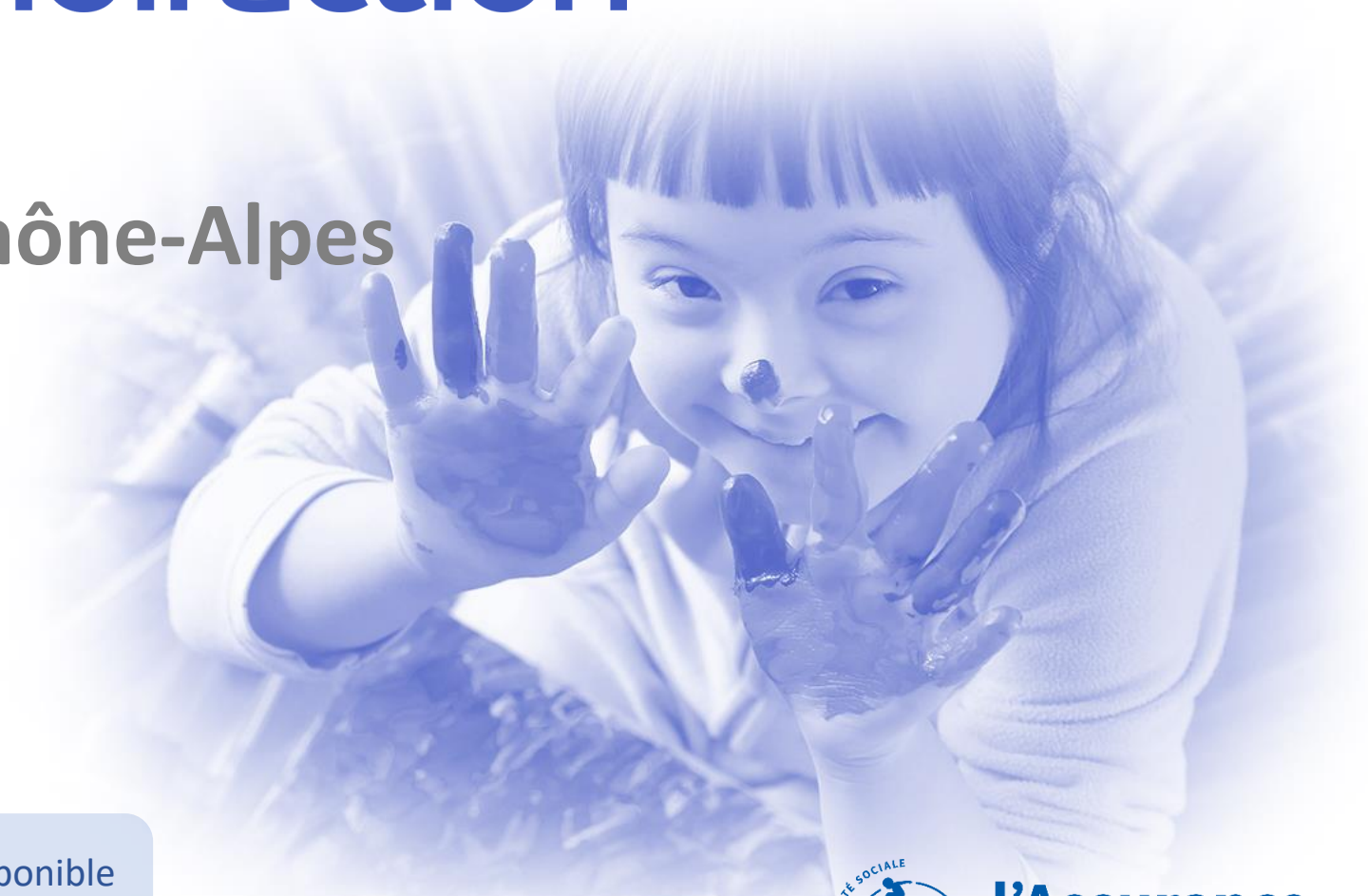
Baromètre de l'accès à la santé

handifaction



Auvergne-Rhône-Alpes

sur 9886 réponses

Questionnaires
Du 1 octobre 2023
au 31 décembre 2023

Édité le 22 janvier 2024

Application disponible
sur smartphones
iPhone et **Android**

Une initiative de l'association
Handidactique

SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Actualité nationale du trimestre

→ Introduction

L'année 2023 se termine avec un **nombre important de réponses** au baromètre Handifaction, puisque nous atteignons 143 003 contributions, dont 90 537 au dernier trimestre. Cette année, nous avons bénéficié de trois campagnes de communication dont deux de la **Caisse Nationale d'Assurance Maladie** et une de la **Caisse Nationale d'Allocations Familiales** qui nous ont permis d'obtenir une croissance très forte du nombre de nos répondants. La dernière campagne menée par la **CNAF** nous a en plus permis de multiplier **la part de nos répondants de moins de 18 ans** ce qui nous permettra de préciser nos différentes analyses. Aussi, nous continuons notre travail d'amélioration du ciblage des profils visés par ces campagnes, et à équilibrer les échéances entre chacune d'entre elles.

→ Analyse des résultats

Cette analyse s'organise essentiellement sous forme d'une comparaison avec l'année 2022 par tranche d'âge, avec une attention particulière pour la tranche d'âge des **moins de 18 ans**, qui représente **18 % de l'ensemble des répondants en 2023** contre **seulement 2 % en 2022**.

Les effets de la campagne de communication de la CNAF ont amené des évolutions significatives dans nos observations, avec tout d'abord une forte diminution du taux de soin chez les **moins de 18 ans** (**76 % en 2022** contre **67 % en 2023**). Sur cette tranche d'âge, la part des répondants vivant avec un handicap auditif est par ailleurs en très forte diminution (**5 % en 2023** contre **17 % en 2022**) tandis que chez ces répondants de moins de 18 ans, la part des personnes vivant avec un handicap cognitif et/ou un trouble du spectre autistique est en nette augmentation (respectivement **19 % et 24 % en 2023** contre **14 % et 16 % en 2022**). Aussi, le besoin d'accompagnement chez cette population est plus important que pour les autres tranches d'âge (**55 %** contre **30 à 40 %** pour les **18-80 ans**). Pour les autres tranches d'âge (**19 ans et plus**), nous observons essentiellement une forte diminution des soins effectués à domicile **de moitié**.

Enfin, pour l'ensemble des tranches d'âge, nous observons une augmentation significative du nombre de questions posées (**76** % en 2023 contre **69 %** en 2022) ainsi qu'une nette augmentation de la part des soins hospitaliers (**29 %** en 2023 contre **22 %** en 2022).

→ Conclusion

Cette dernière campagne nous a permis d'avoir un ensemble de résultats très pertinent concernant la tranche d'âge des moins de 18 ans, jusque-là manquants. La prochaine publication de nos résultats se fera en **avril 2024**. 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 quatrième trimestre et de l'année 2022 2
Table des matières 3
Plan de réponse au questionnaire 4
Vue générale de l'accès aux soins 5
Taux de personnes non-soignées, par département 6
Profils des répondants 7
Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant 8
Répondants ayant subi un refus de soin 9
Fréquentation et Refus en lieux de soin 10
Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin 11
Répondants ayant abandonné leur soin 12
Parcours de soin selon le lieu 13
Types de soin effectués par les personnes soignées 14
Déroulement du soin 15
Satisfaction de l'accueil et des soins 16
Profil des personnes soignées à l'hôpital 17
Parcours de soin à l'hôpital 18
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux 19
Synthèse des régions 20
Synthèse des départements de la région 21

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

Quand je vois un médecin.

Quand je subis un refus de soin.

Quand j'abandonne mes soins.

Je réponds au questionnaire

Je réponds au questionnaire

Je réponds au questionnaire

Profils : page 7

Si le soin **a pu être effectué**

Lieu de ce soin.
Type de soin.
Satisfaction et précision du parcours de soin.

pages 11, 14 > 17

Lieu de ce refus.
Motif de refus.
Types de soin refusés.

pages 10 > 11

Si la **recherche d'un soignant** est toujours en cours

Types de soin recherchés.
Lieu souhaité pour le soin.

page 12

Si le soin **a été abandonné**

Raison de l'abandon.
Type de soins abandonnés.

pages 13

Vue générale de l'accès aux soins

Effectif concerné : 9886 réponses

27 % **(2651 réponses)**

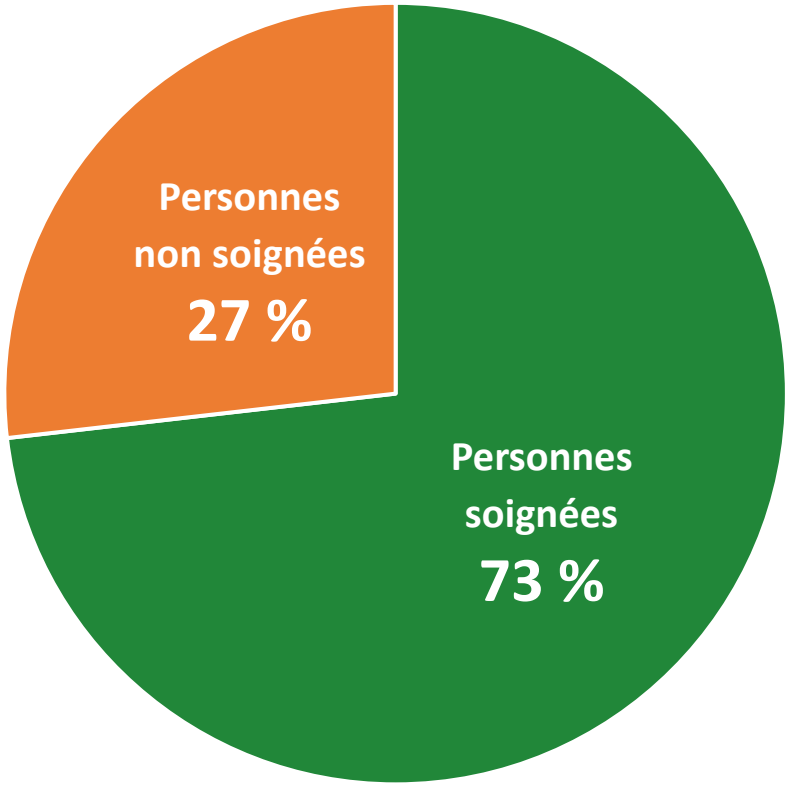
infos p. 2

n'ont pas pu effectuer leur(s) soin(s)

dont **15 %** **(1516 réponses)**
ont abandonné leur recherche sans trouver de soignant

et **5 %** **(474 réponses)**
ont subi un ou plusieurs refus et ont abandonné leur(s) soin(s)

et **7 %** **(661 réponses)**
ont subi un ou plusieurs refus et cherchent un autre soignant

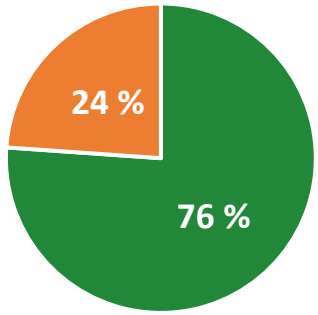


73 % **(7235 réponses)**

ont pu trouver un lieu de soin et effectuer leur(s) soin(s)

dont **7 %** **(648 réponses)**
ont subi un refus avant de pouvoir effectuer leur(s) soin(s) dans un autre lieu

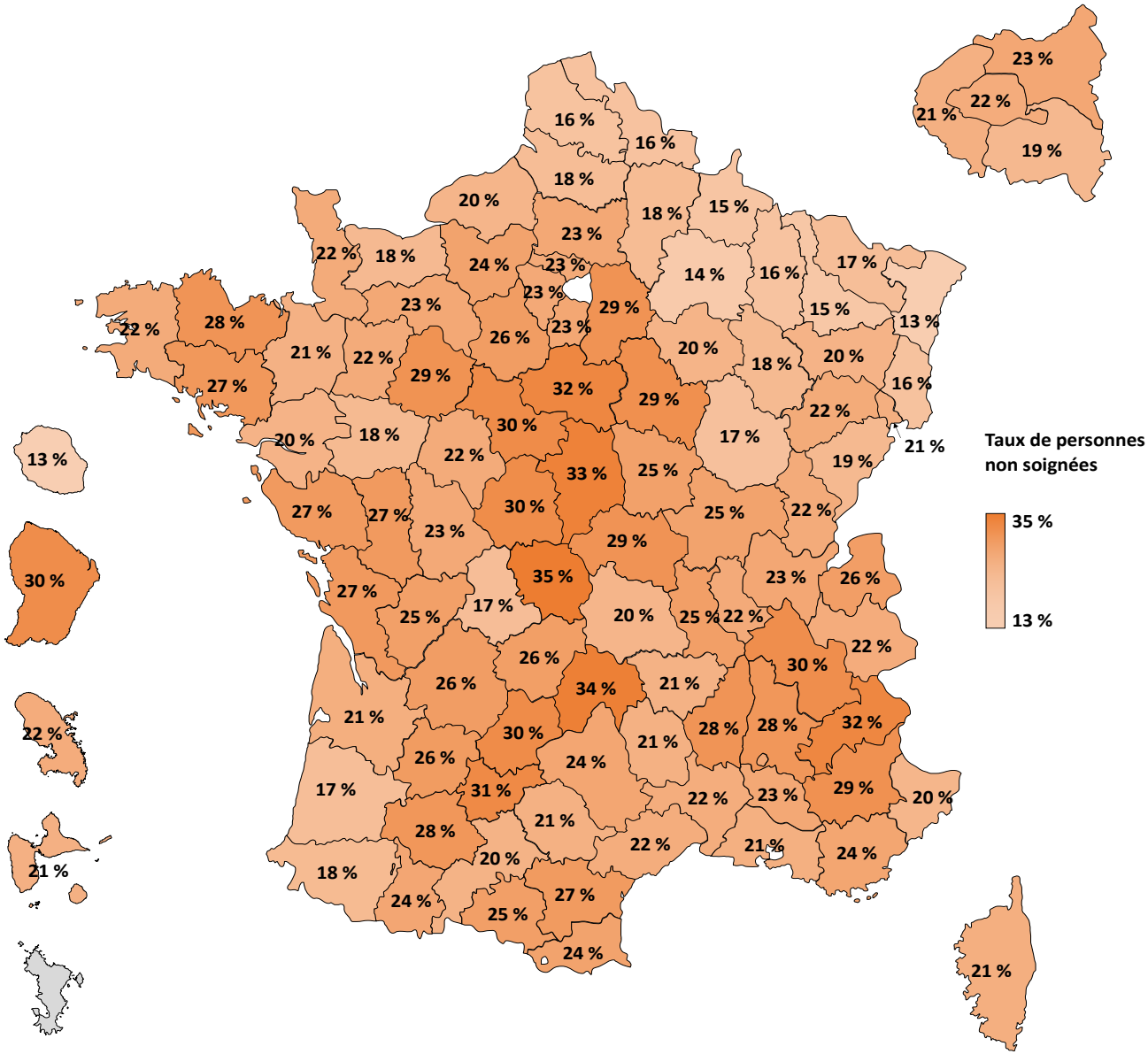
National



Taux de personnes non-soignées, par département

Effectif du 01/01/2023 au 31/12/2023 : 143003 réponses

Afin d'obtenir une vue d'ensemble fiable, cette carte concerne les réponses des 12 derniers mois



Vous pouvez retrouver toutes nos analyses locales sur notre site internet :

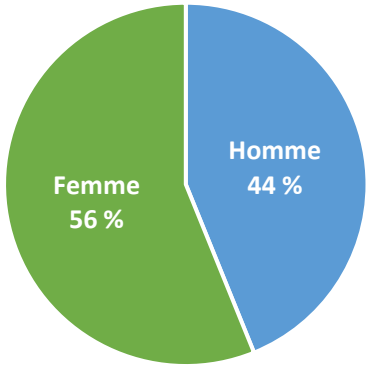
handifaction.fr/outils

Profils des répondants

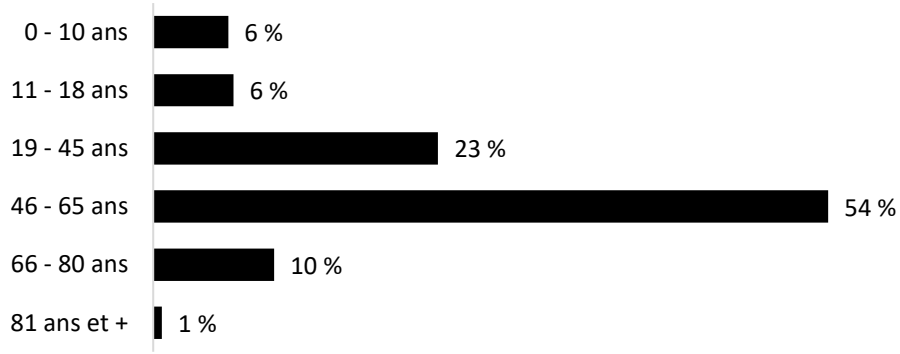
infos p. 2

Effectif concerné : 9886 réponses

Sexe

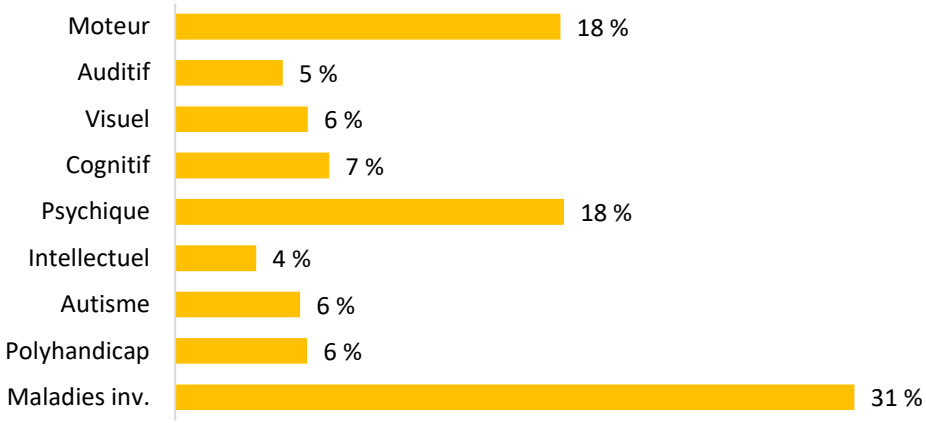


Âge



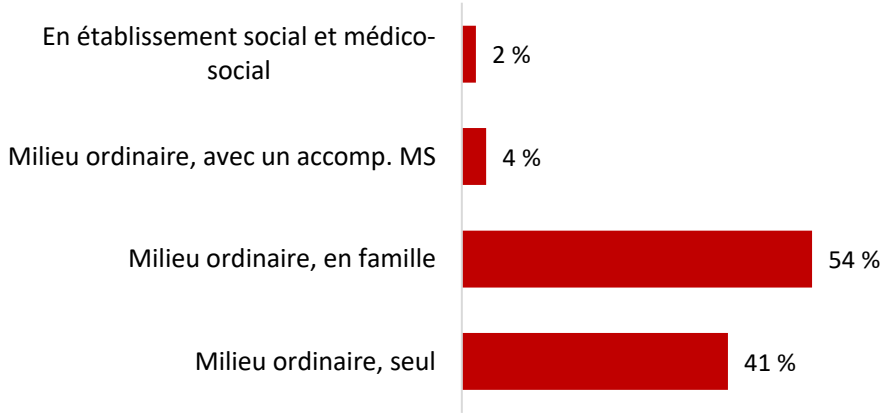
*Âge moyen : **46 ans***

Type(s) de handicap



*Handicaps multiples : **35 %***

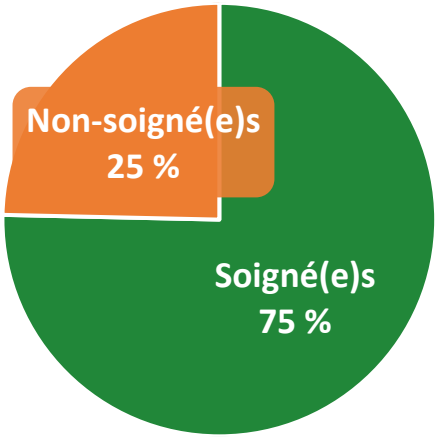
Lieu(x) de vie



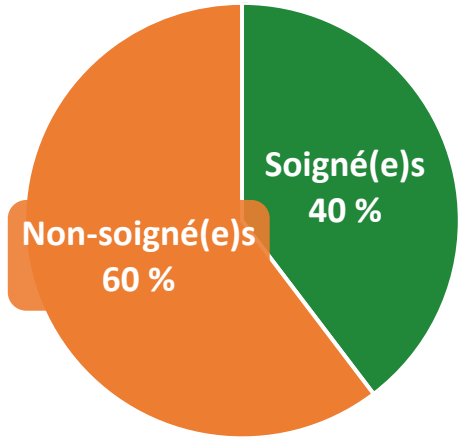
Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant

Effectif concerné : 9886 réponses

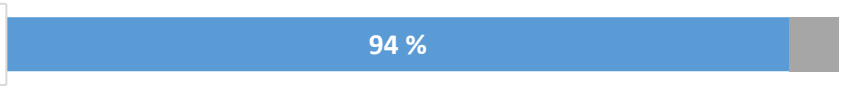
Avec médecin traitant



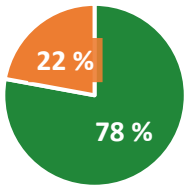
Sans médecin traitant



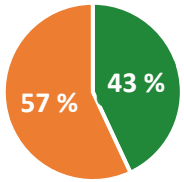
Taux de possession d'un médecin traitant



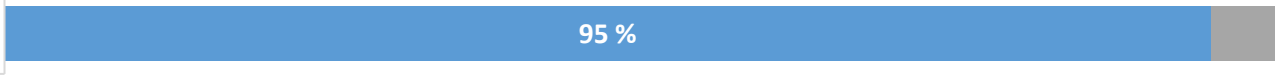
National



National



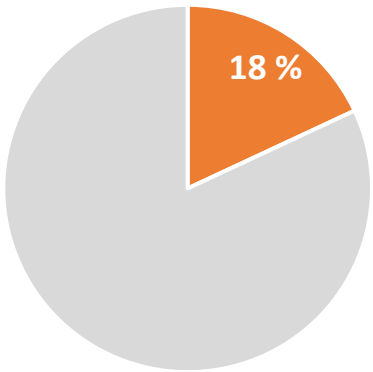
National



Répondants ayant subi un refus de soin

Effectif concerné :
1783 réponses dont 474 refus suivis d'un abandon et 661 en recherche de solution

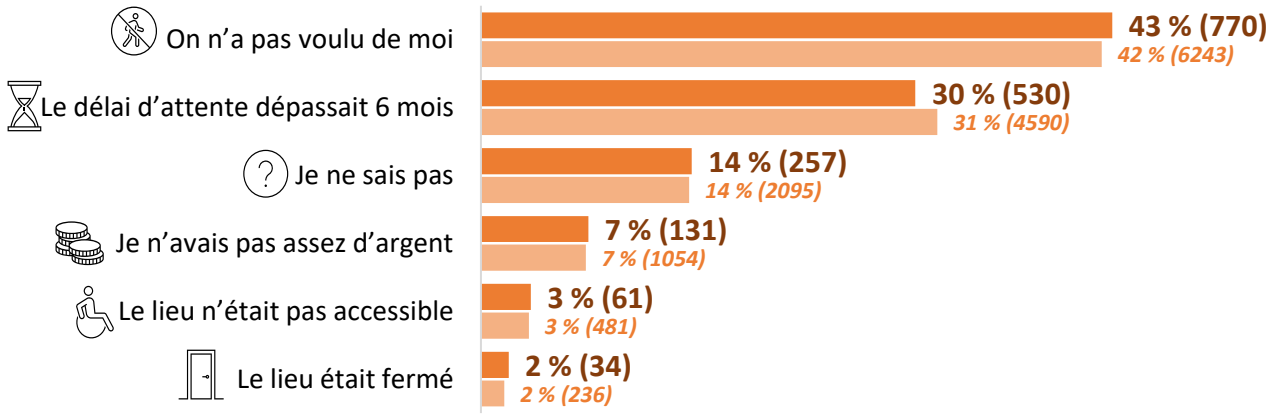
Taux de refus de soin



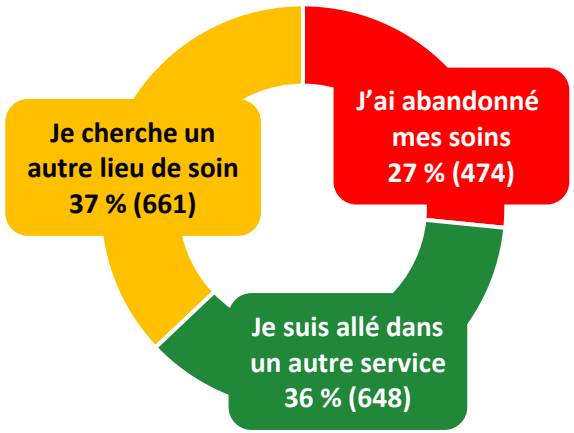
National
16 %

Motifs de refus

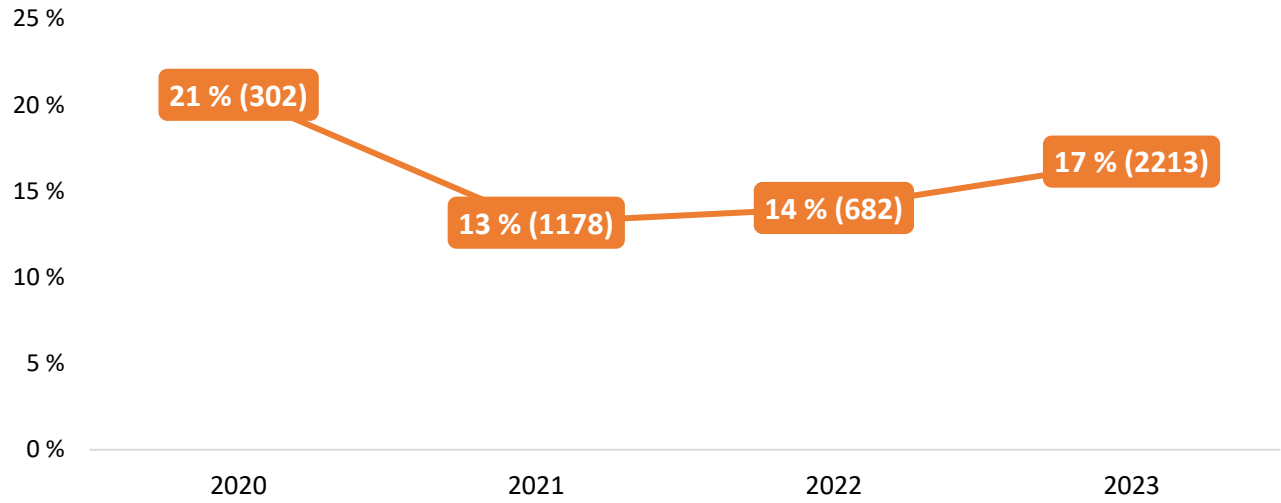
Légende : *Auvergne-Rhône-Alpes* *National*



Parcours après un refus de soin



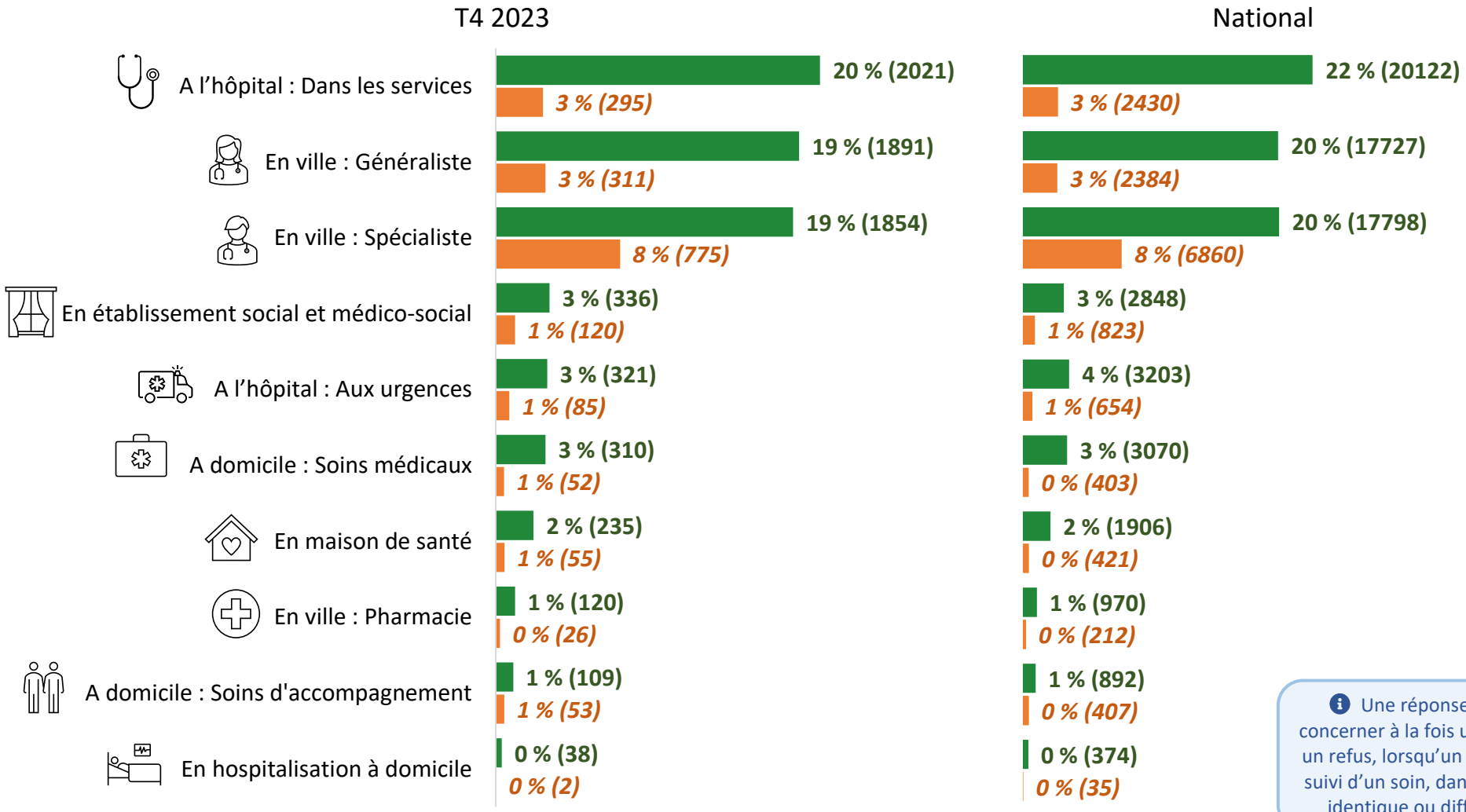
Historique de refus de soin par an



Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné : 8370 réponses

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

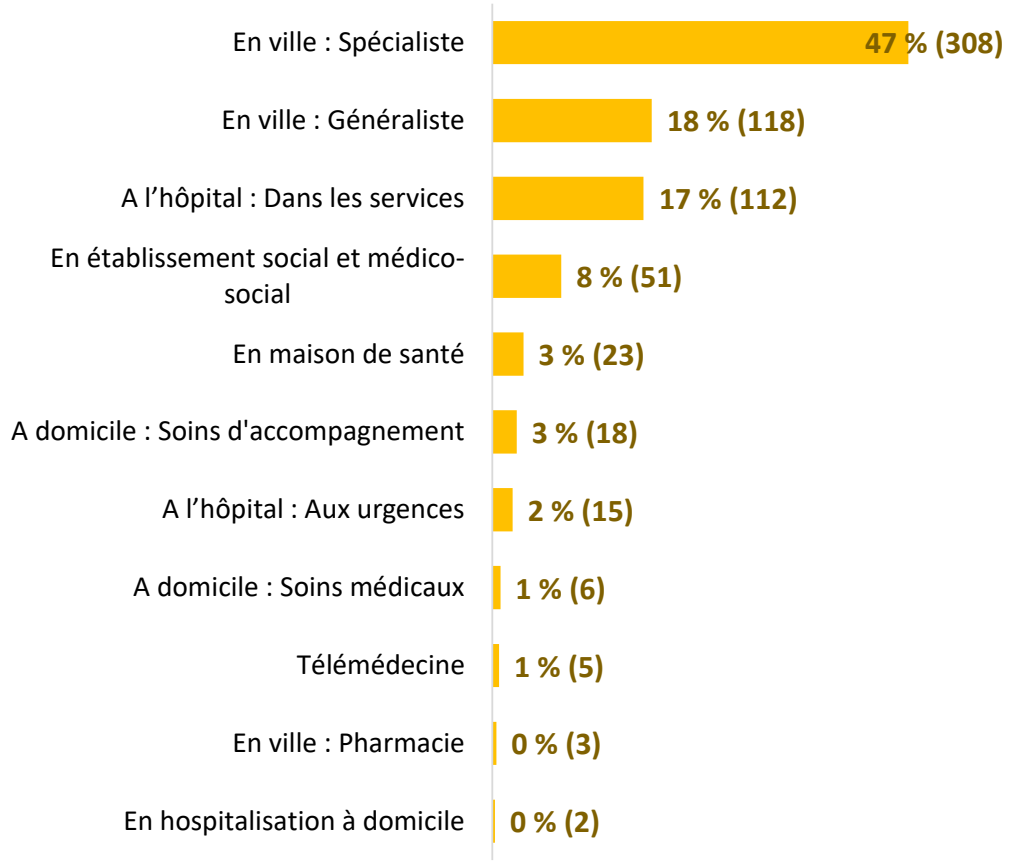


Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin

Effectif concerné : 661 réponses

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



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

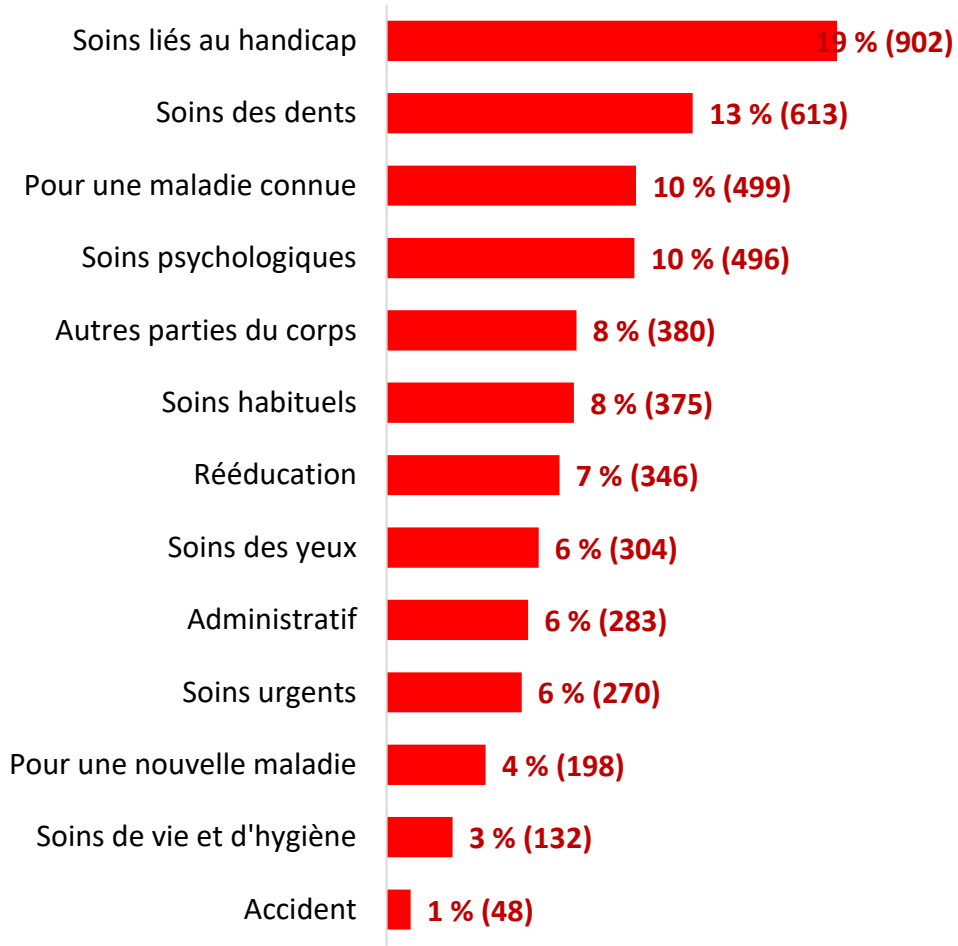
Une réponse peut concerner plusieurs types de soins

Répondants ayant abandonné leur soin

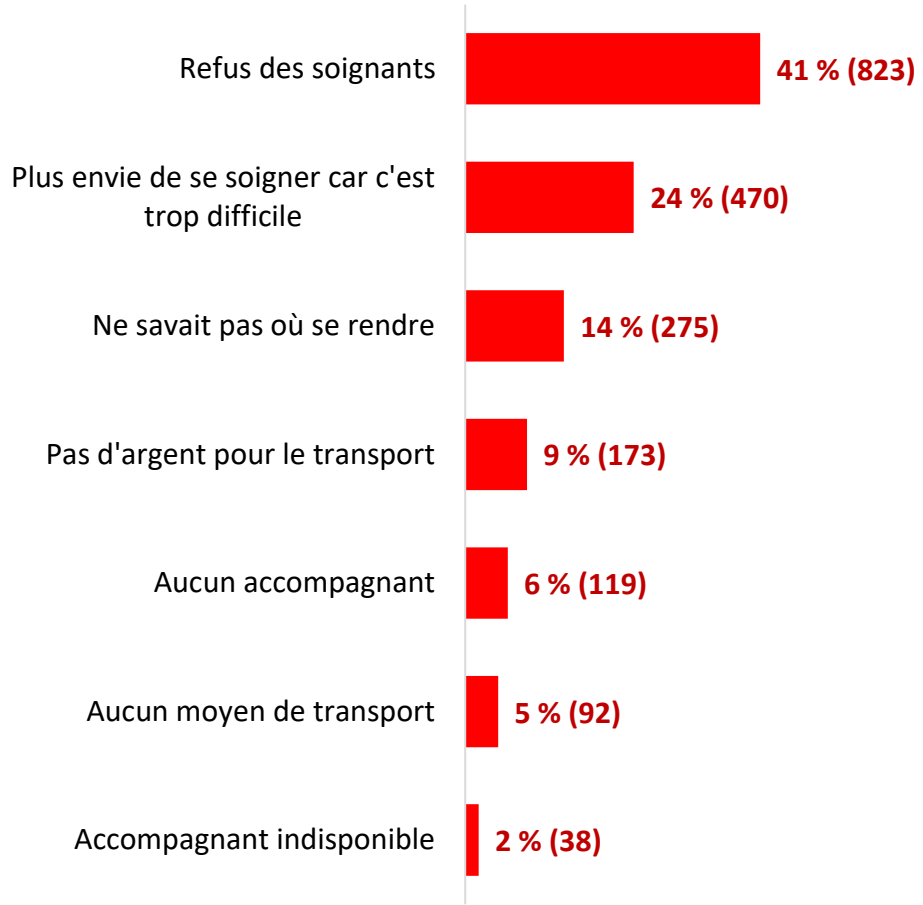
Effectif concerné :
1990 réponses dont 1516 abandons sans refus préalable

Types de soins abandonnés

Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Raisons d'abandon



Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné : 9886 réponses

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

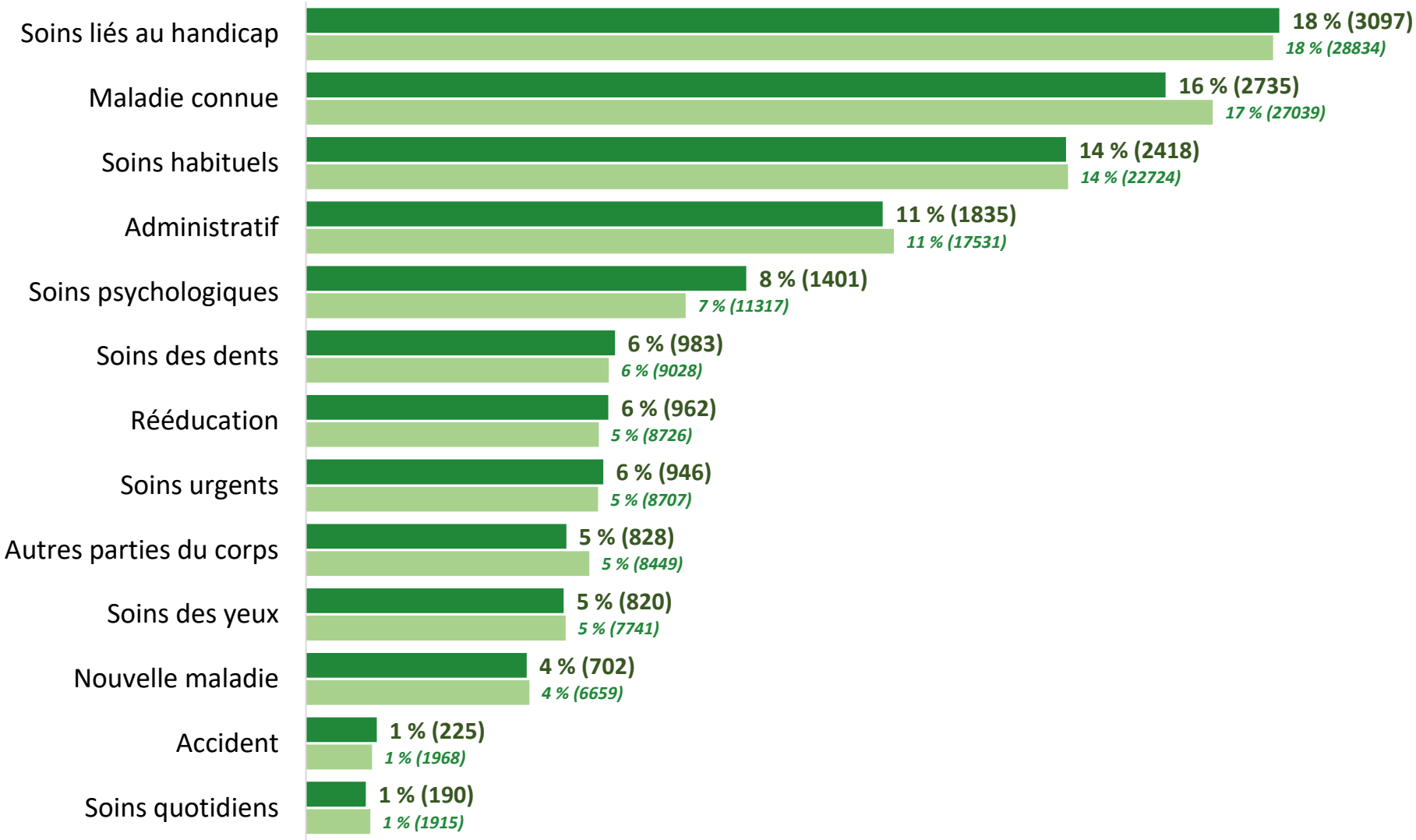
	Part des soins effectués		Part des soins refusés		Part des refus *dans la demande de soins*		Part des abandons *dans la demande de soins*		Part des reports vers un autre lieu après un refus *dans la demande de soins*		Part des reports vers ce lieu après un refus *dans la demande de soins*	
En ville, généraliste	26 %	1891	17 %	311	14 %	311	3 %	67	6 %	135	6 %	124
En ville, spécialiste	26 %	1854	43 %	775	29 %	775	8 %	211	10 %	256	10 %	253
En ville, pharmacie	2 %	120	1 %	26	18 %	26	3 %	5	11 %	16	6 %	9
A l'hôpital : Aux urgences	4 %	321	5 %	85	21 %	85	4 %	17	12 %	47	10 %	39
A l'hôpital : Dans les services	28 %	2021	17 %	295	13 %	295	4 %	82	4 %	99	6 %	138
A domicile : Soins médicaux	4 %	310	3 %	52	14 %	52	6 %	21	6 %	23	4 %	15
A domicile : Soins d'accompagnement	2 %	109	3 %	53	33 %	53	12 %	19	8 %	13	5 %	8
En hospitalisation à domicile	1 %	38	0 %	2	5 %	2	0 %	0	3 %	1	0 %	0
En établissement social et médico-social	5 %	336	7 %	120	26 %	120	6 %	29	8 %	36	7 %	34
En maison de santé de proximité	3 %	235	3 %	55	19 %	55	6 %	18	7 %	20	10 %	28

Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :
7235 réponses

Légende : *Auvergne-Rhône-Alpes* *National*

Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Déroulement du soin

Effectif concerné : 7235 réponses

Accompagnement

Avez-vous eu besoin d'être accompagné(e) ?

- **40 %** Oui
- **60 %** Non

A-t-on accepté votre accompagnement ?

- **87 %** Oui
- **13 %** Non

Qui a été votre accompagnant ?

- **66 %** Un membre de ma famille
- **26 %** Un professionnel du soin
- **8 %** Un de mes amis

Explication des soins

Avez-vous posé des questions lors du soin ?

- **79 %** Oui
- **21 %** Non

Avez-vous eu des réponses ?

- **88 %** Oui
- **6 %** Non
- **6 %** Oui, mais je n'ai pas compris les réponses

Prise en compte de la douleur

A-t-on tenu en compte de la douleur ?

- **73 %** Oui
- **8 %** Non
- **19 %** Je ne suis pas concerné(e)

Satisfaction de l'accueil et des soins

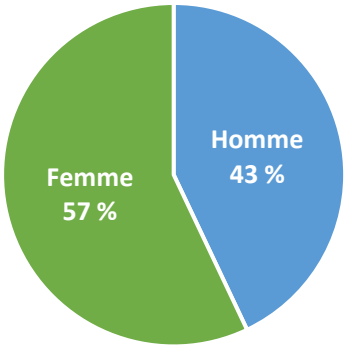
Effectif concerné : 7235 réponses

	Satisfaction concernant l'accueil	Satisfaction concernant les soins
En ville, généraliste	2,4 /3	2,4 /3
En ville, spécialiste p. 20	2,4 /3	2,3 /3
Hôpital : Aux urgences	2,1 /3	2,1 /3
Hôpital : Dans les services	2,4 /3	2,3 /3
En établissement social et médico-social infos p. 2	2,4 /3	2,3 /3

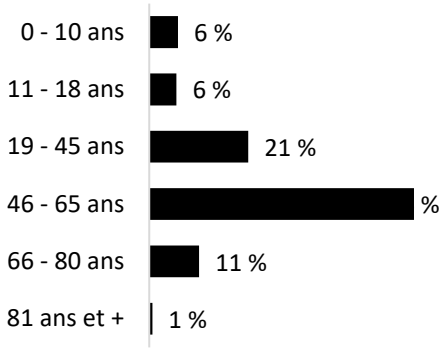
Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné : 2342 réponses

Sexe

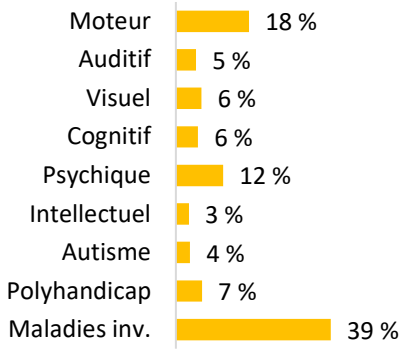


Âge



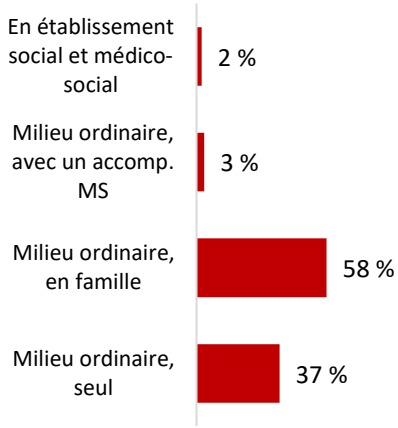
*Moyenne : **47 ans***

Type(s) de handicap

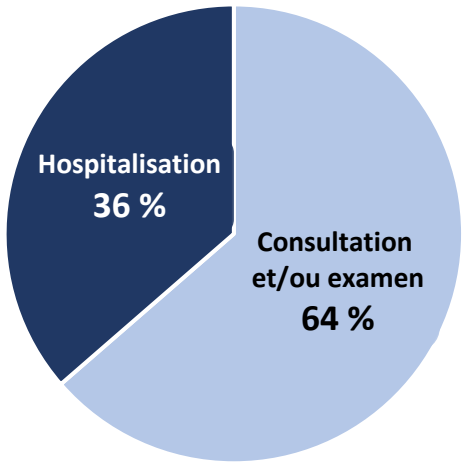


*Handicaps multiples : **34 %***

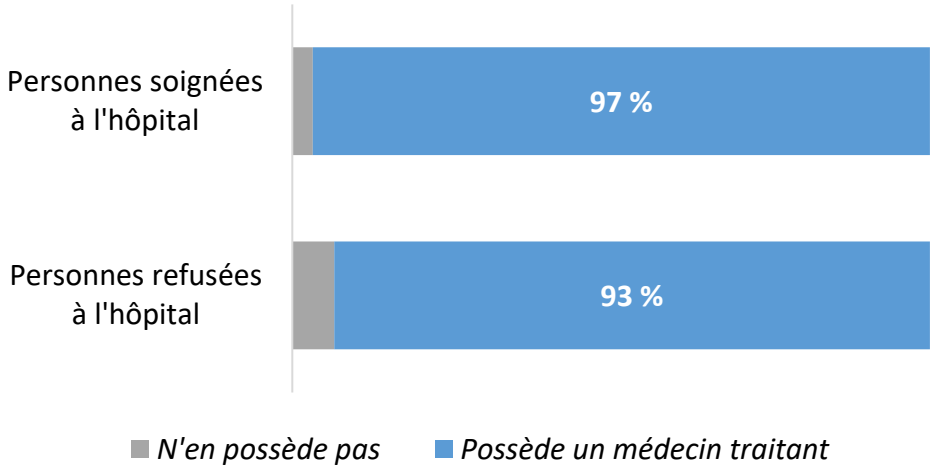
Lieu(x) de vie



Motif de consultation à l'hôpital



Possession d'un médecin traitant



Parcours de soin à l'hôpital

Effectif concerné : 2644 réponses

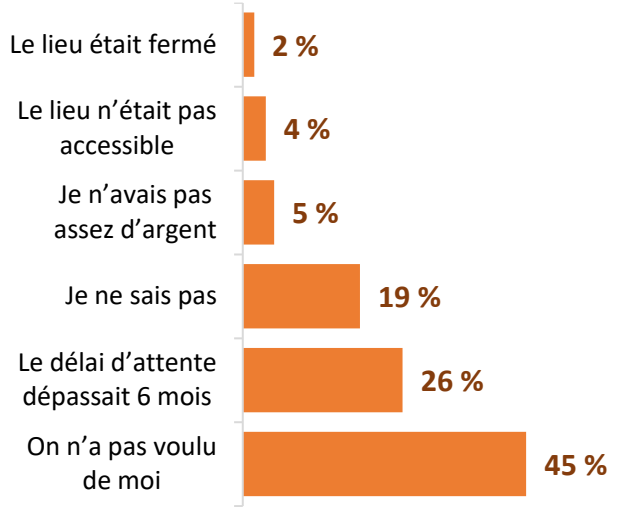
21 % des personnes ayant subi un refus l'ont subi à l'hôpital (380 réponses)
dont **5 %** aux urgences
(85 réponses)

L'hôpital concentre 32 % de la demande totale de soins
(2644 réponses)

32 % des personnes soignées sont passées par l'hôpital
(2342 réponses)

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

Motif de refus



10 % sont soigné(e)s par les urgences
(228 réponses)

L'attente moyenne était de 1 h 54 min

69 % sont soigné(e)s par les services
(1605 réponses)

22 % sont soigné(e)s par les urgences et par les services
(509 réponses)

Ressenti du parcours

49 % ont besoin d'un accompagnant dont 43 % a été accepté

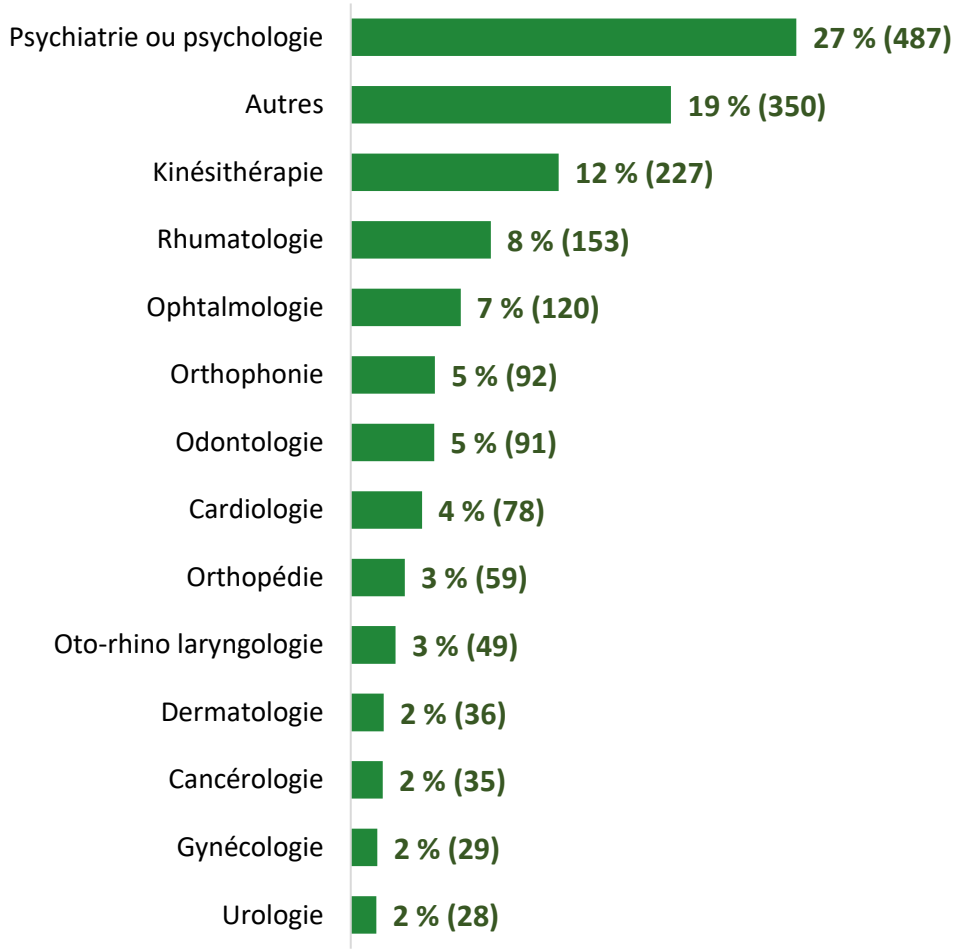
85 % ont posé des questions dont 73 % ont obtenu des réponses

78 % ont vu leur douleur être prise en compte

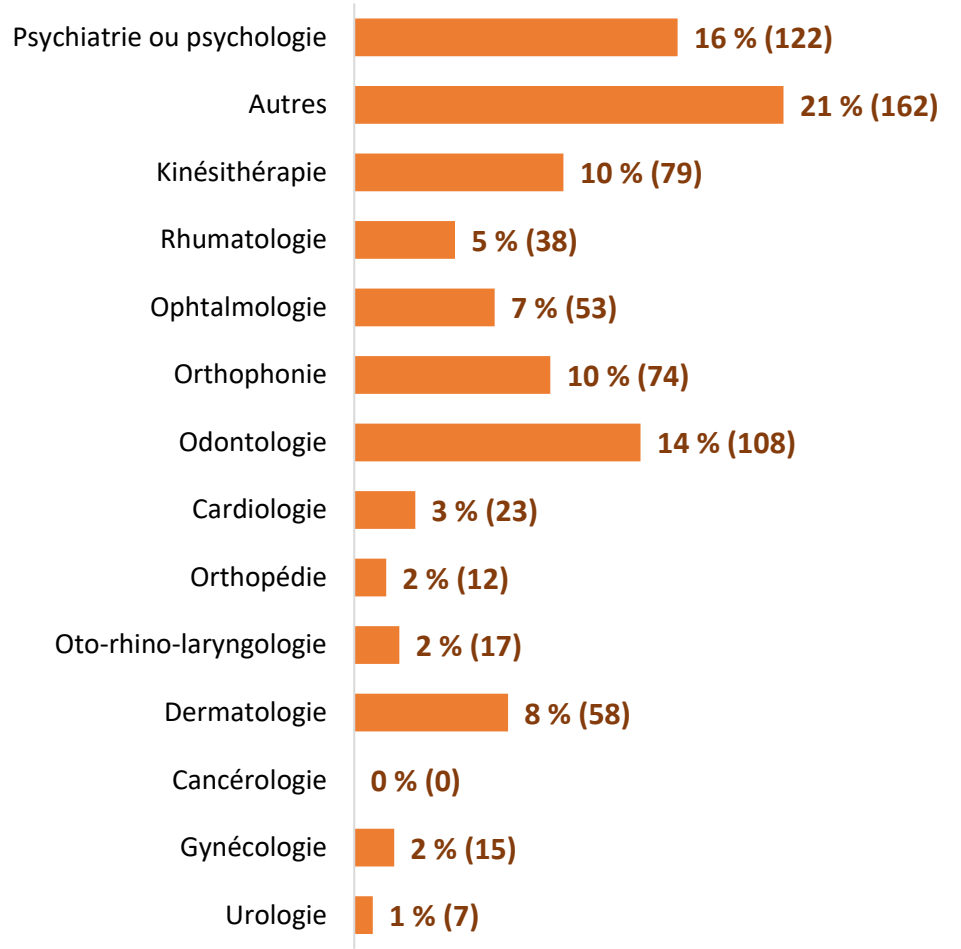
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné : 2602 réponses

Spécialistes consultés - 70 % (1834) du total



Spécialistes ayant refusé un soin - 30 % (768) du total



Synthèse des régions

Effectif national sur la période : 90537 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
France entière	**90 537**	**76 %**	**24 %**	**70 %**	**16 %**	**14 %**	**1,5 /3**	**8 %**	**88 %**	**88 %**	**74 %**	**34 %**	**34 %**
Grand Est	8 129	82 %	18 %	77 %	13 %	10 %	1,6 /3	6 %	90 %	89 %	74 %	35 %	33 %
Nouvelle-Aquitaine	8 080	75 %	25 %	68 %	18 %	14 %	1,4 /3	10 %	89 %	89 %	74 %	33 %	35 %
Auvergne-Rhône-Alpes	9 886	73 %	27 %	67 %	18 %	15 %	1,5 /3	9 %	87 %	88 %	73 %	35 %	32 %
Bourgogne-Franche-Comté	4 873	76 %	24 %	70 %	16 %	14 %	1,4 /3	8 %	89 %	88 %	74 %	33 %	33 %
Bretagne	5 956	75 %	25 %	69 %	17 %	15 %	1,4 /3	8 %	89 %	89 %	75 %	35 %	33 %
Centre-Val de Loire	3 865	69 %	31 %	61 %	21 %	18 %	1,3 /3	11 %	88 %	87 %	70 %	34 %	32 %
Corse	398	76 %	24 %	72 %	11 %	17 %	1,6 /3	6 %	88 %	88 %	77 %	33 %	29 %
Île-de-France	12 716	75 %	25 %	69 %	17 %	15 %	1,5 /3	8 %	87 %	88 %	72 %	33 %	35 %
Occitanie	7 917	75 %	25 %	68 %	18 %	15 %	1,5 /3	9 %	88 %	87 %	71 %	33 %	33 %
Hauts-de-France	10 100	81 %	19 %	75 %	14 %	11 %	1,6 /3	7 %	90 %	90 %	77 %	35 %	37 %
Normandie	5 586	77 %	23 %	71 %	16 %	14 %	1,5 /3	8 %	89 %	88 %	75 %	35 %	34 %
Pays de la Loire	5 808	76 %	24 %	69 %	17 %	14 %	1,4 /3	9 %	88 %	89 %	75 %	35 %	33 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5 463	76 %	24 %	70 %	15 %	15 %	1,5 /3	8 %	88 %	87 %	73 %	33 %	34 %
Régions d'outre-mer	1 758	82 %	18 %	78 %	11 %	12 %	1,7 /3	5 %	87 %	88 %	74 %	39 %	33 %

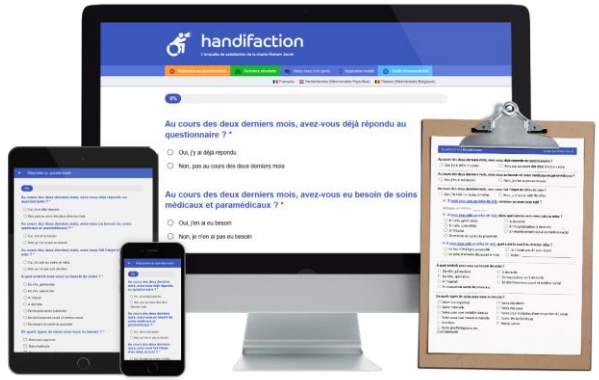
Synthèse des départements de la région

Effectif régional sur la période : 9886 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
France entière	**90 537**	**76 %**	**24 %**	**70 %**	**16 %**	**14 %**	**1,5 /3**	**8 %**	**88 %**	**88 %**	**74 %**	**34 %**	**34 %**
Auvergne-Rhône-Alpes	9886	73 %	27 %	67 %	18 %	15 %	1,5 /3	9 %	87 %	88 %	73 %	35 %	32 %
Ain (01)	2775	77 %	23 %	71 %	16 %	13 %	1,6 /3	7 %	89 %	88 %	75 %	38 %	32 %
Allier (03)	382	70 %	30 %	63 %	20 %	17 %	1,4 /3	10 %	87 %	88 %	80 %	30 %	35 %
Ardèche (07)	392	69 %	31 %	60 %	22 %	18 %	1,2 /3	12 %	90 %	89 %	72 %	39 %	35 %
Cantal (15)	134	68 %	32 %	62 %	21 %	17 %	1,2 /3	9 %	92 %	88 %	62 %	26 %	34 %
Drôme (26)	553	67 %	33 %	60 %	21 %	19 %	1,3 /3	10 %	85 %	87 %	72 %	37 %	26 %
Isère (38)	1370	68 %	32 %	60 %	22 %	19 %	1,3 /3	12 %	86 %	89 %	73 %	33 %	34 %
Loire (42)	778	72 %	28 %	65 %	19 %	16 %	1,5 /3	10 %	87 %	89 %	70 %	34 %	35 %
Haute-Loire (43)	278	78 %	22 %	72 %	15 %	13 %	1,4 /3	8 %	88 %	84 %	67 %	30 %	35 %
Puy-de-Dôme (63)	551	77 %	23 %	71 %	17 %	13 %	1,5 /3	8 %	87 %	88 %	74 %	36 %	28 %
Rhône (69)	1609	75 %	25 %	69 %	17 %	14 %	1,5 /3	8 %	86 %	87 %	72 %	35 %	31 %
Savoie (73)	400	74 %	26 %	68 %	18 %	14 %	1,5 /3	7 %	88 %	90 %	77 %	34 %	37 %
Haute-Savoie (74)	596	71 %	29 %	64 %	19 %	17 %	1,4 /3	11 %	89 %	87 %	72 %	33 %	36 %

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** et sur l'application **Handifaction pour smartphone**. Une **version papier** est également à disposition sur notre site.

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

  UGECAM – Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés · Région ÎledeFrance · La Région Auvergne-Rhône-Alpes · FHF Fédération Hospitalière de France · Santé BD.org · OVE Fondation · Les Papillons Blancs de Dunkerque

- 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**.