



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Handifaction

Résultats complets

Occitanie

Sur 2011 réponses

Du 1 avril 2024

au 30 juin 2024

Édité le 11 juillet 2024



Application disponible
sur smartphones
iPhone et Android



Une initiative de l'association **Handidactique**



Actualité nationale du trimestre

Au deuxième trimestre 2024, le baromètre Handifaction compte **36 530 réponses**. L'Assurance Maladie poursuit ses efforts en matière de communication pour faire connaître le baromètre et plus de **30 000 nouveaux assurés** vivant avec un handicap ont été contactés pour qu'ils évaluent leur parcours de soins. La proportion de **répondants réguliers** au questionnaire se stabilise, avec une moyenne mensuelle qui ne descend pas en dessous de 20 %, comparée à 10 % en 2023.

Pendant, la participation des **moins de 18 ans** a fortement diminué, passant de 10 % fin 2023 (*suite au mailing de la CNAF*) à seulement 2 %. Cela montre la difficulté de fidéliser les plus jeunes pour des réponses régulières.

Les **difficultés d'accès aux soins** restent **importantes**, avec 22 % de réponses indiquant un soin non effectué. Les **refus de soin** ont légèrement **diminué** (14 % contre 17 % le trimestre précédent), mais les **abandons de recherche de soin ont augmenté** (16 % contre 13 %). Le principal **motif** de refus de soin est toujours *"On n'a pas voulu de moi"*, à 46 %. Par ailleurs, 27 % des personnes ayant subi un refus de soin ont abandonné leurs soins (contre 25 % fin 2023), tandis que celles ayant trouvé une autre solution de soin ont augmenté à 36 % (contre 29 % le trimestre précédent).

De plus en plus de personnes **posent des questions** à leur soignant (78 %), avec un taux de réponses satisfaisantes de 89 %. **L'accompagnement** durant le soin reste crucial pour les personnes vivant avec un handicap (88 %), et ce rôle est de plus en plus assuré par des amis (9 %, contre 7 % en 2023).

Les types de soins recherchés et abandonnés restent stables. Les **soins des dents** et ceux **liés au handicap** sont parmi les plus **abandonnés**, bien que ce soit en légère baisse pour les soins liés au handicap. L'accès aux **spécialistes** reste difficile (24 % des soins effectués, mais 43 % des refus), et il y a une légère augmentation des **soins pour des maladies connues** au deuxième trimestre 2024.

Cette augmentation s'accompagne d'une **baisse** des abandons liés au **découragement** (26 % contre 32 % au premier trimestre 2023), tandis que les **difficultés liées au transport** (introuvable ou trop cher) restent **élevées** (14 % contre 15 % le trimestre précédent).

La prochaine publication des résultats est prévue en **octobre 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 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 :



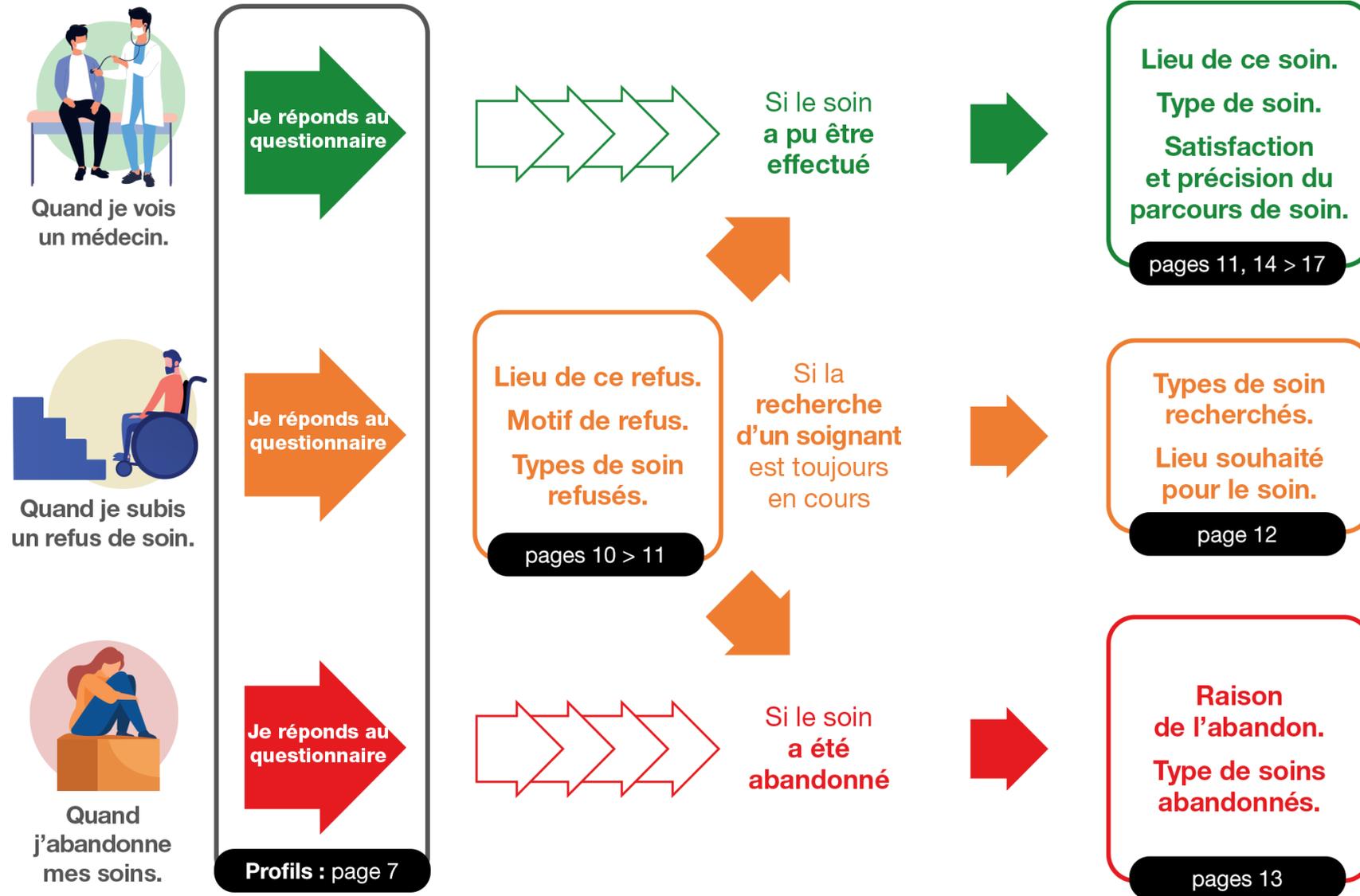
Ce symbole vous indique une information concernant laquelle nous apportons un regard plus détaillé à la page indiquée.



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

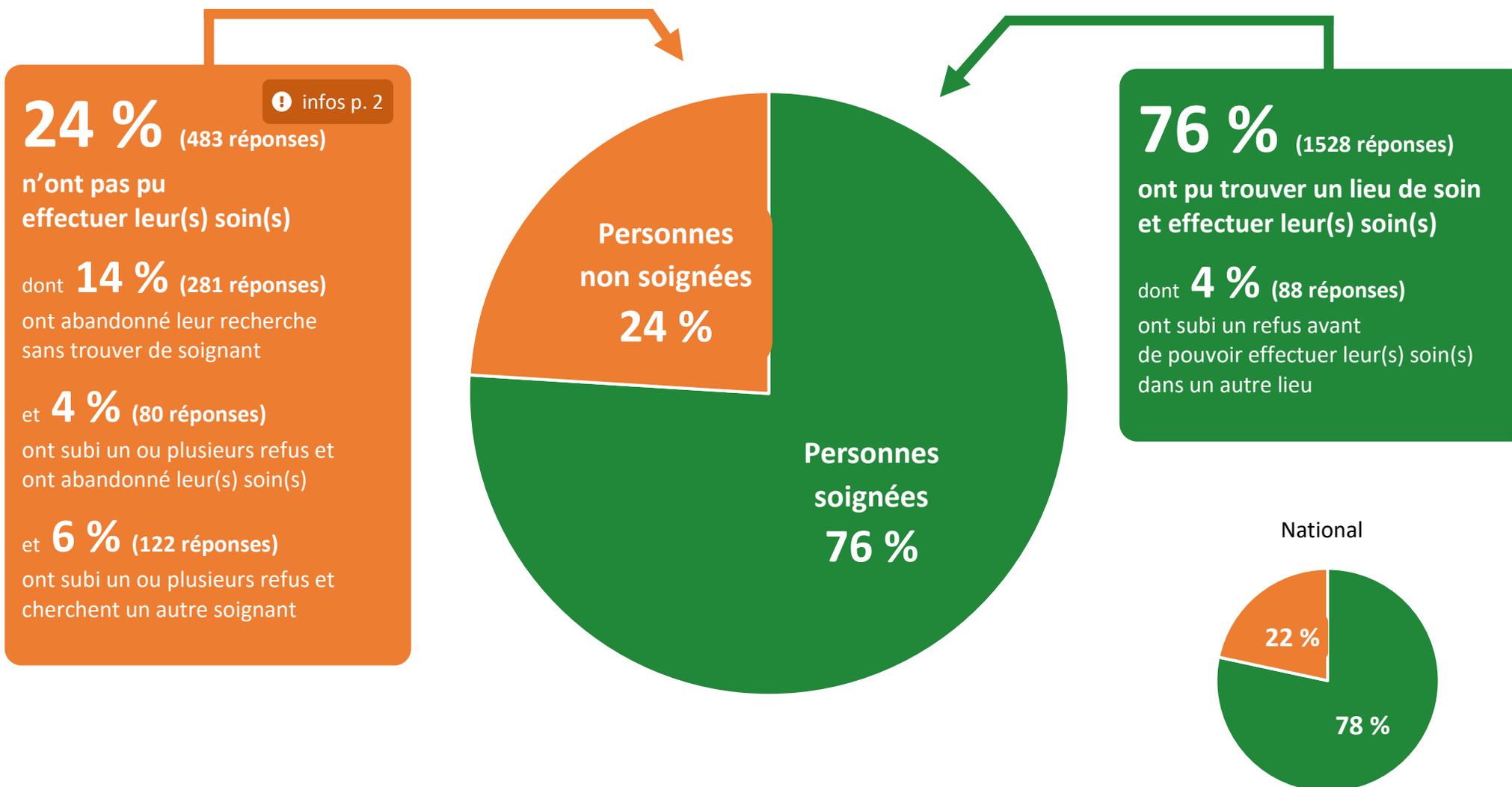
En raison des arrondis au nombre entier, la somme des pourcentages peut ne pas être égale à 100 %.

Plan de réponse au questionnaire



Vue générale de l'accès aux soins

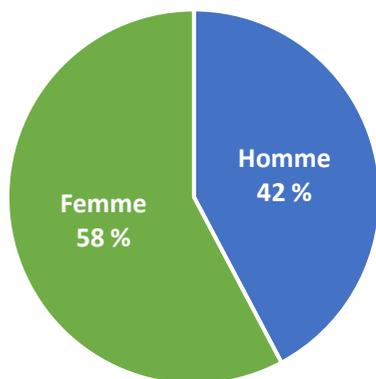
Effectif concerné :
2011 réponses



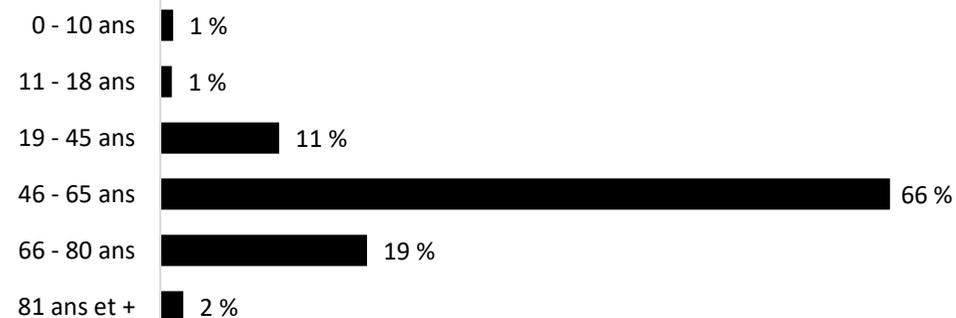
Profils des répondants

Effectif concerné :
2011 réponses

Sexe

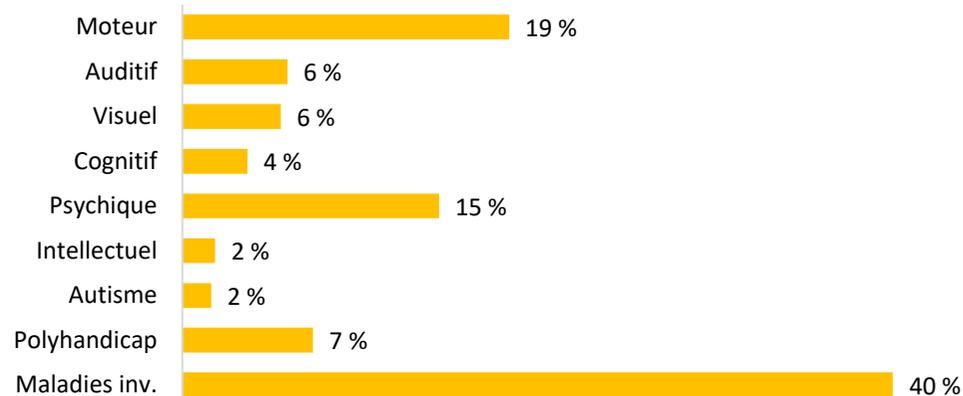


Âge



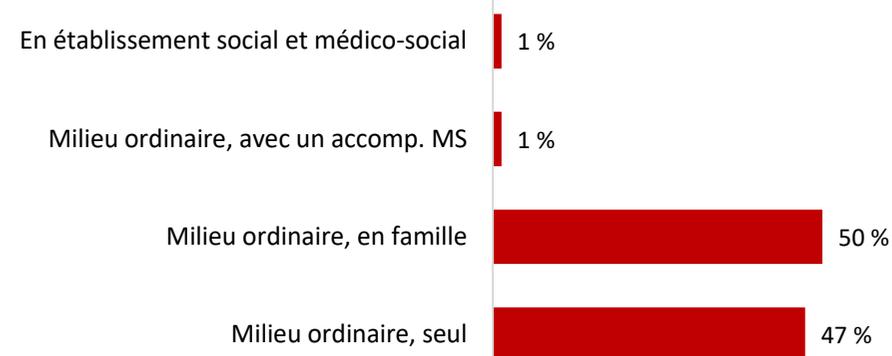
Âge moyen : **56 ans**

Type(s) de handicap



Handicaps multiples : **37 %**

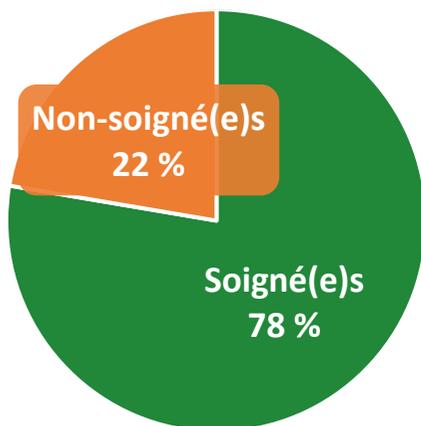
Lieu(x) de vie



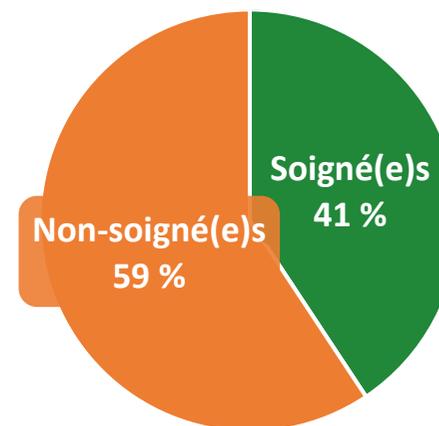
Q Taux de soin selon la possession d'un médecin traitant

Effectif concerné :
2011 réponses

Avec médecin traitant



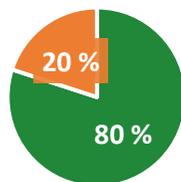
Sans médecin traitant



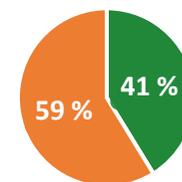
Taux de possession d'un médecin traitant

95 %

National



National



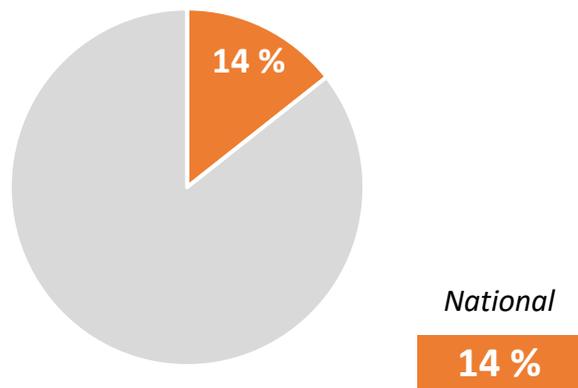
National

96 %

⚠ Répondants ayant subi un refus de soin

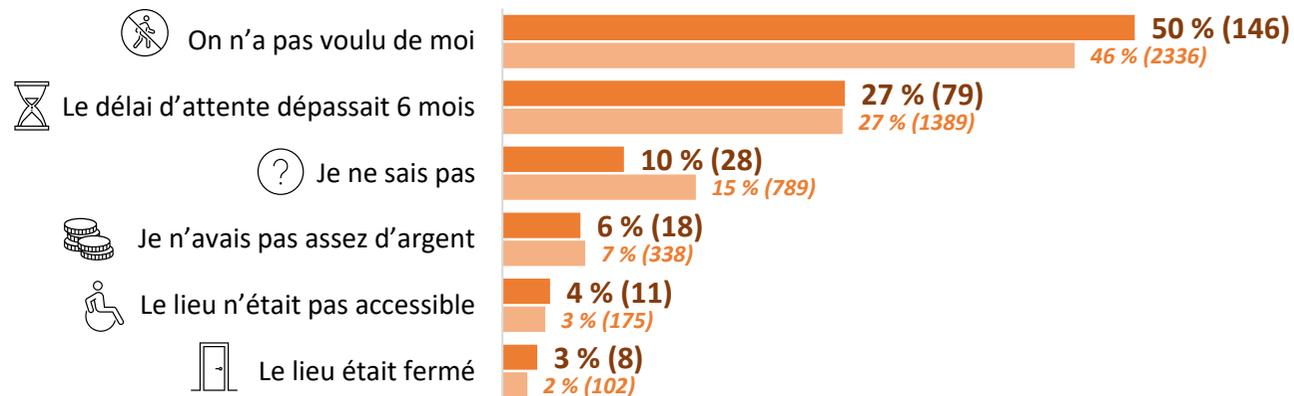
Effectif concerné :
290 réponses dont 80 refus suivis d'un abandon et 122 en recherche de solution

Taux de refus de soin

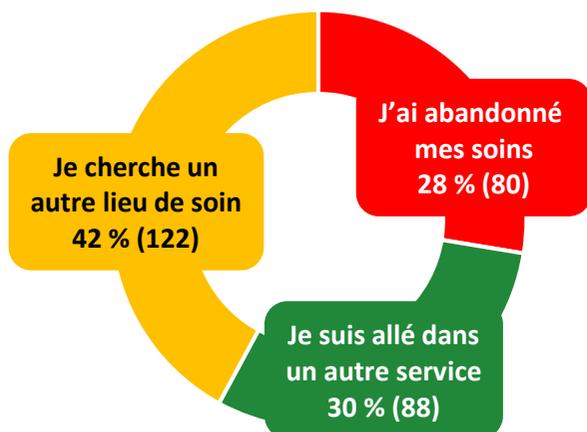


Motifs de refus

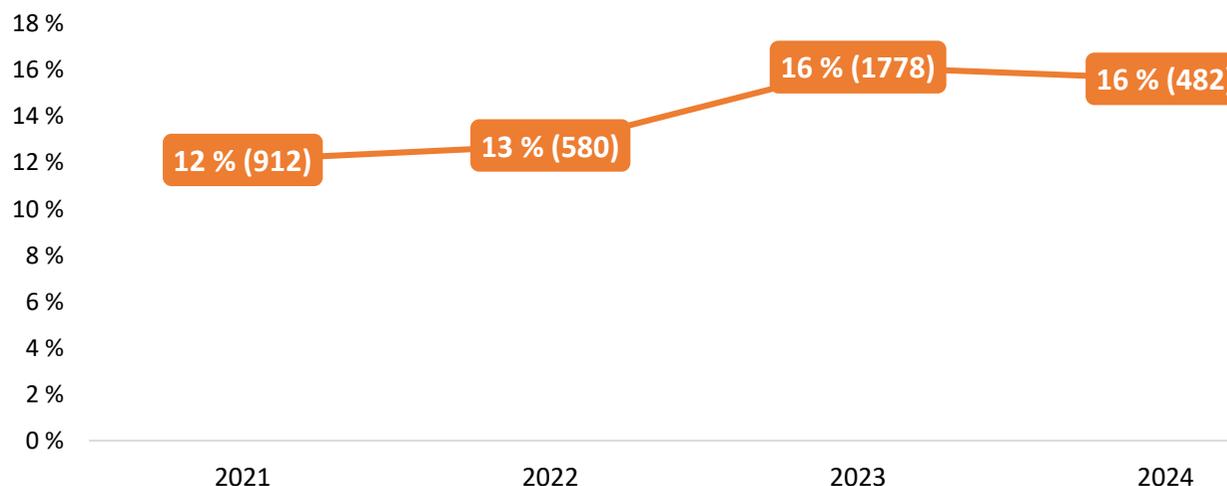
Légende : ■ Occitanie ■ National



Parcours après un refus de soin



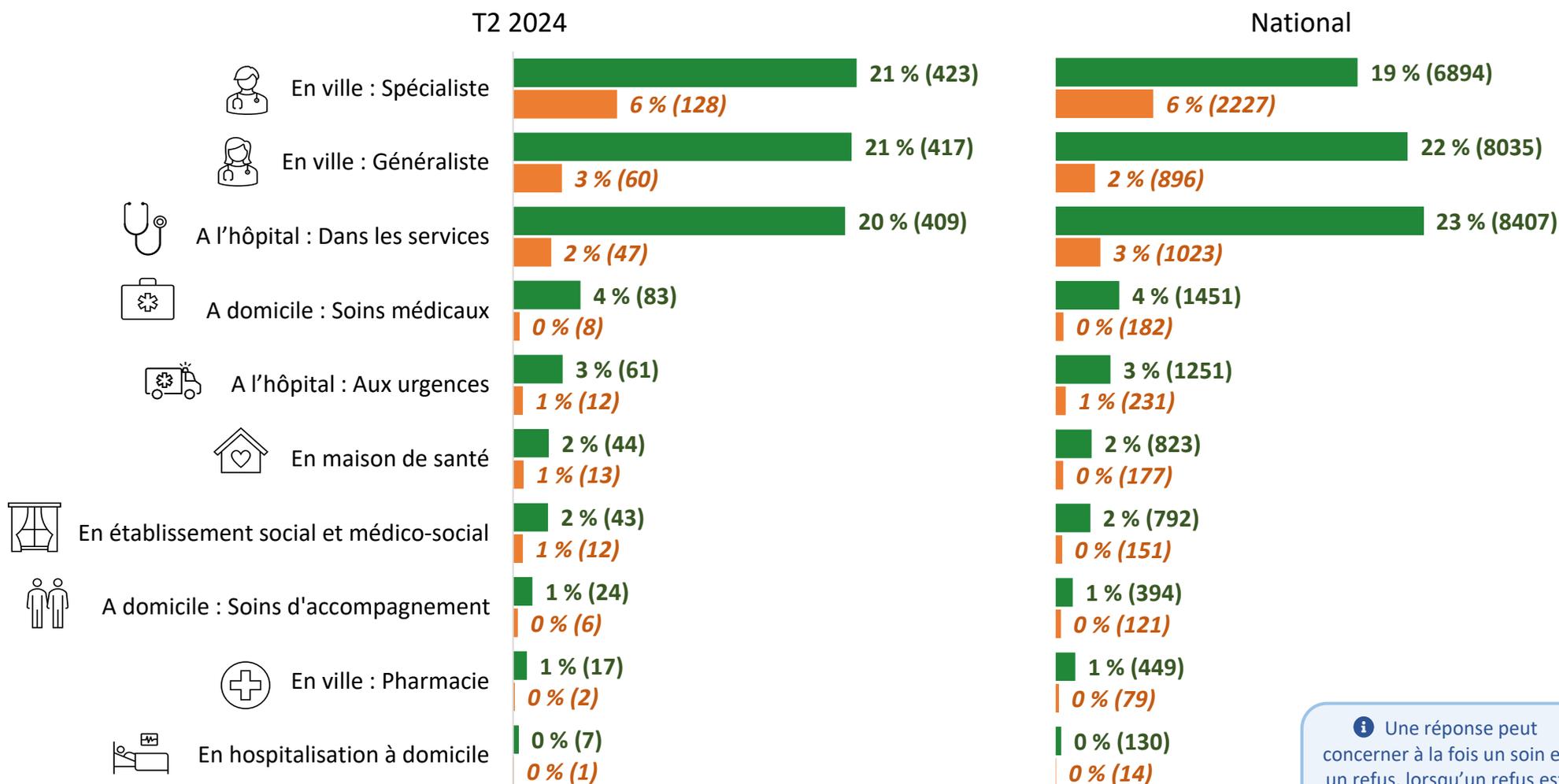
Historique de refus de soin par an



Fréquentation et Refus en lieux de soin

Effectif concerné :
1730 réponses

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

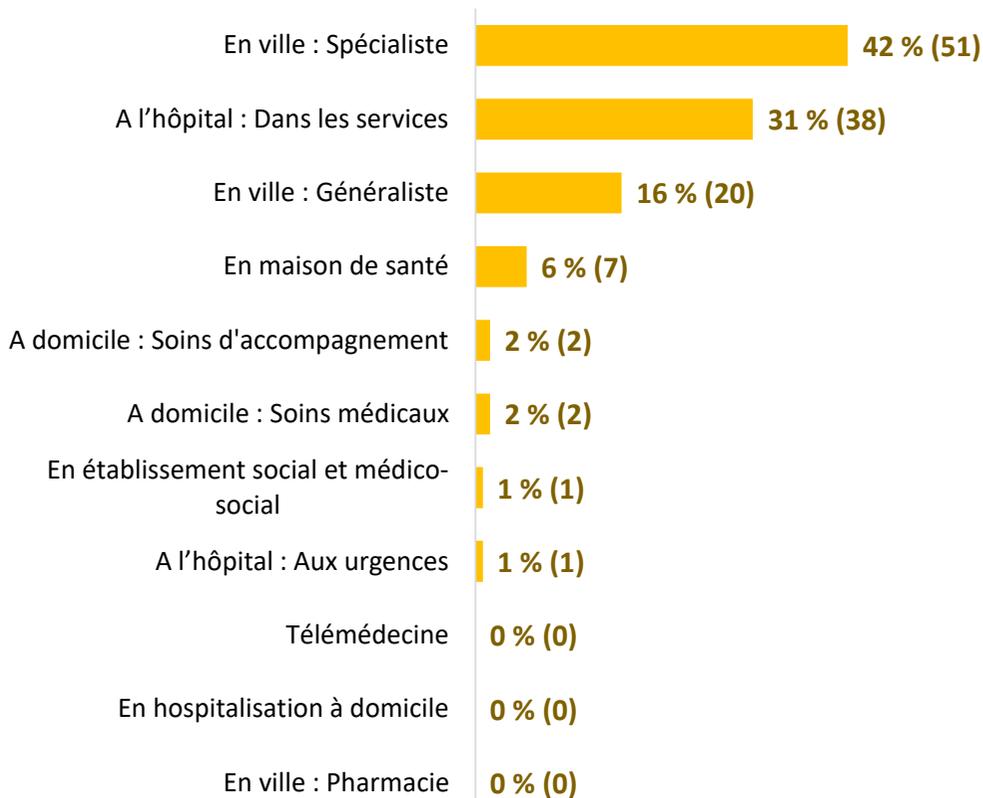


i Une réponse peut concerner à la fois un soin et un refus, lorsqu'un refus est suivi d'un soin, dans un lieu identique ou différent

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

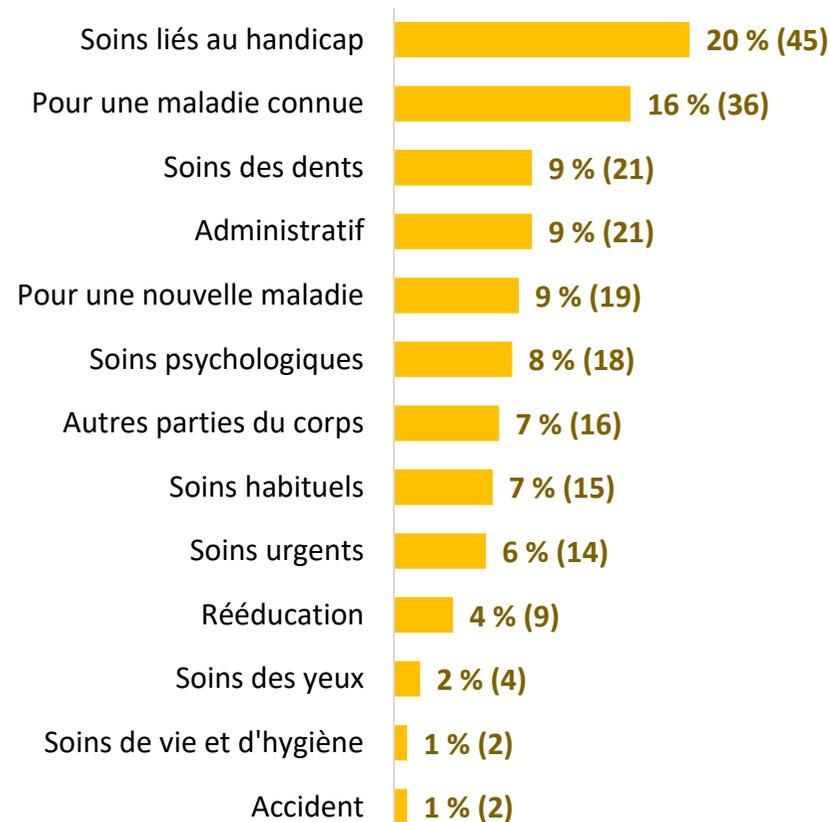
Effectif concerné :
122 réponses

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

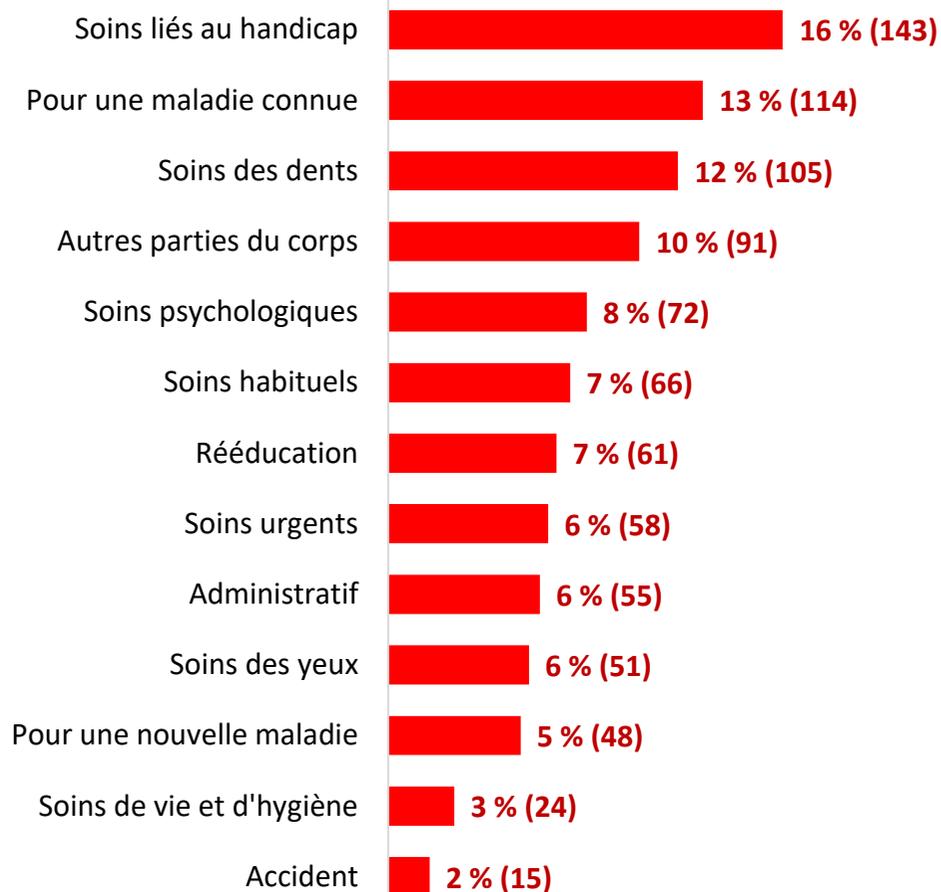


✘ Répondants ayant abandonné leur soin

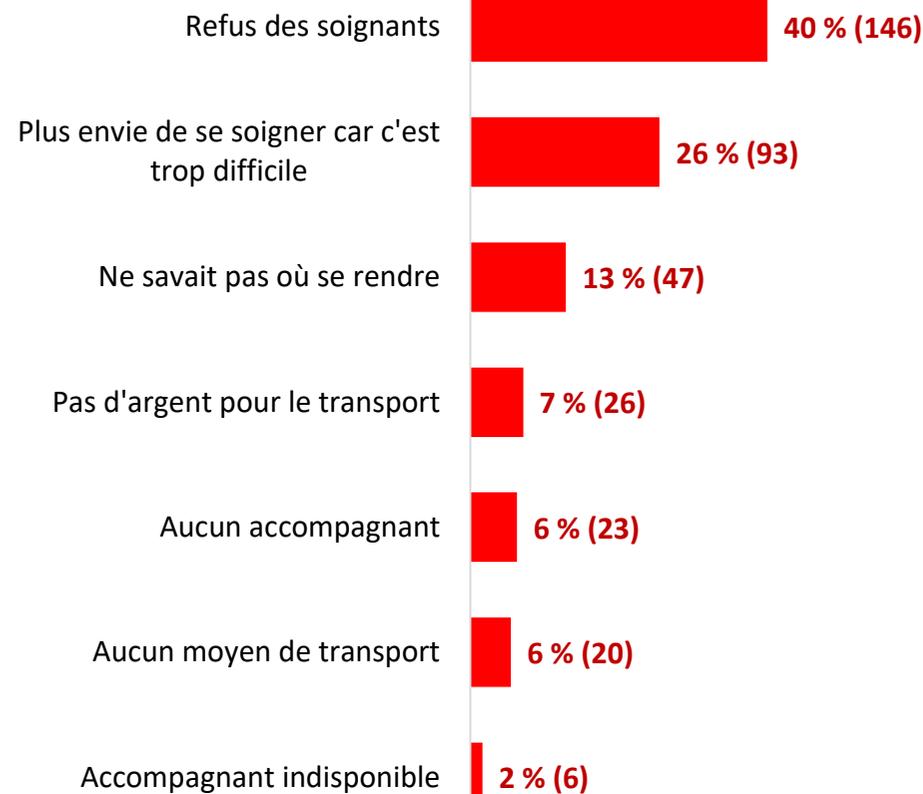
Effectif concerné :
361 réponses dont 281 abandons sans refus préalable

Types de soins abandonnés

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



Raisons d'abandon



Parcours de soin selon le lieu

Effectif concerné :
2011 réponses

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

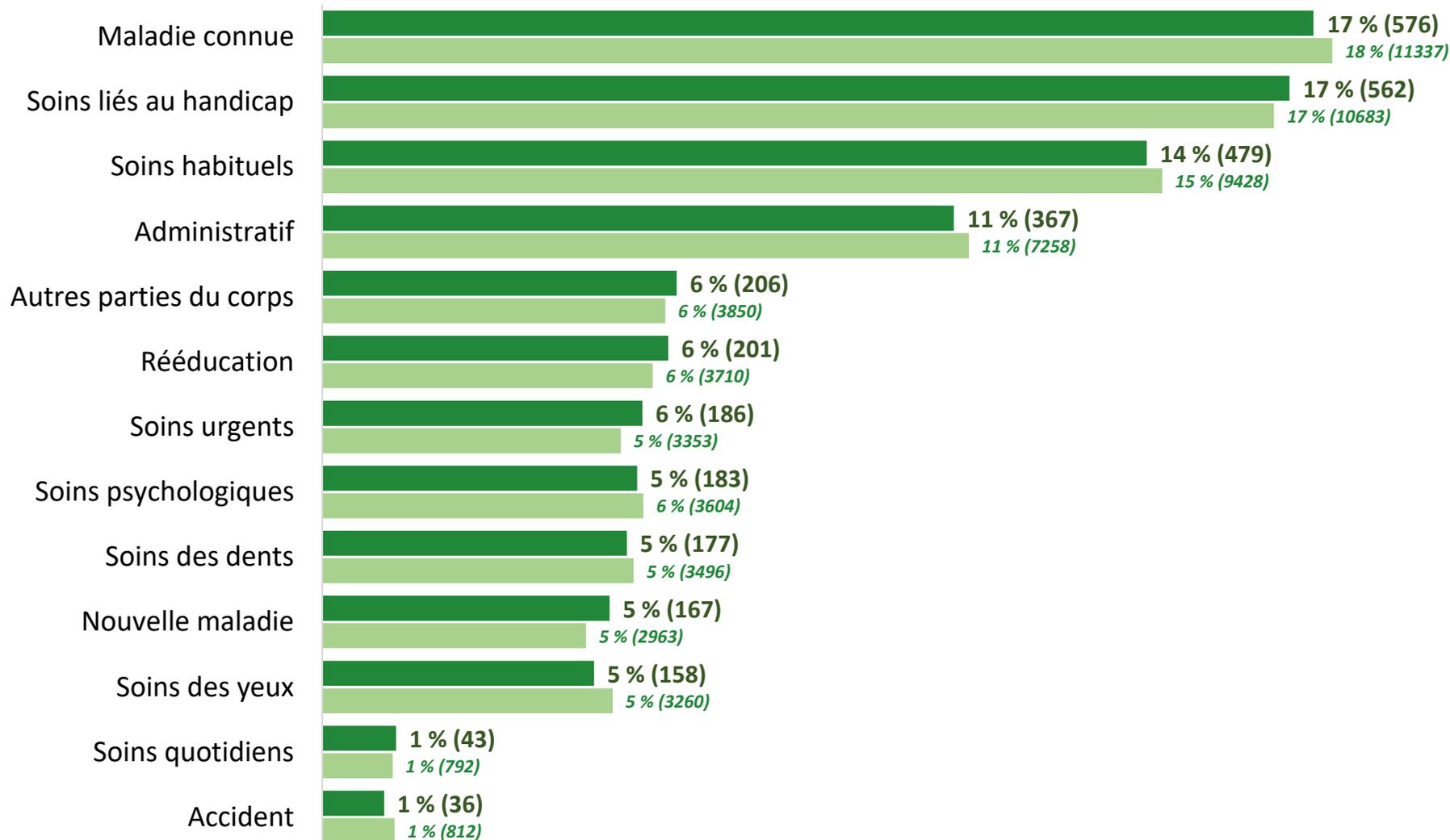
	Part des soins effectués		Part des soins refusés		Part des refus dans la demande de soins		Part des abandons dans la demande de soins		Part des reports vers un autre lieu après un refus dans la demande de soins		Part des reports vers ce lieu après un refus dans la demande de soins	
En ville, généraliste	27 %	417	21 %	60	13 %	60	3 %	14	5 %	24	4 %	18
En ville, spécialiste	28 %	423	44 %	128	23 %	128	7 %	38	7 %	36	7 %	37
En ville, pharmacie	1 %	17	1 %	2	11 %	2	0 %	0	11 %	2	5 %	1
A l'hôpital : Aux urgences	4 %	61	4 %	12	16 %	12	7 %	5	5 %	4	7 %	5
A l'hôpital : Dans les services	27 %	409	16 %	47	10 %	47	2 %	10	2 %	9	4 %	20
A domicile : Soins médicaux	5 %	83	3 %	8	9 %	8	3 %	3	1 %	1	2 %	2
A domicile : Soins d'accompagnement	2 %	24	2 %	6	20 %	6	10 %	3	10 %	3	0 %	0
En hospitalisation à domicile	0 %	7	0 %	1	13 %	1	0 %	0	13 %	1	0 %	0
En établissement social et médico-social	3 %	43	4 %	12	22 %	12	9 %	5	4 %	2	4 %	2
En maison de santé de proximité	3 %	44	4 %	13	23 %	13	4 %	2	9 %	5	5 %	3

Types de soin effectués par les personnes soignées

Effectif concerné :
1528 réponses

Légende : ■ Occitanie ■ National

i Une réponse peut concerner plusieurs types de soins



📺 Déroulement du soin

Effectif concerné :
1528 réponses



Accompagnement

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

36 % Oui

64 % Non

A-t-on accepté votre
accompagnement ?

86 % Oui

14 % Non

Qui a été votre
accompagnant ?

64 % Un membre de ma famille

26 % Un professionnel du soin

11 % Un de mes amis



Explication des soins

Avez-vous posé des
questions lors du soin ?

80 % Oui

20 % Non

Avez-vous eu des réponses ?

89 % Oui

6 % Non

5 % Oui, mais je n'ai pas compris les réponses



Prise en compte de la douleur

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

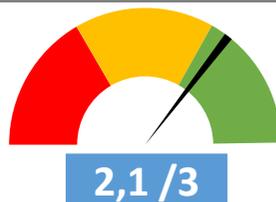
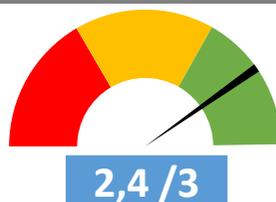
76 % Oui

9 % Non

15 % Je ne suis pas concerné(e)

Satisfaction de l'accueil et des soins

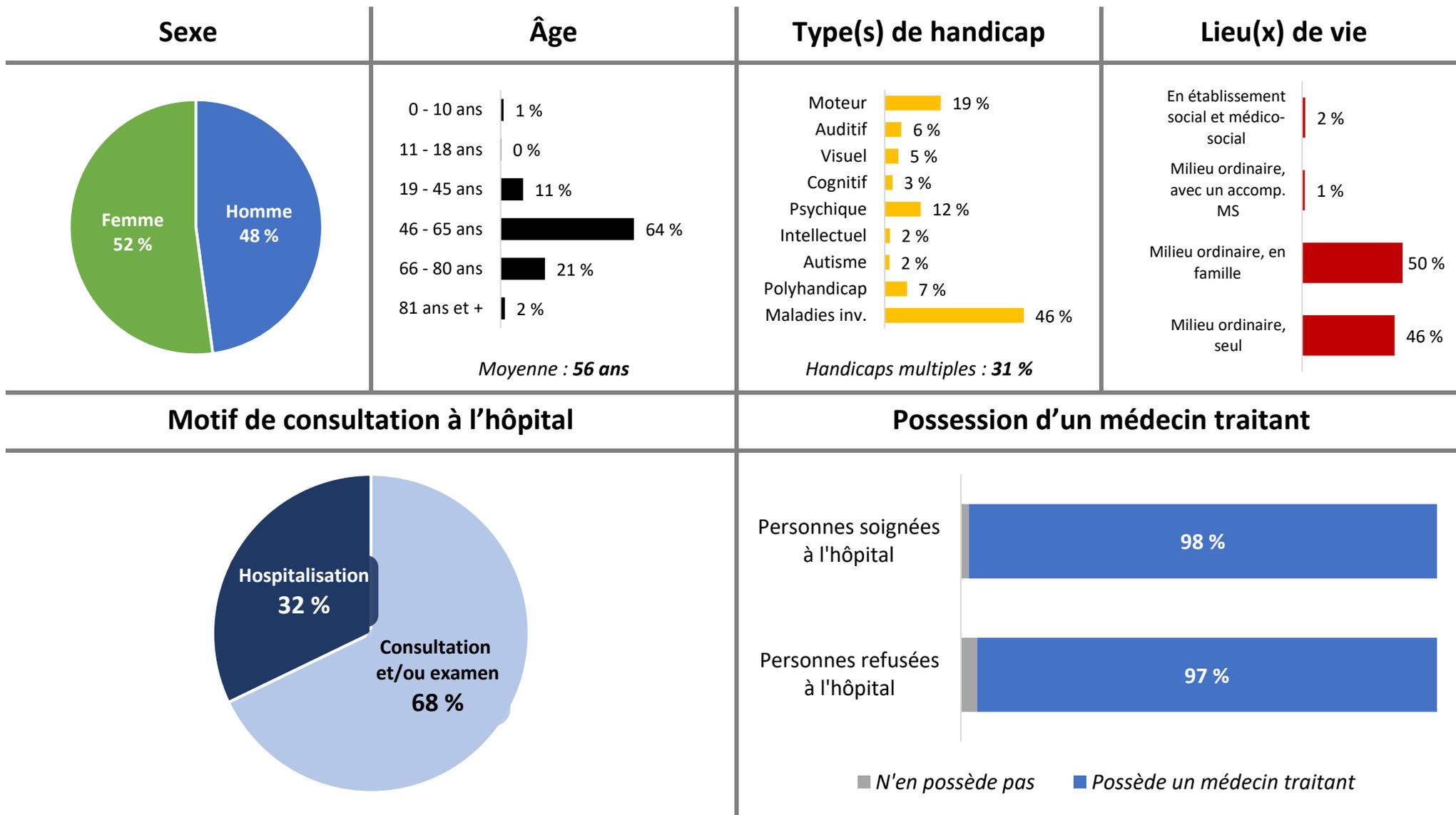
Effectif concerné :
1528 réponses

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

Q p. 19

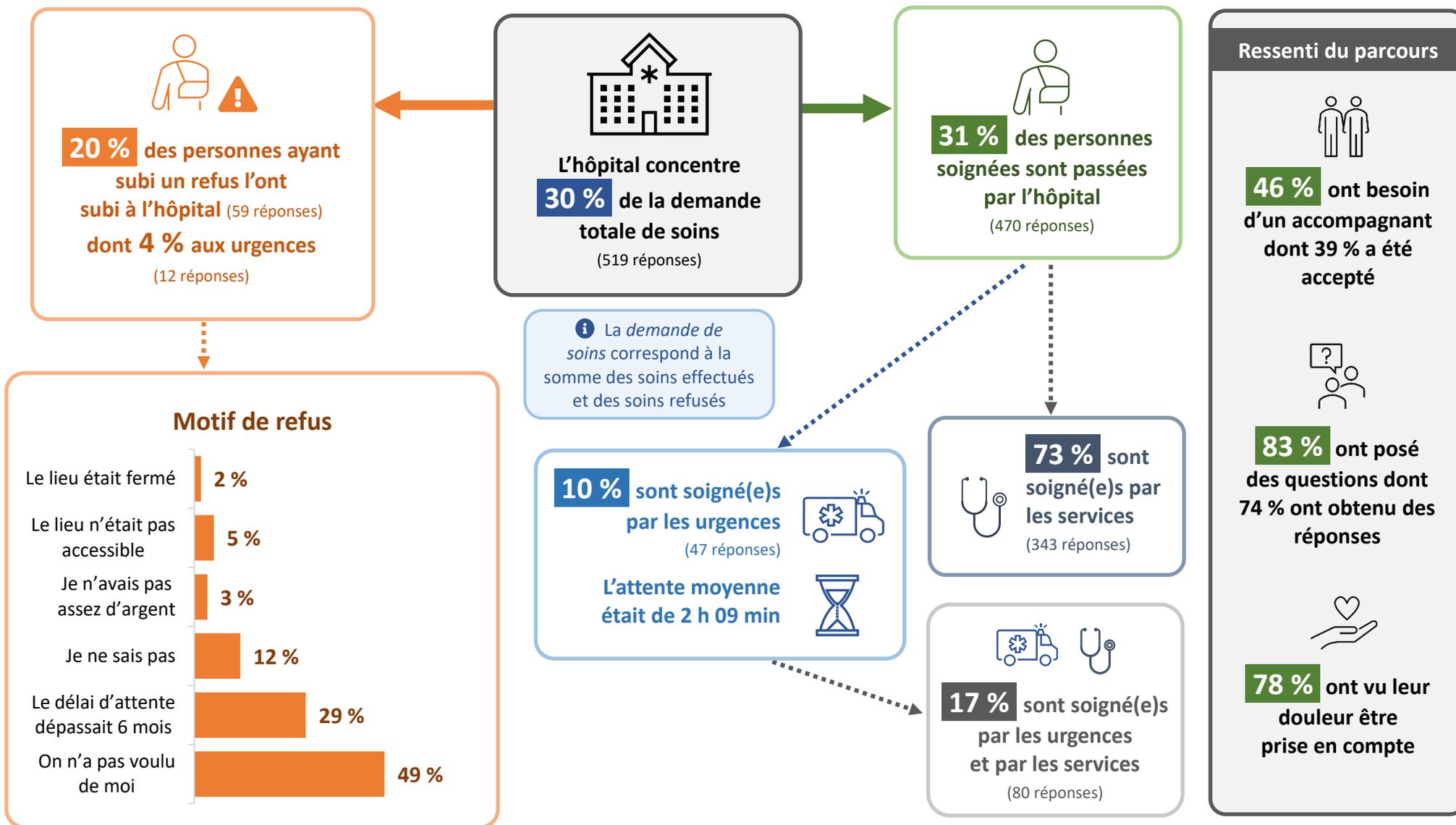
H Profil des personnes soignées à l'hôpital

Effectif concerné :
470 réponses



H Parcours de soin à l'hôpital

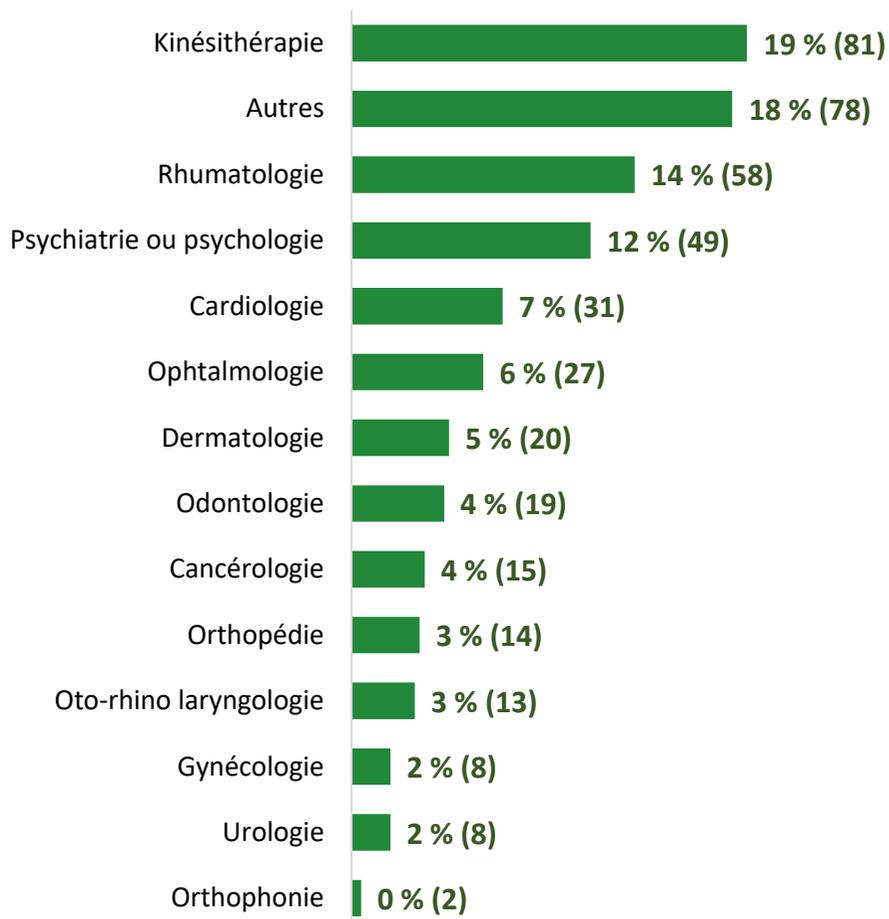
Effectif concerné :
519 réponses



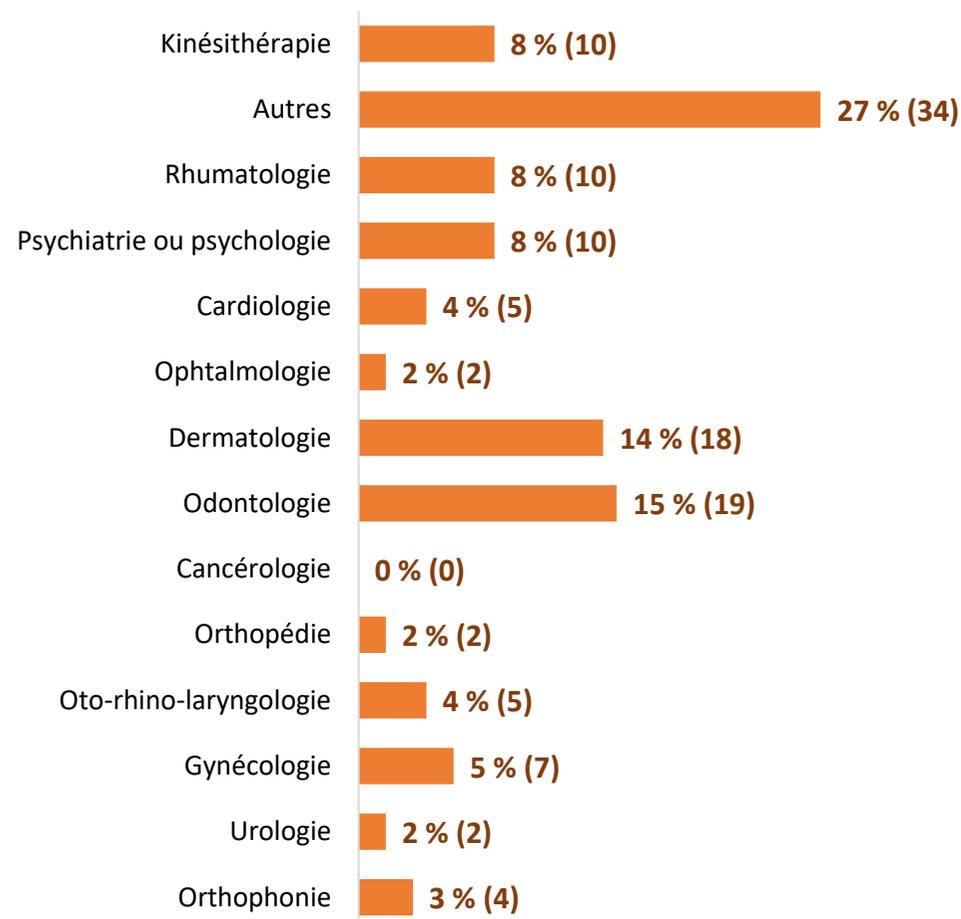
Soins et Refus des spécialistes médicaux et paramédicaux

Effectif concerné :
551 réponses

Spécialistes consultés - 77 % (423) du total



Spécialistes ayant refusé un soin - 23 % (128) du total



Synthèse des régions

 Effectif national sur la période :
36530 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	36 530	78 %	22 %	73 %	14 %	13 %	1,5 / 3	6 %	88 %	89 %	77 %	36 %	34 %
Grand Est	4 326	83 %	17 %	79 %	12 %	9 %	1,6 / 3	5 %	89 %	89 %	76 %	37 %	33 %
Nouvelle-Aquitaine	2 843	77 %	23 %	71 %	15 %	14 %	1,5 / 3	7 %	88 %	88 %	78 %	36 %	33 %
Auvergne-Rhône-Alpes	2 884	76 %	24 %	70 %	15 %	14 %	1,5 / 3	7 %	88 %	88 %	77 %	37 %	33 %
Bourgogne-Franche-Comté	2 573	76 %	24 %	70 %	16 %	14 %	1,4 / 3	7 %	89 %	87 %	78 %	36 %	32 %
Bretagne	2 395	77 %	23 %	72 %	15 %	13 %	1,5 / 3	6 %	90 %	90 %	76 %	36 %	32 %
Centre-Val de Loire	1 664	71 %	29 %	66 %	18 %	17 %	1,3 / 3	8 %	87 %	88 %	75 %	34 %	34 %
Corse	121	66 %	34 %	62 %	21 %	17 %	1,3 / 3	6 %	92 %	92 %	85 %	29 %	34 %
Île-de-France	5 606	78 %	22 %	73 %	14 %	13 %	1,6 / 3	6 %	86 %	88 %	76 %	34 %	36 %
Occitanie	2 011	76 %	24 %	72 %	14 %	14 %	1,5 / 3	6 %	86 %	89 %	76 %	36 %	31 %
Hauts-de-France	5 002	83 %	17 %	79 %	11 %	10 %	1,6 / 3	5 %	90 %	89 %	79 %	36 %	39 %
Normandie	2 581	79 %	21 %	73 %	14 %	12 %	1,5 / 3	7 %	89 %	89 %	78 %	39 %	32 %
Pays de la Loire	2 529	77 %	23 %	71 %	16 %	13 %	1,4 / 3	8 %	88 %	89 %	78 %	35 %	32 %
Provence-Alpes-Côte d'Azur	1 604	76 %	24 %	71 %	16 %	13 %	1,5 / 3	7 %	84 %	89 %	78 %	34 %	32 %
Régions d'outre-mer	391	84 %	16 %	81 %	9 %	10 %	1,7 / 3	4 %	85 %	87 %	73 %	43 %	26 %

Synthèse des départements de la région

Effectif régional sur la période :
2011 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	36 530	78 %	22 %	73 %	14 %	13 %	1,5 /3	6 %	88 %	89 %	77 %	36 %	34 %
Occitanie	2011	76 %	24 %	72 %	14 %	14 %	1,5 /3	6 %	86 %	89 %	76 %	36 %	31 %
Ariège (09)	20	60 %	40 %	40 %	50 %	10 %	1,2 /3	33 %	100 %	90 %	92 %	33 %	17 %
Aude (11)	187	76 %	24 %	72 %	11 %	17 %	1,6 /3	6 %	85 %	91 %	70 %	35 %	24 %
Aveyron (12)	86	72 %	28 %	71 %	9 %	20 %	1,4 /3	2 %	86 %	96 %	68 %	44 %	24 %
Gard (30)	280	84 %	16 %	79 %	13 %	9 %	1,7 /3	6 %	96 %	91 %	74 %	36 %	28 %
Haute-Garonne (31)	348	78 %	22 %	74 %	14 %	12 %	1,6 /3	5 %	81 %	85 %	76 %	37 %	31 %
Gers (32)	50	74 %	26 %	68 %	18 %	14 %	1,4 /3	8 %	89 %	83 %	81 %	32 %	35 %
Hérault (34)	467	79 %	21 %	74 %	12 %	14 %	1,6 /3	6 %	83 %	90 %	80 %	35 %	32 %
Lot (46)	49	55 %	45 %	51 %	31 %	18 %	1,1 /3	7 %	88 %	91 %	81 %	22 %	41 %
Lozère (48)	23	78 %	22 %	74 %	9 %	17 %	1,2 /3	6 %	60 %	89 %	83 %	11 %	33 %
Hautes-Pyrénées (65)	68	74 %	26 %	66 %	21 %	13 %	1,5 /3	10 %	83 %	87 %	70 %	28 %	50 %
Pyrénées-Orientales (66)	200	71 %	30 %	69 %	15 %	17 %	1,4 /3	3 %	91 %	89 %	75 %	40 %	26 %
Tarn (81)	137	69 %	31 %	66 %	21 %	13 %	1,4 /3	5 %	75 %	89 %	82 %	39 %	34 %
Tarn-et-Garonne (82)	73	71 %	29 %	67 %	11 %	22 %	1,2 /3	6 %	93 %	85 %	69 %	27 %	44 %



→ 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.