



Jeudi 23 octobre 2014



## **Approche de l'accès aux soins**

**des bénéficiaires des « Restos du Coeur » :**

**étude qualitative menée dans quatre centres de la métropole lilloise**

Thibault Puskarek



# Les « Restos du Coeur »

---

- Nombreuses missions au-delà de l'aide alimentaire :
  - Accompagnement social
  - Insertion socio-professionnelle
  - Retour ou maintien dans le logement
  - Aide aux gens de la rue
  - Accompagnement scolaire
  - Aide à la gestion budgétaire et à l'accès au droit
  - Accès à la culture, aux sports et aux loisirs
  - Micro-crédit
- Seuil de ressource globalement équivalent à celui du RSA



# Les « Restos du Coeur »

---

- Caractéristiques des bénéficiaires :
  - 9 % de moins de 25 ans
  - 10 % de retraités
  - 5 % ont un emploi
  - 21 % connaissent de graves difficultés pour se loger



# Les populations précaires

---

- 8.7 millions de personnes vivent sous le seuil de pauvreté
- 4.9 millions de personnes bénéficient de la CMU-C
- Accès aux soins en médecine générale :
  - Difficultés d'accès aux soins
  - Mauvais état de santé
  - Moindre recours aux soins et démarches de prévention
  - Consultent plus tardivement
  - Consomment moins de soins à égalité d'état de santé



# Objectif de l'étude

---

**Apprécier les difficultés d'accès aux soins  
des personnes démunies**

**à travers celles des bénéficiaires  
des « Restos du Coeur »  
du Nord en 2013-2014**



# Matériels et méthodes

---

- Etude qualitative
- Quatre centres répartis en deux groupes
- Recueil entre décembre 2013 et mars 2014
- Recrutement aléatoire, consécutif, volontariat
- Entretiens semi-dirigés



# Matériels et méthodes

---

- Retranscription
- Codages
- Triangulation des données
- Théorisation ancrée
- Saturation



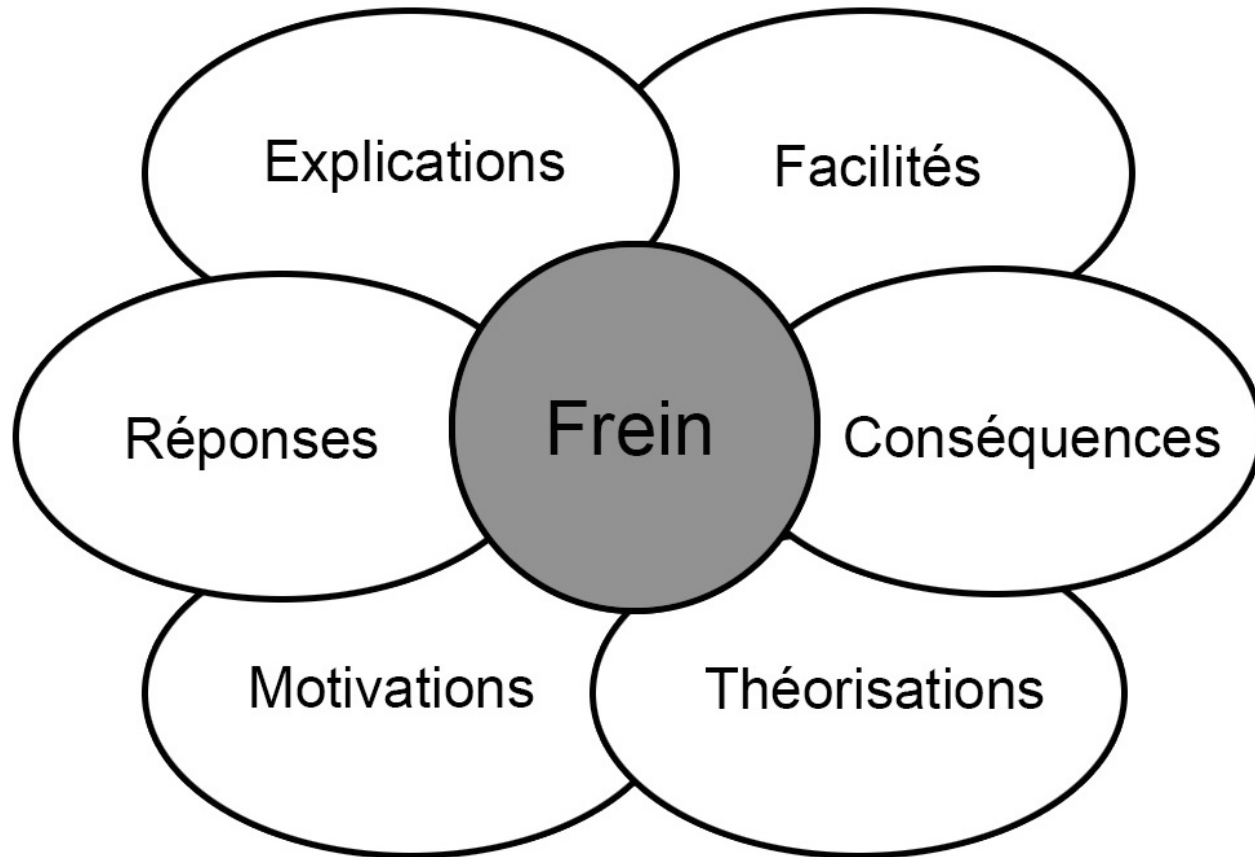
# Résultats

---

- 24 personnes interrogées
- Caractéristiques socio-professionnelles :
  - Entre 30 et 50 ans
  - Seules
  - Au mieux un logement en location
  - Déplacements à pied ou en transports en commun
  - Ressources majoritairement issues des ASSEDIC ou du RSA
  - 3 personnes en situation irrégulière bénéficiant de l'AME



# Caractéristiques des freins



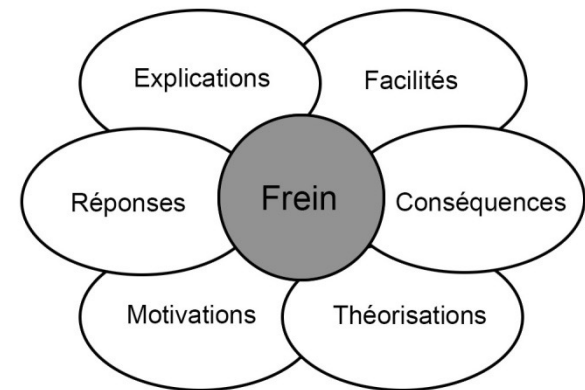
# Difficultés exprimées

- Difficultés financières :

- Coût des consultations en médecine générale
- Coût des consultations hors médecine générale
- Coût des hospitalisations
- Coût des médicaments
- Coût des lunettes
- Coût des séances de kinésithérapie
- Absence d'aides

- Difficultés administratives :

- Absence de papiers
- Absence de logement
- Absence de travail



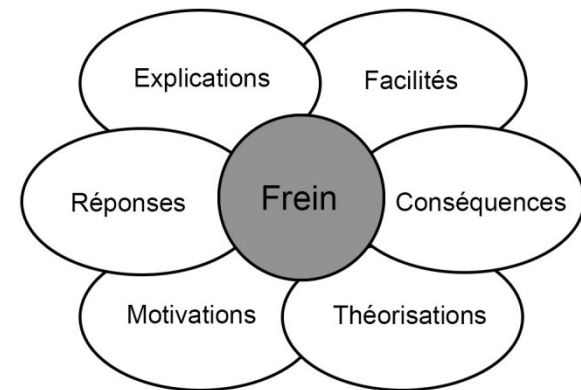
# Difficultés exprimées

- Difficultés organisationnelles :

- Délai des rendez-vous en médecine générale
- Délai des rendez-vous hors médecine générale
- Eloignement
- Manque de disponibilité
- Handicap

- Difficultés humaines :

- Manque de motivation
- Mauvaise relation médecin-patient
- Barrière de la langue
- Alcoolisme
- Crainte de la douleur liée aux soins
- Préjugés sur les médicaments
- Manque de soutien psychologique
- Sexe du médecin





# Trois acteurs principaux

---

- Le médecin traitant
- La CMU-C
- Les « Restos du Coeur »



# Le médecin traitant

---

- Facilités financières :
  - Tiers payant
  - Actes gratuits
  - Arrangements
  - Protocole ALD
  - Prescriptions
- Facilités humaines :
  - Confiance, absence de jugement, attention
  - Qualité accueil, dialogue et annonces diagnostiques
- Facilités organisationnelles :
  - Disponibilité, précocité de prise en charge
  - Ponctualité



# Le médecin traitant

---

- Efforts d'organisation :
  - Maintenir des plages de consultations sans rendez-vous
- Efforts d'information :
  - Diagnostic et prise en charge
- Efforts de communication :
  - Convaincre de l'absence de jugement
  - Mettre en confiance



# La CMU-C

---

- Aide financière flagrante
- Parfois véritable obstacle aux soins :
  - Humiliation suite aux refus de consultation
  - Stigmatisation sur la surconsommation de soin
  - Jugement, mépris
  - Crainte d'être moins bien soigné
  - Perte de dignité liée à la dispense d'avance de frais



# Les « Restos du Coeur »

---

- Les « Restos du Coeur » :
  - Aide alimentaire
  - Bilans de santé
  - Communauté
- Spécificité :
  - Très nombreuses actions ne se limitant pas à l'aide alimentaire
  - Placent la santé au sein des préoccupations
  - Soutiennent emploi, logement, activités culturelles...
  - Prennent en charge la personne en globalité
- Devenir social et médical à long terme ?



**Merci de votre attention**

