

Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées des Pays de la Loire
Synthèse des échanges du CCRPA du 17 mai 2013, à NANTES

Thème de la journée : la santé et l'accès aux soins

31 participants :

- 18 personnes accueillies/accompagnées
- 3 personnes de l'ARS, 1 personne de la DRJSCS
- 9 salariés/bénévoles d'associations

Après la présentation des administrations présentes (l'ARS et la DRJSCS), et la présentation des orientations de la politique de la santé en Pays de la Loire par l'ARS, les participants travaillent en sous-groupe sur :

- ✚ *les conditions pour être ou se maintenir en bonne santé,*
- ✚ *les freins et les obstacles*
- ✚ *Les propositions d'amélioration*

Les propos sont retranscrits tels qu'ils sont inscrits sur les post it.

LES CONDITIONS POUR ETRE OU SE MAINTENIR EN BONNE SANTE

Cadre et hygiène de vie :

- Avoir un logement :
 - o Pour bien dormir, se reposer
 - o Pour être propre, se sentir bien dans sa peau
 - o Pour bien manger, pouvoir cuisiner, manger tous les jours
 - o Etre en sécurité, être tranquille
- Profiter du soleil

- Les soins de ses « sens » : vue, ouïe... Bien entendre bien voir pour dialoguer, travailler...
- Voir ses enfants grandir, et ses petits enfants
- Les animaux : s'en occuper, le sortir, le relationnel...
- Ne pas souffrir
- Une nourriture saine et équilibrée : des fruits et des légumes quand on peut se les payer, des pâtisseries pour pouvoir se faire plaisir de temps en temps
- Avoir une bonne hygiène du corps : la douche pour se sentir bien dans sa peau
- Avoir un revenu décent pour s'alimenter, se loger, se laver, se cultiver, s'habiller (Pouvoir d'habiller correctement en fonction de la météo)

L'autonomie

- Etre autonome (transport mais aussi dans ses démarches)
- Etre accompagné dans les démarches administratives...
- Avoir un téléphone, avoir internet
- Comprendre le médecin par oral (éviter le jargon) et par écrit... Comprendre son traitement, comprendre sa maladie
- Favoriser le contact direct avec un interlocuteur plutôt qu'une plateforme téléphonique ou par internet
- Savoir lire et écrire
- Lieux de soins bien desservis, horaires, arrêts de bus...
- Avoir le choix de son médecin et de son équipement
- Etre accompagné dans l'hébergement dans l'accès aux soins

Avoir le moral :

- S'occuper
- Etre entouré par une personne de compétence et de confiance : famille, l'association, le médecin, amis...
- Pratiquer une activité physique : impact sur le corps et surtout sur le moral
- Se sentir utile

- Ne pas être isolé
- Surmonter sa peur du médecin ou de l'examen
- Avoir des relais : pour les aidants, pour la garde des enfants...
- Rencontrer du monde
- Rire
- Etre accepté dans la société
- Avoir des loisirs
- Partir en vacances
- Se changer les idées
- Faire du bénévolat

Accès aux droits et à la prévention :

- Avoir une bonne mutuelle
- Etre informé de ses droits
- Faciliter la compréhension de ces droits
- Etre à jour dans ses vaccins, dépistage... Profiter des examens gratuits et action de prévention
- Savoir que l'on peut être accompagné en cas d'hospitalisation
- Avoir accès à l'information sur les relais en tant qu'aidant
- Proximité géographique avec les services et des équipements adaptés
- Suivre les conseils du médecin : prescription de la prise de sang...
- Pouvoir avoir une aide pour les enfants en cas d'hospitalisation
- Avoir les moyens d'acheter les médicaments non remboursés
- Etre en capacité de s'informer : devis dentaire, appareillage auditif, lunettes

LES FREINS ET LES OBSTACLES

Le repli sur soi :

- Le manque de motivation



- Le fait que ce n'est pas une priorité, l'énergie est prise par d'autre besoin (logement, alimentation, ressources...)
- Le désintérêt pour son corps
- Des pathologies qui font qu'on ne se soigne pas, qu'on a des peurs....
- La peur d'avoir mal, de la douleur
- La honte : de se retrouver nue pour certaines cultures...
- Les freins socio-culturels : ce n'est pas une habitude de se faire soigner
- Honte de faire les démarches pour l'accès aux droits
- Etre seul : La non perception de sa mauvaise santé
- Les soucis : impact sur le sommeil
- Les médecins qui ne prennent pas les bénéficiaires de la CMU-C

La complexité des démarches : Pas de notion d'immédiateté

- demande du temps à comprendre, les pièces à joindre difficiles à se procurer... (acte de naissance, bulletins de salaires des 12 derniers mois pour l'aide à la complémentaire santé...)
- La temporalité des RV (ophtalmo, gynécologie...) : les gens oublient, perdent la motivation.. Pas de notion d'immédiateté alors que les personnes vivent dans l'urgence, dans l'instant
- L'obstacle de devoir passer par un généraliste pour être orienté vers un spécialiste
- La langue : pas toujours d'interprétariat : véritable problème dans une consultation psychiatrique
- Avoir plusieurs interlocuteurs : sécu, carsat...)
- Ne pas être accompagné physiquement, se repérer dans l'hôpital
- Urgences engorgées et délais d'attente longs
- La place : par toujours de remplaçants. Le manque de place dans le médico-social (4 ans pour une MAS)

Les freins financiers :

- L'avance de frais
- Le manque de ressources :
 - Pas de travail



- Pas de logement
- Impossible de bien s'alimenter, de se laver....
- Pas une bonne assurance, mutuelle...
- Dépassement d'honoraire
- Prise en charge de l'ambulance du à l'éloignement des lieux de soins
- Les appels payants des administrations

La compréhension:

- La mauvaise connaissance du public par les médecins (jugement, diagnostic réduit à la problématique de l'alcoolisme...)
- La difficile compréhension des messages de prévention : nécessite de savoir lire et écrire
- Manque d'information sur les droits
- Non prise en compte par le médecin de la situation de la personne

La proximité et l'accessibilité :

- Les déserts médicaux : 1h de route pour la maternité
- La proximité des services
- La fermeture des pharmacies le WE, manque de service de garde
- Une offre réservée à certains territoires (ELPP, Interprétariat....) : inégalités territoriales
- La mobilité : pouvoir se déplacer

- La consommation de cigarettes, alcool, médicaments, drogues
- La pénibilité du travail, manque de sommeil



Le Conseil Consultatif
des Personnes Accueillies / Accompagnées



PROPOSITIONS D'AMELIORATION (les propositions en gras sont celles priorit ees par le groupe)

- ❖ **Faire en sorte que les lieux de vie et de soins soient accessibles (en transport, pour les personnes en situation de handicap, pour ceux qui ne peuvent ni lire ni écrire, pour ceux qui ont une autre culture, une autre langue...)**

- ❖ Développer la prévention tabac :
 - Rembourser les patchs
 - **Trouver d'autres alternatives pour arrêter de fumer**

- ❖ **Développer les permanences d'accès aux droits au plus près des personnes**
- ❖ Interdire les dépassements d'honoraires
- ❖ **Former les médecins aux problématiques sociales**
- ❖ Arrêter les plateformes téléphoniques. Humaniser l'accès aux soins
- ❖ **Développer les transports solidaires**
- ❖ **Permettre l'appareillage auditif, le soin de la vue.. Ce n'est pas un luxe**
- ❖ Développer les services de proximité et pluridisciplinaire
- ❖ Attirer les médecins en campagne
- ❖ Un meilleur remboursement des frais
- ❖ Avoir un tarif universel
- ❖ Responsabiliser le citoyen sur le cout de la santé par l'information
- ❖ **Mettre en place un conventionnement avec les mutuelles et professionnels de santé pour éviter les avances de frais**
- ❖ Désengorger les urgences en créant de services annexes pour éviter d'y aller pour rien.