



**L'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Handifaction

Résultats complets

France

Sur 11677 réponses

Du 1 janvier 2024

au 31 mars 2024

Édité le 15 avril 2024



Application disponible
sur smartphones
iPhone et Android



Une initiative de l'association **Handidactique**



Actualité nationale du trimestre

Au cours du premier trimestre de l'année 2024, le baromètre Handifaction enregistre **11 677 contributions**, et ce sans qu'une campagne de communication nationale, désormais régulière, n'ait été menée. Cette **croissance** est d'autant plus importante si l'on compare cette période à celle de l'année précédente, où le premier trimestre 2023 avait comptabilisé 5 507 contributions sans campagne de communication.

Les résultats de ce trimestre révèlent une **augmentation notable** du taux de personnes **non soignées**, qui s'élève désormais à 28 % (contre 24 % au trimestre dernier). On constate également une hausse de la **part des abandons de recherche de soin**, témoignant des répondants n'ayant trouvé aucun soignant, qui passe à 16 % (contre 14 % au trimestre dernier). De même, les **abandons après un refus de soin** sont également en augmentation, atteignant 28 % (contre 25% au trimestre dernier).

Cette augmentation s'accompagne néanmoins d'une **baisse** des abandons liés à un **découragement** (27 % contre 32 % au premier trimestre 2023), tandis que les **difficultés liées au transport** (introuvable ou financièrement inaccessible) sont en **hausse** (15 % contre 12 % au premier trimestre 2023).

En outre, nous observons une augmentation des **répondants mineurs**, qui représentent maintenant 5 % des participants (contre 1 % au premier trimestre 2023), comme nous l'avions déjà constaté au trimestre dernier à la suite d'une campagne de la Caisse nationale des allocations familiales. Cette évolution positive permettra d'affiner nos analyses et de mieux comprendre les besoins spécifiques de cette tranche d'âge. Le **besoin d'accompagnement** lors du soin est également en hausse (38 % contre 34 % au premier trimestre 2023), ce qui pourrait être relié à la part croissante des répondants mineurs.




















On peut noter que 75 % des réponses ont été fournies par des **répondants réguliers** (contre 48 % en moyenne en 2023), témoignant de la fidélité des répondants sollicités dans le cadre des différentes campagnes de communication.

Grâce à l'augmentation du nombre de répondants et à une meilleure représentativité de certains profils, nos analyses gagnent en **fiabilité** et nous permettent de mieux cibler les **actions à mener**.

La prochaine publication des résultats est prévue en **juillet 2024**.

Nous vous donnons rendez-vous sur notre site handifaction.fr et notre [application mobile](#) pour suivre toute notre actualité. Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble de nos répondants, dont la participation active est essentielle pour faire progresser notre cause commune.

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 soignées14
 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	
 Répondants ayant subi un refus, toujours en recherche de soin11	
 Répondants ayant abandonné leur soin12	

Indications :

 p. 21

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

 infos p. 2

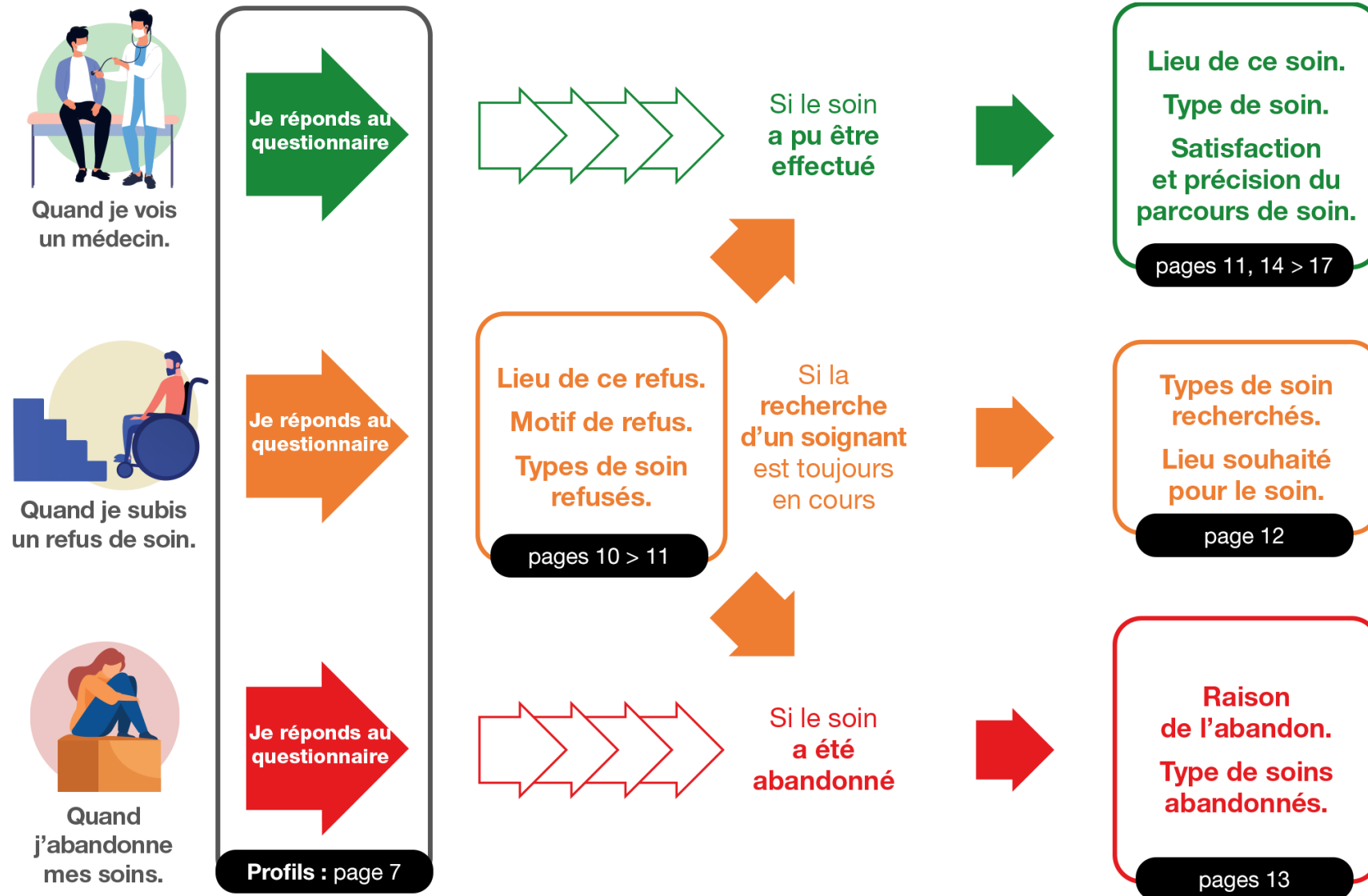
Ce symbole vous indique une donnée susceptible d'avoir été influencée par les particularités de notre effectif, comme décrit en page 2.

 détail

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

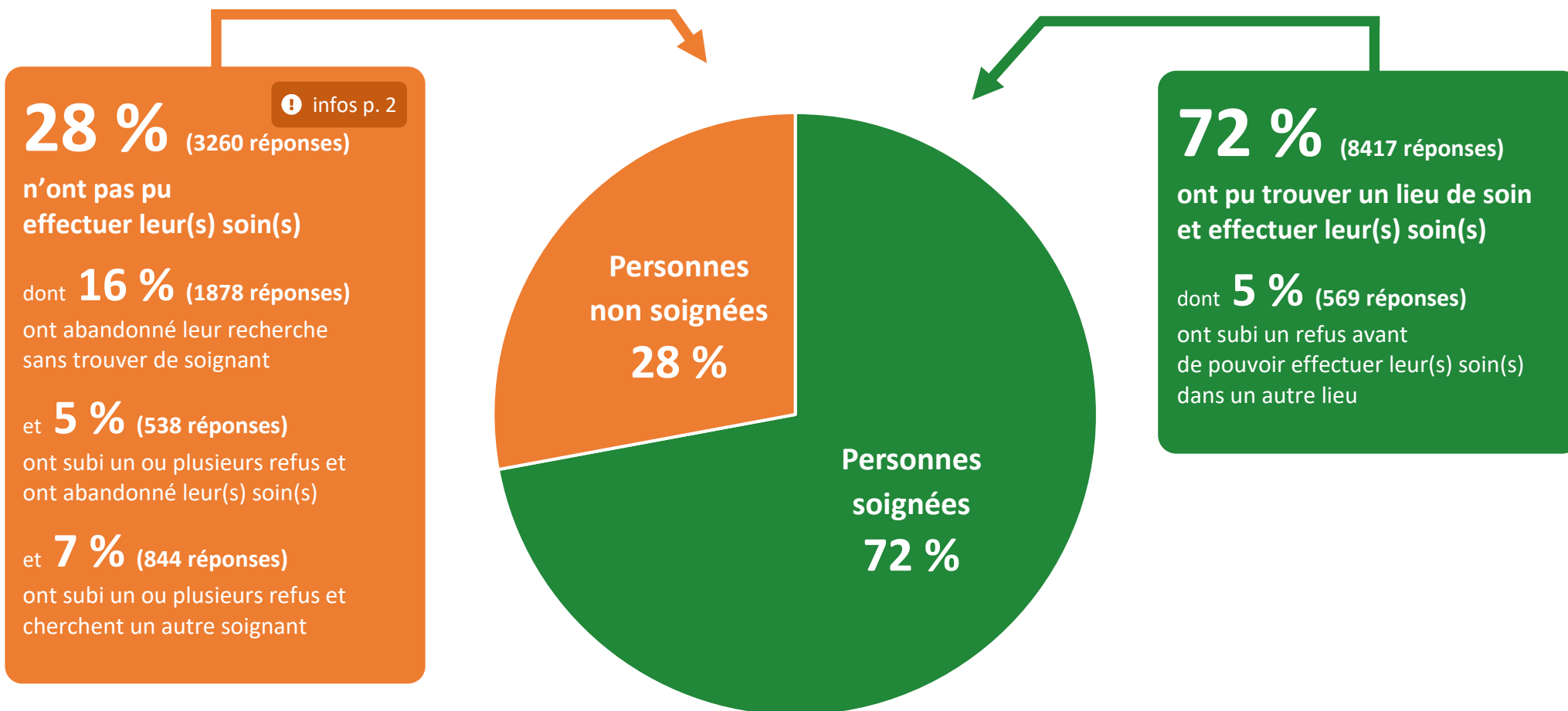
En raison des arrondis au nombre entier, la somme des pourcentages peut ne pas être égale à 100 %.

Plan de réponse au questionnaire



Vue générale de l'accès aux soins

Effectif concerné :
11677 réponses

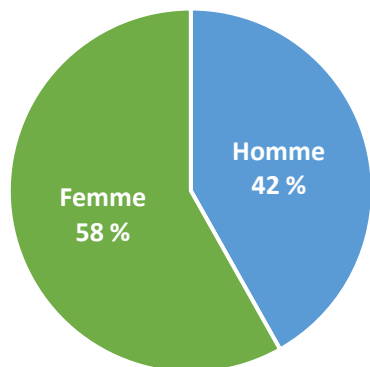


Profils des répondants

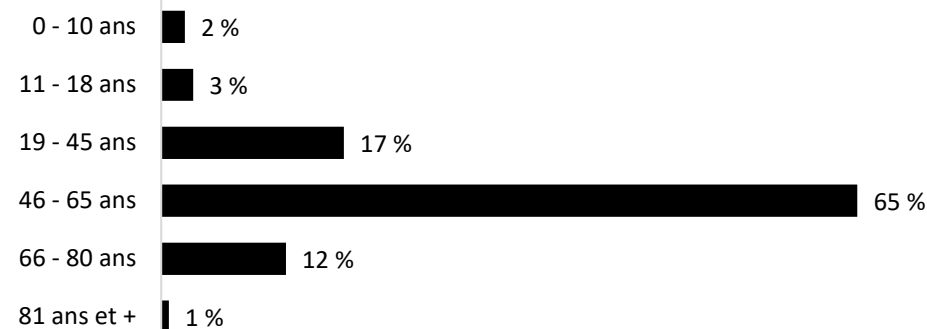
infos p. 2

Effectif concerné :
11677 réponses

Sexe

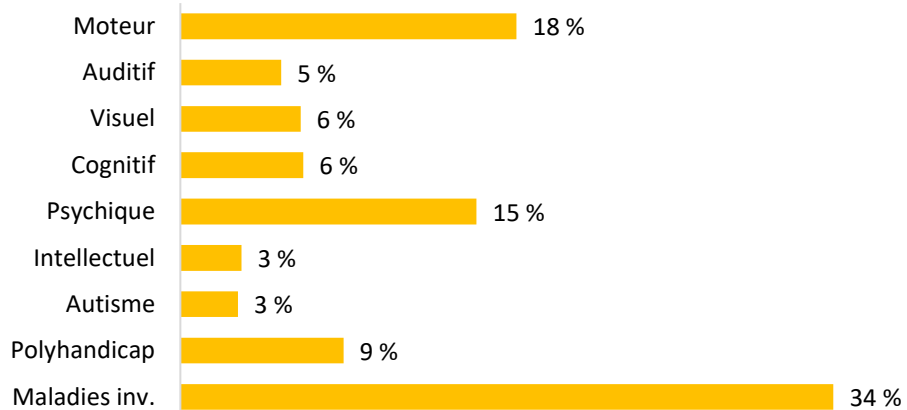


Âge



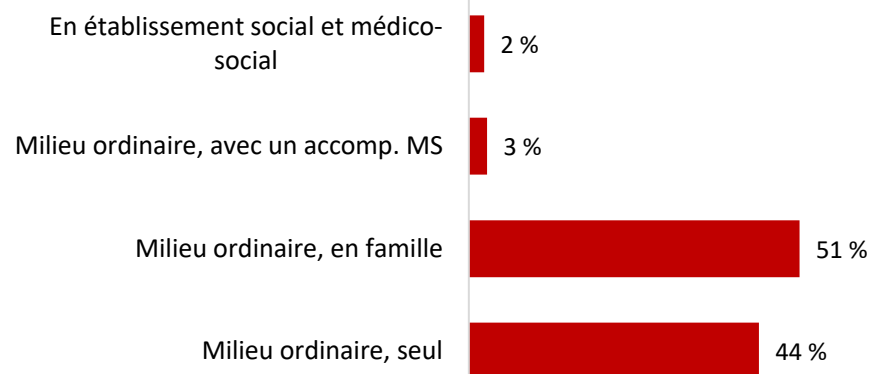
Âge moyen : **51 ans**

Type(s) de handicap



Handicaps multiples : **42 %**

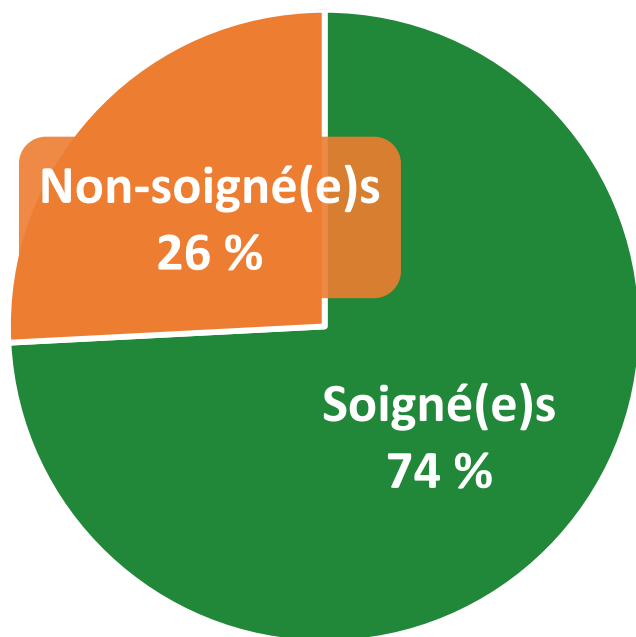
Lieu(x) de vie



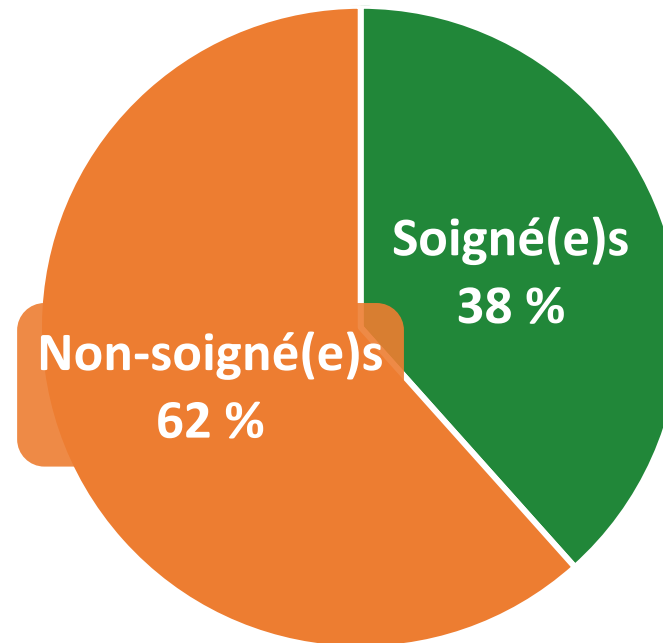
Q Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant

Effectif concerné :
11677 réponses

Avec médecin traitant



Sans médecin traitant



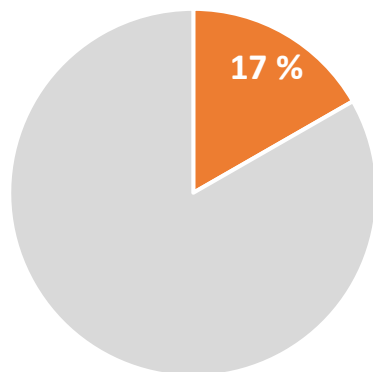
Taux de possession d'un médecin traitant

94 %

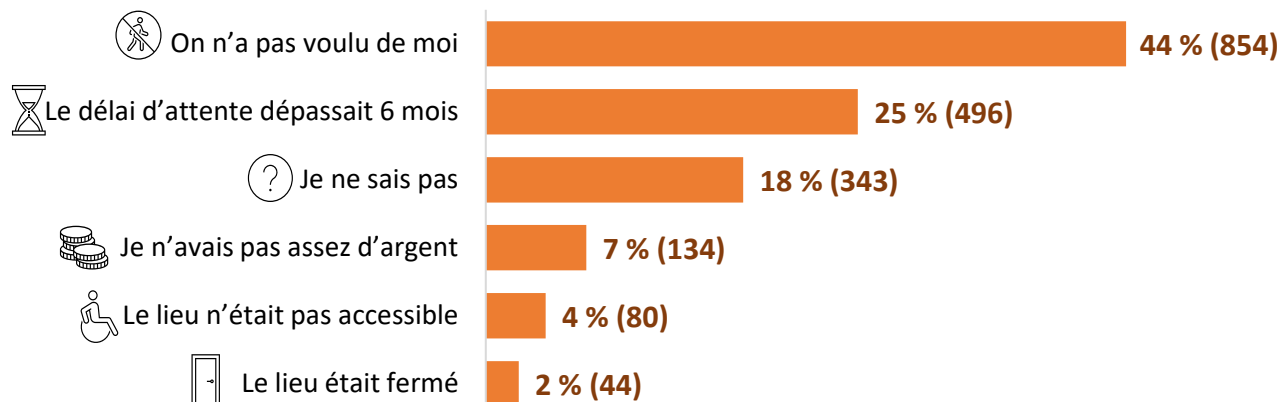
⚠ Répondants ayant subi un refus de soin

Effectif concerné :
1951 réponses dont 538 refus suivis d'un abandon et 844 en recherche de solution

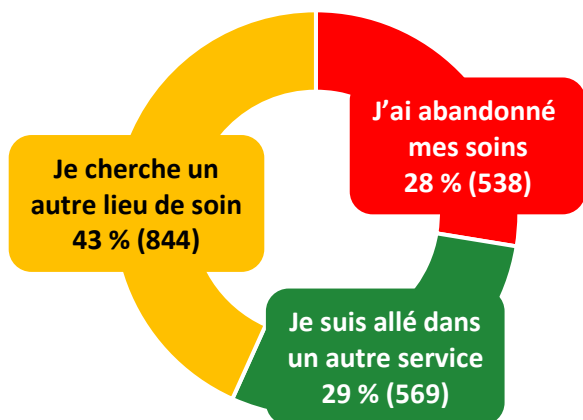
Taux de refus de soin



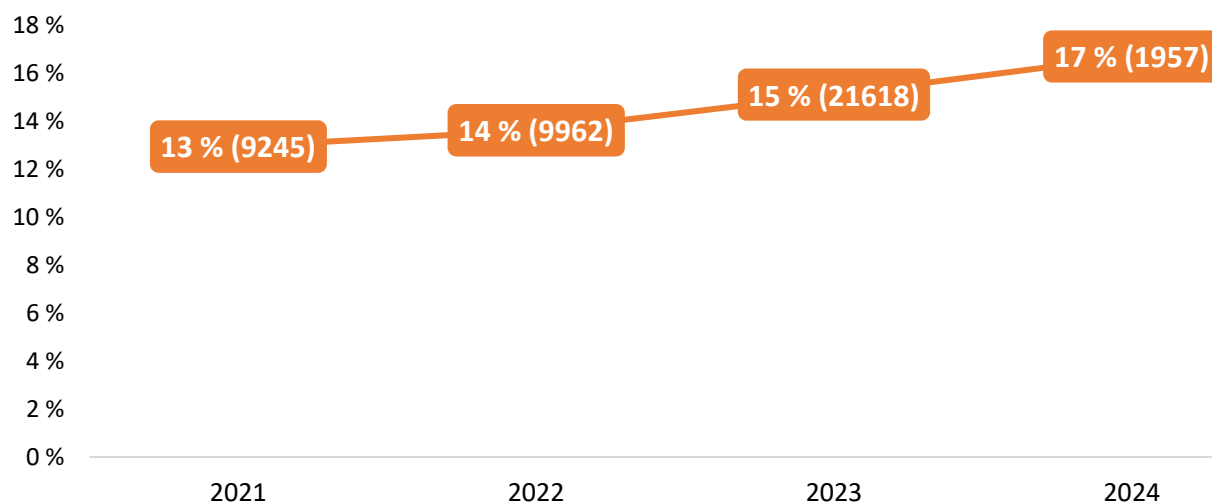
Motifs de refus



Parcours après un refus de soin



Historique de refus de soin par an

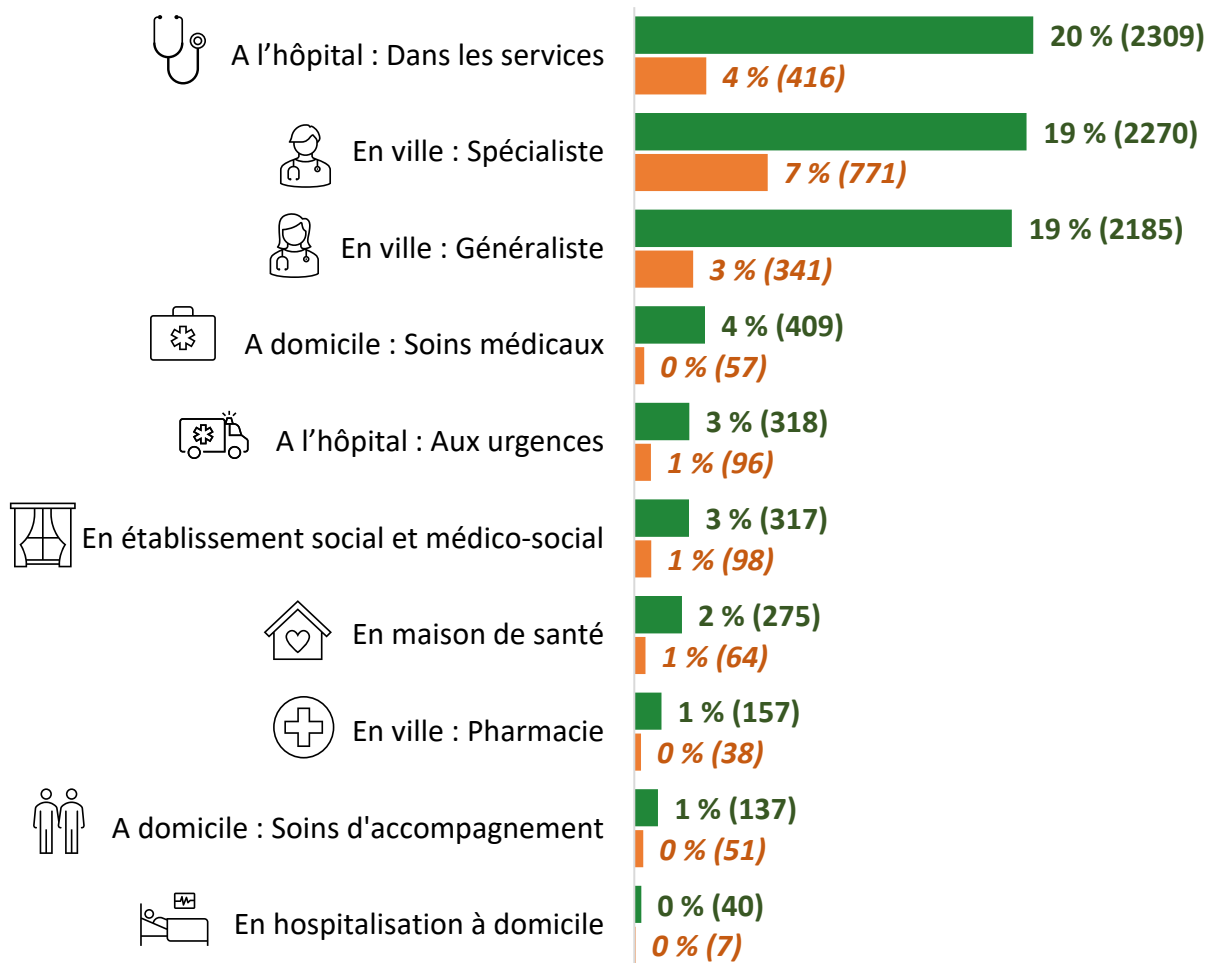


Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné :
9799 réponses

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

T1 2024

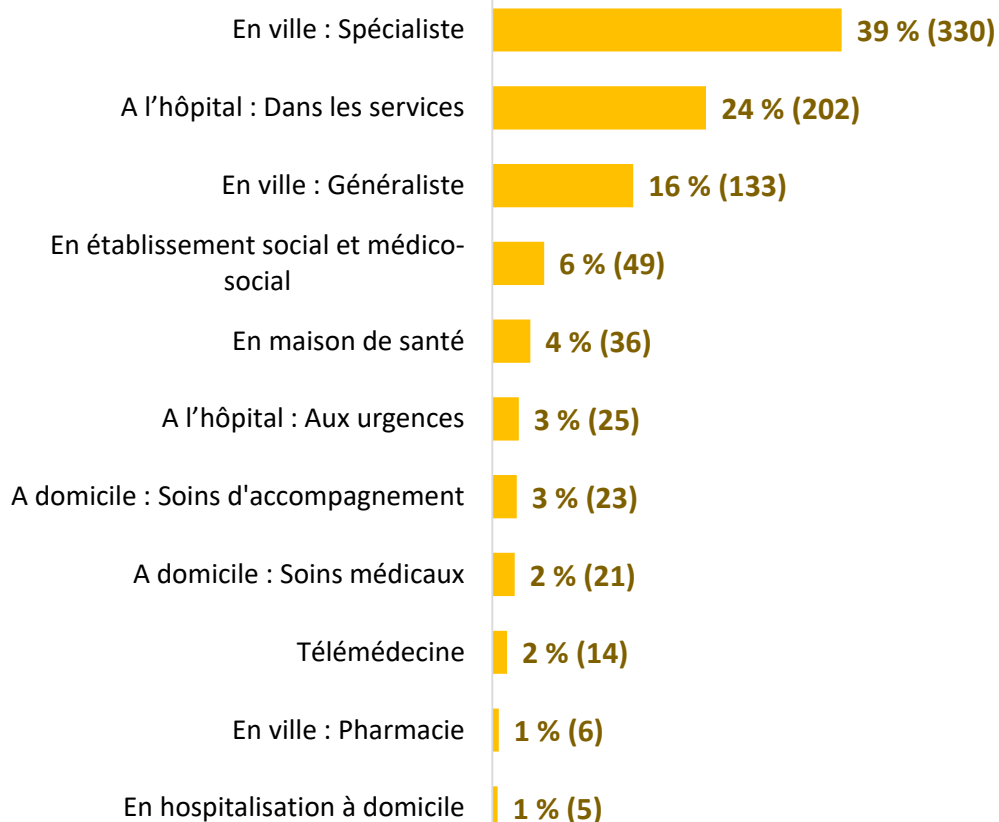


i Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

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

Effectif concerné :
844 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

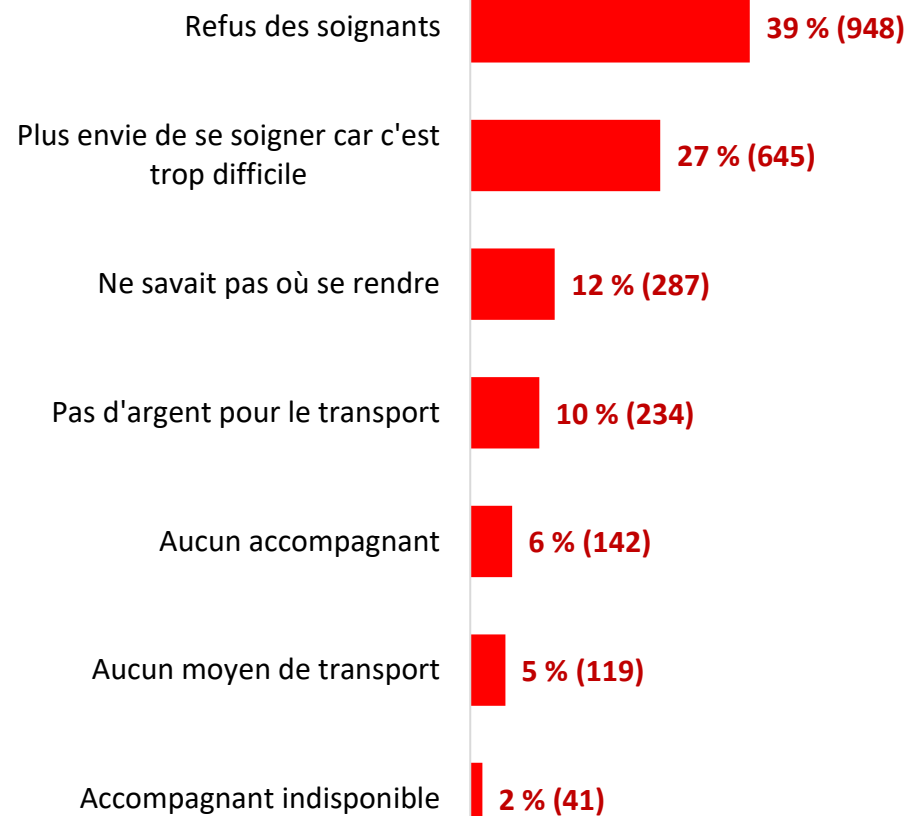
Effectif concerné :
2416 réponses dont 1878 abandons sans refus préalable

Types de soins abandonnés

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Raisons d'abandon



Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné :
11677 réponses

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

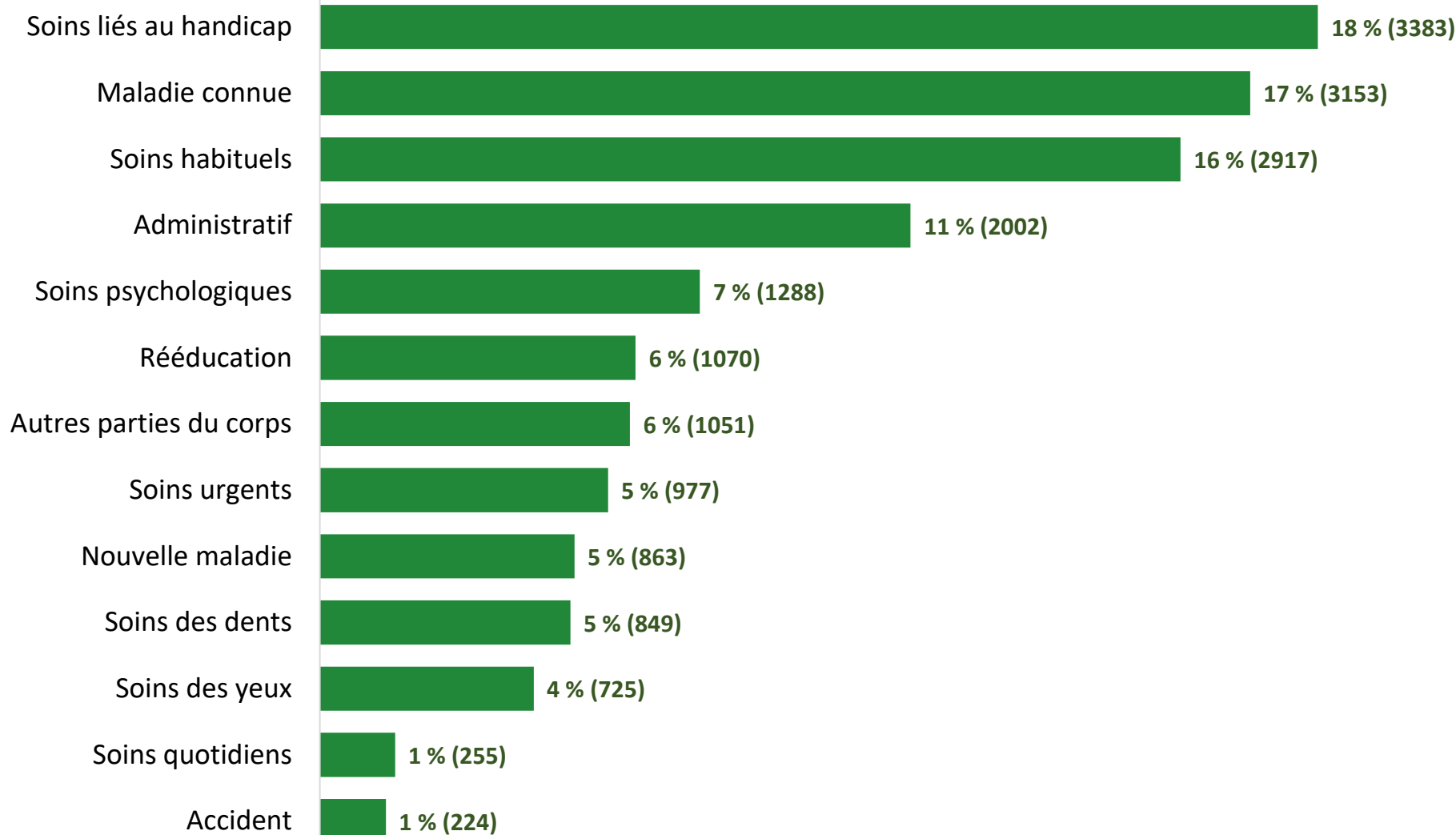
	Part des soins effectués		Part des soins refusés		Part des refus dans la demande de soins		Part des abandons dans la demande de soins		Part des reports vers un autre lieu après un refus dans la demande de soins		Part des reports vers ce lieu après un refus dans la demande de soins	
En ville, généraliste	26 %	2185	17 %	341	13 %	341	3 %	73	5 %	125	5 %	125
En ville, spécialiste	27 %	2270	40 %	771	25 %	771	7 %	219	7 %	218	7 %	220
En ville, pharmacie	2 %	157	2 %	38	19 %	38	7 %	13	7 %	13	6 %	11
A l'hôpital : Aux urgences	4 %	318	5 %	96	23 %	96	9 %	39	8 %	35	7 %	29
A l'hôpital : Dans les services	27 %	2309	21 %	416	15 %	416	4 %	114	4 %	96	4 %	116
A domicile : Soins médicaux	5 %	409	3 %	57	12 %	57	4 %	20	4 %	19	4 %	20
A domicile : Soins d'accompagnement	2 %	137	3 %	51	27 %	51	9 %	16	7 %	13	5 %	10
En hospitalisation à domicile	0 %	40	0 %	7	15 %	7	4 %	2	6 %	3	0 %	0
En établissement social et médico-social	4 %	317	5 %	98	24 %	98	5 %	22	6 %	25	5 %	20
En maison de santé de proximité	3 %	275	3 %	64	19 %	64	4 %	15	5 %	18	5 %	18

Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :
8417 réponses

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins

Types de soin



🗨️ Déroulement du soin

Effectif concerné :
8417 réponses



Accompagnement

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

38 % Oui

62 % Non

A-t-on accepté votre
accompagnement ?

88 % Oui

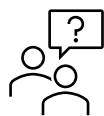
12 % Non

Qui a été votre
accompagnant ?

63 % Un membre de ma famille

28 % Un professionnel du soin

9 % Un de mes amis



Explication des soins

Avez-vous posé des
questions lors du soin ?

77 % Oui

23 % Non

Avez-vous eu des réponses ?

86 % 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 ?

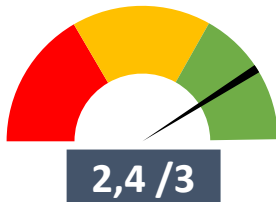
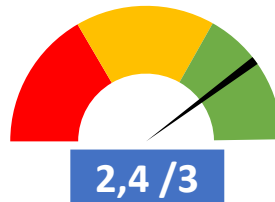
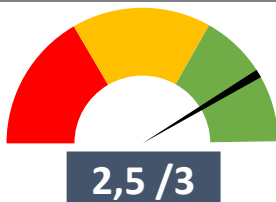

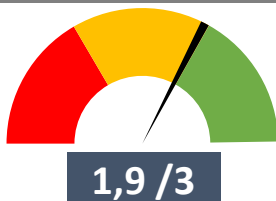
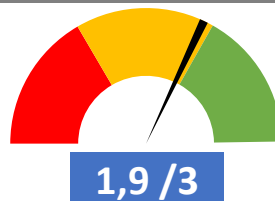
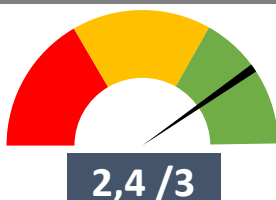
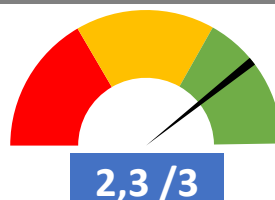
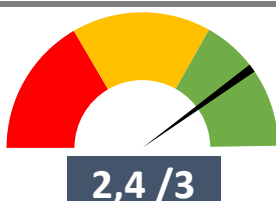
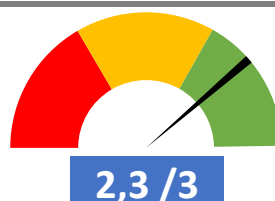
75 % Oui

9 % Non

16 % Je ne suis pas concerné(e)

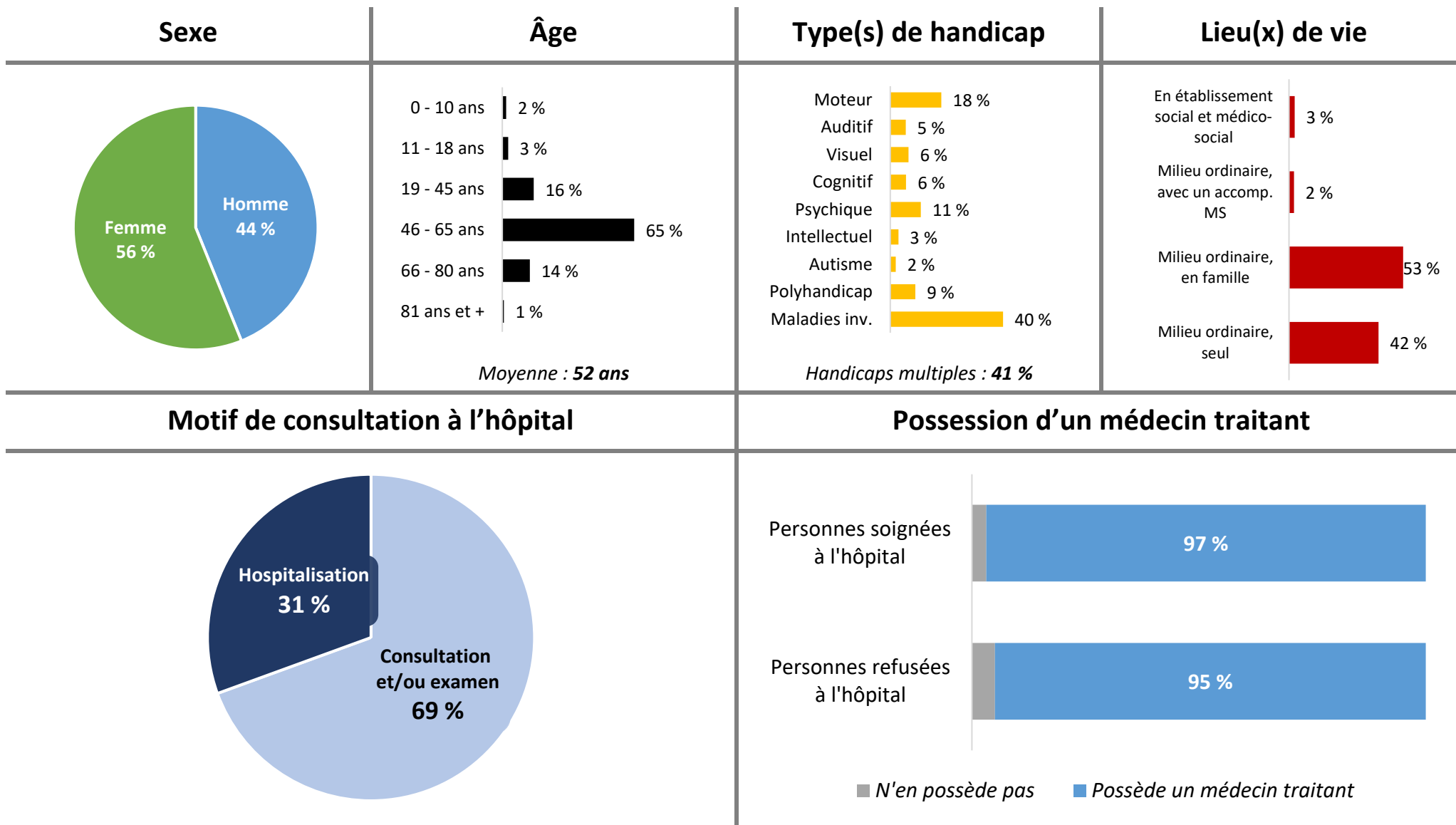
Satisfaction de l'accueil et des soins

Effectif concerné :
8417 réponses

	Satisfaction concernant l'accueil	Satisfaction concernant les soins
<p>En ville, généraliste</p>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>
<p>En ville, spécialiste</p> <p>Q p. 20</p>	 <p>2,5 / 3</p>	 <p>2,4 / 3</p>
<p>Hôpital : Aux urgences</p>	 <p>1,9 / 3</p>	 <p>1,9 / 3</p>
<p>Hôpital : Dans les services</p>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>
<p>En établissement social et médico-social</p> <p>i infos p. 2</p>	 <p>2,4 / 3</p>	 <p>2,3 / 3</p>

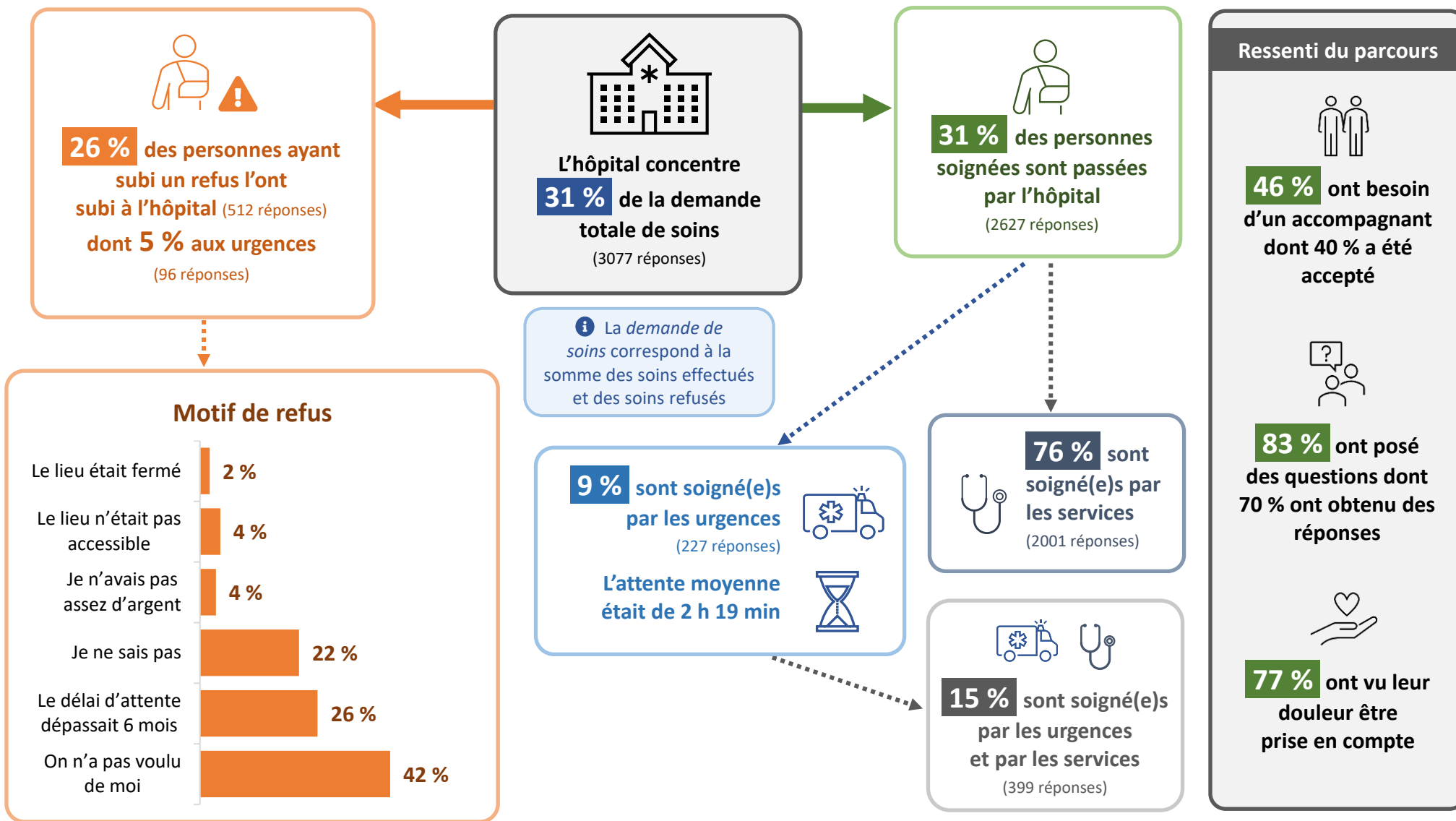
H Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné :
2627 réponses



H Parcours de soin à l'hôpital

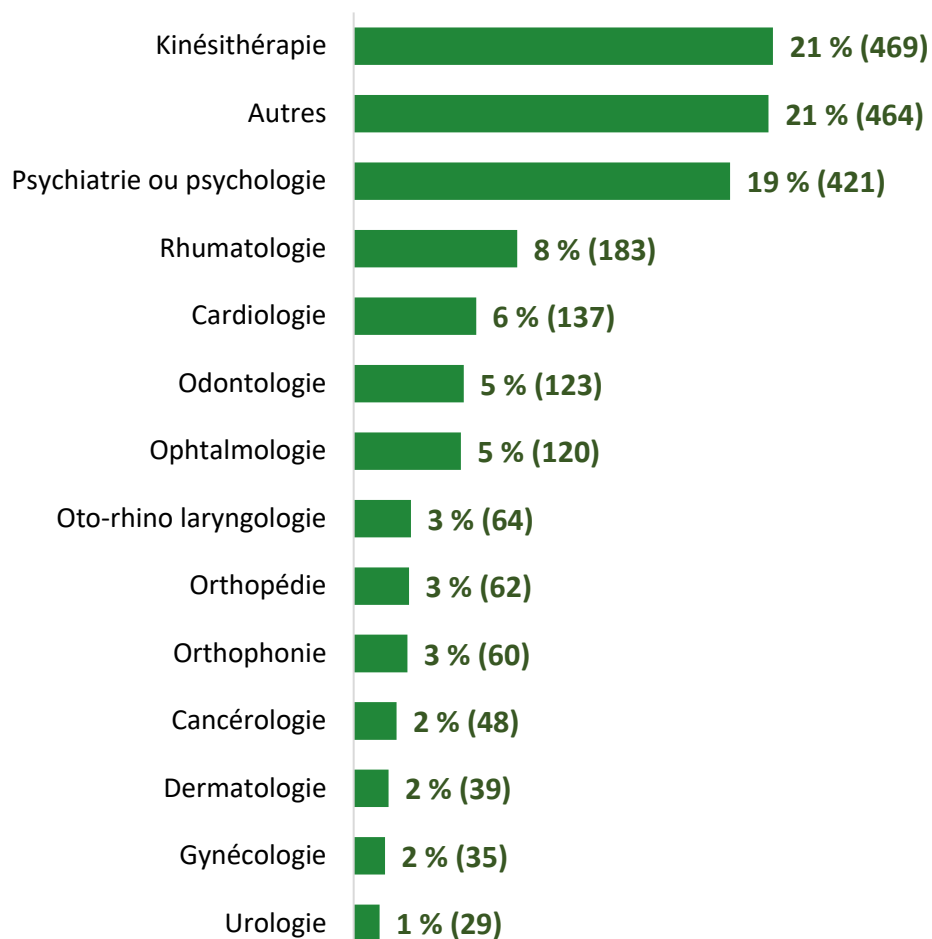
Effectif concerné :
3077 réponses



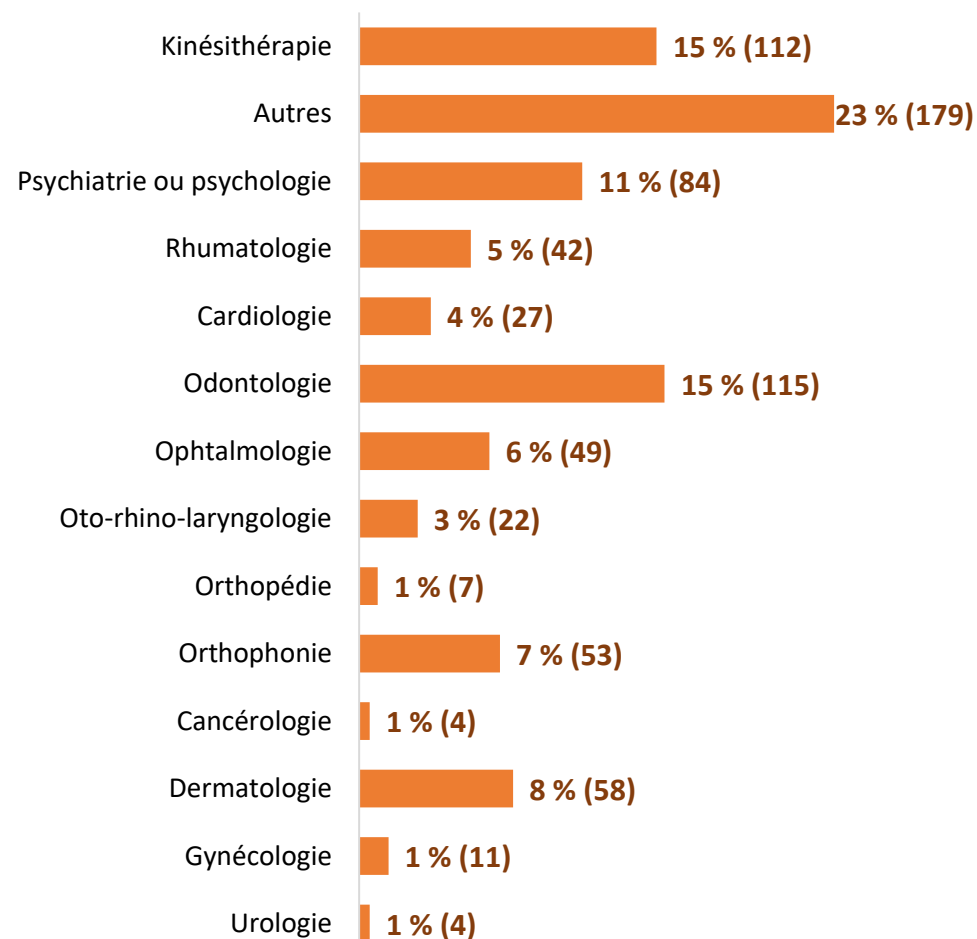
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné :
3021 réponses

Spécialistes consultés - 75 % (2254) du total



Spécialistes ayant refusé un soin - 25 % (767) du total



Synthèse des régions

Effectif national sur la période :
11677 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	11 677	72 %	28 %	67 %	17 %	16 %	1,4 /3	7 %	88 %	86 %	75 %	35 %	31 %
Grand Est	971	77 %	23 %	73 %	14 %	13 %	1,5 /3	5 %	86 %	84 %	72 %	37 %	29 %
Nouvelle-Aquitaine	900	70 %	30 %	65 %	19 %	16 %	1,4 /3	8 %	89 %	86 %	78 %	36 %	30 %
Auvergne-Rhône-Alpes	1 226	71 %	29 %	65 %	18 %	17 %	1,5 /3	8 %	92 %	87 %	76 %	35 %	29 %
Bourgogne-Franche-Comté	631	73 %	27 %	69 %	17 %	14 %	1,4 /3	6 %	90 %	86 %	77 %	31 %	26 %
Bretagne	701	68 %	32 %	64 %	16 %	20 %	1,4 /3	6 %	93 %	90 %	79 %	37 %	28 %
Centre-Val de Loire	462	64 %	36 %	60 %	19 %	21 %	1,3 /3	6 %	89 %	86 %	72 %	31 %	34 %
Corse	34	68 %	32 %	68 %	21 %	12 %	1,4 /3	0 %	86 %	94 %	74 %	39 %	35 %
Île-de-France	1 929	74 %	26 %	70 %	16 %	15 %	1,5 /3	6 %	88 %	87 %	75 %	34 %	32 %
Occitanie	1 073	70 %	30 %	64 %	18 %	18 %	1,4 /3	8 %	87 %	86 %	73 %	30 %	36 %
Hauts-de-France	1 115	76 %	24 %	72 %	15 %	14 %	1,5 /3	6 %	88 %	86 %	76 %	34 %	35 %
Normandie	930	69 %	31 %	63 %	18 %	19 %	1,4 /3	9 %	87 %	87 %	77 %	33 %	33 %
Pays de la Loire	614	70 %	30 %	65 %	19 %	15 %	1,4 /3	7 %	89 %	89 %	78 %	36 %	34 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	793	69 %	31 %	64 %	17 %	18 %	1,4 /3	7 %	84 %	83 %	71 %	34 %	27 %
Régions d'outre-mer	298	87 %	13 %	81 %	12 %	8 %	1,8 /3	7 %	89 %	85 %	78 %	45 %	28 %



→ 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.