



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

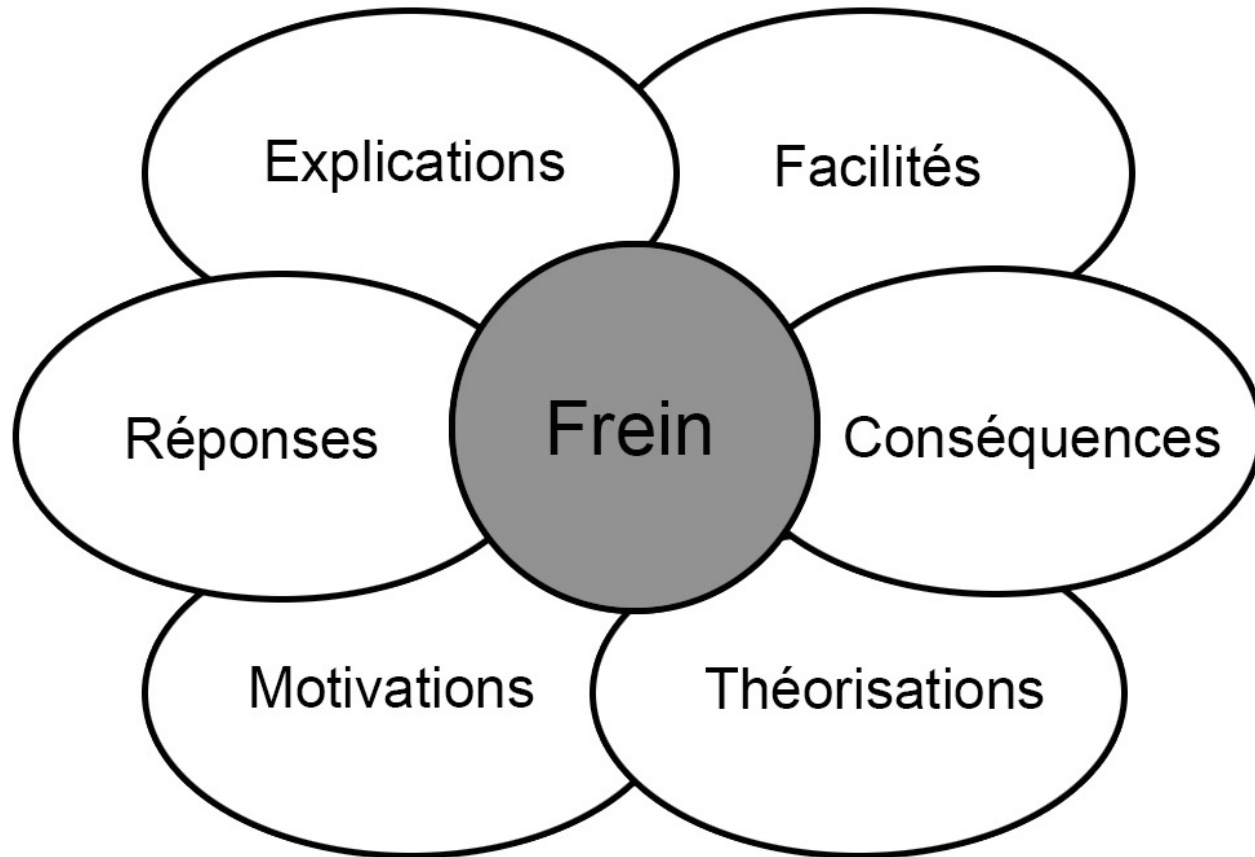
- Retranscription
- Codages
- Triangulation des données
- Théorisation ancrée
- Saturation



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



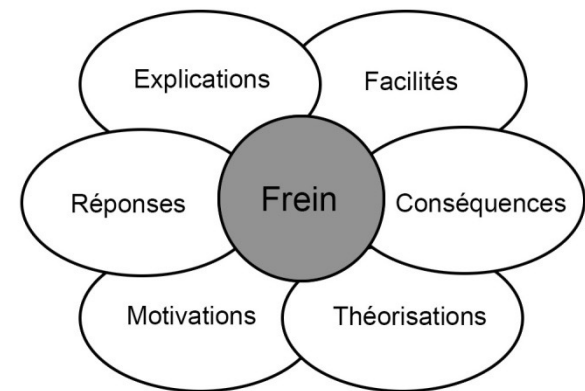
Difficultés exprimées

- 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



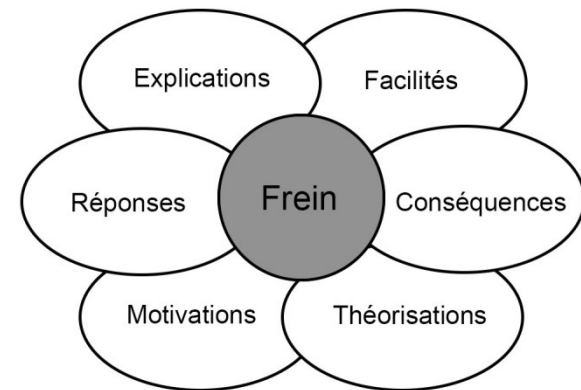
Difficultés exprimées

- 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

