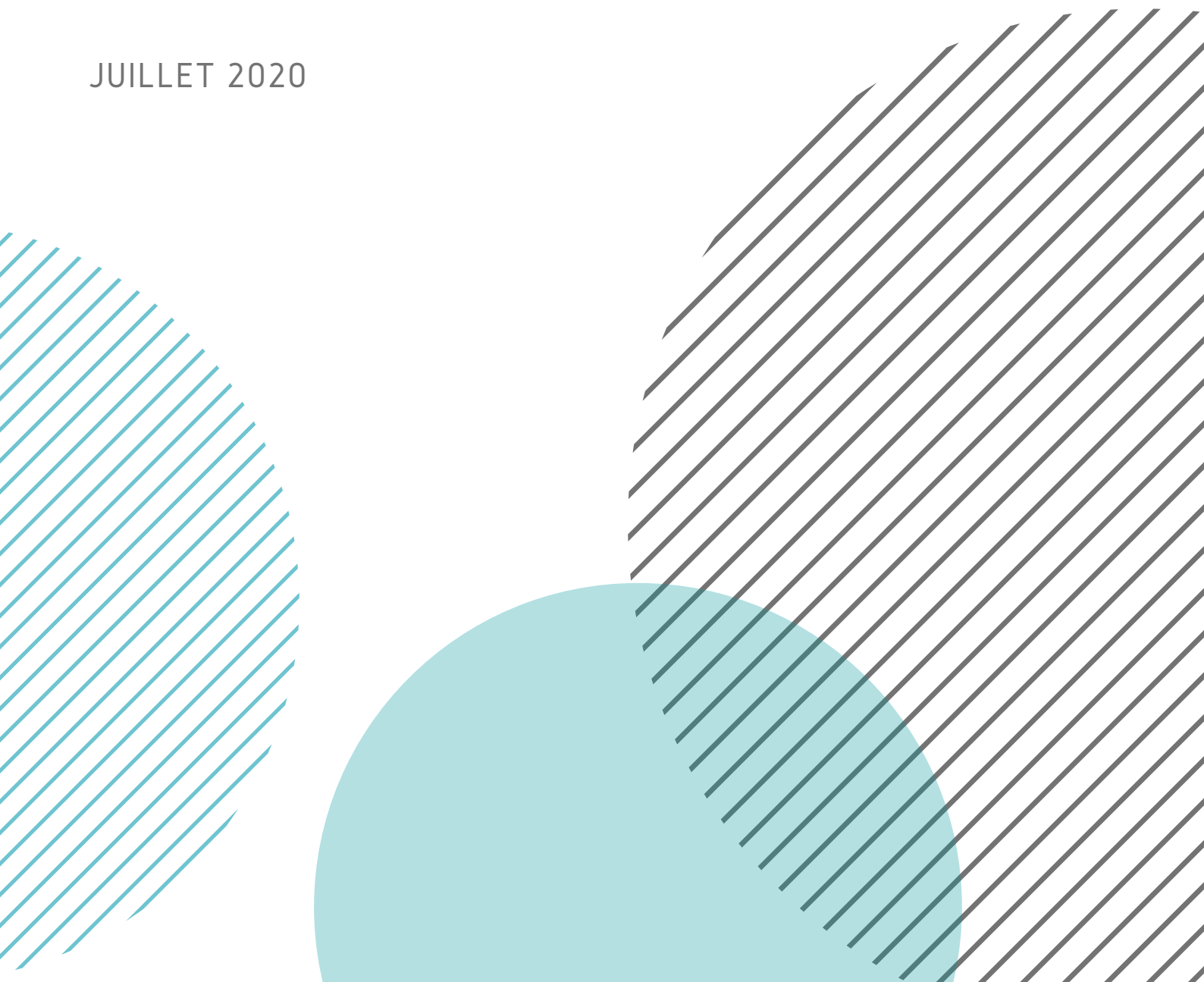




RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE USAGER DANS LE CADRE DE L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19 EN NOUVELLE-AQUITAINE

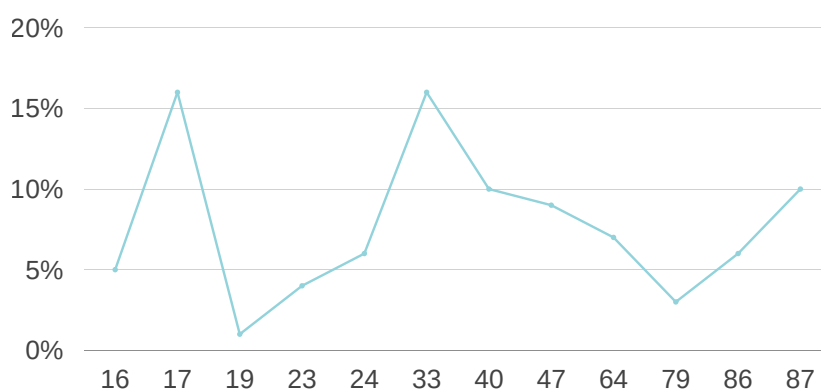
JUILLET 2020



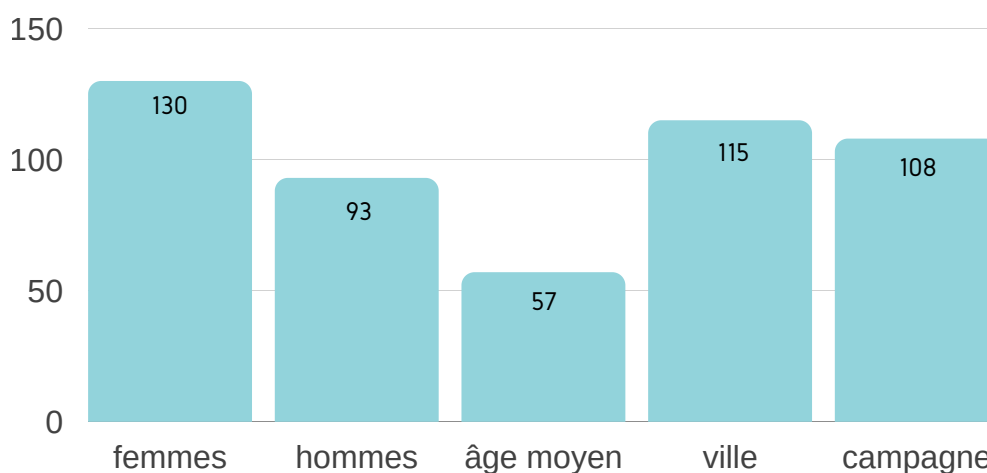
L'ENQUÊTE

Face à l'épidémie de COVID-19, France Assos Santé et Handi-voice se sont associées à l'ARS Nouvelle-Aquitaine afin de recueillir directement le ressenti des usagers. Cette enquête a pour objectif de comprendre les difficultés auxquelles les usagers font face dans cette période de crise afin d'y apporter une réponse adaptée.

Plus de 220 citoyens néo-aquitains ont participé à cette enquête en juin 2020 :



Profil des répondants :



Un panel de répondants mixte vivant aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural

LE RESENTI DES USAGERS FACE A L'EPIDEMIE DE COVID-19

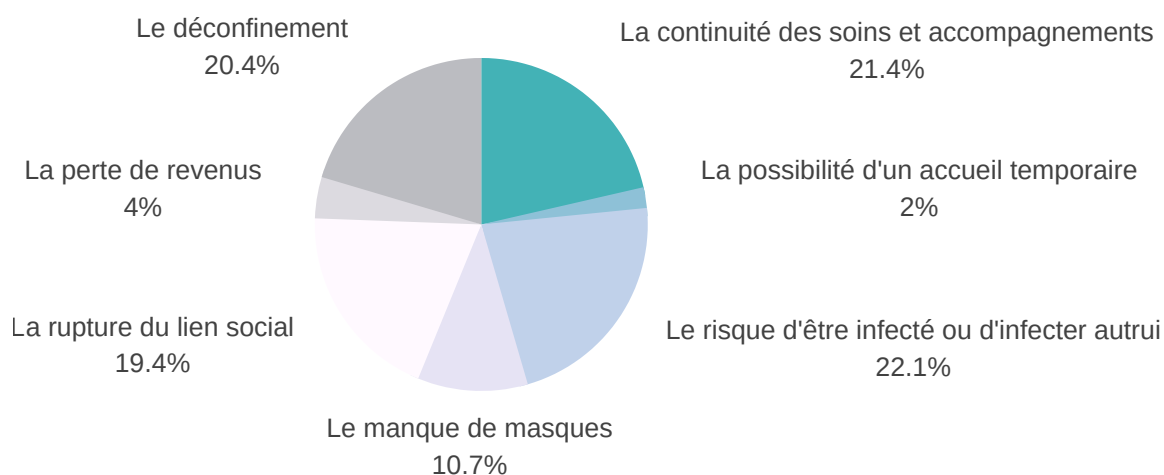
70% des usagers estiment que leur niveau d'information concernant l'épidémie est satisfaisant. Les 30% restants justifient leur insatisfaction du fait de la surinformation médiatique.

La crise liée à l'épidémie de COVID-19 a entraîné un changement dans la façon s'informer puisque les usagers expliquent le faire par le biais de :

- Des médias classiques (TV, radio, presse) (73%)
- Des sites institutionnels (collectivités, ARS, préfecture, assurance maladie...etc) (58%)
- Des associations représentatives d'usagers (30%).

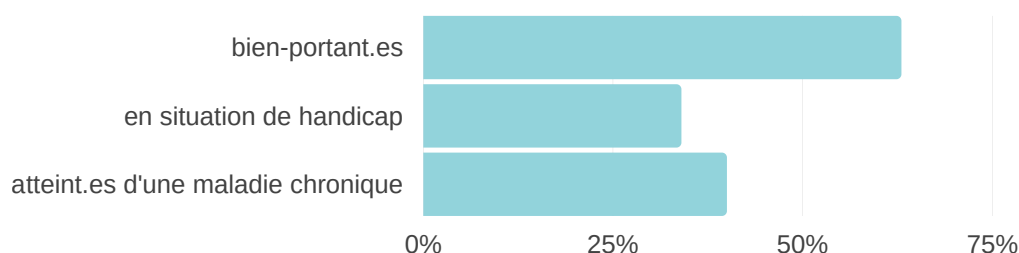
Les préoccupations principales des usagers :

1. Le risque d'être infecté ou d'infecter autrui (22%)
2. L'organisation du déconfinement et la reprise de la vie quotidienne (20%)
3. La rupture du lien social (19%).



L'IMPACT DU COVID-19 SUR LA SANTE DES USAGERS

Etat de santé des répondants



Un bilan nuancé après l'épidémie de COVID-19

Des usagers majoritairement satisfaits de la continuité de leur prise en charge



86% de satisfaction pour les soins et accompagnements à domicile

82% de satisfaction pour la prise en charge en établissement sanitaire ou médico-social mais limites :

- Les alternatives de suivi des patients inadaptées à la psychiatrie
- Le maintien des règles de confinement au sein des établissements médico-sociaux au-delà du déconfinement
- L'interruption des accompagnements de kinésithérapie

58% des usagers ont maintenu une activité physique pendant la crise et notamment pendant le confinement

Quelques points de vigilance



35% de renoncement aux soins lié à l'absence de téléconsultation (53%), la peur de sortir de son domicile (25%) ou encore les refus de soins qui ont découragé les usagers (22%)

16% de refus de soins à l'hôpital ou en ville

Sur 16 usagers concernés, 7 usagers en situation de handicap ayant demandé un accueil temporaire en établissement médico-social ne l'ont pas obtenu



Aujourd'hui 70% des rendez-vous annulés ont déjà été reprogrammés :

- 60% des reprogrammations à l'initiative des professionnels de santé
- 40% des reprogrammations à l'initiative de l'utilisateur

L'IMPACT DU COVID-19 SUR LES DROITS DES USAGERS

Une mobilisation exceptionnelle des acteurs sur le territoire



Les associations d'usagers ont su s'adapter aux contraintes induites par la crise et notamment par le confinement en mettant en place un accompagnement régulier de leurs bénéficiaires :

- Suivi téléphonique
- Diffusion d'une lettre d'information
- Groupe d'échanges sur les réseaux sociaux

Cet engagement se traduit par une satisfaction globale des usagers quant à l'information relative à leurs droits.

67% des usagers satisfaits de l'information relative à leurs droits pendant la crise

Une démocratie en santé mise à l'épreuve par la crise



Les représentants des usagers regrettent le manque de sollicitation des établissements de santé à leur égard pendant le confinement. Depuis le déconfinement, les instances de démocratie en santé reprennent progressivement leurs activités en ayant adapté leur fonctionnement.

Seuls **5%** des usagers ont fait appel à un dispositif d'écoute et de soutien psychologique, soit auprès d'une association d'usagers, soit auprès d'un établissement de santé. Cette faible sollicitation s'explique par le manque de visibilité du dispositif.

LES ENSEIGNEMENTS À TIRER DE LA CRISE



La région Nouvelle-Aquitaine est la région de France la moins impactée par l'épidémie de COVID-19. Cependant, il est nécessaire de tirer des leçons de cette expérience afin de mieux anticiper l'éventualité d'une prochaine épidémie.

- Mieux communiquer auprès des usagers et des établissements sur les dispositifs de soutien mis en place
- Plus solliciter les représentants des usagers et les associations afin d'apporter une réponse adaptée aux besoins des usagers
- Mieux informer les usagers sur les reports de soins non urgents
- Mettre en place un dispositif d'appels réguliers des personnes fragiles en période de crise