

Les Ateliers Santé Ville de Lyon poursuivent leurs réflexions et mobilisations - Autour des blocages dans l'accès aux droits et aux soins

Myriam BUFFET

L'Atelier Santé Ville est une démarche qui permet de mettre en œuvre des actions partenariales, adaptées aux besoins repérés sur les quartiers prioritaires, dans une approche transversale du social, médico-social et du sanitaire. À Lyon, les ASV existent depuis 2003. Depuis plus de 5 ans maintenant, ces ateliers travaillent à identifier et agir autour des blocages qui s'opposent à l'accès aux droits et aux soins.

Dans ce cadre, un important travail de réflexion a débouché, fin 2013, sur la production d'un guide intitulé « Blocages dans l'accès aux droits et aux soins : repérage et propositions ». En tout, 108 professionnels provenant de 55 structures différentes ont été entendus.

Le document est organisé autour de 6 thématiques : les difficultés administratives, les difficultés financières, les difficultés liées à l'offre de soin, le refus de soin par les professionnels, les difficultés liées aux situations et aux conditions de vie des personnes, les difficultés rencontrées par les professionnels médico-sociaux et libéraux pour accompagner vers le soin.

Pour chacune de ces thématiques, sont présentés : les difficultés, les points de vigilances ou d'alerte et les ressources existantes. Les auteurs de ce guide font globalement état d'une difficile lisibilité et d'une complexité dans le fonctionnement des dispositifs et structures qui gèrent l'accès aux soins, et évoquent le morcellement des réponses. Ils rappellent les enjeux financiers en cause pour les populations les plus précaires et mettent en avant la faible disponibilité des soignants, fortement contraints en temps et en moyens. Le guide rappelle ensuite la nécessité d'une meilleure communication entre acteurs, d'une reconnaissance réciproque entre soignants et soignés et celle d'un accompagnement des populations les plus en difficultés.

Plus concrètement, le guide aboutit à la rédaction de 9 évolutions nécessaires pour lever ces blocages :

1. La simplification administrative dans l'accès aux droits lié à la santé, avec notamment un formulaire unique pour toute ouverture de droit, la réduction des copies de justificatifs de ressources à fournir et l'allègement des critères d'obtention des droits.
2. La mise en place d'un dispositif téléphonique à la CPAM de contacts privilégiés pour gérer les demandes urgentes et/ou complexes à destination des professionnels.
3. La mise en place de lignes directes dédiées aux professionnels dans chaque administration.
4. La création d'une plate-forme qui recense toutes les aides publiques, les fonds associatifs et mutualistes pour permettre aux professionnels de mobiliser les aides adaptées aux situations.
5. Le développement du rôle et des compétences des agents d'accueil des administrations publiques, porte d'entrée de la prise en charge (notamment, des accueils physiques humanisés et personnalisés).
6. La reconnaissance par les directions des structures sanitaires et médico-sociales de la nécessité du travail partenarial comme pratique professionnelle indispensable à la prise en charge du public.
7. La consolidation des démarches partenariales ASV et Conseil Locaux de Santé Mentale et la pérennisation de leur coordination.
8. La mise en place d'un cadre de travail « ville-hôpital » pour garantir l'accès et la continuité des soins, ainsi qu'un accompagnement au retour à domicile des personnes les plus précaires et isolées.
9. Le développement de l'accompagnement physique vers l'accès aux soins des personnes les plus vulnérables, en privilégiant une démarche de médiation santé.

La mise à l'écrit de ces difficultés et préconisations a permis la création d'un support pour la mobilisation des institutions. Et de fait, ce document a déjà permis d'interpeller différents acteurs, notamment la Commission de coordination des politiques publiques de santé, l'ARS, la DDCS, les Hôpitaux Civils de Lyon, des élus, etc.

Dans la foulée, une journée a été organisée autour de la thématique « améliorer l'accès aux soins : quelles actions pour lever les blocages ? ». Cette journée a notamment permis de confirmer l'implication des membres des groupes de travail et de faire émerger de nouvelles propositions d'actions.

La dynamique se poursuit actuellement dans les différents groupes de travail ou coordinations « accès aux droits et aux soins » des ASV, notamment sur : l'évaluation des besoins et réponses existantes en matière de remplissage des dossiers administratifs, les liens secteur social / secteur médical, les liens ville / hôpital et la mise en œuvre partenariale des actions de médiation santé. ■

Contact : **Myriam Buffet**, Chef de projet, mission santé, pour la Ville de Lyon
myriam.buffet@mairie-lyon.fr

