

Comment améliorer l'offre de santé des personnes en situation de précarité sur un territoire ?

L'exemple d'un projet de plateforme d'accueil et d'accompagnement
médico-psycho-social à Metz



Éléments de diagnostic

Principaux constats issus du diagnostic social de territoire, du diagnostic local de santé et d'une première étude qualitative (2016)

- Une précarité en hausse et des difficultés d'accès aux droits, à la prévention et aux soins
- Le caractère multifactoriel de la précarité, grande diversité des publics
- Les difficultés à atteindre toutes les personnes vulnérables
- Un manque de coordination des intervenants
- Un fractionnement des accompagnements
- Des difficultés d'accessibilité de l'offre de santé (dont géographique)

Deux nouvelles enquêtes menées par Médecins du Monde en 2023, auprès des personnes concernées et des professionnels de santé

Des difficultés rencontrées par les médecins généralistes : étude de la DREES (2018) auprès de 994 médecins généralistes en France

- 75% des praticiens éprouvent plus de difficultés pour la prise en charge de leurs patients en situation de vulnérabilité sociale
- Principales difficultés : multimorbidité, observance thérapeutique et recours tardif aux soins, consultations plus longues, manque de coordination entre les secteurs médical et social, obstacles à la prévention et surcharge administrative
- 80% ont accordé des aménagements financiers à des patients au cours du dernier mois
- 50% ne se sentent pas assez formés pour la prise en charge des patients en situation de vulnérabilité sociale

Difficultés d'accès aux droits de santé et aux soins rencontrées par les personnes en situation de précarité, à Metz, en 2023

multiples barrières à l'accès aux droits de santé : complexités administratives, délais d'attente et conditions d'accueil, difficultés linguistiques, méconnaissance du système de santé, fracture numérique

23% ont **reporté** des soins et **23%** ont **renoncé** à des soins au cours de la dernière année

Lien entre le patient et le professionnel de santé **fragilisé** (confiance, communication)

Près de **1/3** des répondants ayant une couverture de base et un revenu inférieur au seuil de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), **n'ont pas la CSS**

Principales raisons au report et renoncement aux soins : **difficultés financières, mauvaises expériences antérieures, craintes et délais des RDV**

Suggestions des répondants :

- Accès à des **interprètes**
- Organisation **d'accompagnements**
- Meilleure **communication** / se sentir davantage écoutés par les professionnels
- Diminution des **délais** de RDV
- **Simplification** des démarches administratives et réduction des délais

1/4 des répondants ayant une couverture de base n'ont **pas de médecin traitant**

Principale raison du défaut d'observance thérapeutique est **financière**

Difficultés de prise en charge des personnes en situation de précarité rencontrées par les professionnels de santé, à Metz, en 2023

Difficultés rencontrées

- **Communication et compréhension** : barrière de la langue, manque de connaissance des antécédents médicaux, attentes du patient
- **Temps disponible pour les consultations** : démarches administratives sans carte vitale (ex: AME), barrière de la langue, situations complexes
- **Absence d'interlocuteur dédié et de coordination** des acteurs pour le suivi médical et médico-social
- **Absence de formation / information** sur les sujets liés à la précarité et **méconnaissance des dispositifs** sociaux et médico-sociaux
- **Difficultés de paiement** des consultations (sans carte vitale)



Besoins d'accompagnement

- Faciliter la communication avec les patients, le recours à l'interprétariat, accompagner les patients dans les rendez-vous, fournir des supports d'information à donner aux patients
- Avoir un contact direct pour répondre aux questions et mieux orienter les patients, avoir une liste d'interlocuteurs leviers de l'accès aux soins et aux droits de santé
- Améliorer la coordination des acteurs, travail pluridisciplinaire, travail avec un réseau de soins et de travailleurs sociaux, antennes relais (ex : prévention, santé mentale)
- Former les professionnels de santé, diffuser de l'information, être informé des structures et dispositifs médico-sociaux
- Simplifier la gestion des facturations et la gestion administrative pour les patients AME

Enjeux du projet de plateforme d'accueil et d'accompagnement médico-psycho-social de droit commun

Enjeux et recommandations qui convergent vers le projet de plateforme,

Avoir une approche globale, transversale et adaptée aux différentes situations

Sortir du cloisonnement des interventions, rassembler l'ensemble des services du médical et du social

Organiser l'accompagnement des publics en situation de précarité

D'où la nécessité de,

- Une coordination et une mise en réseau entre les différents acteurs et dispositifs amenés à rencontrer les publics concernés, dans une volonté de complémentarité
- Un retour d'une offre médicale accessible et plus importante dans le centre de Metz
- Faciliter l'accès à la PASS hospitalière

Avec un mode d'intervention qui permet de,

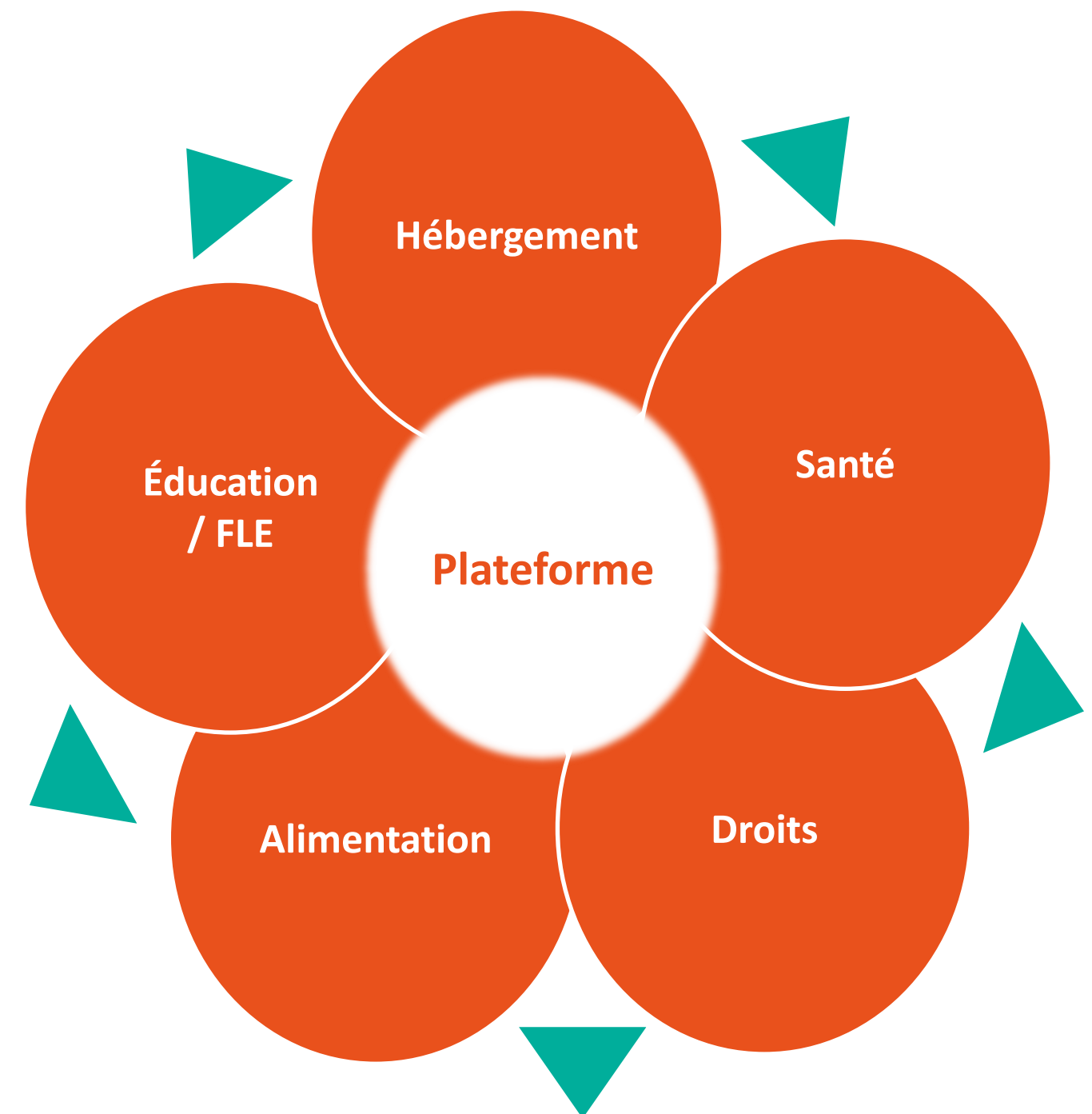
- Avoir une approche globale de la personne
- Créer un lien de proximité
- Simplifier les démarches administratives
- Aller vers l'autonomie des personnes

Organisation de la plateforme d'accueil et d'accompagnement médico-psycho-social de droit commun

La plateforme s'organise autour,

D'un **point d'ancrage pluridisciplinaire et multipartenarial** en centre-ville, permettant le repérage et la prise en charge globale des personnes, c'est-à-dire un point d'accès à l'ensemble des droits sociaux, et un point d'accès aux soins, intégrant une antenne de la PASS hospitalière

D'un **maillage territorial des professionnels de santé** par un système de conventionnement, en articulation avec la CPAM pour un accès rapide aux droits et une orientation directe vers le système de droit commun



→ Au-delà de l'accès aux soins, le volet santé comprend également la prévention et l'éducation à la santé, la santé mentale, etc.

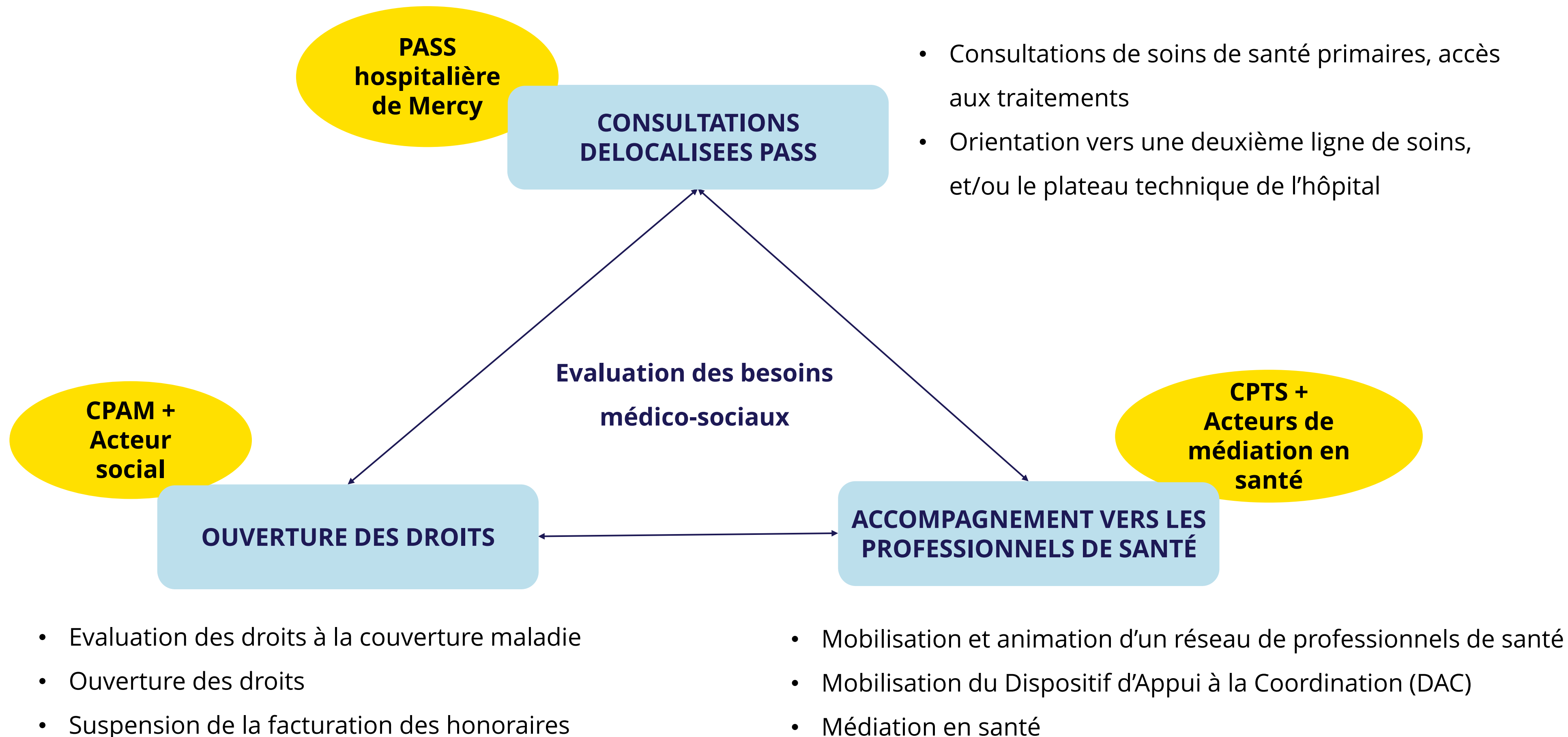
→ La plateforme prend en compte des déterminants sociaux de la santé : le volet santé s'articulera avec les autres volets

Inscription du volet santé dans le Contrat Local de Santé de l'Eurométropole de Metz 2022-2026

Objectif général	Améliorer l'accès à la santé et l'accompagnement des populations en situation de vulnérabilité
Objectifs spécifiques	<ol style="list-style-type: none">1) Renforcer la coordination des partenaires de santé pour permettre l'entrée dans le parcours de santé de droit commun des personnes en situation de vulnérabilité2) Renforcer l'accompagnement individualisé des personnes en situation de vulnérabilité en matière d'accès aux droits, à la prévention et aux soins pour favoriser leur autonomie

Articulation du volet santé

3 axes articulés autour des besoins des personnes concernées



Résultats attendus du volet santé

Facilitation de l'accès aux droits à la couverture maladie et aux soins
→ Baisse du non-recours aux droits et aux soins

Travail de réseau et de coordination, recours au DAC
→ décloisonnement des acteurs

Meilleure connaissance des publics pour une réponse plus adaptée aux besoins

Orientation et accompagnement vers la médecine de ville, facilitation de l'accès à un médecin traitant
→ autonomisation des personnes concernées dans leur parcours santé

Mobilisation d'un réseau de professionnels de santé, mise en place de sessions d'information et diffusion d'outils accessibles à tous les professionnels de santé du territoire

Désengorgement de la PASS hospitalière

Facilitation de l'accès à la prévention

MERCI



Pour plus d'information : maeva.janvier@medecinsdumonde.net