

Direction de l'offre de soins et de l'autonomie
Pôle Autonomie

Dossier suivi par : Sandra ROUMANIE
Téléphone : 05 57 01 47 51
Courriel : sandra.roumanie@ars.sante.fr

Nos réf. : 2019-33

Bordeaux, le 26/02/2020

Objet : Déploiement du baromètre de satisfaction « Handifaction »

Mesdames et Messieurs les Présidents des Ordres et
Unions des professionnels de santé
Mesdames et Messieurs les Délégués des Fédérations



Mesdames, Messieurs les Présidents et Délégués,

Alors que les personnes vivant avec un handicap ont des besoins de santé supérieurs à la population générale, cumulant des besoins non spécifiques au handicap et des problèmes somatiques particuliers ou accrus, elles se heurtent à de nombreux obstacles pour accéder aux soins. Cela tient à la mobilité, aux moyens de communication, à la crainte des soins et aux capacités financières des personnes, mais aussi et surtout aux facteurs environnementaux d'inaccessibilité des locaux et des équipements, de manque de formation au handicap des professionnels de santé, de rupture des parcours de soins et de stigmatisation du handicap. Aussi, l'accès à la prévention et aux soins des personnes handicapées constitue une priorité inscrite au sein de la stratégie nationale de santé.

L'ARS Nouvelle Aquitaine déploie une stratégie ambitieuse et partagée de réduction de ces inégalités d'accès. Parmi les leviers, celui de la qualité de service perçue par les usagers est essentiel.

Ainsi, pour s'assurer de l'amélioration continue de l'accès aux soins, une évaluation fondée sur la satisfaction des personnes est mise en place grâce au baromètre Handifaction développé par Handidactique, dispositif porté par Pascal Jacob.

Le baromètre Handifaction a permis depuis novembre 2015, de recueillir 66 711 réponses au niveau national dont 3 505 réponses pour la Nouvelle-Aquitaine. Ces résultats néo-aquitains font apparaître que 22.1% des personnes ont subi au moins un refus de soins, dans la majorité des cas par des spécialistes de ville (41.7%) au motif « qu'ils n'ont pas voulu du patient ». Egalement, lors de l'accompagnement des soins, 26.8% des patients se sont vus refuser leur choix d'accompagnement. A l'hôpital, seuls 31.1% ont eu le sentiment d'avoir été soignés et 72.6% estiment que leur douleur n'a pas été prise en compte.

Il apparaît aujourd'hui important d'amplifier la connaissance et l'usage de ce baromètre. C'est la raison pour laquelle M. Pascal Jacob a présenté, lors de la journée nationale du 18 septembre 2019 sur l'accès aux soins des personnes handicapées en présence de Madame la Ministre des solidarités

et de la santé, Agnès Buzyn, la nouvelle campagne de communication s'appuyant sur une nouvelle affiche et la mise à disposition de trois films à destination des différents acteurs de la santé.

L'ARS Nouvelle-Aquitaine souhaite appuyer le déploiement de cet outil qui nécessite également la mobilisation de l'ensemble des professionnels de la santé afin de relayer cette information auprès des publics concernés.

Les différents outils sont à votre disposition sur le site Internet de l'ARS via le lien ci-après :

- Les affiches de communication à destination des différents lieux d'accueil du public
- Les vidéos à destination des professionnels libéraux, des établissements médico-sociaux et du grand public.

<https://www.nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/enquete-handifaction-renforcer-le-pouvoir-dagir-et-implication-des-personnes-en-situation-de-0?parent=13532>

Le but de ce questionnaire n'est en aucun cas de stigmatiser ou incriminer les professionnels mais de porter à connaissance les difficultés rencontrées par les patients pour réfléchir à des améliorations de prise en charge et d'accompagnement des professionnels, en cohérence avec les démarches qualité développées.

Le questionnaire est anonyme, il ne permet ni d'identifier les personnes y répondant, ni les professionnels ou établissements concernés. Il doit permettre :

- Aux personnes en situation de handicap de devenir acteurs de leur parcours de soins en les aidant à prendre la parole, défendre leurs droits et leurs intérêts,
- Mettre en lumière les difficultés rencontrées et les solutions qui pourront être proposées,
- Evaluer les progrès effectués depuis la signature de la charte Romain Jacob le cas échéant,
- Obtenir des données chiffrées sur le ressenti des personnes sur la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Je vous remercie de votre implication pour mener à bien cette campagne afin de permettre aux personnes en situation de handicap de disposer des outils nécessaires au développement de leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité de la prise en charge des personnes handicapées en matière d'accès aux soins.

Je vous prie de croire, Mesdames, Messieurs les Présidents et Délégués, à l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général
de l'Agence Régionale de Santé
Nouvelle-Aquitaine

Michel LAFORCADE