



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Handifaction

Résultats complets

Île-de-France

Sur 1663 réponses

Du 1 juillet 2024

au 30 septembre 2024

Édité le 8 octobre 2024



Application disponible
sur smartphones
iPhone et Android



Une initiative de l'association **Handidactique**

Actualité nationale du trimestre

Nous atteignons 10 306 répondants, ce qui est tout à fait encourageant compte tenu de l'absence de campagne de communication nationale sur ce trimestre. Le taux de répondants réguliers s'élève à 89 %.

Il est à noter que les régions Ile-de-France, Grand Est et Hauts-de-France concentrent à elles seules plus d'un tiers des réponses (38 %). La majorité des répondants sont des urbains ou périurbains : 58 % habitent dans une ville et 34 % autour d'une ville.

Nous déplorons toujours un déficit de réponses concernant les mineurs (2 % des répondants), pour certains types de handicap intellectuel et troubles du spectre de l'autisme (2 % chacun) et pour les répondants en établissement (4 % des réponses).

75 % des répondants sont parvenus à accéder aux soins. Ce chiffre est en baisse de 3 points par rapport au précédent trimestre. Mais cette donnée doit être analysée au regard des différences dans le nombre et le profil des répondants. D'un point de vue quantitatif (nombre de répondants considérablement plus élevé au T2 2024, du fait des campagnes nationales de communication), mais aussi car on observe moins de répondants avec une maladie invalidante ce trimestre (38 % contre 41 % au T2 2024) et davantage de répondants avec un polyhandicap (9 % ce trimestre contre 6 % au T2 2024).

15 % des répondants ont indiqué avoir subi un refus de soin et parmi ceux-là 30 % abandonnent leur démarche de soin (en augmentation depuis la fin d'année 2023).

Les spécialistes en ville concentrent 40 % des refus recensés (et 27 % des soins effectués par les répondants). Les kinésithérapeutes (22 % des réponses concernant un refus de soin) et les psychiatres et psychologues (19 % des réponses concernant un refus de soin) sont en tête des spécialistes à l'origine d'un refus. Les services hospitaliers concentrent quant à eux 22 % des refus recensés (et 25 % des soins effectués). Les généralistes concentrent 16 % des réponses relevant d'un refus (et 28 % des soins effectués). Les délais d'attente sont également un frein à l'accès aux soins pour 24 % des répondants sur ce trimestre.

14 % des répondants ont indiqué avoir abandonné leur démarche de soin. 40 % d'entre eux n'ont pas trouvé de soignants et 28 % se sont découragés (26 % au T2 2024 et 33 % en fin d'année 2023). Les trois principaux types de soin abandonnés sont ceux liés au handicap (17 %), à une maladie connue (11 %) et à des problèmes dentaires (11 %).

12 % des répondants ayant accédé aux soins ont vu leur accompagnant refusé, 13 % n'ont pas obtenu de réponses à leurs questions et 24 % n'ont pas vu leur douleur prise en compte.

La prochaine publication des résultats est prévue en janvier 2025. Nous tenons à remercier l'ensemble de nos répondants, dont la participation active est essentielle.

Table des matières

 Actualité nationale du trimestre2	 Parcours de soin selon le lieu.....13
 Table des matières.....3	 Types de soin effectués par les personnes soignées 14
 Plan de réponse au questionnaire.....4	 Déroulement du soin15
 Vue générale de l'accès aux soins5	 Satisfaction de l'accueil et des soins.....16
 Taux de personnes non-soignées, par département6	 Profil des personnes soignées à l'hôpital.....17
 Profils des répondants7	 Parcours de soin à l'hôpital.....18
 Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant8	 Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux19
 Répondants ayant subi un refus de soin9	 Synthèse des régions20
 Fréquentation et Refus en lieux de soin.....10	 Synthèse des départements de la région21
 Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin11	
 Répondants ayant abandonné leur soin12	

Indications :



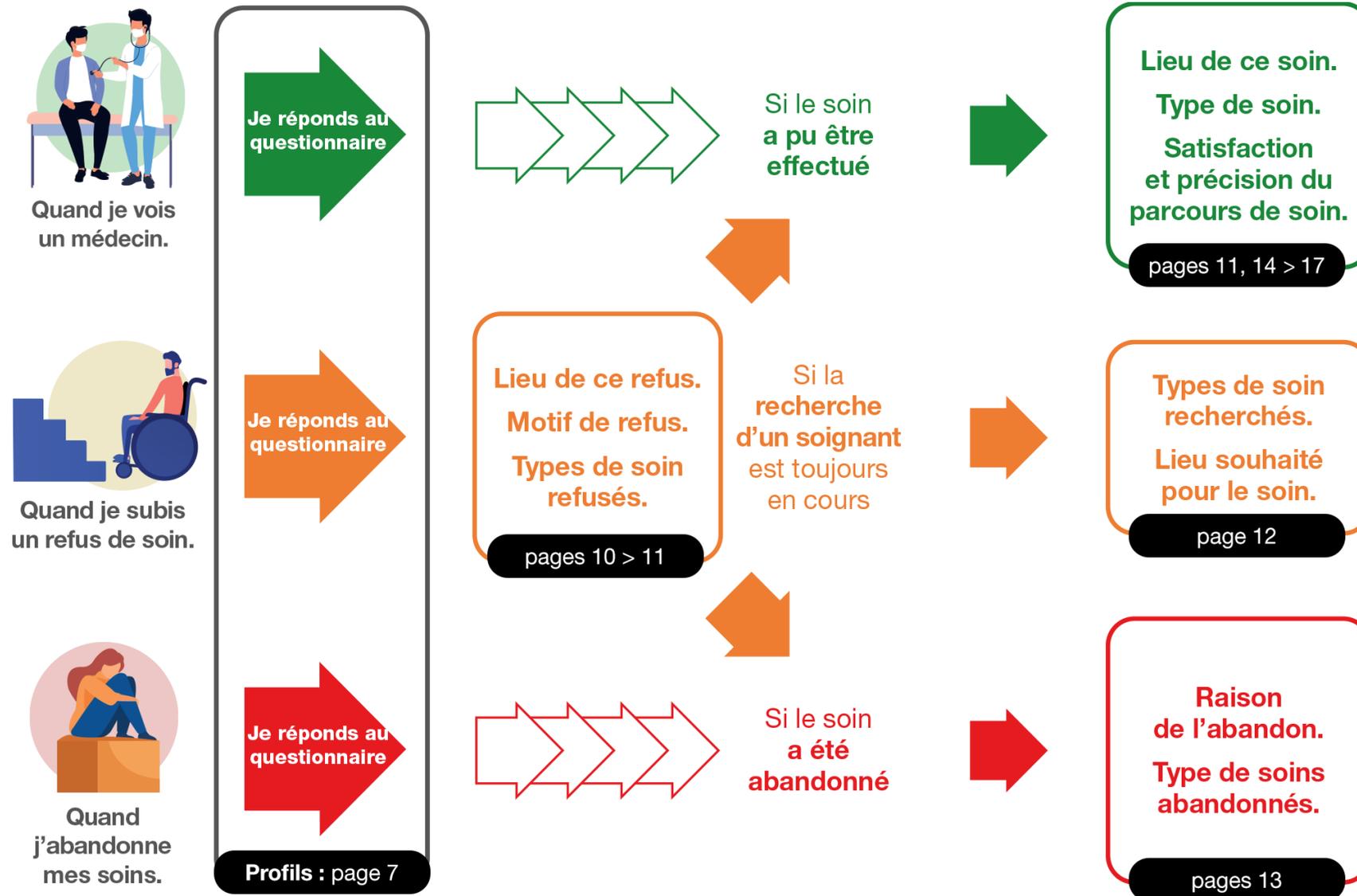
Ce symbole vous indique une information concernant laquelle nous apportons un regard plus détaillé à la page indiquée.



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

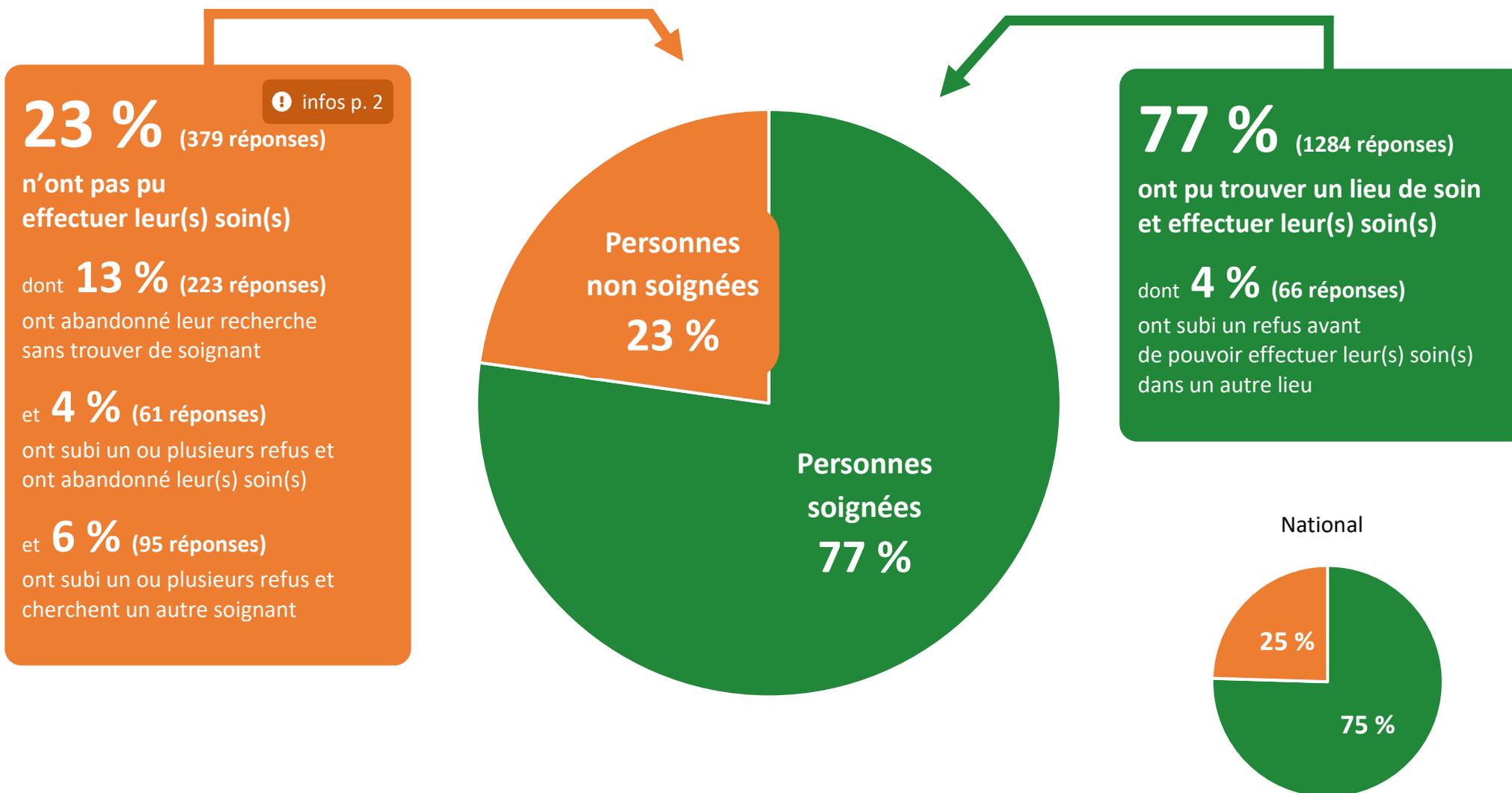
En raison des arrondis au nombre entier, la somme des pourcentages peut ne pas être égale à 100 %.

Plan de réponse au questionnaire



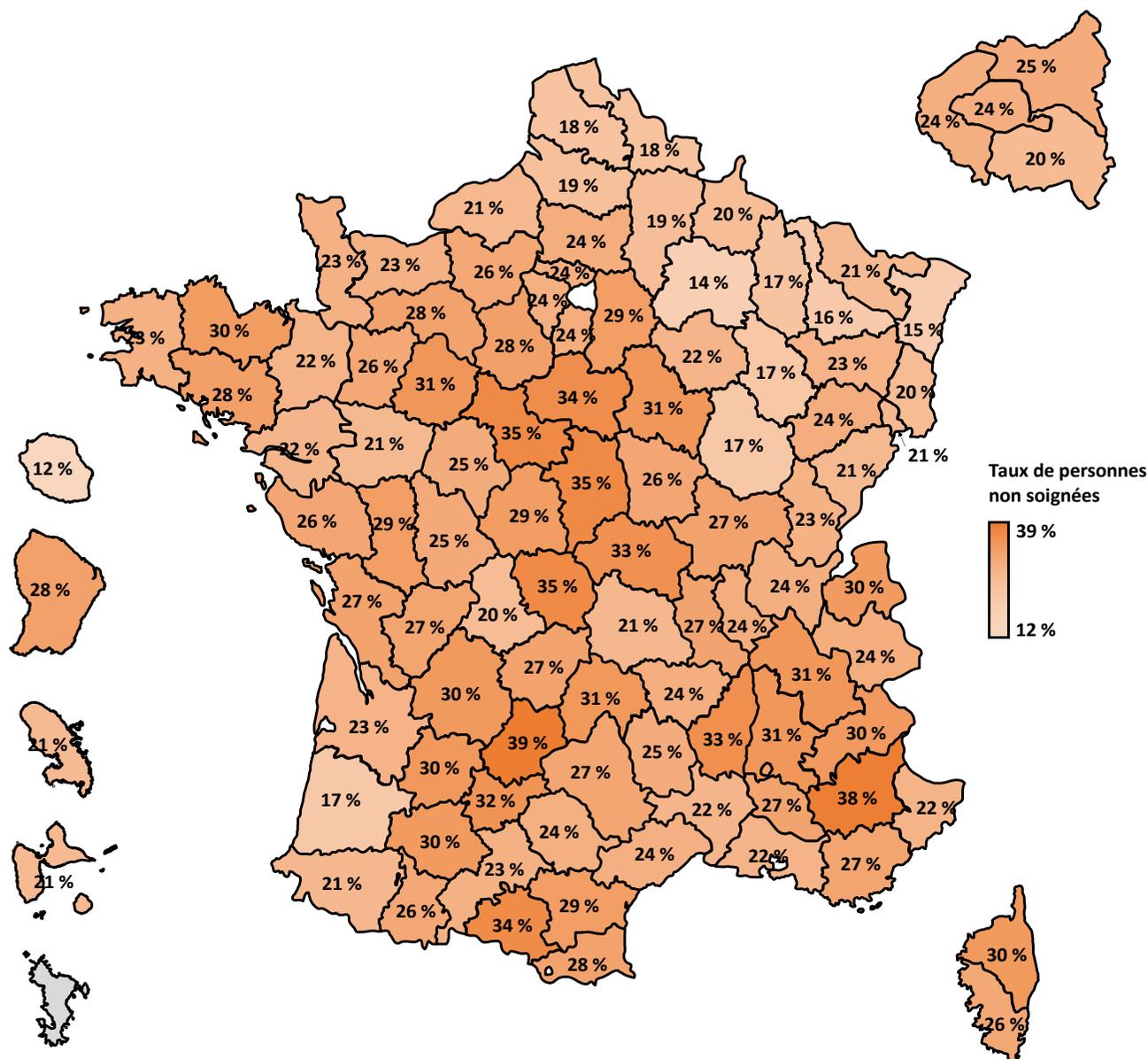
Vue générale de l'accès aux soins

Effectif concerné :
1663 réponses



Taux de personnes non-soignées, par département

Effectif du 01/10/2023 au 30/09/2024 :
149050 réponses



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

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

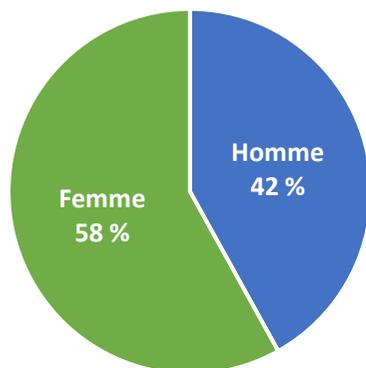


www.handifaction.fr

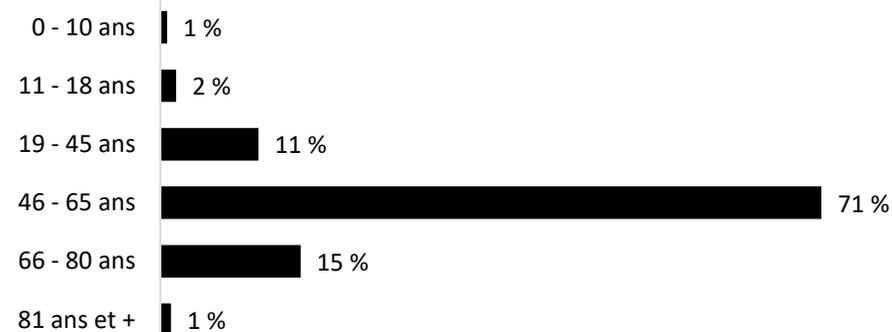
Profils des répondants

Effectif concerné :
1663 réponses

Sexe

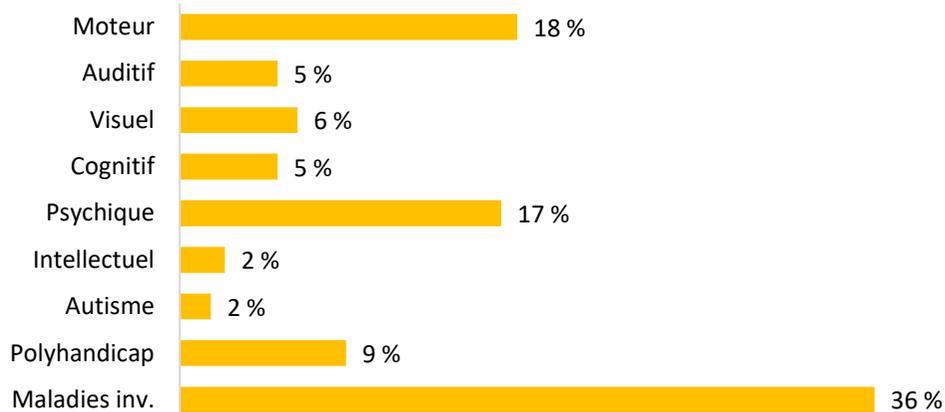


Âge



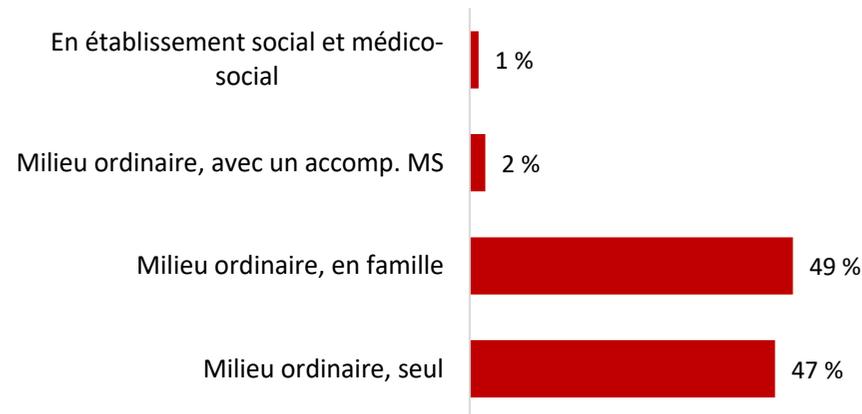
Âge moyen : 55 ans

Type(s) de handicap



Handicaps multiples : 44 %

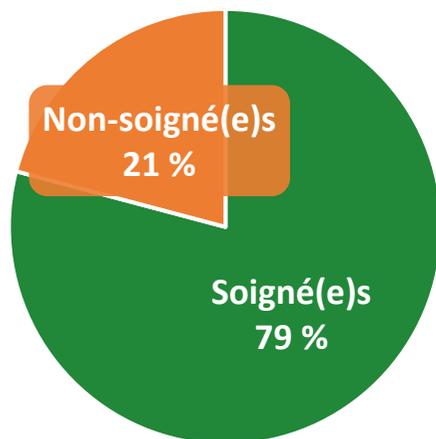
Lieu(x) de vie



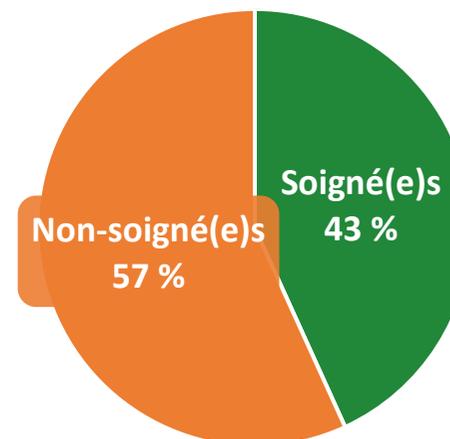
Q Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant

Effectif concerné :
1663 réponses

Avec médecin traitant



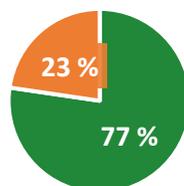
Sans médecin traitant



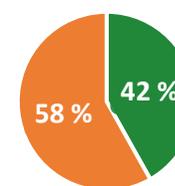
Taux de possession d'un médecin traitant

95 %

National



National



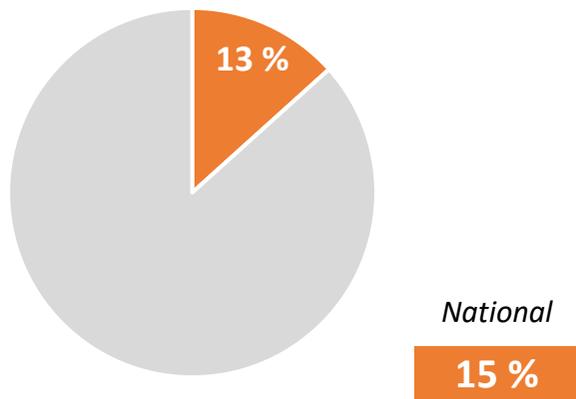
National

95 %

⚠ Répondants ayant subi un refus de soin

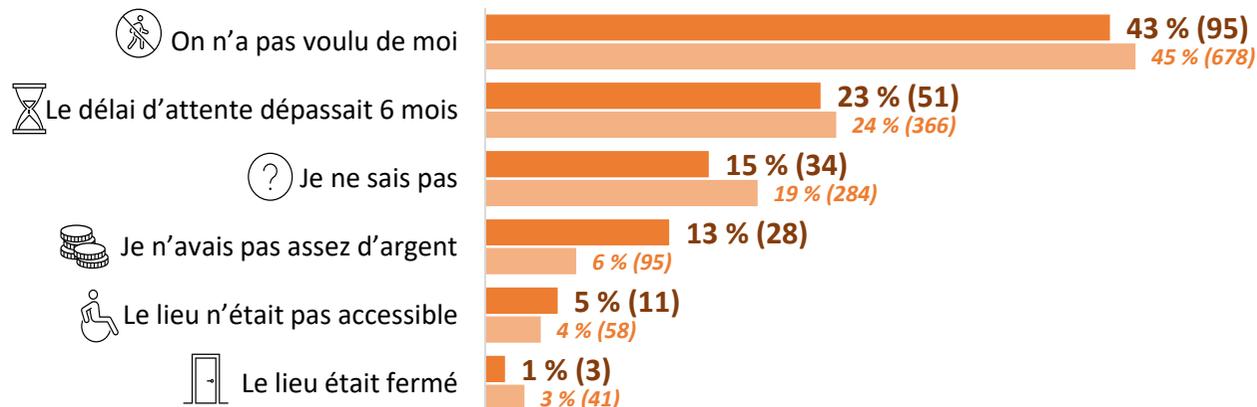
Effectif concerné :
222 réponses dont 61 refus suivis d'un abandon et 95 en recherche de solution

Taux de refus de soin

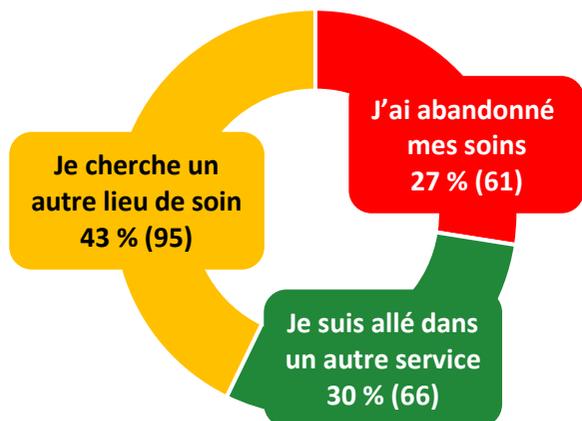


Motifs de refus

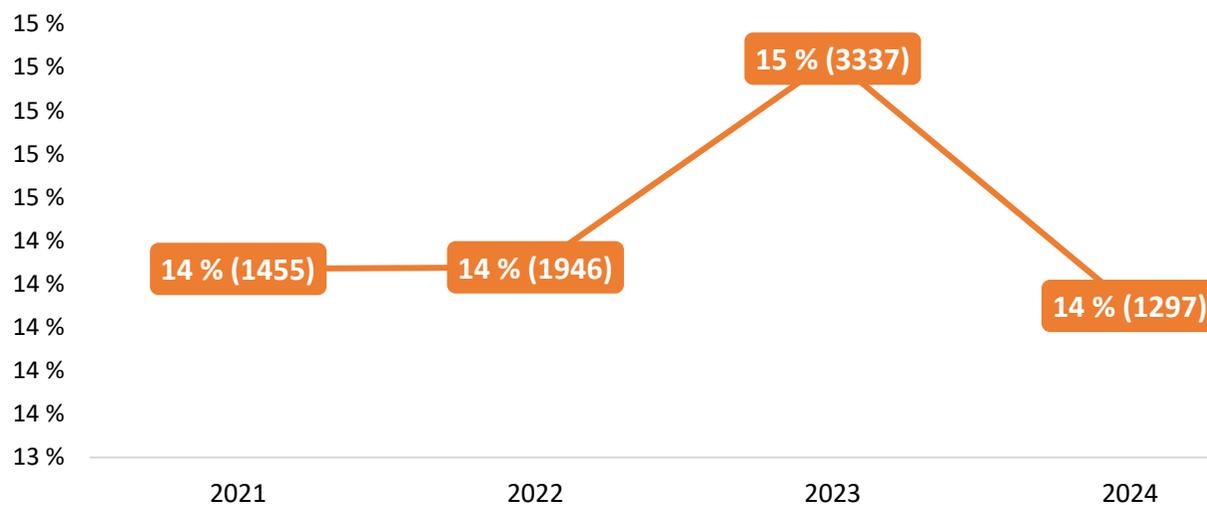
Légende : ■ Île-de-France ■ National



Parcours après un refus de soin



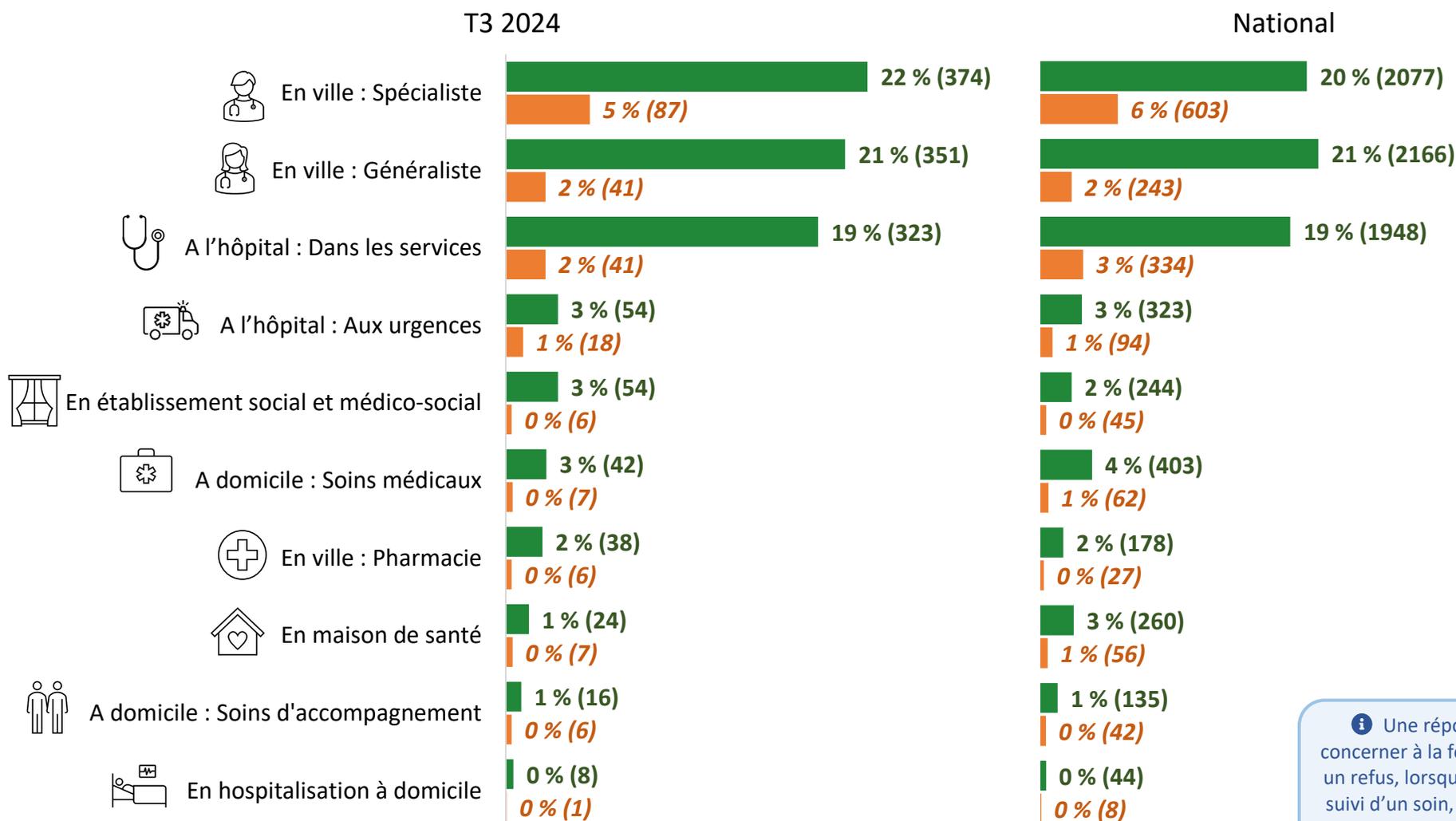
Historique de refus de soin par an



Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné :
1440 réponses

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

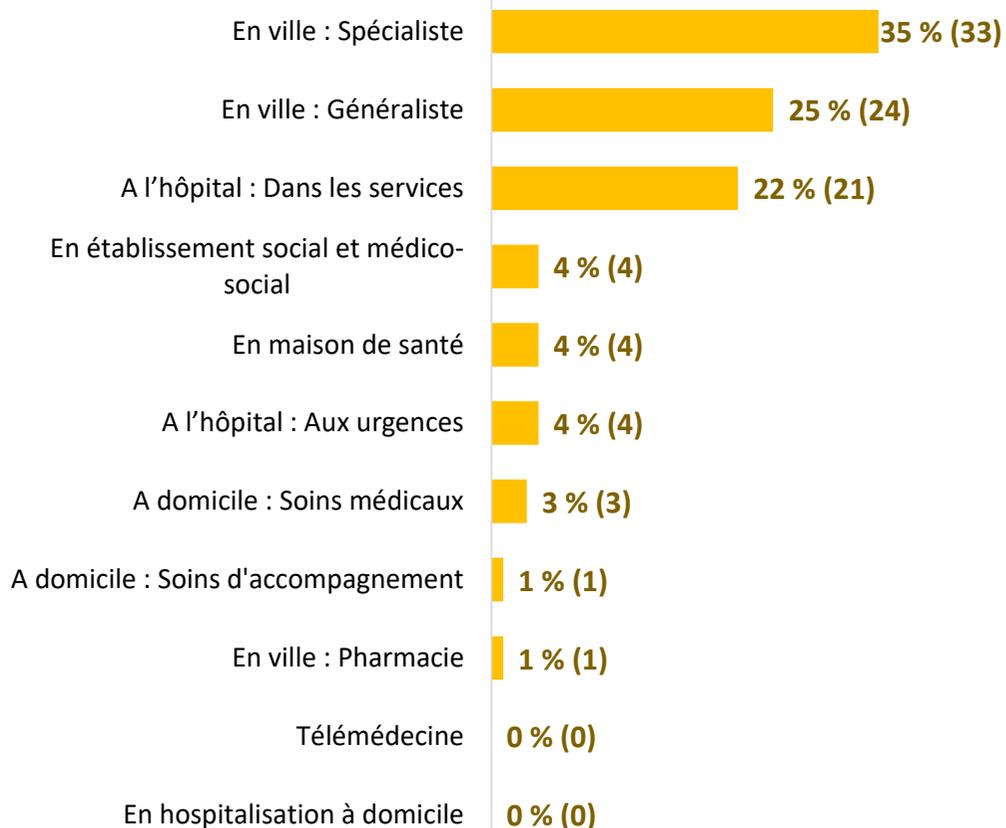


i Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

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

Effectif concerné :
95 réponses

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



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

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins

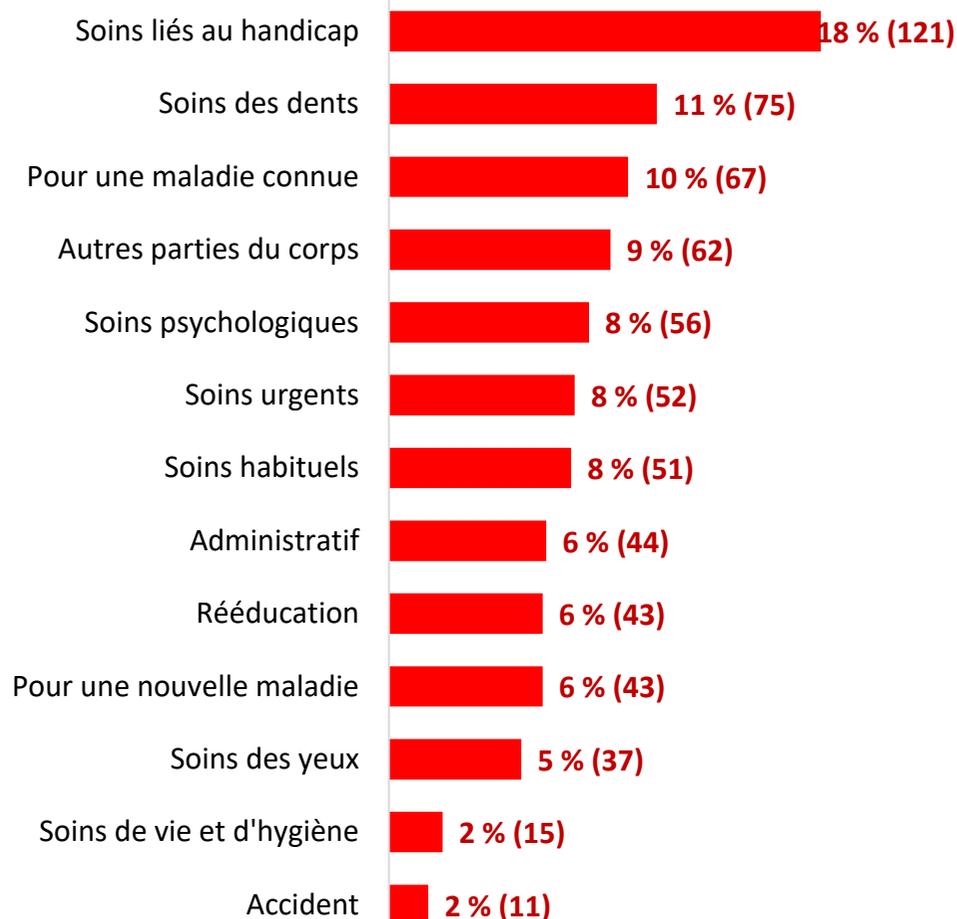


✘ Répondants ayant abandonné leur soin

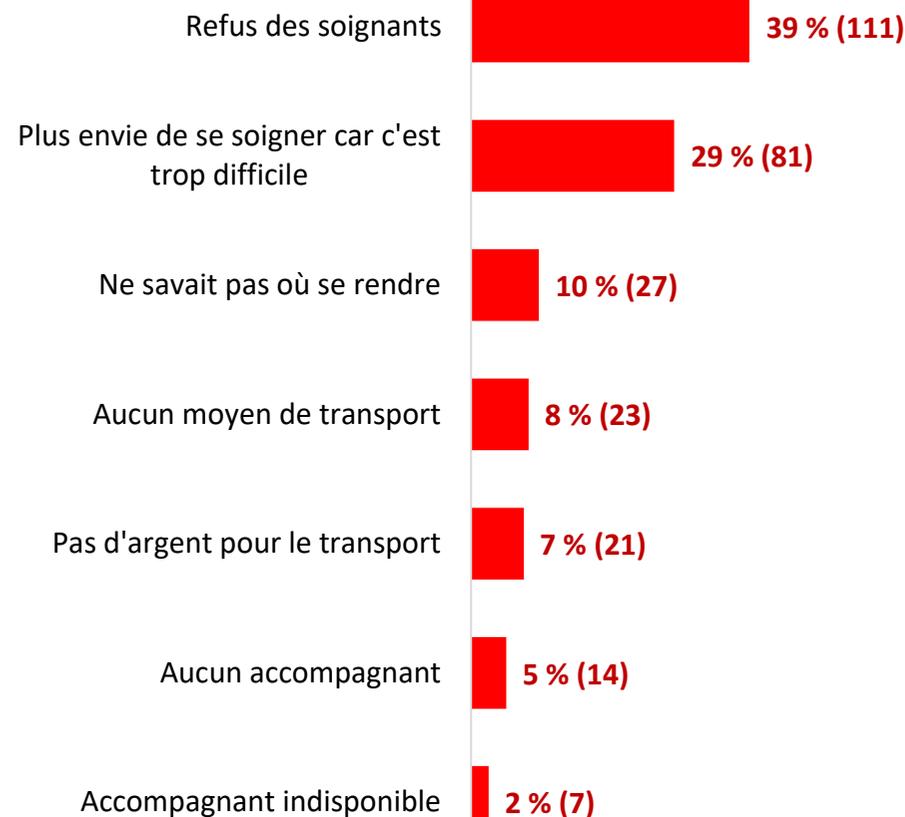
Effectif concerné :
284 réponses dont 223 abandons sans refus préalable

Types de soins abandonnés

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Raisons d'abandon



Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné :
1663 réponses

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

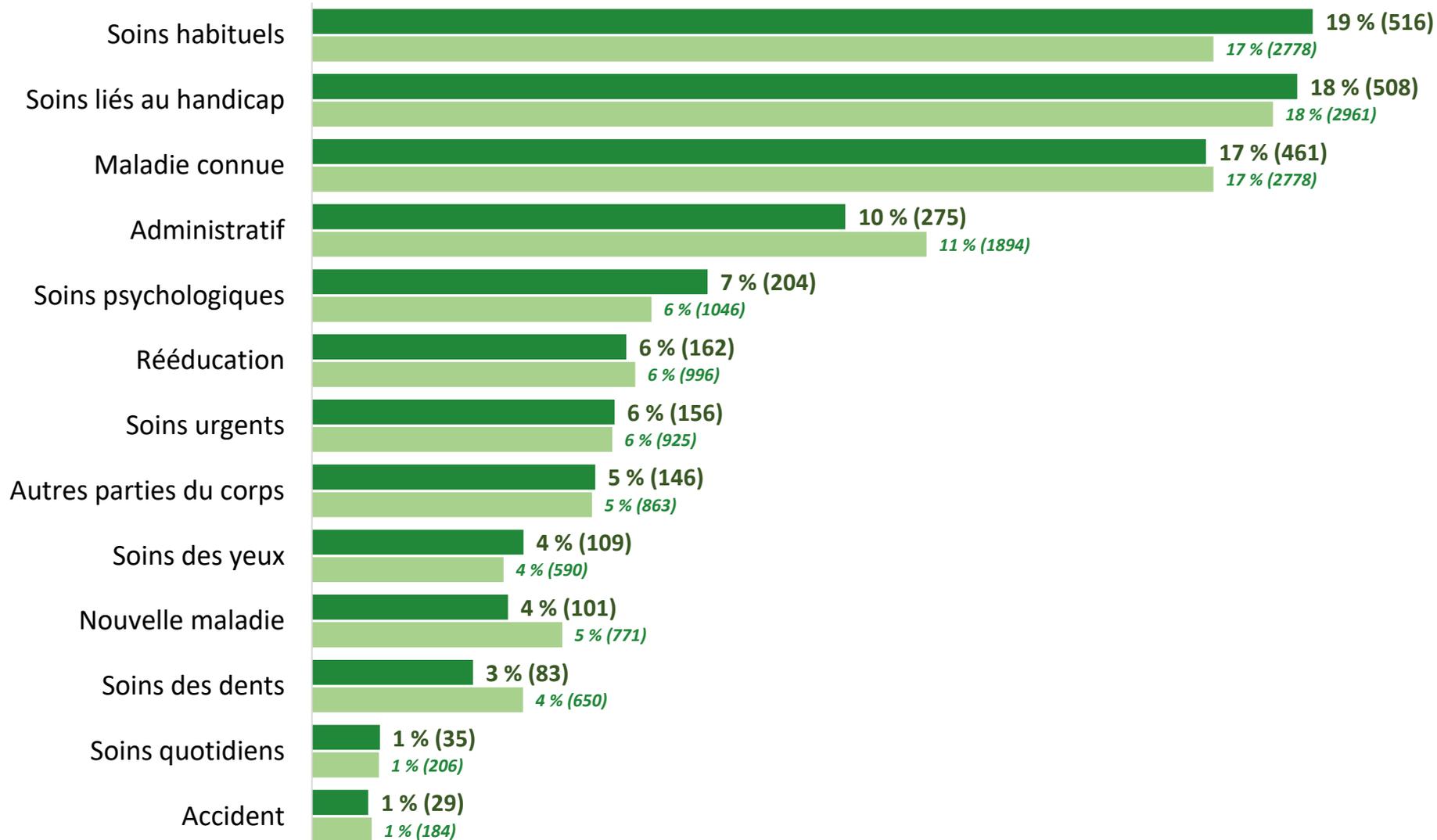
	Part des soins effectués		Part des soins refusés		Part des refus dans la demande de soins		Part des abandons dans la demande de soins		Part des reports vers un autre lieu après un refus dans la demande de soins		Part des reports vers ce lieu après un refus dans la demande de soins	
En ville, généraliste	27 %	351	18 %	41	10 %	41	2 %	7	3 %	13	4 %	15
En ville, spécialiste	29 %	374	39 %	87	19 %	87	7 %	30	5 %	23	5 %	25
En ville, pharmacie	3 %	38	3 %	6	14 %	6	7 %	3	5 %	2	5 %	2
A l'hôpital : Aux urgences	4 %	54	8 %	18	25 %	18	7 %	5	13 %	9	8 %	6
A l'hôpital : Dans les services	25 %	323	18 %	41	11 %	41	1 %	5	4 %	14	4 %	13
A domicile : Soins médicaux	3 %	42	3 %	7	14 %	7	10 %	5	2 %	1	2 %	1
A domicile : Soins d'accompagnement	1 %	16	3 %	6	27 %	6	9 %	2	9 %	2	5 %	1
En hospitalisation à domicile	1 %	8	0 %	1	11 %	1	11 %	1	0 %	0	0 %	0
En établissement social et médico-social	4 %	54	3 %	6	10 %	6	2 %	1	2 %	1	5 %	3
En maison de santé de proximité	2 %	24	3 %	7	23 %	7	6 %	2	0 %	0	0 %	0

Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :
1284 réponses

Légende : ■ Île-de-France ■ National

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



🗨️ Déroulement du soin

Effectif concerné :
1284 réponses



Accompagnement

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

32 % Oui

68 % Non

A-t-on accepté votre
accompagnement ?

89 % Oui

11 % Non

Qui a été votre
accompagnant ?

68 % Un membre de ma famille

21 % Un professionnel du soin

11 % Un de mes amis



Explication des soins

Avez-vous posé des
questions lors du soin ?

77 % Oui

23 % Non

Avez-vous eu des réponses ?

87 % Oui

7 % 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 ?

75 % Oui

10 % Non

15 % Je ne suis pas concerné(e)

Satisfaction de l'accueil et des soins

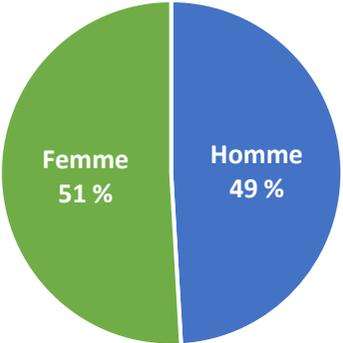
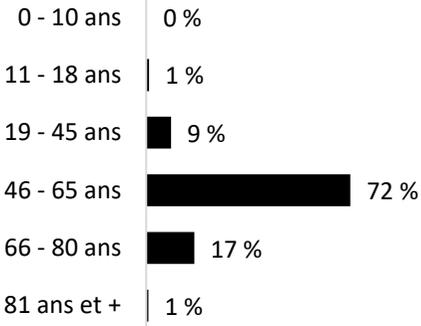
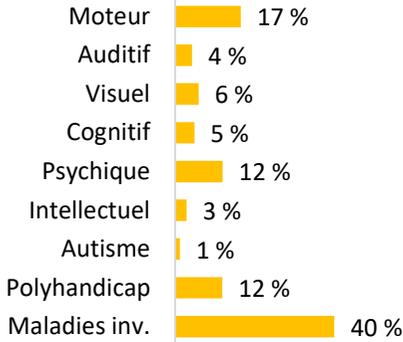
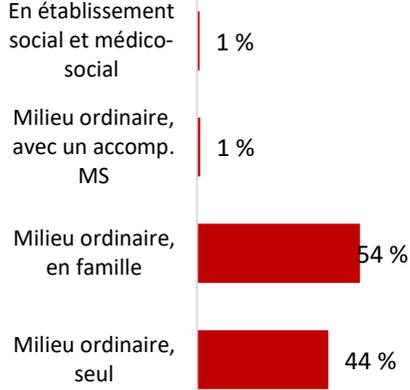
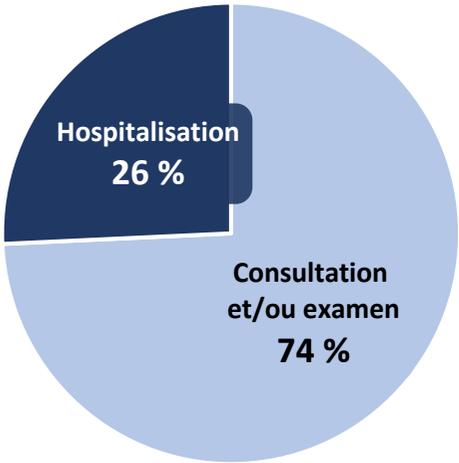
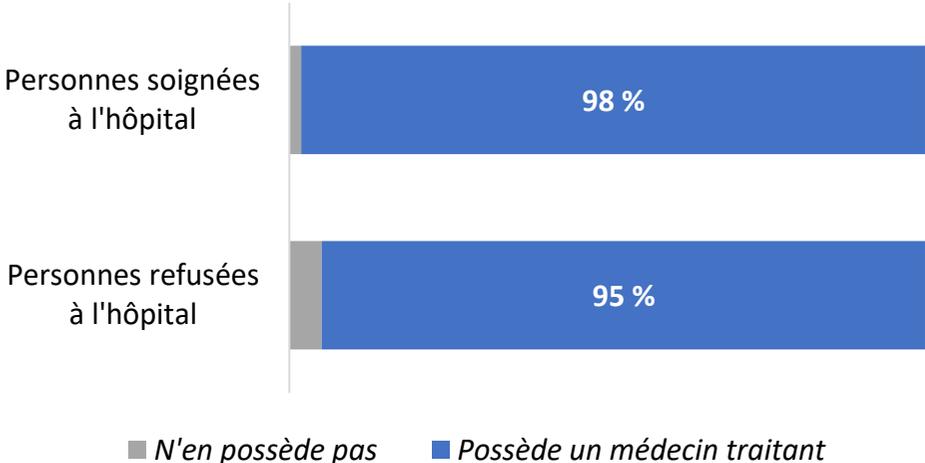
Effectif concerné :
1284 réponses

	Satisfaction concernant l'accueil	Satisfaction concernant les soins
En ville, généraliste	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>
En ville, spécialiste	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>
Hôpital : Aux urgences	 <p>2,1 / 3</p>	 <p>2,0 / 3</p>
Hôpital : Dans les services	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
En établissement social et médico-social	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,5 / 3</p>

Q p. 19

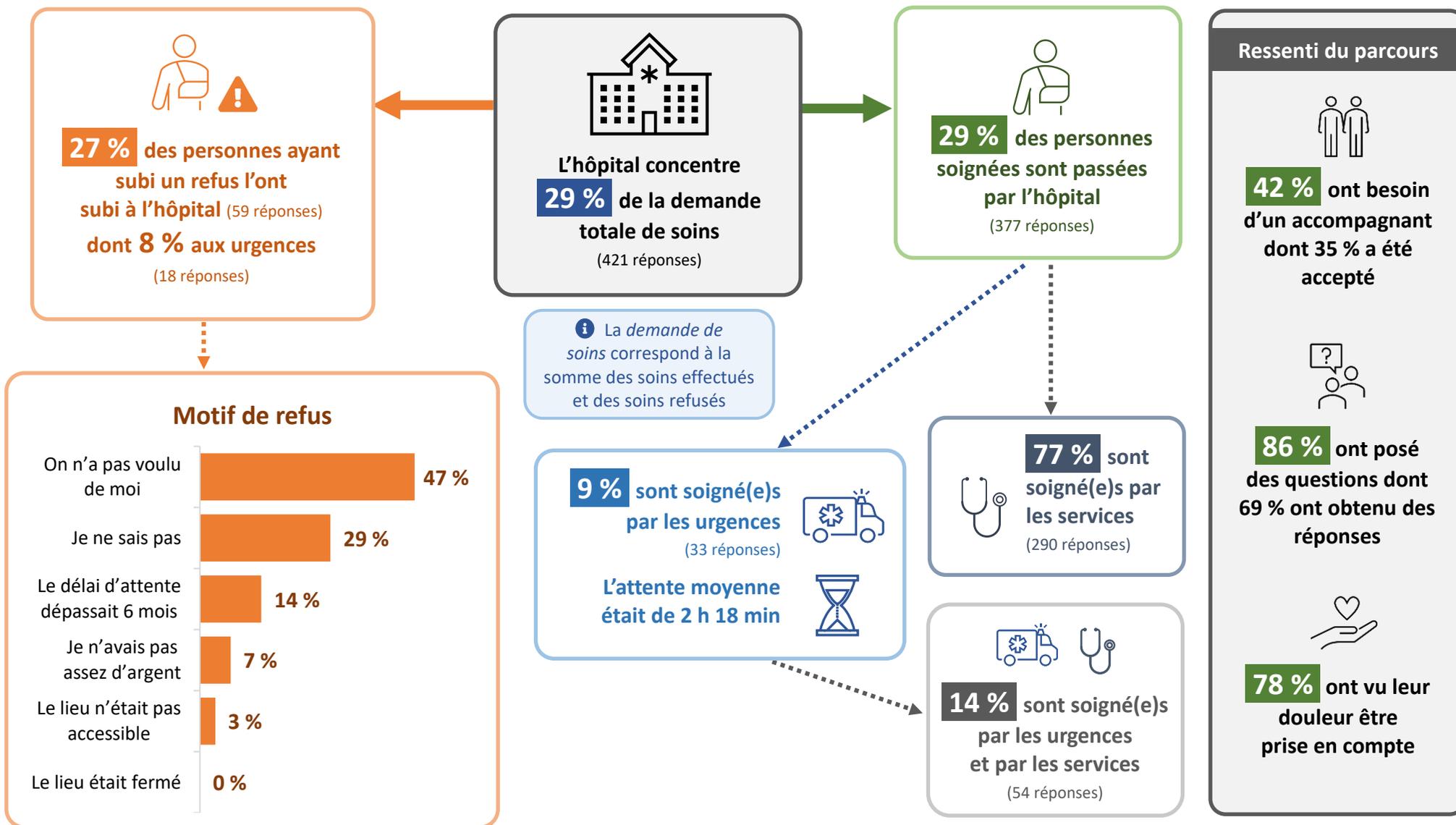
H Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné :
377 réponses

Sexe	Âge	Type(s) de handicap	Lieu(x) de vie
 <p>Femme 51 % Homme 49 %</p>	 <p>Moyenne : 56 ans</p>	 <p>Handicaps multiples : 43 %</p>	
Motif de consultation à l'hôpital		Possession d'un médecin traitant	
 <p>Hospitalisation 26 % Consultation et/ou examen 74 %</p>		 <p>Personnes soignées à l'hôpital : 98 % Personnes refusées à l'hôpital : 95 %</p> <p>■ N'en possède pas ■ Possède un médecin traitant</p>	

H Parcours de soin à l'hôpital

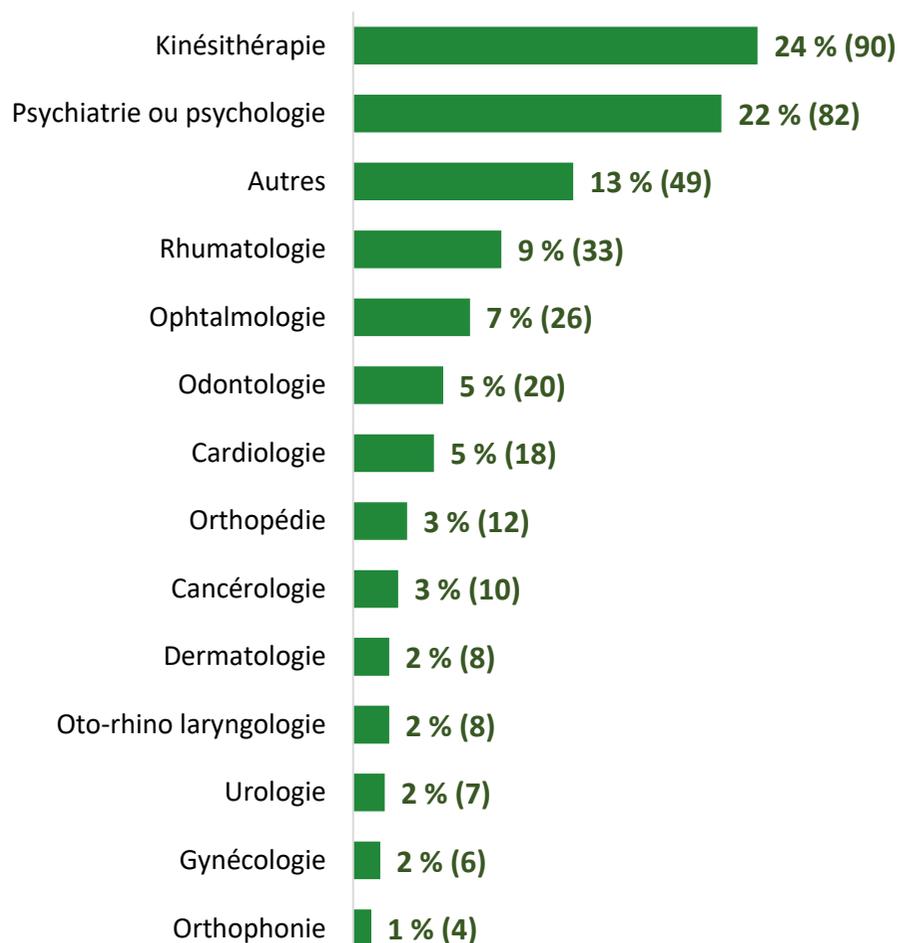
Effectif concerné :
421 réponses



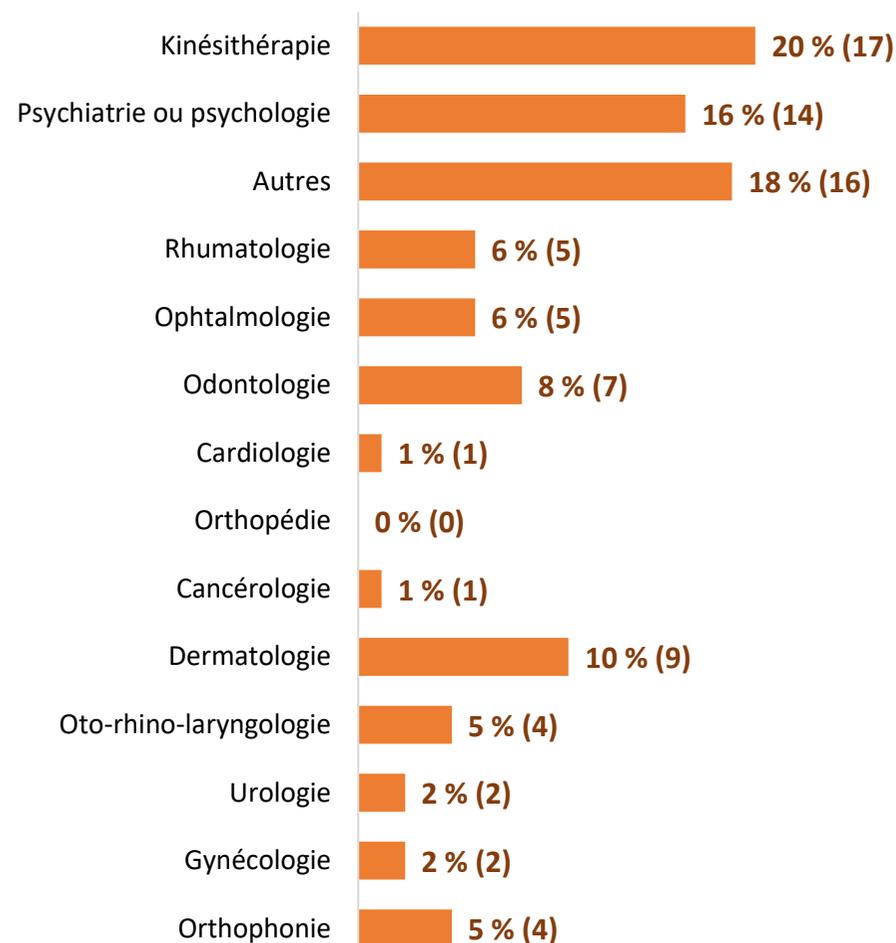
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné :
460 réponses

Spécialistes consultés - 81 % (373) du total



Spécialistes ayant refusé un soin - 19 % (87) du total



Synthèse des régions

Effectif national sur la période :
10306 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	10 306	75 %	25 %	71 %	15 %	14 %	1,5 /3	6 %	88 %	87 %	76 %	36 %	29 %
Grand Est	1 085	79 %	21 %	75 %	13 %	12 %	1,6 /3	4 %	90 %	85 %	71 %	38 %	27 %
Nouvelle-Aquitaine	843	75 %	25 %	69 %	16 %	15 %	1,5 /3	8 %	89 %	86 %	77 %	34 %	31 %
Auvergne-Rhône-Alpes	955	73 %	27 %	70 %	14 %	16 %	1,5 /3	4 %	88 %	89 %	76 %	38 %	24 %
Bourgogne-Franche-Comté	685	76 %	24 %	72 %	14 %	14 %	1,5 /3	5 %	90 %	90 %	76 %	32 %	30 %
Bretagne	654	73 %	27 %	69 %	18 %	13 %	1,5 /3	6 %	88 %	86 %	77 %	39 %	27 %
Centre-Val de Loire	465	71 %	29 %	65 %	21 %	14 %	1,3 /3	9 %	91 %	85 %	72 %	36 %	34 %
Corse	46	50 %	50 %	48 %	17 %	35 %	1,0 /3	4 %	60 %	82 %	83 %	43 %	22 %
Île-de-France	1 663	77 %	23 %	73 %	13 %	13 %	1,6 /3	5 %	89 %	87 %	75 %	35 %	29 %
Occitanie	743	74 %	26 %	71 %	13 %	16 %	1,5 /3	5 %	86 %	88 %	73 %	33 %	33 %
Hauts-de-France	1 141	78 %	22 %	74 %	13 %	13 %	1,6 /3	5 %	88 %	86 %	77 %	37 %	33 %
Normandie	691	77 %	23 %	72 %	15 %	13 %	1,5 /3	7 %	88 %	88 %	78 %	37 %	29 %
Pays de la Loire	598	73 %	27 %	67 %	18 %	15 %	1,4 /3	8 %	92 %	86 %	80 %	38 %	30 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	522	72 %	28 %	69 %	16 %	15 %	1,5 /3	4 %	77 %	89 %	76 %	31 %	28 %
Régions d'outre-mer	215	85 %	15 %	80 %	14 %	6 %	2,0 /3	7 %	89 %	89 %	72 %	56 %	17 %

Synthèse des départements de la région

Effectif régional sur la période :
1663 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	10 306	75 %	25 %	71 %	15 %	14 %	1,5 /3	6 %	88 %	87 %	76 %	36 %	29 %
Île-de-France	1663	77 %	23 %	73 %	13 %	13 %	1,6 /3	5 %	89 %	87 %	75 %	35 %	29 %
Paris (75)	228	71 %	29 %	64 %	16 %	19 %	1,5 /3	9 %	79 %	81 %	70 %	40 %	34 %
Seine-et-Marne (77)	221	75 %	25 %	74 %	12 %	14 %	1,6 /3	1 %	91 %	91 %	79 %	37 %	31 %
Yvelines (78)	209	76 %	24 %	72 %	16 %	12 %	1,5 /3	5 %	94 %	86 %	77 %	41 %	26 %
Essonne (91)	166	80 %	20 %	74 %	14 %	11 %	1,6 /3	8 %	87 %	87 %	73 %	27 %	31 %
Hauts-de-Seine (92)	193	81 %	19 %	78 %	9 %	13 %	1,7 /3	3 %	96 %	92 %	79 %	33 %	25 %
Seine-Saint-Denis (93)	247	79 %	21 %	75 %	15 %	10 %	1,7 /3	6 %	93 %	87 %	73 %	37 %	27 %
Val-de-Marne (94)	176	85 %	15 %	82 %	9 %	9 %	1,7 /3	3 %	76 %	88 %	74 %	30 %	30 %
Val-d'Oise (95)	223	74 %	26 %	69 %	14 %	17 %	1,6 /3	7 %	91 %	85 %	75 %	32 %	31 %



→ 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 handifaction.fr ;
- sur l'application **Handifaction pour smartphone** ;
- en **version papier**, mise à disposition sur notre site.



→ Pour nous aider à faire découvrir le questionnaire, découvrez également nos **outils de promotion** que vous pouvez télécharger gratuitement sur notre site.

→ Vous pouvez également suivre toute notre actualité grâce à notre **newsletter**, à laquelle vous pouvez vous abonner directement sur notre site handifaction.fr.