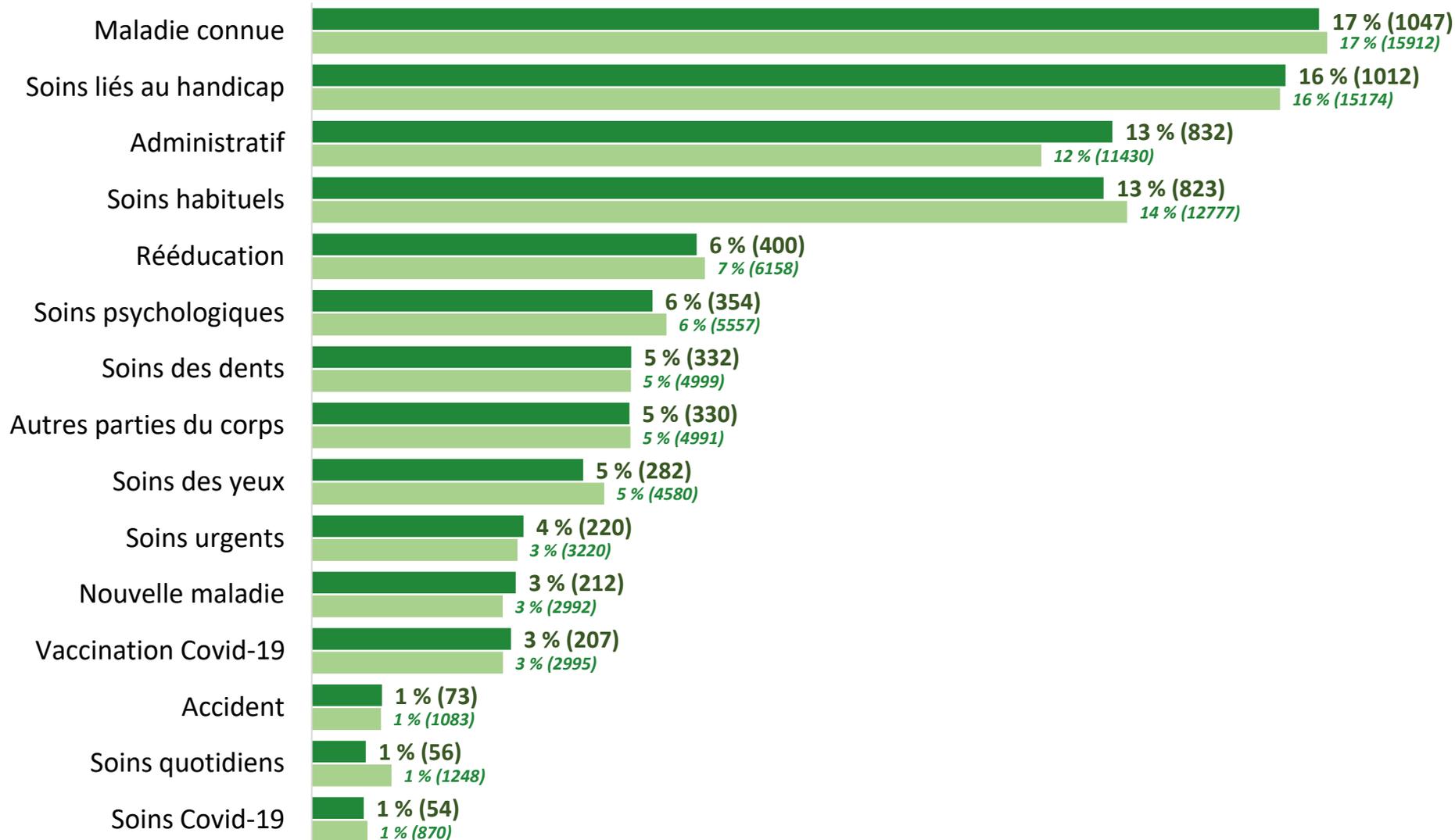
	Part des soins effectués		Part des soins refusés		Part des refus dans la demande de soins		Part des abandons dans la demande de soins		Part des reports vers un autre lieu après un refus dans la demande de soins		Part des reports vers ce lieu après un refus dans la demande de soins	
En ville, généraliste	29 %	680	21 %	86	11 %	86	2 %	19	5 %	36	4 %	28
En ville, spécialiste	28 %	671	48 %	198	23 %	198	6 %	51	10 %	89	10 %	85
En ville, pharmacie	2 %	50	1 %	3	6 %	3	2 %	1	4 %	2	6 %	3
A l'hôpital : Aux urgences	3 %	62	3 %	14	18 %	14	9 %	7	9 %	7	8 %	6
A l'hôpital : Dans les services	23 %	549	13 %	54	9 %	54	1 %	7	4 %	26	6 %	39
A domicile : Soins médicaux	7 %	160	3 %	13	8 %	13	3 %	5	3 %	5	2 %	3
A domicile : Soins d'accompagnement	2 %	44	2 %	8	15 %	8	6 %	3	6 %	3	2 %	1
En hospitalisation à domicile	0 %	11	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
En établissement social et médico-social	3 %	68	3 %	12	15 %	12	8 %	6	3 %	2	4 %	3
En maison de santé de proximité	3 %	67	4 %	17	20 %	17	2 %	2	7 %	6	12 %	10

# Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :  
2362 réponses

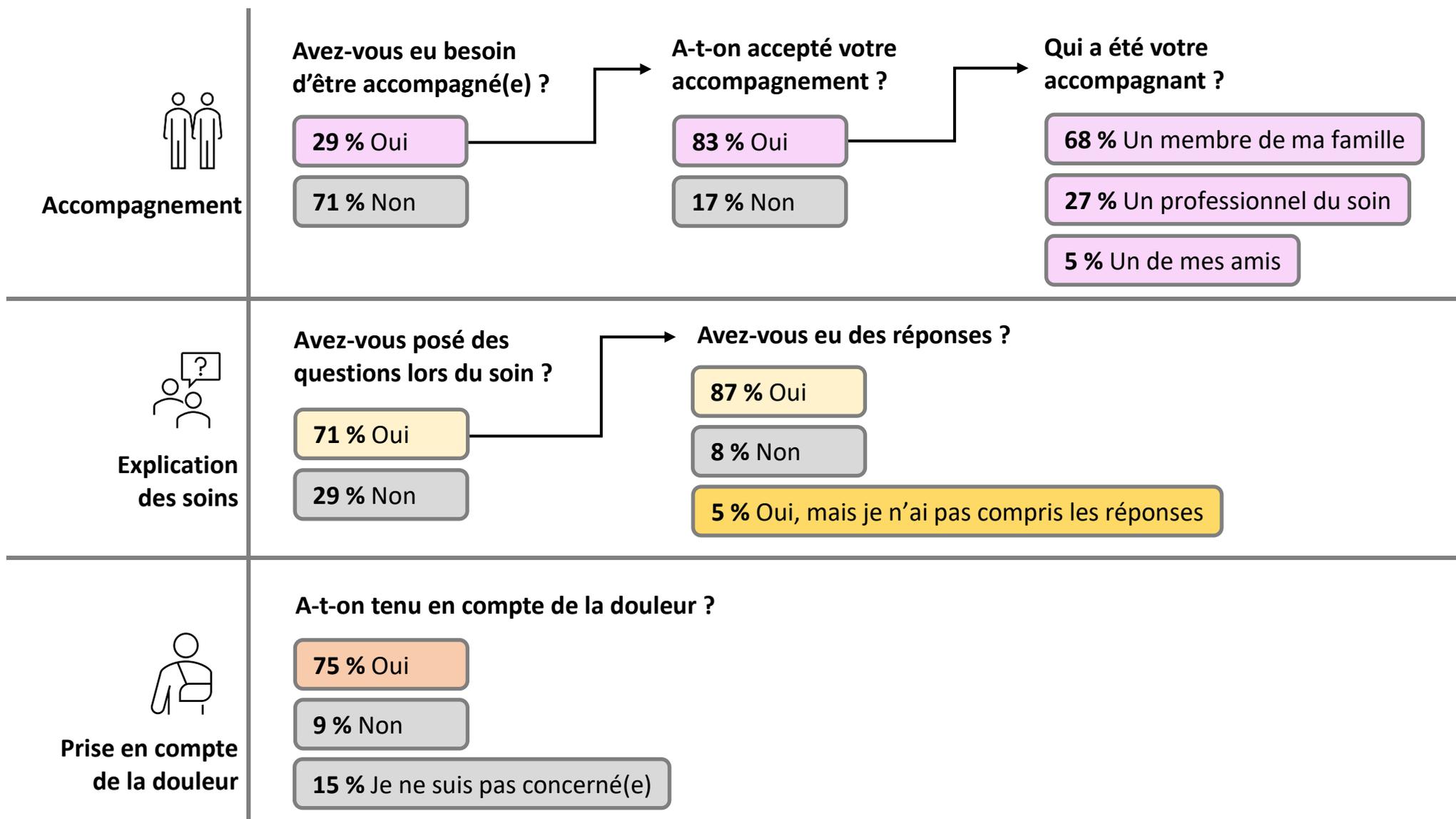
Légende : ■ Normandie ■ National

**i** Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



## 🗨️ Déroulement du soin

Effectif concerné :  
2362 réponses



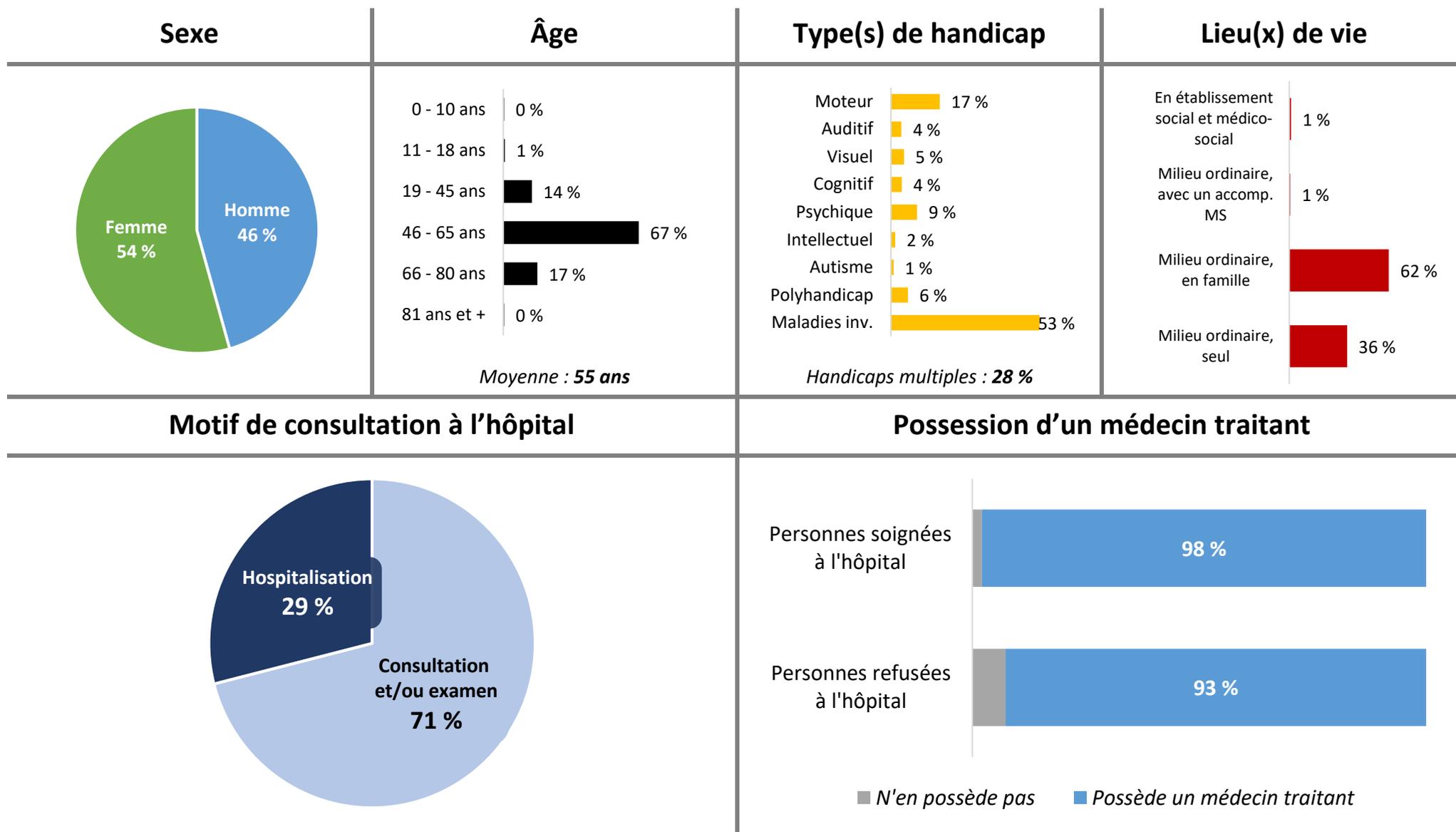
## Satisfaction de l'accueil et des soins

Effectif concerné :  
2362 réponses

	Satisfaction concernant l'accueil	Satisfaction concernant les soins
<b>En ville, généraliste</b>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>
<b>En ville, spécialiste</b> <a href="#">Q p. 20</a>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
<b>Hôpital : Aux urgences</b>	 <p>2,1 / 3</p>	 <p>2,1 / 3</p>
<b>Hôpital : Dans les services</b>	 <p>2,3 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
<b>En établissement social et médico-social</b> <a href="#">i infos p. 2</a>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>

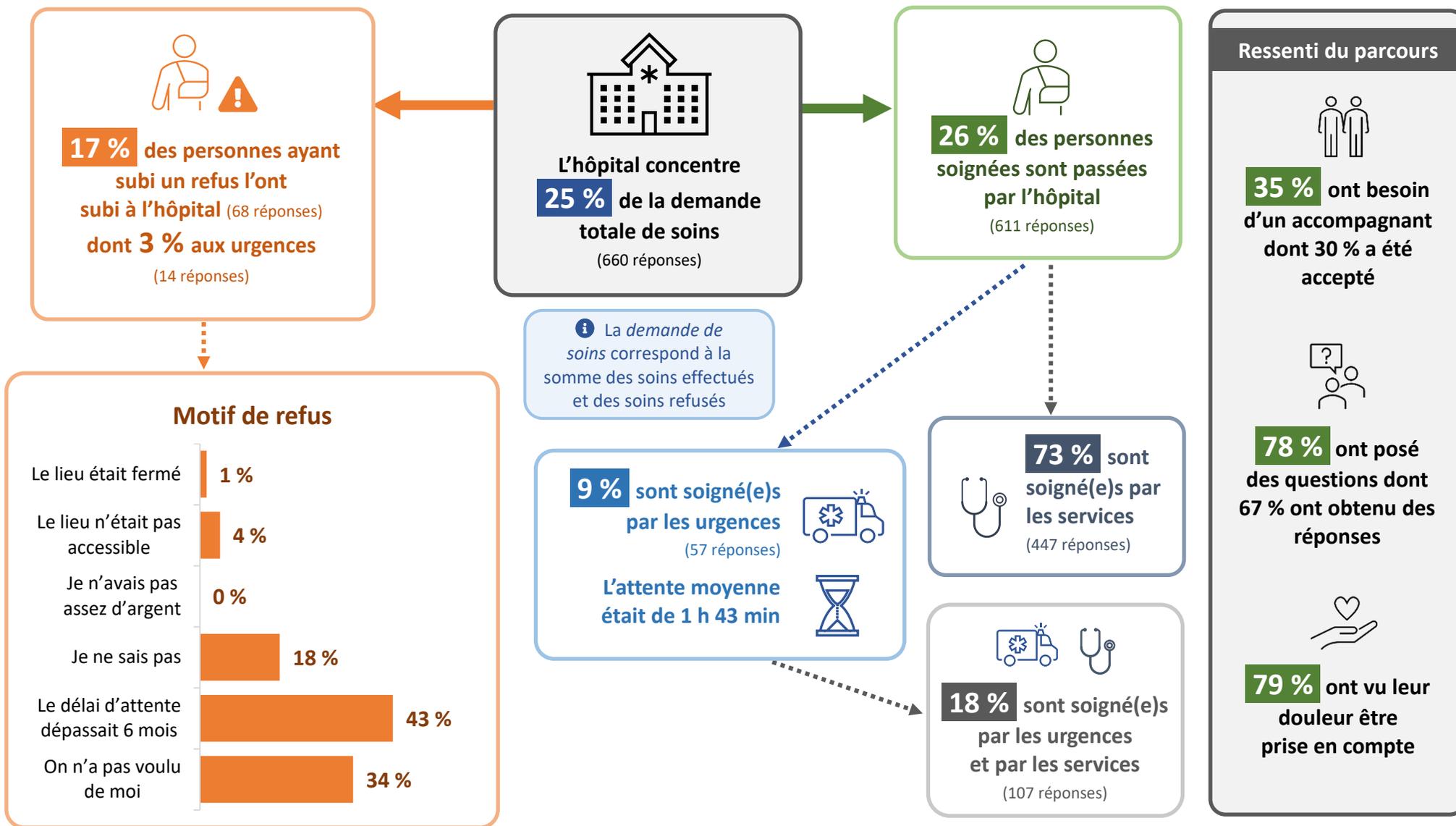
# H Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné :  
611 réponses



# H Parcours de soin à l'hôpital

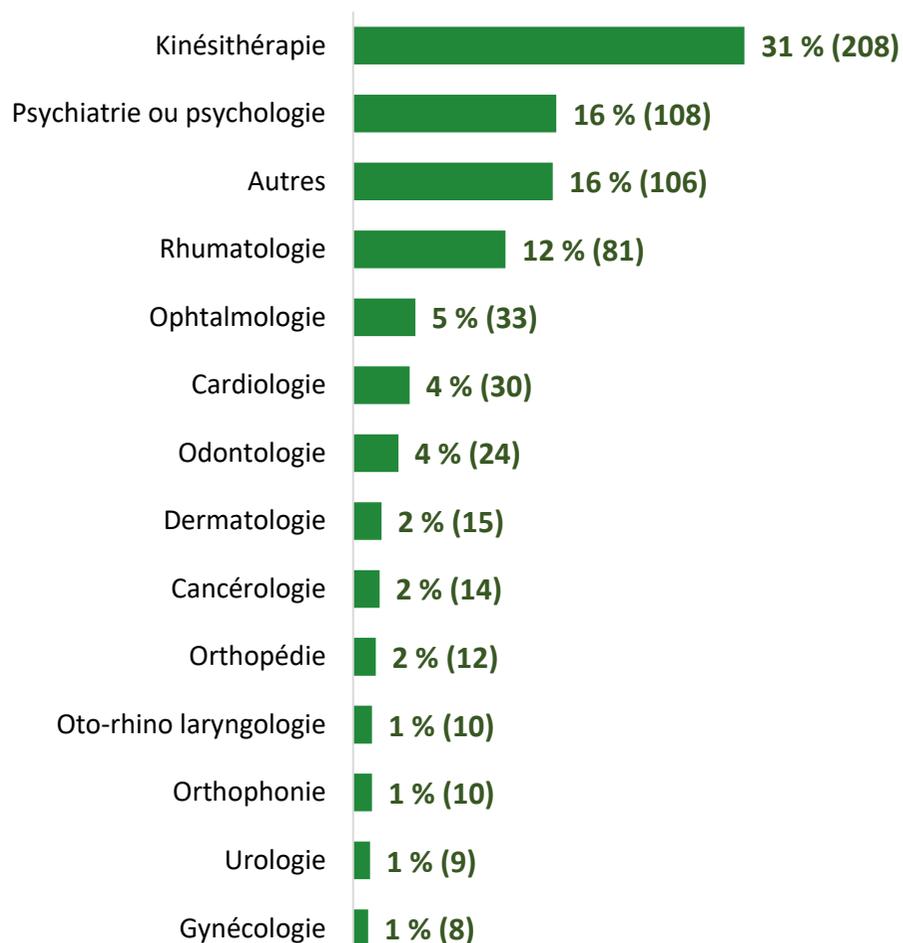
Effectif concerné :  
660 réponses



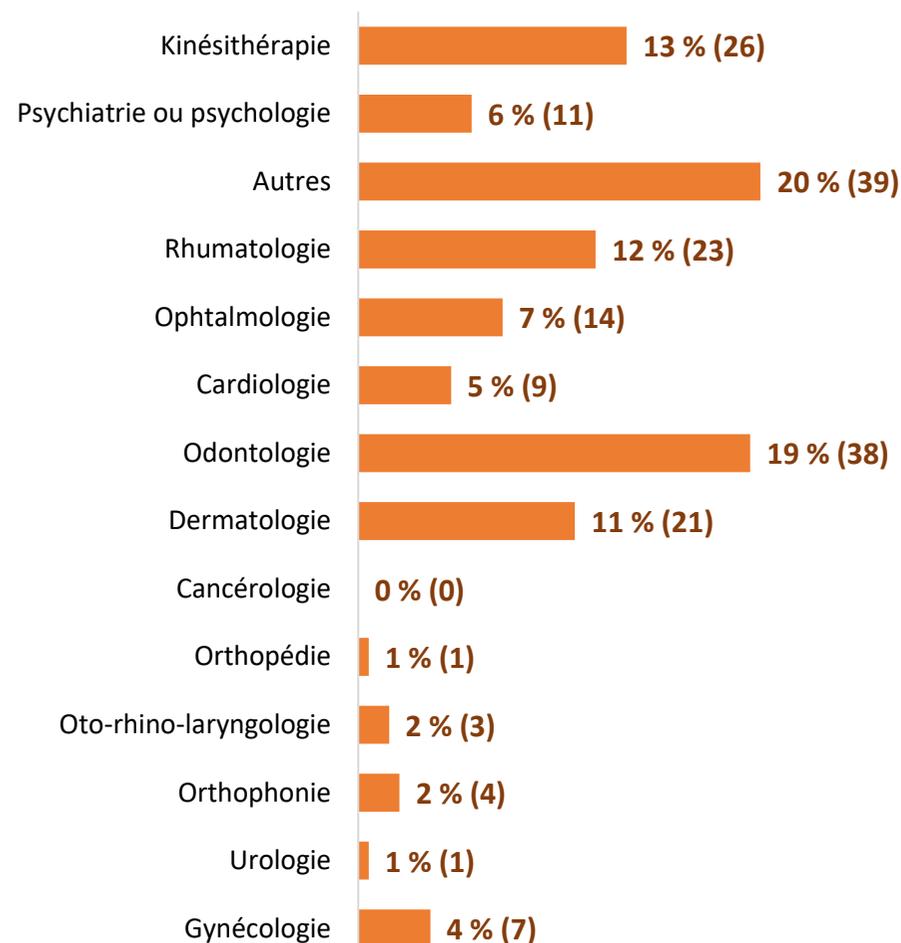
# Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné :  
865 réponses

## Spécialistes consultés - 77 % (668) du total



## Spécialistes ayant refusé un soin - 23 % (197) du total



 Synthèse des régions

 Effectif national sur la période :  
43054 réponses

	Effectif	Personnes soignées	Personnes non soignées	Taux de soins sans refus	Taux de refus de soin	Taux d'abandons de recherche	Satisfaction globale	Taux de refus avant d'avoir pu effectuer leur(s) soin(s)	Taux d'acceptation de l'accompagnement	Taux de réponses obtenues aux questions posées	Taux de prise en compte de la douleur	Taux de soins effectués par le médecin généraliste	Taux de soins effectués de l'hôpital
<b>France entière</b>	<b>43 054</b>	<b>82 %</b>	<b>18 %</b>	<b>76 %</b>	<b>13 %</b>	<b>10 %</b>	<b>1,6 /3</b>	<b>6 %</b>	<b>84 %</b>	<b>88 %</b>	<b>75 %</b>	<b>40 %</b>	<b>26 %</b>
Grand Est	5 122	87 %	13 %	82 %	11 %	7 %	1,6 /3	5 %	86 %	87 %	75 %	43 %	25 %
Nouvelle-Aquitaine	3 333	81 %	19 %	75 %	14 %	10 %	1,5 /3	7 %	82 %	88 %	73 %	39 %	26 %
Auvergne-Rhône-Alpes	2 646	81 %	19 %	76 %	13 %	11 %	1,6 /3	7 %	82 %	89 %	75 %	39 %	27 %
Bourgogne-Franche-Comté	3 101	82 %	18 %	76 %	14 %	10 %	1,5 /3	7 %	87 %	88 %	74 %	41 %	26 %
Bretagne	2 700	79 %	21 %	73 %	15 %	11 %	1,5 /3	7 %	84 %	87 %	74 %	40 %	25 %
Centre-Val de Loire	1 779	74 %	26 %	67 %	18 %	15 %	1,4 /3	9 %	83 %	88 %	75 %	38 %	28 %
Corse	133	83 %	17 %	77 %	20 %	3 %	1,7 /3	7 %	87 %	90 %	73 %	38 %	29 %
Île-de-France	7 318	79 %	21 %	74 %	14 %	12 %	1,6 /3	7 %	86 %	86 %	74 %	36 %	28 %
Occitanie	2 457	83 %	17 %	78 %	12 %	10 %	1,6 /3	6 %	84 %	89 %	76 %	40 %	25 %
Hauts-de-France	5 359	85 %	15 %	80 %	11 %	9 %	1,7 /3	6 %	85 %	89 %	77 %	44 %	26 %
Normandie	2 900	81 %	19 %	75 %	14 %	11 %	1,5 /3	8 %	83 %	87 %	75 %	38 %	26 %
Pays de la Loire	2 824	82 %	18 %	76 %	14 %	10 %	1,5 /3	7 %	86 %	88 %	75 %	40 %	26 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	1 982	81 %	19 %	76 %	14 %	10 %	1,6 /3	6 %	82 %	87 %	76 %	35 %	26 %
Régions d'outre-mer	1 400	84 %	16 %	79 %	13 %	8 %	1,6 /3	6 %	79 %	82 %	72 %	44 %	21 %

 Synthèse des départements de la région

 Effectif régional sur la période :  
2900 réponses

	Effectif	Personnes soignées	Personnes non soignées	Taux de soins sans refus	Taux de refus de soin	Taux d'abandons de recherche	Satisfaction globale	Taux de refus avant d'avoir pu effectuer leur(s) soin(s)	Taux d'acceptation de l'accompagnement	Taux de réponses obtenues aux questions posées	Taux de prise en compte de la douleur	Taux de soins effectués par le médecin généraliste	Taux de soins effectués de l'hôpital
<b>France entière</b>	<b>43 054</b>	<b>82 %</b>	<b>18 %</b>	<b>76 %</b>	<b>13 %</b>	<b>10 %</b>	<b>1,6 /3</b>	<b>6 %</b>	<b>84 %</b>	<b>88 %</b>	<b>75 %</b>	<b>40 %</b>	<b>26 %</b>
Normandie	2900	81 %	19 %	75 %	14 %	11 %	1,5 /3	8 %	83 %	87 %	75 %	38 %	26 %
Calvados (14)	521	83 %	17 %	77 %	13 %	10 %	1,5 /3	8 %	87 %	87 %	74 %	36 %	27 %
Eure (27)	583	79 %	21 %	73 %	16 %	12 %	1,4 /3	8 %	86 %	89 %	73 %	38 %	28 %
Manche (50)	438	80 %	20 %	74 %	15 %	11 %	1,5 /3	8 %	83 %	86 %	73 %	42 %	21 %
Orne (61)	236	78 %	22 %	72 %	16 %	12 %	1,4 /3	8 %	84 %	86 %	78 %	38 %	25 %
Seine-Maritime (76)	1122	83 %	17 %	77 %	13 %	10 %	1,5 /3	7 %	80 %	88 %	78 %	38 %	26 %

# Handidactique



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

- Nous vous remercions de continuer à soutenir le baromètre Handifaction et la Charte Romain Jacob.

Nous continuons à collecter vos réponses par internet, sur le site [www.handifaction.fr](http://www.handifaction.fr) et sur l'application **Handifaction pour smartphone**. Une **version papier** est également à disposition sur notre site.



- Un grand merci à nos **partenaires** :



- Pour nous aider à faire découvrir le questionnaire, découvrez également nos **outils de communication**, parmi lesquels **l'affiche promotionnelle**, que vous pouvez télécharger gratuitement sur notre site.
- Vous pouvez également suivre toute notre actualité grâce à notre **newsletter mensuelle**, à laquelle vous pouvez vous abonner directement sur notre site [www.handifaction.fr](http://www.handifaction.fr).