



Baromètre de l'accès aux soins

handifaction

i Afin de produire des analyses représentatives, un effectif seuil de 400 répondants par région est de mise. Nous avons donc étendu l'étude à deux trimestres.

Auvergne- Rhône-Alpes

sur 588 réponses

Questionnaires

Du 1 octobre 2021

au 31 mars 2022

Édité le 2 mai 2022



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 2022

→ Introduction

Le premier trimestre de cette année 2022 a été marqué par un **ralentissement** du nombre de réponses à notre baromètre. En effet, nous avons recueilli entre le 1^{er} janvier et le 31 mars **2 329 réponses**, contre 3 289 au trimestre dernier, et plus de **88 % proviennent de répondants réguliers** (qui n'y répondent donc pas pour la première fois). Nous nous attachons donc plus que jamais à améliorer nos actions de communication et à étendre nos actions de terrain, grandement facilitées par notre collaboration depuis cette année avec la **Caisse Nationale d'Assurance Maladie** afin de faire connaître le baromètre Handifaction à de nouveaux publics. Nous travaillons également à mieux rappeler que notre baromètre est **permanent**, et qu'il est destiné à être rempli **après chaque soin**, qu'il ait pu être effectué, qu'il ait été interrompu par un refus de la part d'un soignant, ou qu'il se soit soldé par un abandon, faute d'avoir trouvé un soignant.

Nous constatons aussi que notre public régulier provient toujours principalement de la communication nationale effectuée en juillet 2021, qui nous a permis de toucher un nombre important de personnes, mais dont **les profils déviaient de ceux que nous avons pu observer jusqu'alors** (une part très importante de personnes vivant avec une maladie invalidante, trop faible des personnes vivant avec des troubles autistiques, intellectuels et cognitifs ainsi que celles vivant en établissement ou accompagnées par le secteur médico-social, une absence quasi-totale des moins de 18 ans...).

Nous espérons pouvoir compter sur les prochaines campagnes de communication (pour lesquelles nous ferons évoluer l'identification des personnes ciblées) mais **également sur votre soutien**, en tant que répondant vivant avec un handicap comme en tant que professionnel du soin.

→ Analyse des résultats

Les particularités du **parcours de soin** sont donc pour ce trimestre sensiblement similaires à celles du trimestre précédent. **78 % de personnes interrogées ont pu effectuer leurs soins** (soit 1 819 réponses), en légère hausse de 2 points, contre **22 %** qui ont rencontré un problème (soit 510 réponses), avec **11 %** qui ont dû abandonner leur recherche **faute d'avoir pu trouver un soignant**, **4 %** qui ont abandonné leur soin **après avoir subi un ou plusieurs refus**, et **6 %** qui cherchent toujours activement **un autre moyen d'accès au soin**.

On observe une **baisse significative** de la demande de soins auprès des **urgences hospitalières**, qui occupent **16 %** (en baisse de 5 points) des soins hospitaliers, et **21 %** (en baisse de 6 points) des lieux vers lesquels les personnes se sont dirigées après un refus. Cette évolution s'accompagne d'une amélioration de la satisfaction des soins prodigués aux urgences (qui passent d'une note de 1,7/3 à **2,15/3** concernant la satisfaction de l'accueil et de 1,8/3 à **2,26/3** concernant la satisfaction des soins) et d'une baisse importante du temps d'attente, qui passe de 2h46 à **1h36** en moyenne.

Enfin, on constate également une légère baisse des soins effectués chez les **médecins généralistes** (à **17 %**, en baisse de 2 points).

L'**accompagnement des personnes soignées** est marqué par une augmentation de son acceptation (à **85 %**, en hausse de 15 points sur un an), et il est pris en charge davantage par un **professionnel du soin** (à **32 %**, en hausse de 11 points sur un an) et moins par un **membre de la famille** (à **57 %**, en baisse de 9 points sur un an).

Pour les **personnes non soignées**, on peut observer une baisse des **refus de soins à domicile**, qu'ils soient **médicaux** (à **4 %**, en baisse de 4 points) ou d'**accompagnement** (à **5 %**, en baisse de 2 points).

Il est à noter pour les **types de soins** toujours activement **recherchés après un refus** une baisse de la part des soins liés au handicap (à **13 %**, en baisse de 9 points sur un an), et une augmentation significative de celle des soins liés à des démarches administratives (à **10 %**, en hausse de 10 points sur un an), telles que les renouvellements d'ordonnances, les certificats, les dossiers MDP...

Les **motifs de ces refus** affichent une baisse du **délai d'attente supérieur à 6 mois**, (à **25 %**, en baisse de 4 points) et du déni de soin (à **40 %**, en baisse de 3 points), une légère augmentation des **lieux fermés** (à **5 %**, en hausse de 2 points) et une augmentation notable des **raisons inconnues** (à **24 %**, en hausse de 9 points sur un an). On note également dans ces motifs une augmentation du **manque d'argent** (à **7 %**, en hausse de 2 points), qui nous incite à rappeler que les **missions accompagnement santé des CPAM** peuvent aider à l'étude des droits potentiels afin de limiter les restes à charge pour les patients dans l'objectif de faciliter l'accès aux soins.

Les **abandons de soin**, dont la part s'est stabilisée à **11 %** du volume total de réponses, sont justifiés comme pour les refus par l'**incapacité à trouver un soignant acceptant le soin** à 39 % (en hausse de 9 points). Ils concernent principalement les **soins liés au handicap** lui-même (à **19 %**, en hausse de 1 point), puis les **soins liés à une maladie connue** (à **12 %**, en baisse de 1 point), et les **soins habituels** (à **9 %**, en hausse de 2 points) ex-aequo avec les **soins dentaires** (à **9 %**, en hausse de 1 point), alors que la prévention est essentielle dans ce domaine, que la santé buccodentaire est pourtant propice à une bonne alimentation au quotidien et que le sourire est un facteur non négligeable pour faciliter l'inclusion sociale et professionnelle.























On peut toujours souligner l'**importance du médecin traitant** dans la coordination et la facilitation du parcours de soins, avec un taux de soin en augmentation à **80 %** pour les personnes ayant un médecin traitant, contre **38 %** pour celles n'en ayant pas.

On notera enfin concernant les **médecins spécialistes** une baisse de refus de soin de la part des **kinésithérapeutes** (à **12 %**, en baisse de 6 points) et une augmentation des refus de la part des **odontologistes** (à **29 %**, en hausse de 16 points).


→ Conclusion


La prochaine publication de nos résultats se fera en **juillet 2022**. 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. Leur participation active permet de mettre en lumière les besoins qui sont les leurs afin d'améliorer leur accès aux soins.**

Table des matières

 Actualité nationale du premier trimestre 2022	2	 Types de soin effectués par les personnes soignées	15
 Table des matières.....	4	 Déroulement du soin	16
 Plan de réponse au questionnaire.....	5	 Satisfaction de l'accueil et des soins.....	17
 Vue générale de l'accès aux soins	6	 Profil des personnes soignées à l'hôpital.....	18
 Taux de personnes soignées, par département.....	7	 Parcours de soin à l'hôpital.....	19
 Profils des répondants	8	 Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux	20
 Répondants ayant subi un refus de soin	9	 Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant	21
 Fréquentation et Refus en lieux de soin.....	10	 Vaccination contre la Covid-19	22
 Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin	11	 Synthèse des régions.....	23
 Répondants ayant abandonné leur soin	12	 Synthèse des départements de la région.....	24
 Parcours de soin selon le lieu.....	13		
 Lieux de soin fréquentés par les personnes soignées	14		

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.

Je réponds au questionnaire



Si le soin a pu être effectué



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

pages 14-17



Quand je subis un refus de soin.

Je réponds au questionnaire

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

pages 9-10

Si la recherche d'un soignant est toujours en cours



Types de soin recherchés.
Lieu souhaité pour le soin.

page 11



Quand j'abandonne mes soins.

Je réponds au questionnaire



Si le soin a été abandonné



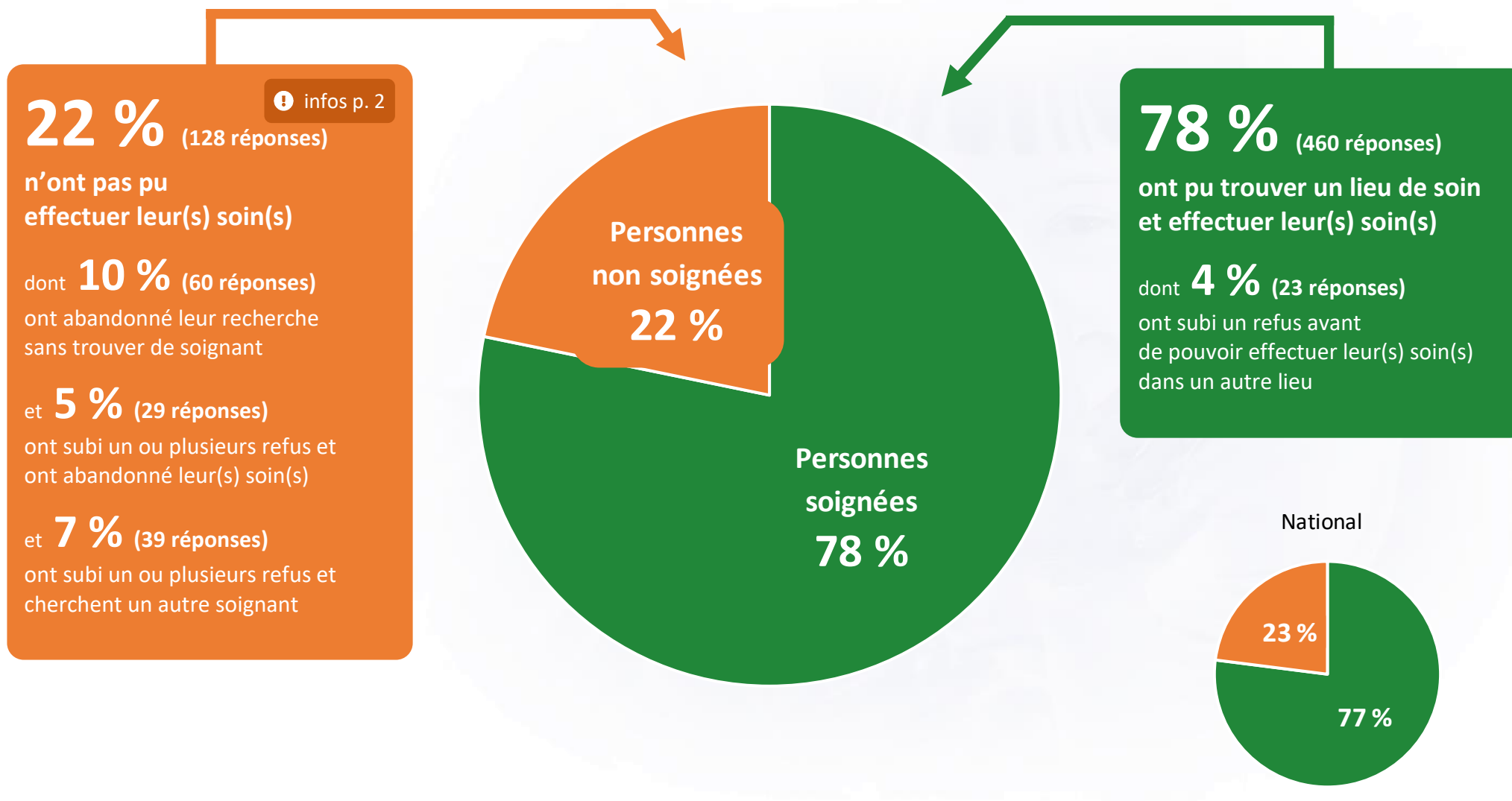
Raison de l'abandon.
Type de soins abandonnés.

pages 12-13

Profils : page 8

Vue générale de l'accès aux soins

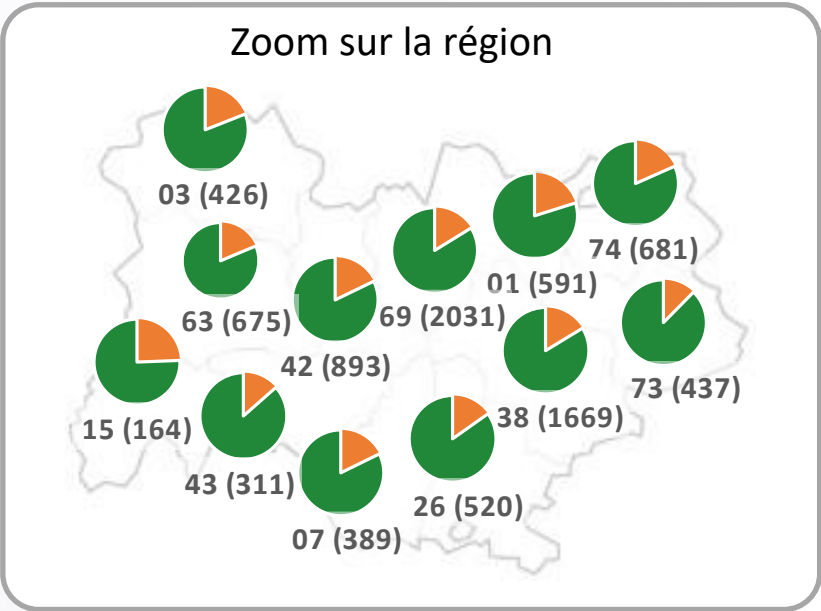
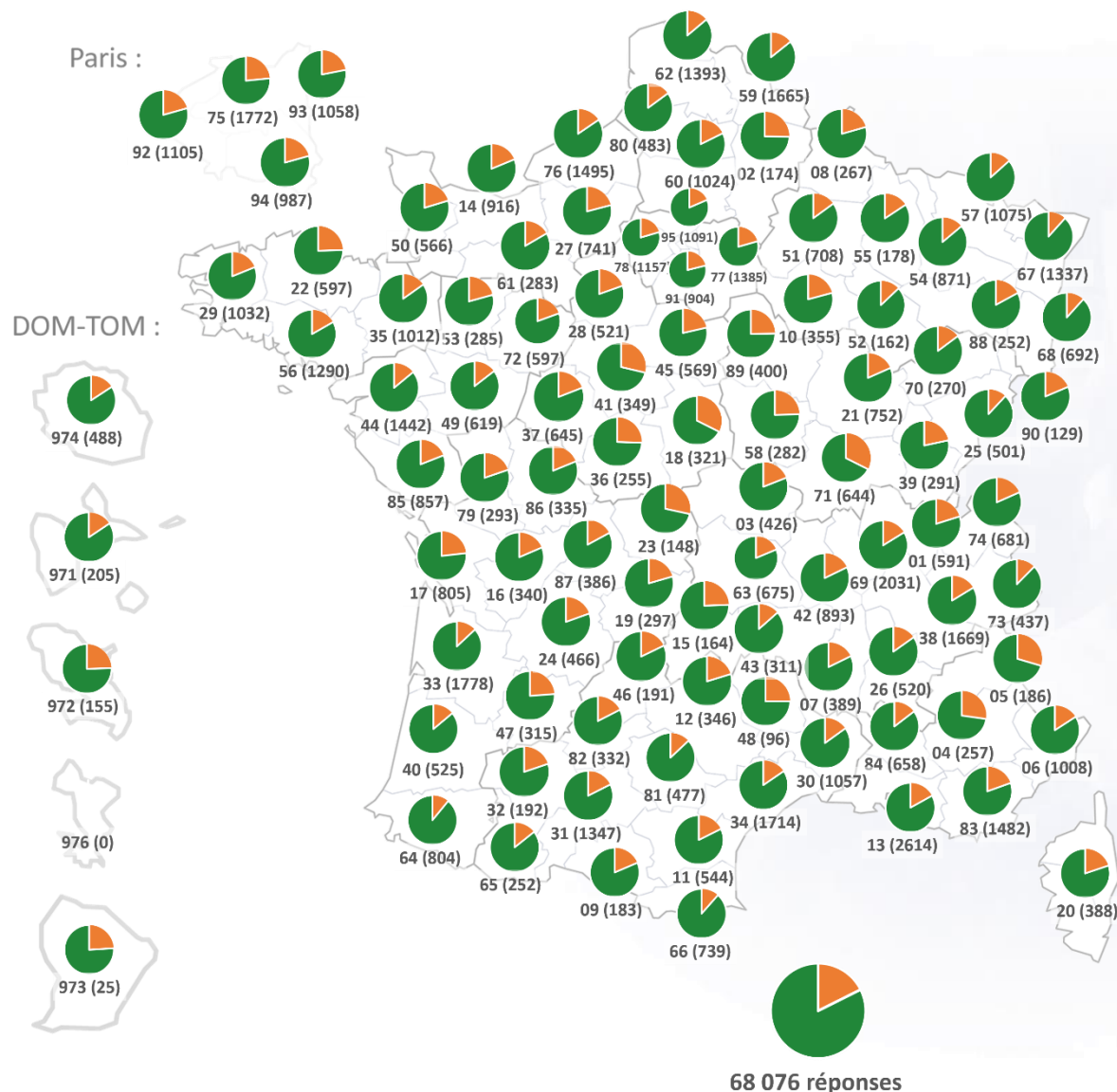
Effectif concerné :
588 réponses



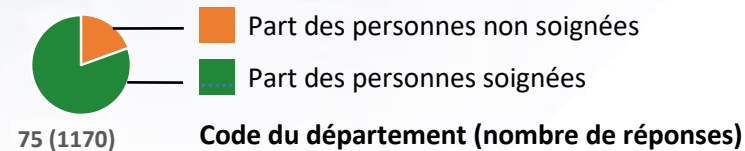
Taux de personnes soignées, par département

Effectif du 01/04/2021 au 31/03/2022 :
68076 réponses

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



Légende :

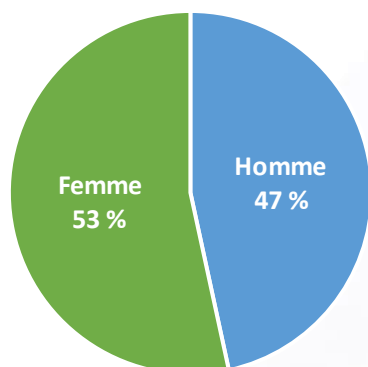


Profils des répondants

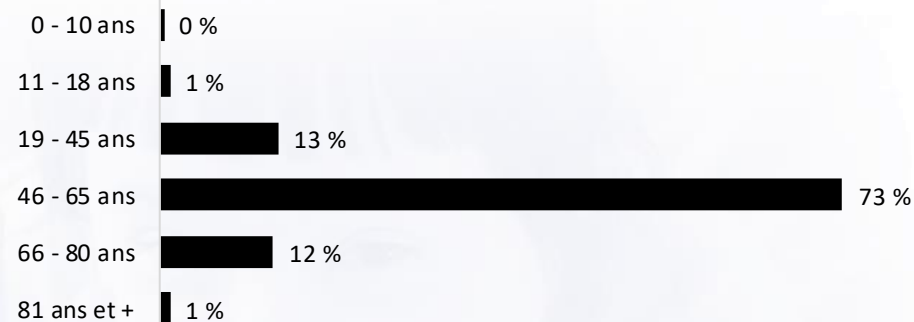
[infos p. 2](#)

 Effectif concerné :
588 réponses

Sexe

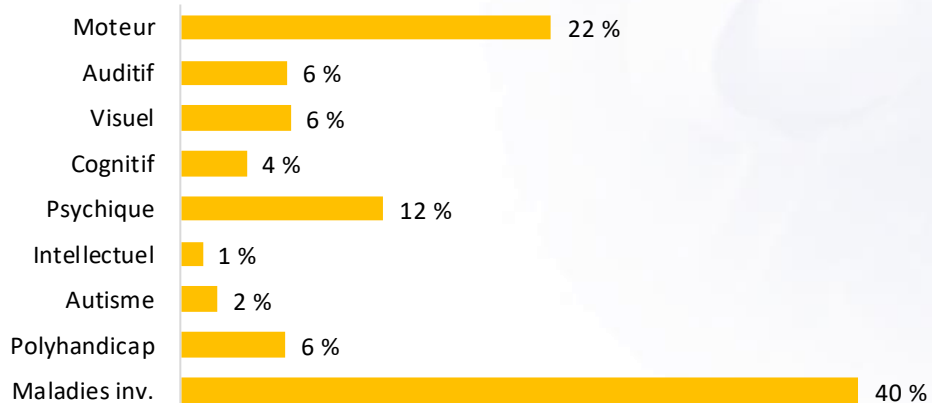


Âge



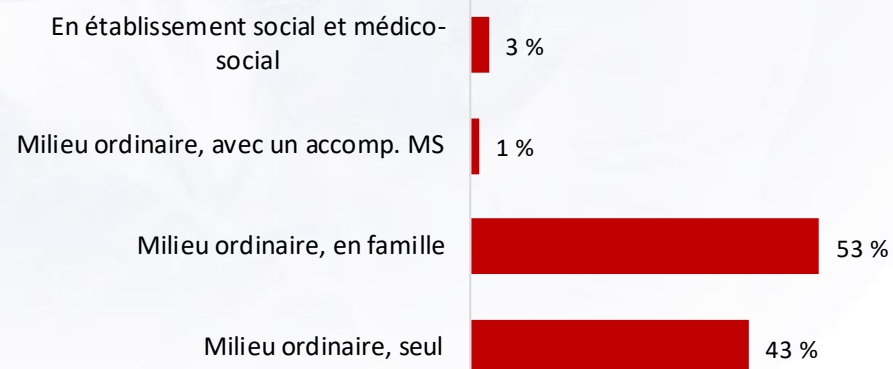
Âge moyen : 54 ans

Type(s) de handicap



Handicaps multiples : 44 %

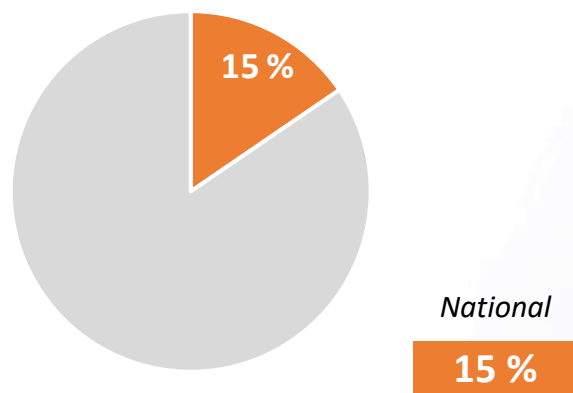
Lieu(x) de vie



⚠ Répondants ayant subi un refus de soin

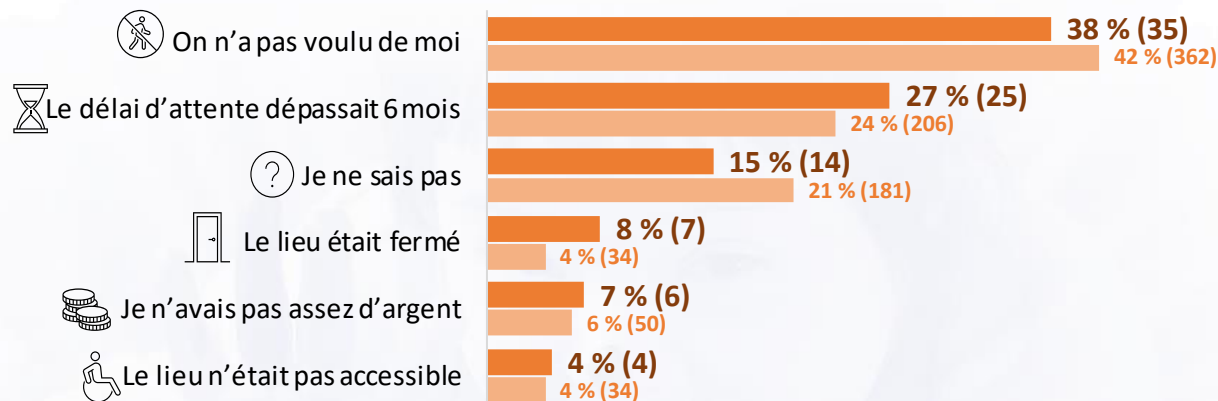
Effectif concerné :
91 réponses

Taux de refus de soin

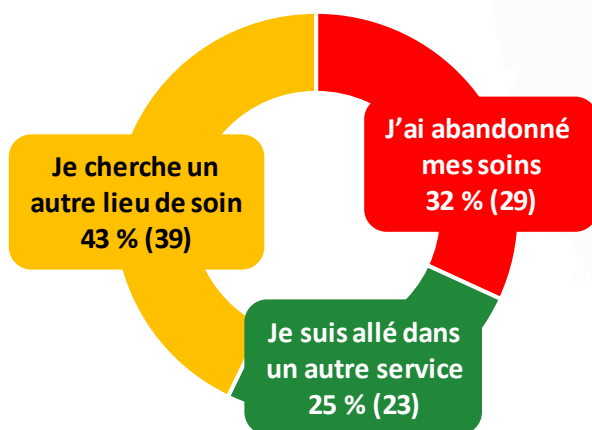


Motifs de refus

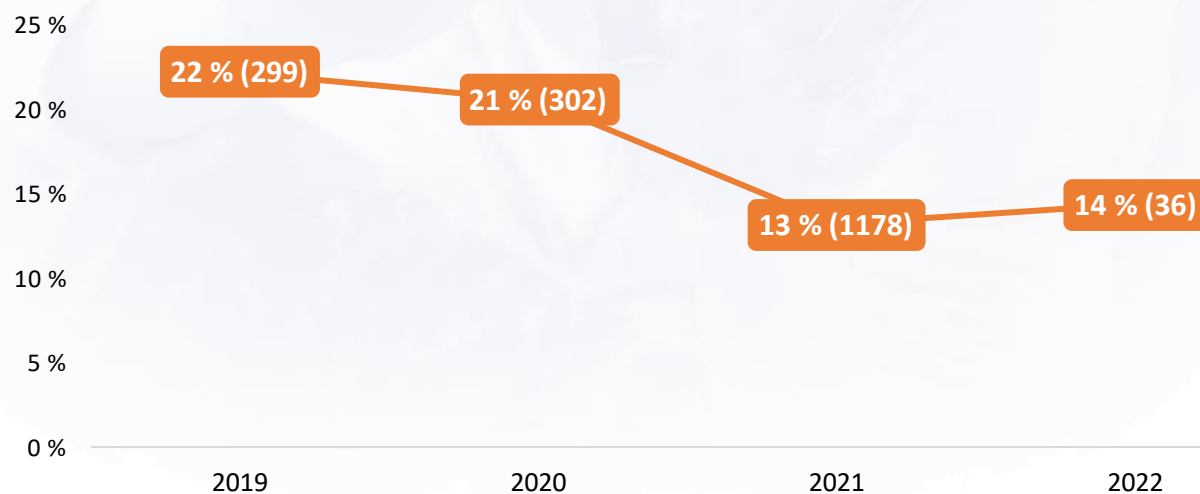
Légende : ■ Auvergne-Rhône-Alpes ■ National



Parcours après un refus de soin



Historique de refus de soin par an



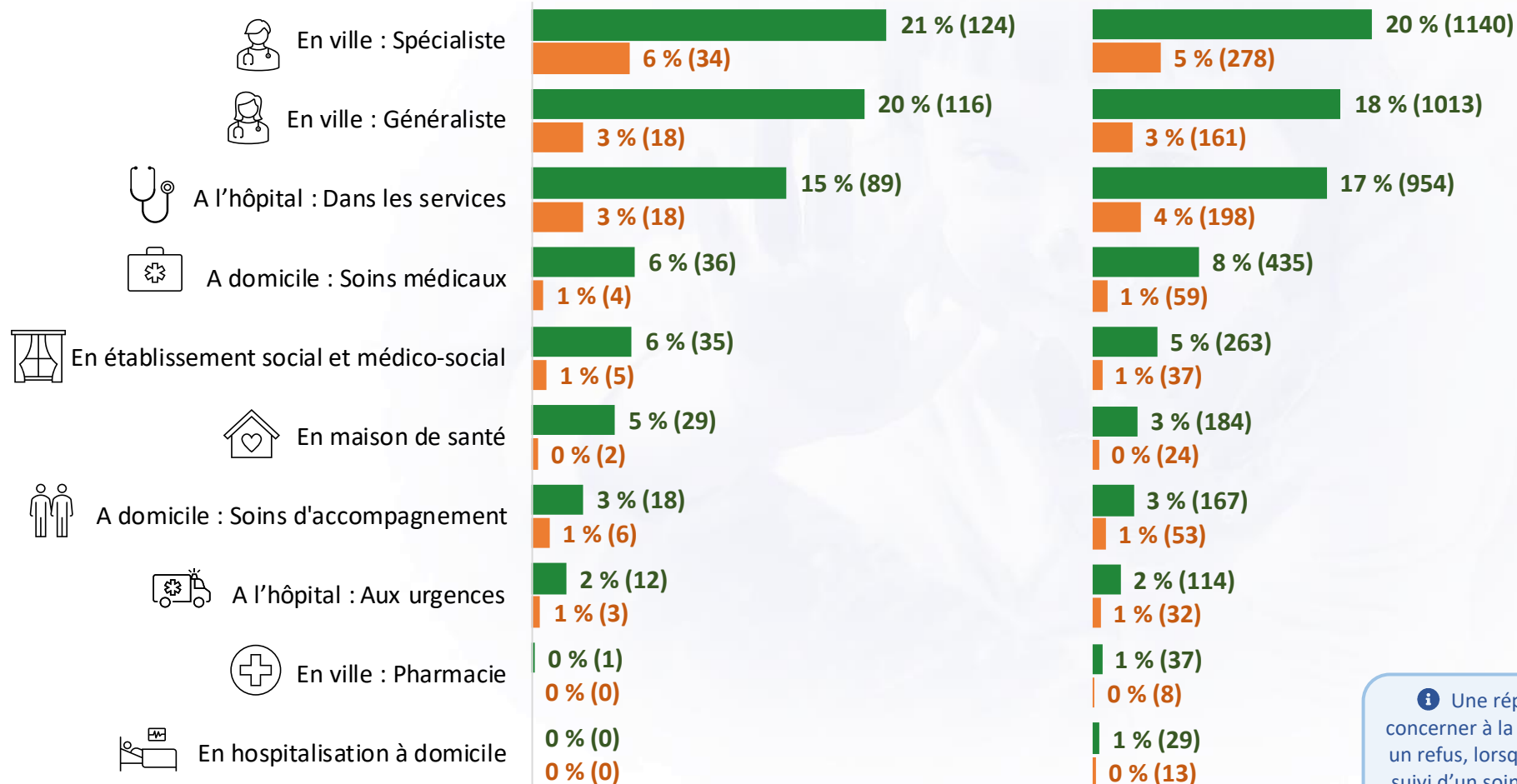
Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné :
528 réponses

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

Du 1 octobre 2021 au 31 mars 2022

National

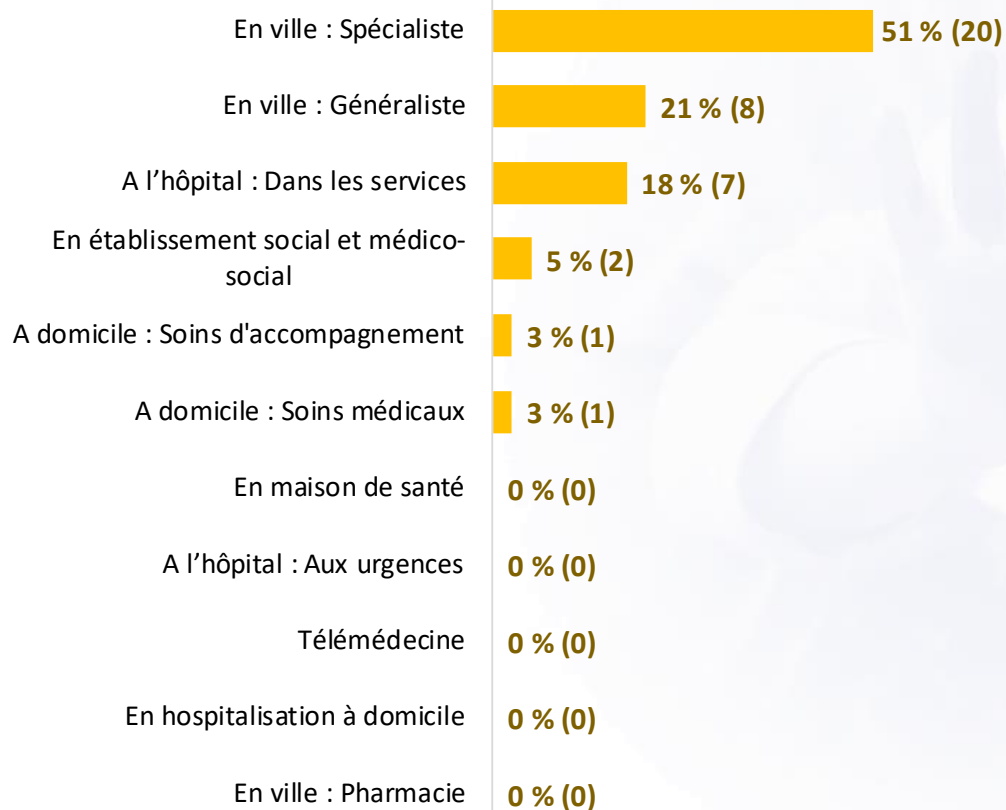


i Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

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

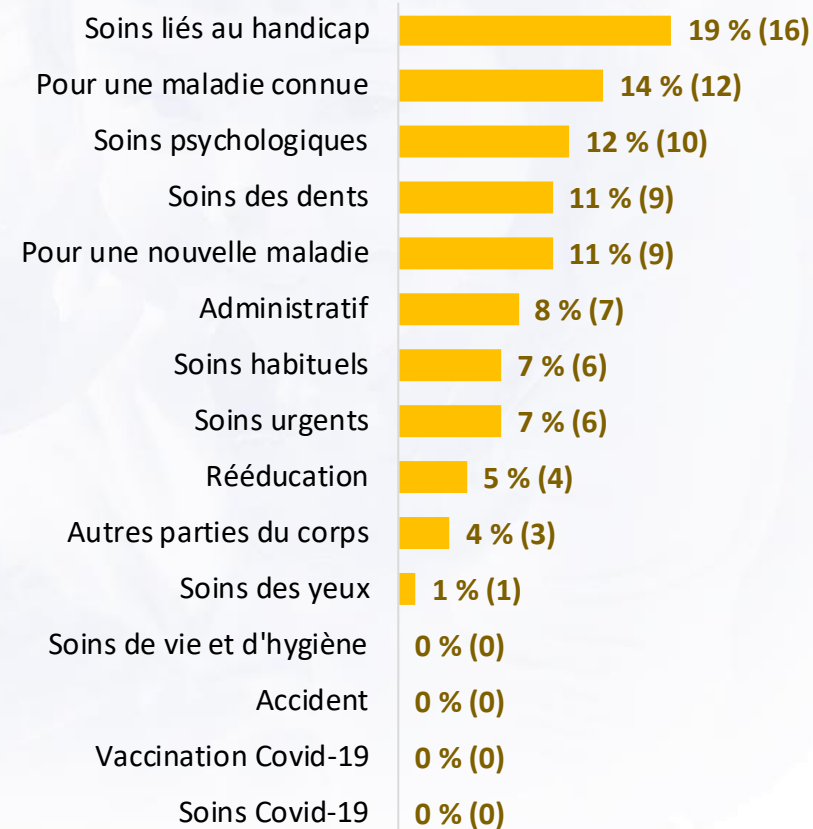
Effectif concerné :
39 réponses

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

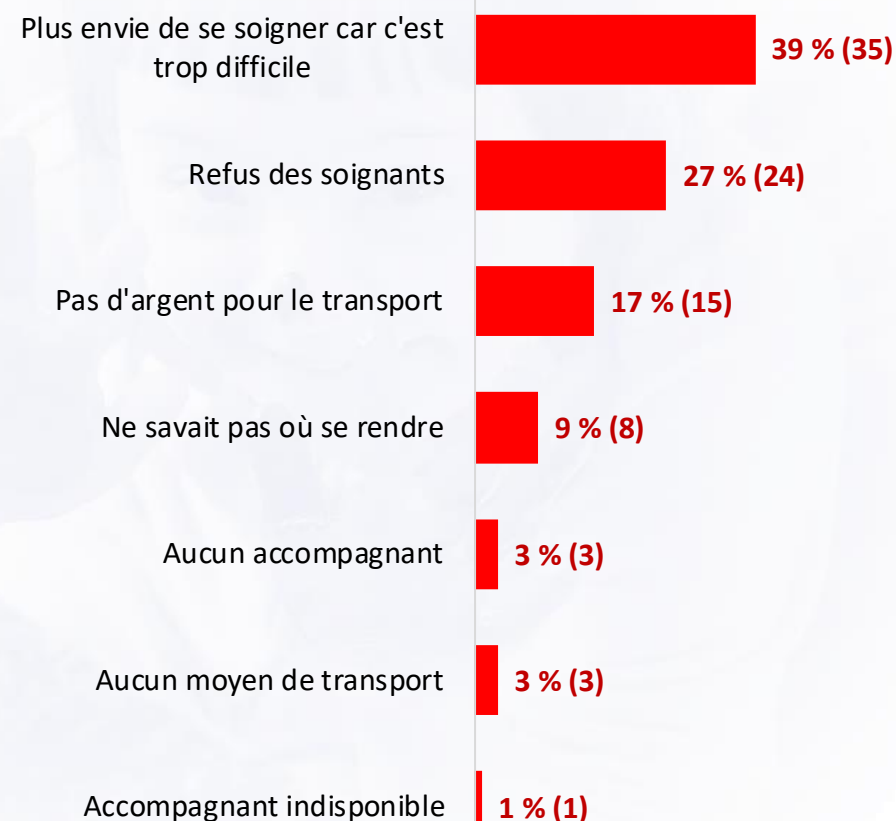
Effectif concerné :
89 réponses

Types de soins abandonnés

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Raisons d'abandon



Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné :
588 réponses

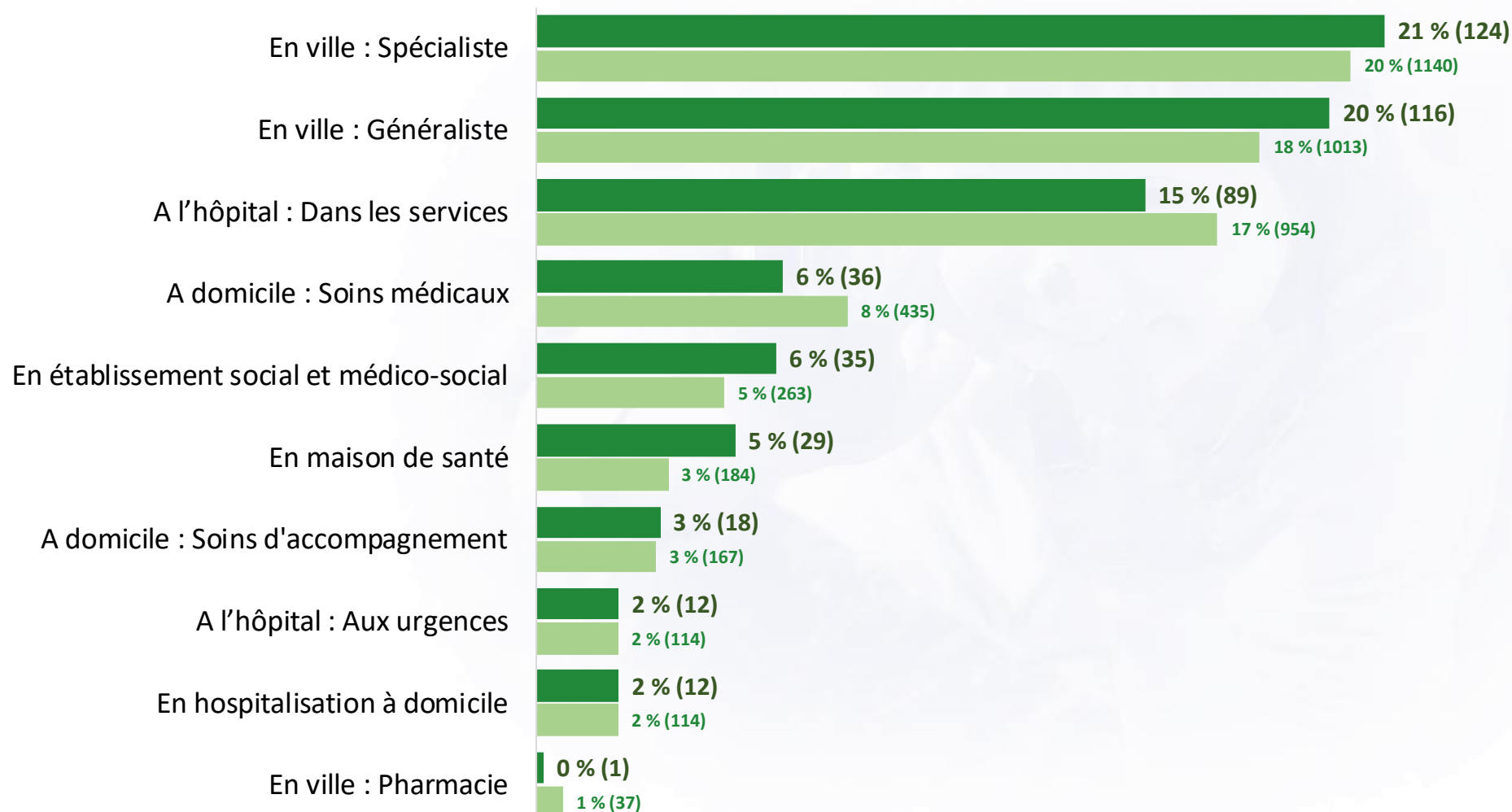
i La demande de soins correspond à la somme des soins effectués et des soins refusés

	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	25 %	116	20 %	18	13 %	18	1 %	2	5 %	7	4 %	6
En ville, spécialiste	27 %	124	37 %	34	22 %	34	6 %	9	4 %	7	4 %	6
En ville, pharmacie	0 %	1	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
A l'hôpital : Aux urgences	3 %	12	3 %	3	20 %	3	7 %	1	7 %	1	20 %	3
A l'hôpital : Dans les services	19 %	89	20 %	18	17 %	18	6 %	6	5 %	5	6 %	6
A domicile : Soins médicaux	8 %	36	4 %	4	10 %	4	5 %	2	3 %	1	0 %	0
A domicile : Soins d'accompagnement	4 %	18	7 %	6	25 %	6	17 %	4	4 %	1	0 %	0
En hospitalisation à domicile	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0
En établissement social et médico-social	8 %	35	5 %	5	13 %	5	5 %	2	3 %	1	0 %	0
En maison de santé de proximité	6 %	29	2 %	2	6 %	2	6 %	2	0 %	0	6 %	2

Lieux de soin fréquentés par les personnes soignées

Effectif concerné :
460 réponses

Légende : ■ Auvergne-Rhône-Alpes ■ National

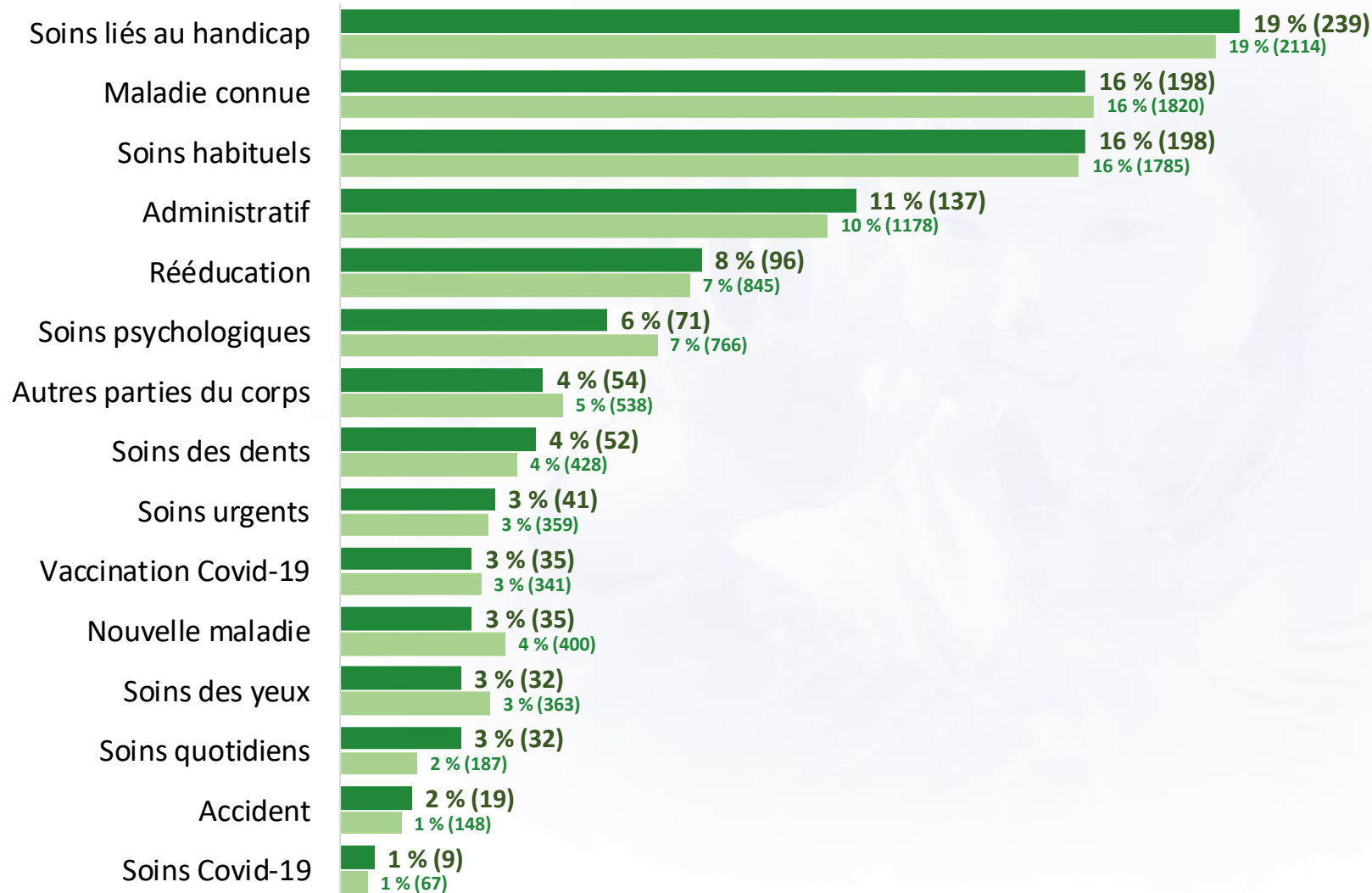


Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :
460 réponses

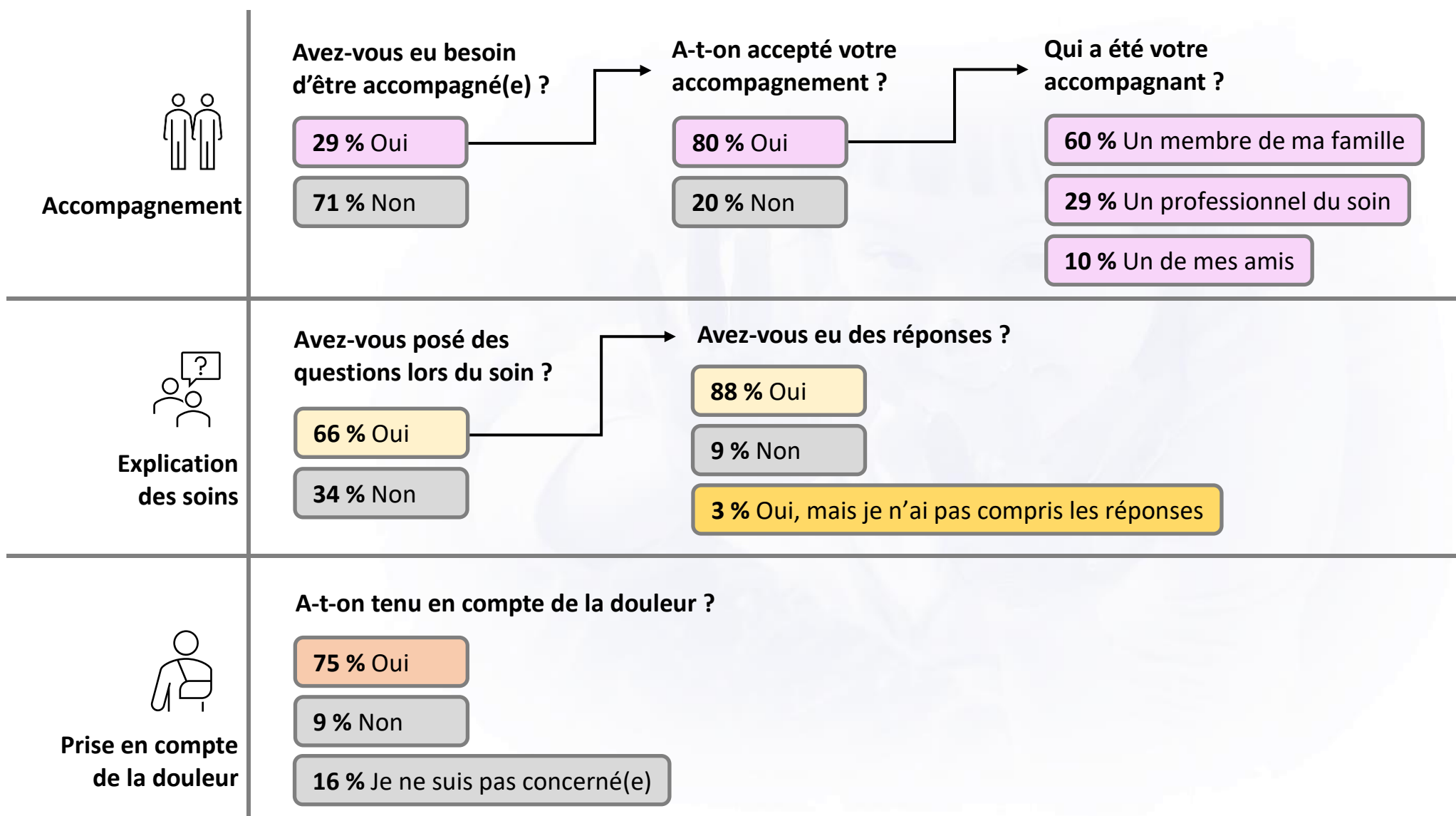
Légende : ■ Auvergne-Rhône-Alpes ■ National

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



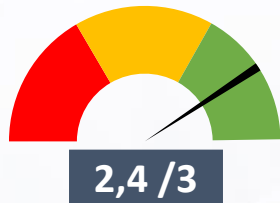

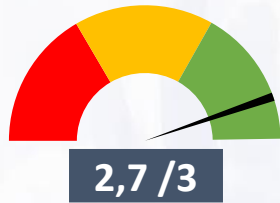
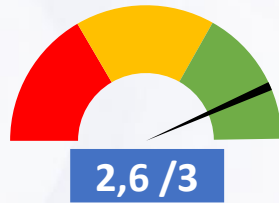
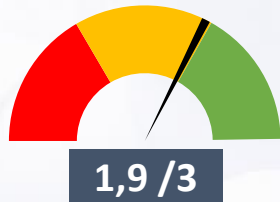

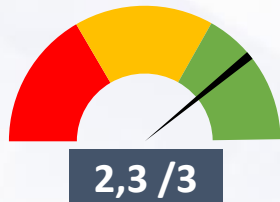

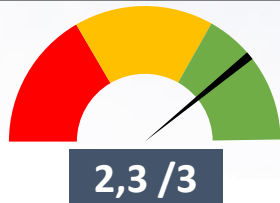
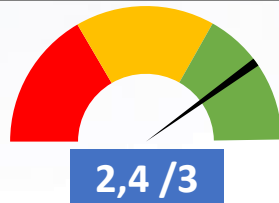
Déroulement du soin

Effectif concerné :
460 réponses



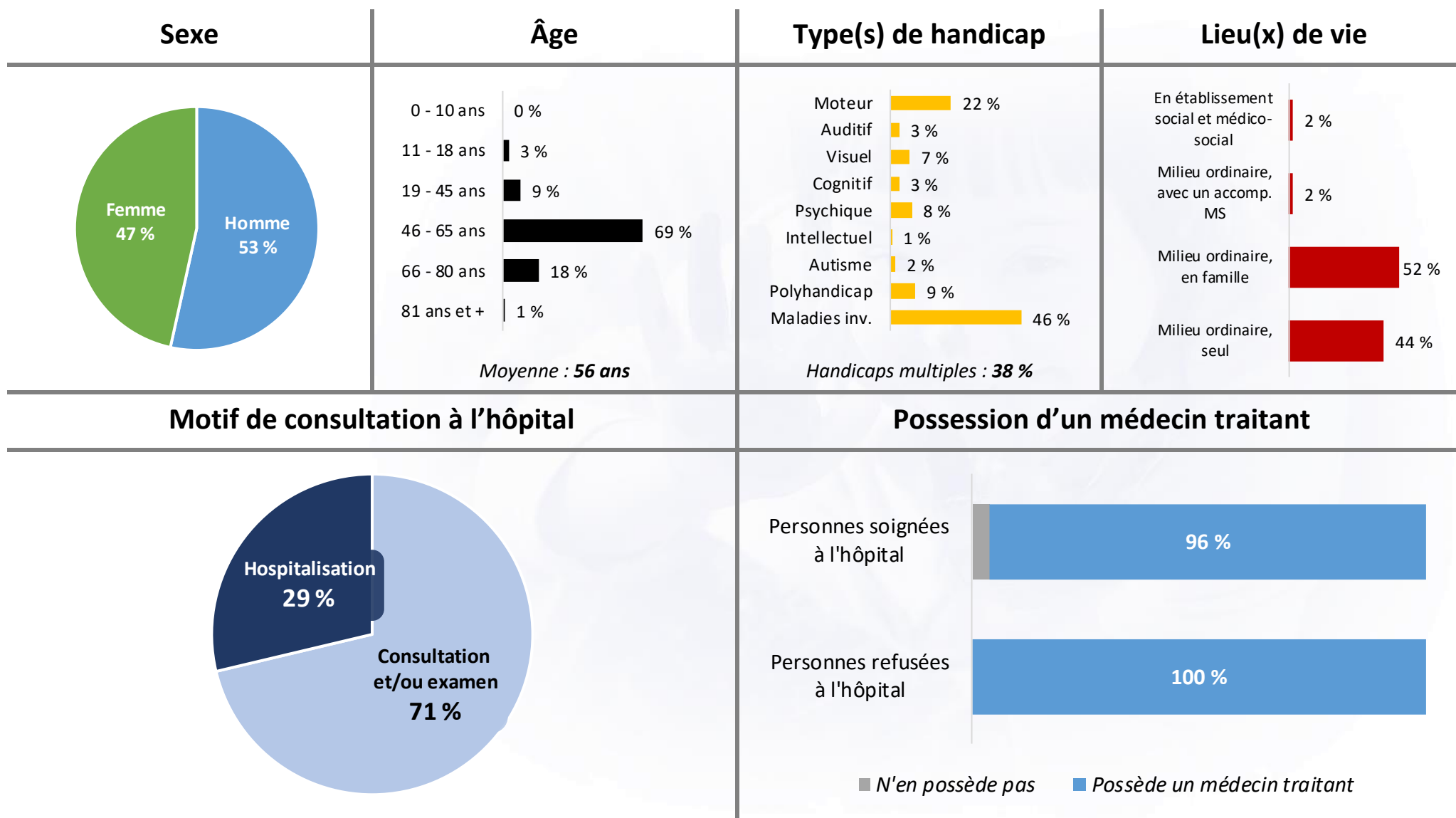
Satisfaction de l'accueil et des soins

Effectif concerné :
460 réponses

	Satisfaction concernant l'accueil	Satisfaction concernant les soins
En ville, généraliste p. 20	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
En ville, spécialiste p. 20	 <p>2,7 / 3</p>	 <p>2,6 / 3</p>
Hôpital : Aux urgences	 <p>1,9 / 3</p>	 <p>1,8 / 3</p>
Hôpital : Dans les services	 <p>2,3 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
En établissement social et médico-social infos p. 2	 <p>2,3 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>

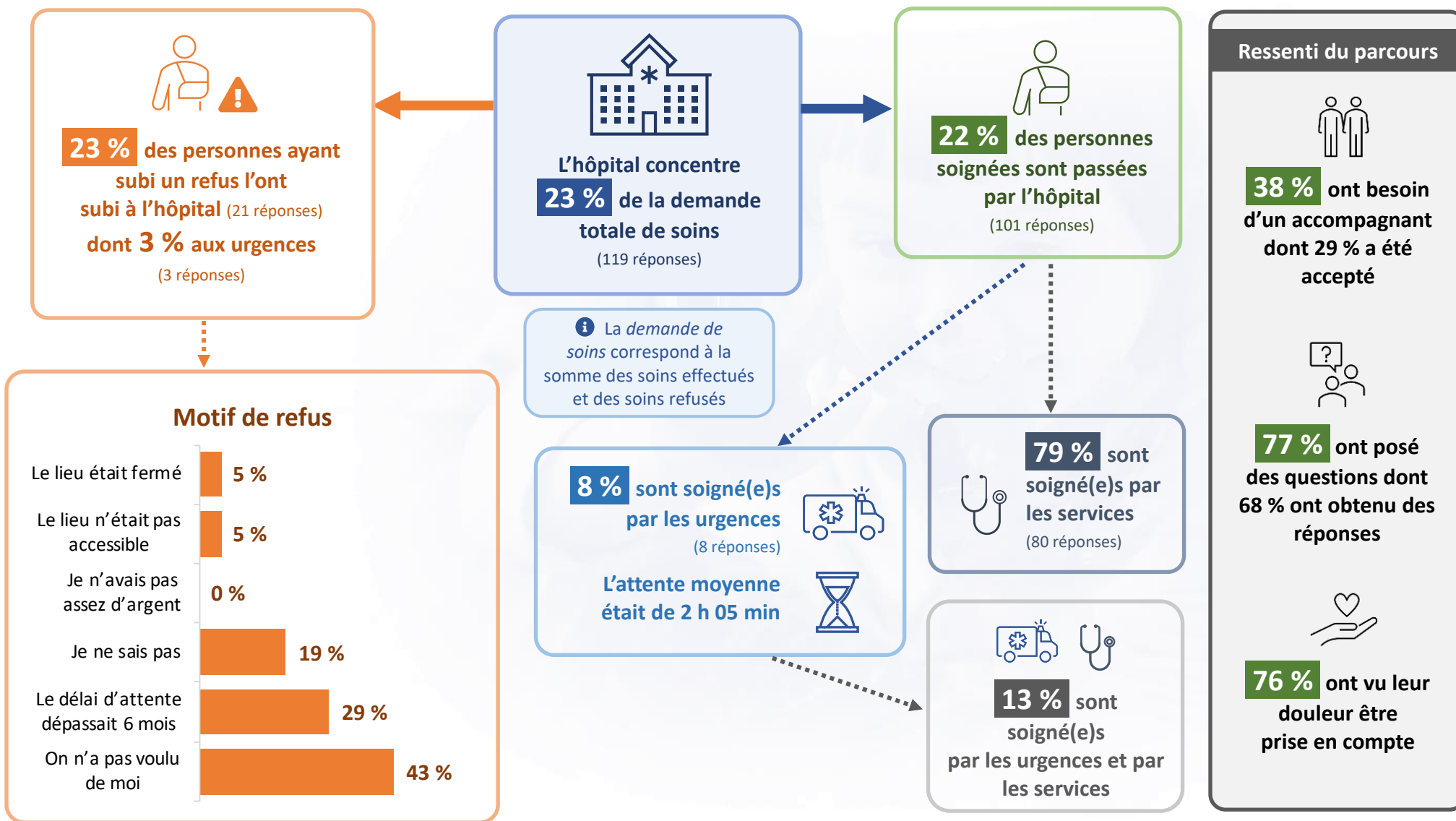
H Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné :
101 réponses



H Parcours de soin à l'hôpital

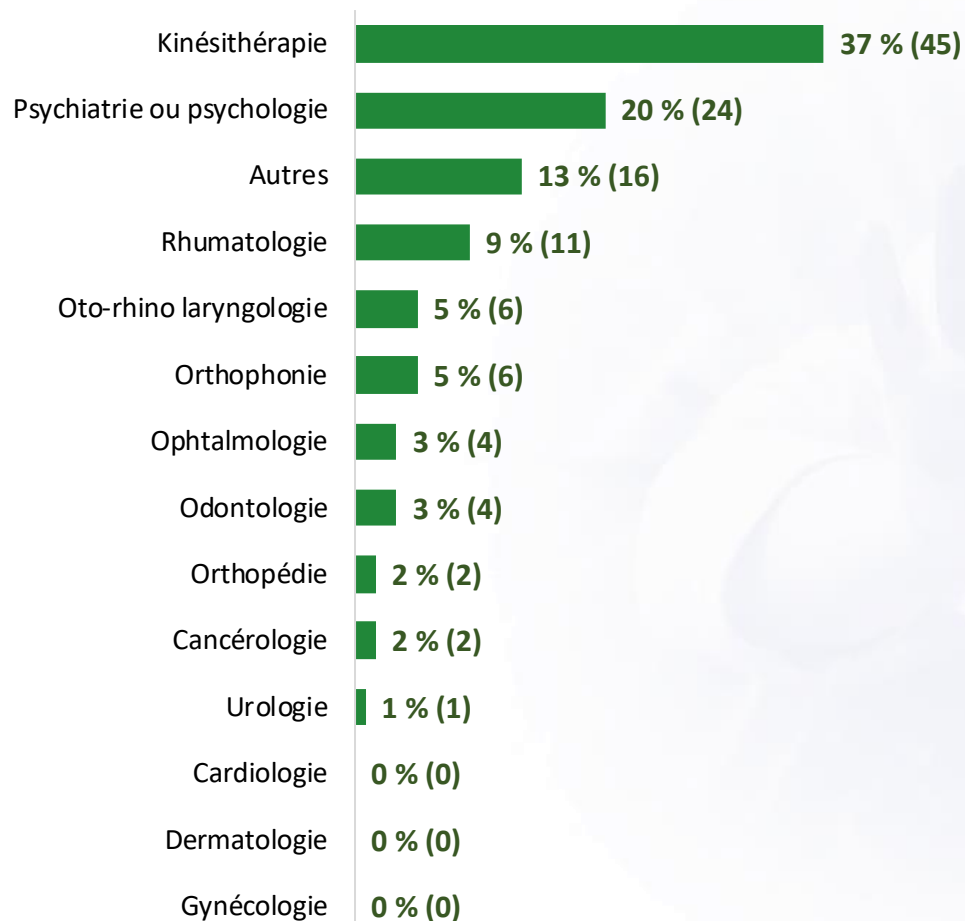
Effectif concerné :
119 réponses



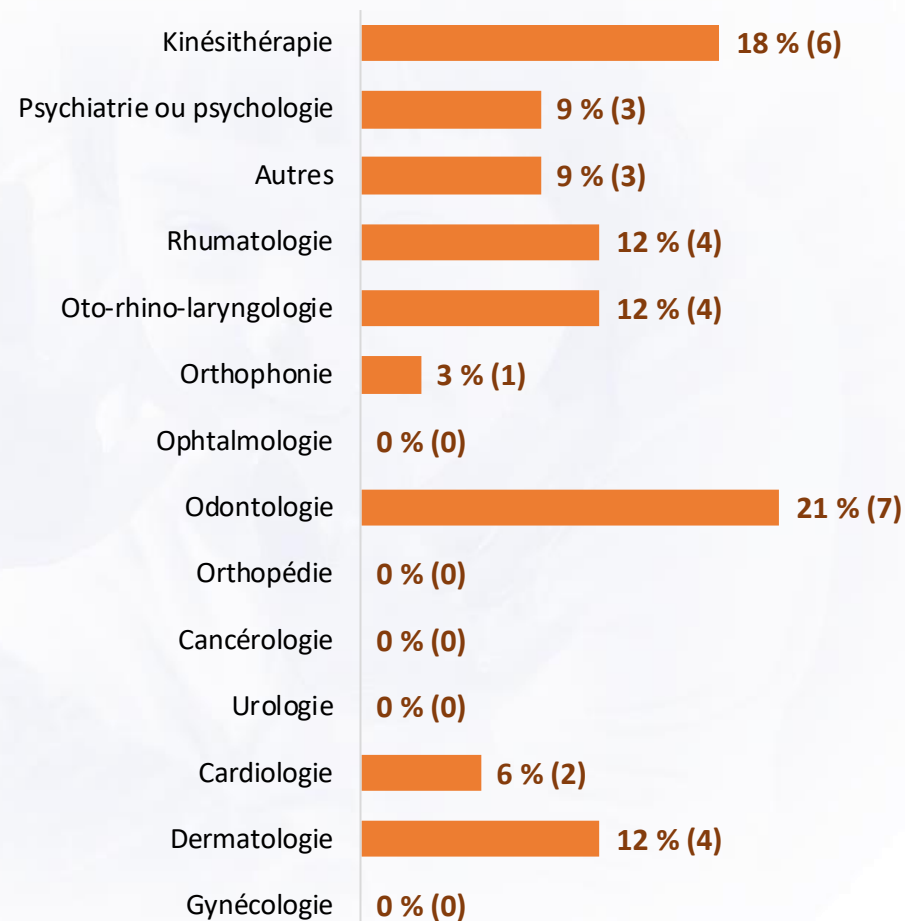
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné :
155 réponses

Spécialistes consultés - 78 % (121) du total



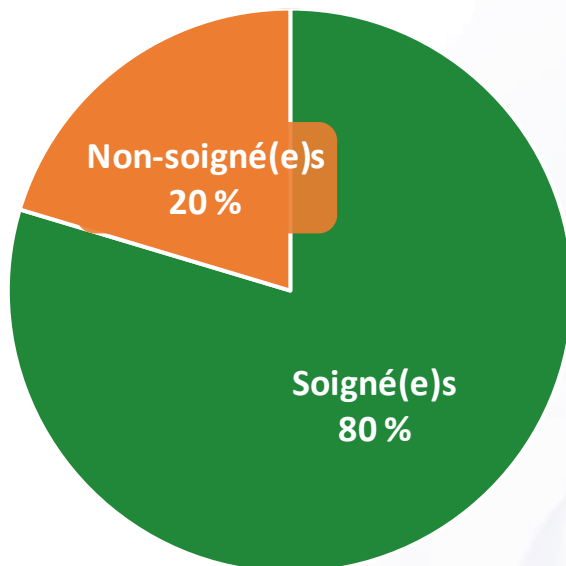
Spécialistes ayant refusé un soin - 22 % (34) du total



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

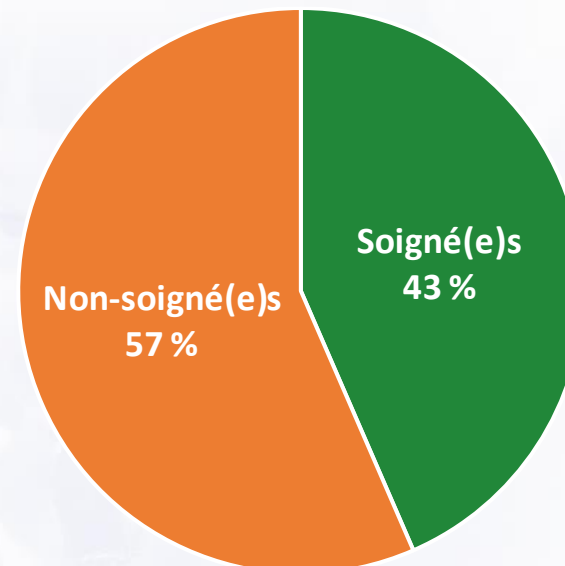
Effectif concerné :
588 réponses

Avec médecin traitant



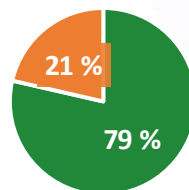
Proportion avec médecin traitant : **96 % (565)**

Sans médecin traitant



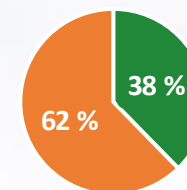
Proportion sans médecin traitant : **4 % (23)**

National



Proportion avec médecin traitant : **96 % (5415)**

National



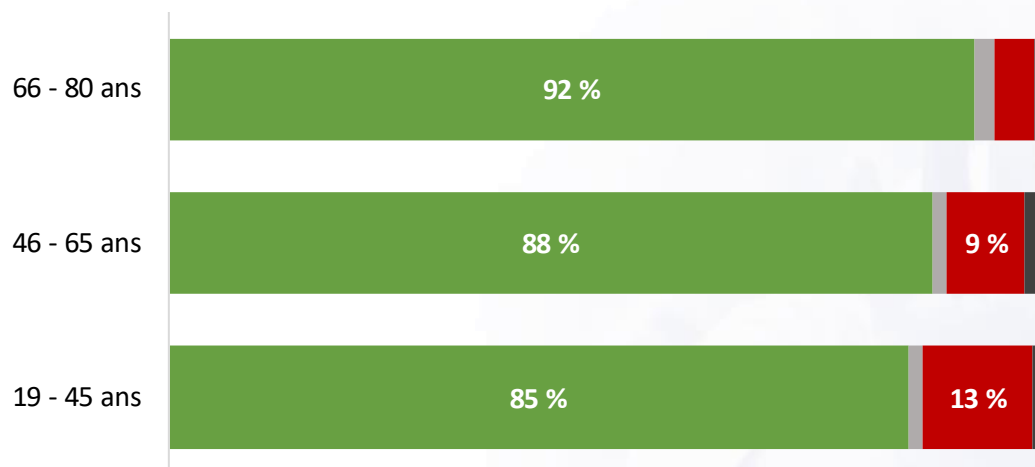
Proportion sans médecin traitant : **4 % (215)**

Vaccination contre la Covid-19 (France entière)

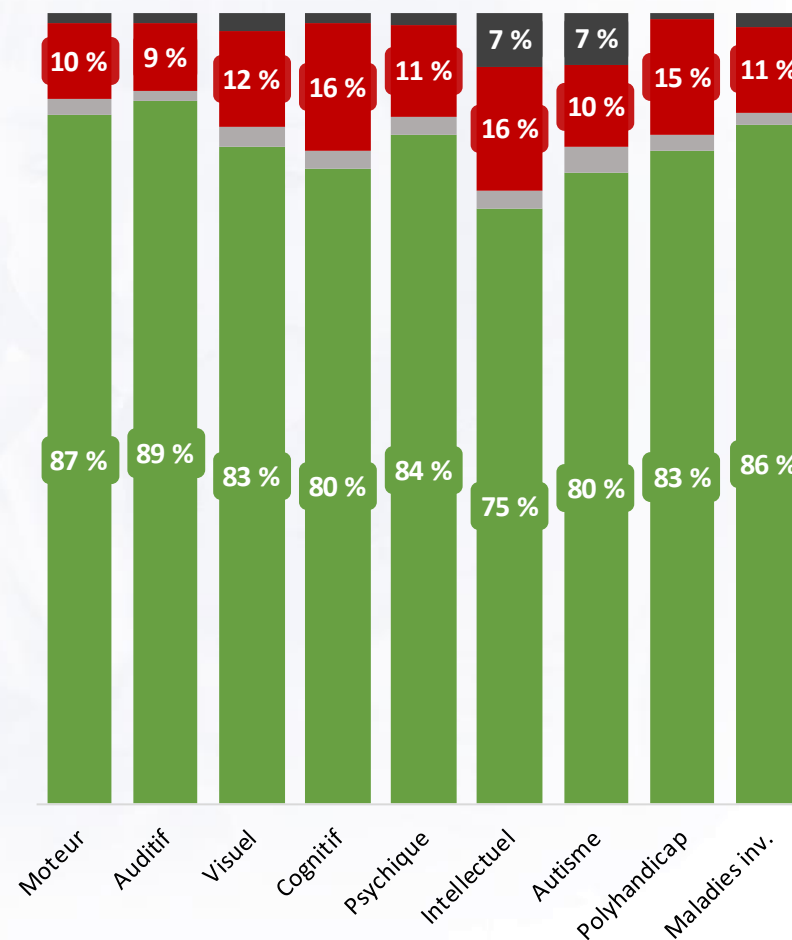
Effectif concerné :
5630 réponses

Légende : ■ Non vacciné ■ Vaccination partielle ■ Vaccination complète ■ Prévoit de le faire

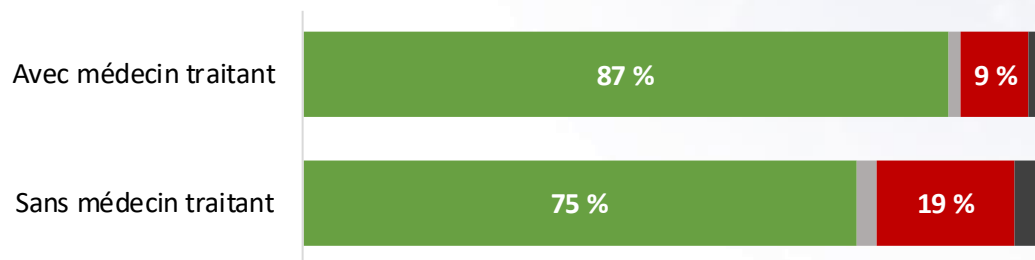
État de la vaccination selon l'âge



État de vaccination selon les types de handicap



État de vaccination selon la possession d'un médecin traitant



 Synthèse des régions

 Effectif national sur la période :
5630 réponses

	Effectif	Part de la demande de soins liés à la Covid-19	Part de la demande de soins liés à la vaccination Covid-19	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	5 630	1 %	2 %	77 %	23 %	73 %	15 %	12 %	1,5 / 3	5 %	83 %	85 %	73 %	39 %	25 %
Grand Est	558	1 %	4 %	88 %	12 %	85 %	9 %	6 %	1,7 / 3	3 %	79 %	87 %	70 %	42 %	24 %
Nouvelle-Aquitaine	448	1 %	2 %	72 %	28 %	69 %	17 %	15 %	1,5 / 3	5 %	86 %	85 %	74 %	37 %	25 %
Auvergne-Rhône-Alpes	588	1 %	3 %	78 %	22 %	74 %	15 %	10 %	1,5 / 3	5 %	80 %	88 %	75 %	41 %	22 %
Bourgogne-Franche-Comté	516	1 %	3 %	81 %	19 %	78 %	11 %	11 %	1,6 / 3	4 %	87 %	84 %	69 %	48 %	25 %
Bretagne	251	0 %	2 %	75 %	25 %	71 %	19 %	11 %	1,4 / 3	6 %	86 %	82 %	75 %	38 %	21 %
Centre-Val de Loire	248	1 %	2 %	73 %	27 %	70 %	15 %	15 %	1,5 / 3	5 %	70 %	80 %	70 %	40 %	25 %
Corse	15	4 %	4 %	27 %	73 %	27 %	40 %	33 %	1,3 / 3	0 %	100 %	67 %	100 %	25 %	25 %
Île-de-France	847	0 %	2 %	72 %	28 %	68 %	13 %	18 %	1,5 / 3	6 %	82 %	84 %	70 %	35 %	31 %
Occitanie	566	1 %	2 %	79 %	21 %	75 %	16 %	9 %	1,7 / 3	4 %	84 %	88 %	78 %	36 %	24 %
Hauts-de-France	348	1 %	2 %	84 %	16 %	77 %	16 %	7 %	1,7 / 3	8 %	83 %	84 %	70 %	40 %	27 %
Normandie	382	1 %	2 %	75 %	25 %	71 %	19 %	10 %	1,5 / 3	6 %	85 %	84 %	73 %	47 %	22 %
Pays de la Loire	279	0 %	2 %	80 %	20 %	72 %	20 %	8 %	1,5 / 3	9 %	87 %	85 %	72 %	39 %	20 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	510	0 %	2 %	69 %	31 %	64 %	20 %	16 %	1,3 / 3	7 %	82 %	86 %	75 %	30 %	26 %
Régions d'outre-mer	74	1 %	1 %	84 %	16 %	74 %	16 %	9 %	1,9 / 3	11 %	75 %	95 %	81 %	53 %	8 %

Synthèse des départements de la région

Effectif régional sur la période :
588 réponses

	Effectif	Part de la demande de soins liés à la Covid-19	Part de la demande de soins liés à la vaccination Covid-19	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	5 630	1 %	2 %	77 %	23 %	73 %	15 %	12 %	1,5 / 3	5 %	83 %	85 %	73 %	39 %	25 %
Auvergne-Rhône-Alpes	588	1 %	3 %	78 %	22 %	74 %	15 %	10 %	1,5 / 3	5 %	80 %	88 %	75 %	41 %	22 %
Ain (01)	39	1 %	2 %	69 %	31 %	64 %	23 %	13 %	1,4 / 3	7 %	77 %	89 %	81 %	56 %	11 %
Allier (03)	31	0 %	3 %	74 %	26 %	74 %	10 %	16 %	1,2 / 3	0 %	50 %	89 %	87 %	52 %	26 %
Ardèche (07)	23	2 %	4 %	83 %	17 %	83 %	13 %	4 %	1,3 / 3	0 %	75 %	93 %	89 %	47 %	37 %
Cantal (15)	16	0 %	6 %	94 %	6 %	94 %	6 %	0 %	1,7 / 3	0 %	0 %	90 %	93 %	47 %	20 %
Drôme (26)	20	2 %	2 %	75 %	25 %	65 %	25 %	10 %	1,4 / 3	13 %	60 %	85 %	73 %	33 %	40 %
Isère (38)	123	0 %	1 %	81 %	19 %	74 %	25 %	1 %	1,5 / 3	9 %	100 %	86 %	75 %	26 %	22 %
Loire (42)	35	1 %	4 %	83 %	17 %	74 %	20 %	6 %	1,5 / 3	10 %	69 %	80 %	69 %	48 %	31 %
Haute-Loire (43)	17	0 %	0 %	82 %	18 %	82 %	6 %	12 %	2,0 / 3	0 %	67 %	100 %	100 %	50 %	14 %
Puy-de-Dôme (63)	48	0 %	3 %	71 %	29 %	71 %	10 %	19 %	1,3 / 3	0 %	92 %	82 %	82 %	32 %	12 %
Rhône (69)	147	1 %	3 %	78 %	22 %	76 %	9 %	15 %	1,6 / 3	2 %	84 %	90 %	61 %	46 %	19 %
Savoie (73)	31	1 %	3 %	84 %	16 %	71 %	16 %	13 %	1,5 / 3	15 %	82 %	86 %	69 %	46 %	27 %
Haute-Savoie (74)	58	0 %	1 %	76 %	24 %	74 %	14 %	12 %	1,6 / 3	2 %	67 %	93 %	86 %	36 %	23 %

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** :



- 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.