

Réunion du jeudi, 28 avril 2016 au CCAS de Metz

Plateforme d'accueil médico – sociale à Metz

Présents :

Malika TOUNSI- responsable de Médecins du monde – Metz
Nadège DROUOT- responsable des missions Médecins du Monde Lorraine
Martine FONTAINE - directrice d'Inter services Migrants
Nicolas FINCK- Assistant social au CHS de Jury
Dr Véronique PILCHEN – médecin responsable du centre d'examen de santé
Dr Raphaël PITTI-Conseiller municipal - urgence sanitaire et sociale
Anne Marie BOURELLE- Cadre pédagogique AIEM
Anne DEMANGET - Centre maternel le NID
Martine HOERNER – Fondation Abbé Pierre
Véronique ETIENNE- Fondation Abbé Pierre
Sylvie BORTOT – CCAS
Gaëlle POLLIEN- CCAS
Hélène MANGIN – Conseil départemental 57 / PMI
Viviane WAGNER- Mouvement du Nid
Marie MEIER – UDAF
Marie – Hélène DELEVOYE – UDAF
Marie Claire FABERT – Projet Welcome
Audrey DUCOMMUN- Médecins du Monde
Axel ODSTRCIL- Médecins du Monde
Dr Stéphane STIERNET – Médecins du Monde
Hélène LECLERC- Coordinatrice du Réseau

Excusés :

Dr Geneviève GRETHEN- présidente de la Ligue des Droits de l'Homme- Metz
Laurent MAGNIEN- directeur adjoint de la CPAM Moselle

Ordre du jour :

Présentation d'une contribution au diagnostic sur lequel s'appuiera le projet de plateforme d'accueil médico- sociale de Metz.

I –Information sur le projet CPAM pour la détection du renoncement aux soins

Véronique PILCHEN transmet un message de M. MAGNIEN : la CPAM démarre les accompagnements PFIDASS le 2 mai.

La CPAM propose aux partenaires qui souhaitent participer à la détection des personnes qui renoncent aux soins, une rencontre afin de préciser la démarche, présenter le fonctionnement et déterminer les circuits de signalements.

Un retour systématique sera fait à l'association ou l'institution qui détecte.

Agnès VEDDA (agnes.vedda@cpam-moselle.cnmats.fr) présentera , lors de la future rencontre, les résultats du diagnostic et les premières interventions .

II – Raphaël PITTI, élu et délégué à l'urgence sanitaire et sociale, rend compte de ses réunions avec les directions des hôpitaux de Mercy et de Legouest .

La municipalité organise une réunion, mardi 17 mai de 9H à 12H à l'hôtel de ville, afin de rassembler les acteurs concernés par la santé des publics en situation de précarité.

Les débats porteront sur le fonctionnement de la PASS et sur son emplacement, ce qui permettra d'aborder l'ébauche d'un projet de plateforme d'accueil médico- sociale à Metz.

La question de la santé est une préoccupation commune à tous les acteurs, ainsi qu'en témoignent le diagnostic qualitatif élaboré par Médecins du Monde et le focus santé/ jeunes présenté par la Fondation Abbé Pierre lors du rapport sur le mal logement.

III- Rappel sur le projet de plateforme et sur la nécessité d'un diagnostic

L'accès aux soins des publics les plus vulnérables est une problématique récurrente.

Les professionnels du secteur médico-social et les bénévoles des associations font le constat d'une inadaptation de l'offre de soins aux publics en situation de précarité.

La proposition d'un lieu d'accueil médico-social à Metz a été portée par les associations du réseau de solidarité lors des assises de la solidarité organisées en avril 2015

Depuis, ce projet se construit en s'appuyant sur les données rendant compte de l'état des lieux sur le territoire messin, mais aussi sur le ressenti des structures médico – sociales de Metz.

C'est précisément dans le but de tester la pertinence du projet de plateforme que Médecins du Monde a conduit un travail exploratoire auprès de ces structures, sous forme d'entretiens qualitatifs, qui ont été menés par Stéphane STIERNET, médecin urgentiste, actuellement stagiaire en master 2 de santé publique et promotion de la santé.

Lors de la réunion de ce jour, Stéphane STIERNET rend compte des résultats de ces entretiens qui permettent l'émergence de ce que pourra être la future plateforme et les qualités qu'elle devra avoir.

Deux parties à ce diagnostic qualitatif :

- 1 – Difficultés- Obstacles dans les pratiques actuelles des structures médico – sociales
- 2 – Plateforme : quelle plus-value ?

Ensuite, les débats portent sur l'avenir à donner à ce projet et les moyens pour le faire avancer.

IV - Contribution au diagnostic : enquête auprès de 12 structures messines de prise en charge médico-sociale

1- Le contexte messin

Un diagnostic complet nécessitera d'une part de croiser les données objectives provenant du diagnostic local de santé et du diagnostic social territorial avec les données perceptuelles/subjectives du diagnostic réalisé par Médecins du Monde et d'autre part de faire un état des lieux de l'existant. (Qui fait quoi, pour qui, où et comment sur Metz?)

2- Méthodologie d'entretien

Les entretiens étaient structurés autour de 4 questions principales :

Quelles sont les interventions/missions réalisées par les structures auprès des usagers en situation de précarité?

Quelles sont les obstacles rencontrés par les structures dans la réalisation de leurs missions de prise en charge des usagers ou dont elles sont directement témoins?

La pertinence de la plateforme à Metz selon elles?

Si elle est pertinente à leurs yeux, les caractéristiques requises pour que la plateforme soit fonctionnelle, opérationnelle et apporte une plus-value?

3- Les difficultés d'accès aux soins relevés par les acteurs

Restes à charge élevés, manque de couverture maladie, délais importants avant d'avoir un rendez-vous entre autres chez les spécialistes

Difficultés de suivi thérapeutique en psychiatrie, ainsi que du fonctionnement des EMPP et des CMP

Inadaptation du fonctionnement de la PASS de Mercy

Difficulté dans l'accès à l'interprétariat professionnel

Public qui cumule de multiples difficultés de santé, sociales et administratives

Nécessité d' un lien fort avec une personne de confiance et des réponses rapides.

On confirme ici que la source des difficultés vient de l'inadéquation des réponses apportées par le système médicosocial aux spécificités et besoins du public en situation de précarité.

4- La plateforme : quelle plus-value ?

Des régularités, des tendances se dégagent mais aussi certaines nuances, singularités.

Thèmes abordés

- Sa position géographique
- Sa population cible
- Ses principales fonctions
- Le thème de l' accueil
- Le thème de l' accompagnement
- Les intervenants
- Les conditions de son succès

5- Ses fonctions

- Proposer un **parcours de santé cohérent** (Prévention → Soins) **continu** et **adapté** à la personne.
- Permettre une **approche globale de la personne**.
- Permettre un regard pluridisciplinaire grâce au **décloisonnement des secteurs psycho-médicosociaux**.
- **Lieu de rencontres** pour faciliter les échanges **entre les acteurs messins**.
- **Proposer des services** (état des lieux des droits, ouverture des droits SN, résolution des cas complexes/hors cadre,...).
- **Proposer des actions de prévention** (éducation pour la santé, vaccinations, dépistages, bilan de santé,...)
- **Accès à l'hygiène** (douches,...)
- **Proposer des soins** (soins de santé primaire, soins infirmiers, psychologiques, gynécologiques, dentaires,...).
- **Point d'ancrage** de l'EMPP, **des maraudes**.
- **Lieu de stockage du matériel** de première nécessité pour personnes à la rue (couvertures, produits d'hygiène,...)
- **Lieu de repérage et d'orientation** vers les autres partenaires.
- **Fonction d'observatoire et de plaidoyer**.
- **Lieu de formations** (initiale et continue) des (futurs) professionnels en lien avec la précarité.

6- Remplir ces fonctions au mieux avec les personnes en situation de précarité

- Etre en capacité de fournir **une réponse rapide et de qualité**.
- **Personnel sensibilisé, bien formé**.
- **Nul n'est tenu à l'impossible. Importance de la médiation**.
- Etre en capacité de fournir un **accompagnement physique, individualisé** dans la réalisation de toute démarche, du moins **au début**.
- Viser une **autonomisation progressive**.
- **L'accompagnement initial rassurera l'utilisateur** comme **le professionnel rencontré**.
- **Comprendre cette importance du lien** pour l'utilisateur en situation de précarité avec une personne de confiance, clairement identifiée.

7- Les intervenants de la plateforme

Médecin généraliste. Infirmier. Gynécologue/sagefemme.
Psychiatre/psychologue/infirmier psy Ophtalmologue. Dentiste. Kiné
(respiratoire). animateurs de prévention. Travailleurs sociaux
Administratifs (coordination, secrétariat) Ecrivain public Juriste
Associations (logement/hébergement, aide alimentaire, réinsertion
professionnelle) Agent de la CPAM, Agent de la CAF Interprètes.
Médiateurs culturels en santé (ou Relais interculturels).
Accompagnants/Accueillants (bénévoles,...).

A noter que les sages-femmes peuvent faire du suivi de grossesse mais aussi du suivi gynécologique.

8- Les conditions de son succès

En externe :

- Trouver un porteur de projet.
- Intégrer la place de la PASS dans le projet de plateforme.
- Etablir un lien avec la médecine de ville.
- Stabilité des orientations et des décisions politiques.

En interne :

- Système de coordination avec, entre autre, un agenda partagé.
- Dossier patient global, partagé et informatisé.
- Procédure d'analyse des pratiques et supervision des intervenants.
- Valeurs partagées et expertises des intervenants

V - Débats suite à la présentation du diagnostic qualitatif

Tous les participants s'accordent sur la qualité de la synthèse des entretiens effectuée par Stéphane Stiernet .

C'est un travail conséquent qui permet de donner une image de ce que pourrait être une plateforme idéale, dans sa forme finalisée.

- ❖ L'accompagnement et l'accueil des personnes en grandes difficultés sont pointés comme indispensables à toute démarche liée à la santé.

Il y a une primauté de la relation sur la communication, mais établir une relation prend du temps...

Cette question du temps est récurrente dès que l'on aborde les charges des travailleurs sociaux.

Toutefois, force est de constater que si l'accompagnement se pratique dans le domaine social, il est plus difficile dans le domaine médical. « *Aller vers, ce n'est pas changer son bureau de place* », c'est changer de posture.

- ❖ Il est nécessaire de mettre en place une structure qui fasse le lien entre le social et le médical, comme le faisaient les anciens dispensaires, structure qui pourrait accueillir des publics marginalisés.
- ❖ Il ne serait pas pertinent de ne fonctionner qu'avec l'hôpital : des conventions avec les pharmacies, les laboratoires, les centres de radiologie et surtout les médecins libéraux devraient être mises en place.

Cependant, le partenariat avec la médecine libérale ne sera pas aisé car se pose la question de la disponibilité des médecins : de nombreux patients ne trouvent plus, actuellement, de médecins traitants disponibles pour les suivre.

- ❖ La plateforme n'a pas été définie comme un lieu de rencontres, mais comme un lieu de réponses à des questions, qui ne sont pas nécessairement médicales, en tout cas dans un premier temps. C'est pourquoi, il semble important de pouvoir s'y rendre même si on n'est pas « malade ». L'installation de la plateforme dans un hôpital pourrait en limiter l'accès.

Comment procéder pour faire avancer ce projet ?

- ❖ Souhaite-t-on lier notre réflexion à une éventuelle réorganisation de la PASS ou préfère-t-on réfléchir prioritairement sur ce qui dépend de nous, c'est-à-dire :
 - La PASS était à l'origine un état d'esprit avant d'être un lieu. Le lieu pourrait – il être la plateforme avec des crédits PASS ?
 - Qu'entend-on par « accueil » ? Qui ? quelles compétences professionnelles ? Payés par qui ? Où ? comment ?
 - Qui fait partie du « noyau dur » évoqué ? un comité technique pluridisciplinaire ?
- ❖ Nous sommes nombreux à être impliqués dans cette réflexion, conduite depuis plus d'un an, autour du projet –plateforme. C'est quelque chose de précieux que nous partageons. Nous avons fait un état des lieux qui est à compléter, notamment par l'analyse de l'existant.

Il nous faut maintenant nous fixer des objectifs opérationnels à atteindre.

Pour cela, nous devons nous appuyer sur les propositions émergeant du diagnostic présenté par Médecins du Monde.

- ❖ Une charte semble nécessaire : il faut clairement écrire les caractéristiques de la plateforme et de son fonctionnement, telles qu'elles apparaissent au travers des entretiens.
- ❖ Il convient de préciser ce que chacun peut apporter à ce projet, afin de pouvoir, ensuite, trouver un porteur. La plateforme est à créer de manière opérationnelle, faute de quoi le futur porteur pourrait la faire fonctionner sans en garder l'esprit.
- ❖ Proposition est faite de créer une association, dont la seule finalité serait la plateforme. Elle serait inter - associative et apporterait une identité juridique qui sera peut-être rapidement nécessaire.
- ❖ Un comité de rédaction va se mettre en place pour rédiger la charte de la plateforme, ainsi qu'un projet de fonctionnement.
- ❖ Il serait souhaitable que des représentants des médecins libéraux y soient associés, ainsi que des bénéficiaires des aides.
- ❖ Le comité de rédaction rencontrera les partenaires du projet plateforme avant la réunion de suivi des assises organisée par la municipalité.

Dates retenues pour les deux premières réunions du comité de rédaction :

- ❖ **Mercredi 18 mai à 14 H**
- ❖ **Mercredi, 1^{er} juin à 14H**

Lieu : locaux de Médecins du Monde, 12B rue d'Annecy à Metz Bellecroix .

VI – Information du CCAS sur le conseil des accompagnants sociaux

Conformément aux engagements pris lors de la rencontre de suivi des assises le 13 janvier dernier, le CCAS organise la première rencontre du « conseil des accompagnants sociaux ».

Cette instance doit permettre de lutter plus efficacement contre le non recours aux droits sociaux en favorisant la collecte des dysfonctionnements, et en portant une assistance technique aux bénévoles des associations dans le cadre de leurs accompagnements sociaux.

Première rencontre, **Lundi 09 mai 2016 à 14h15 au CCAS de Metz**

Groupe de travail accès aux soins

Ce sera l'occasion de définir ensemble :

- comment repérer les situations de non recours et celles à risque de désinsertion sociale ?
- quels outils mettre en place pour collecter les dysfonctionnements du non recours aux droits ?