Basé sur le travail d'accompagnement individualisé réalisé par les médiatrices santé, ce référentiel présente les multiples blocages que peuvent rencontrer les habitants concernant l'accès à la santé.
La santé est ici entendue dans son sens global : bien-être physique, mental et social.

Ce référentiel présente, sous l'angle de différents déterminants de santé, les freins existants, les leviers mis en place par l'ACSBE et les leviers qui seraient à développer – soit par l'ACSBE, soit par les services compétents extérieurs.

Les colonnes du milieu et de droite répondent aux freins repérés dans la colonne de gauche.

SOMMAIRE

ACCES AUX DROITS 2
Déterminants issus de la personne 3
Déterminants issus des professionnels et du système 4
Déterminants issus de l'environnement social 5
Déterminants issus de l'environnement familial 6
Déterminants issus de l'environnement social 7
Déterminants issus de l'offre de soins 8

ACCES A LA PREVENTION 9
Déterminants issus de la personne 10
Déterminants issus des professionnels 11
Déterminants issus environnement social 12
Déterminants issus de l'environnement familial 13
Déterminants issus de l'environnement économique 14
Déterminants issus de l'offre de soins 15
Déterminants issus de l'environnement sportif et culturel 16

ACCES AUX SOINS 17
Déterminants issus de la personne 18
Déterminants issus des professionnels 19
Déterminants issus de l'environnement social 20
Déterminants issus de l'environnement familial 21
Déterminants issus de l'environnement économique 22
Déterminants issus de l'offre de soins 23

Accès aux droits

Accès aux droits

Déterminants issus de la personne		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Maitrise du langage (courant et institutionnel) *1. Difficultés administratives* * Constitution de dossiers concernant : -obtention / renouvellement des couvertures maladies -le travail (accidents, arrêts, maladies professionnelles…) -les revenus (ouverture et maintien des droits) -le logement -le renouvellement ou les premières demandes de droit de séjour *2. Difficultés de communication avec les institutions, les professionnels de santé* * Difficultés à la prise de RDV * A se renseigner * A comprendre le langage institutionnel ***II°) Culture et Croyances*** * Notion de temporalité (délais administratifs…) ***III°) Niveau de formation*** *1. Connaissance de l'organisation administrative française* * Rôles et fonctions de chaque institution * Repérage des différents professionnels vers qui s'orienter *2. Difficultés à comprendre le fonctionnement du système de soins* * Les remboursements (Sécurité sociale, mutuelle) * Les différentes prises en charges * Les forfaits journaliers, tickets modérateurs… *3. Méconnaissance des droits, de la législation et des procédures (administratives et judiciaires) liés :* * Au travail (maladies professionnels, accidents, arrêts maladie…) * A la santé - à bénéficier d'une couverture maladie (CMU, AME, …) - aux aides complémentaires - obligation d'être reçu par les médecins - à effectuer des recours… * A l'éducation (accès aux ateliers d'alphabétisation) * Au logement * Aux revenus minimum (RSA, APA, AAH, compléments retraites…) * A la situation économique du foyer (réduction transport, aide au permis de conduire…) * Méconnaissance du droit à faire valoir ses droits * Peu de recours à la justice (image négative, répressive ?)	**Accompagnement individuel** ***I°)*** *1.2.* _ ***II°) _ III°)*** *1.2.* *Accompagnement administratif* * Aide à la compréhension des documents * A la rédaction des dossiers et courriers * Ouverture des droits et renouvellement des couvertures maladies * Vérification des dates (péremption et dates limites) pour les démarches de renouvellement * Aide à la reconnaissance d'invalidité / handicap (constitution du dossier avec le médecin) * Accès au titre de séjour / nationalité / renouvellement des papiers * Aide au remplissage du questionnaire "Bilan de santé" * Prise de contact avec les institutions, administrations ou associations * Aide à la recherche de transports médicaux (démarche de prise en charge et de recours) * Déplacement au domicile des personnes dépendantes * Vérification d'absences de dépassement d'honoraires * Rappel et explication de la loi aux habitants et aux professionnels (CMU) ***I°)*** *1.2.* _ ***II°) _ III°)*** *1.2.3.* *Permanences* * Maison de la Solidarité pour les personnes en errance / sans abris ***I°)*** *2.* _ ***II°) _ III°)*** *1.2.3.* *Information / explication* * Des démarches à effectuer * Du fonctionnement du système administratif de soins * Des droits, de la législation et des procédures * Sur l'ouverture et le maintien des droits (de séjour, financiers, logement,…) * Sur les délais des procédures * Sur les dépassements d'honoraires * Sur les bilans de santé * Sur les aides relevant des situations économiques (aide au transport, minima sociaux,…) * Sur les aides liées à l'autonomie (handicap/invalidité) * Sur le maillage associatif local ***III°)*** *1.3.* *Orientation vers* * Les services concernés (administratifs, associatifs : AGEFIPH, Clic Sillage, bilans de santé…) ***I°)*** *2.* *Accompagnement physique (explication, traduction, médiation)* * Services concernés (tribunal, hôpital, consultations médicales, bilans de santé, …) ***I°)*** *1.2.* _ ***II°) _ III°)*** *1.2.3.* **Ateliers collectifs** *Formation aux démarches administratives* * Favoriser l'autonomisation de la personne dans ses démarches administratives *Petit déjeuner, Bien-être ensemble, Pause café, Café santé* * Temps de discussion formels ou informels permettant d'aborder divers sujets et thématiques de santé ***III°)*** *1.3.* **CHUC** ***(Comité Habitants Usagers Citoyens)*** *Faciliter la communication* * Création d'un annuaire des services, associations et administrations en direction des habitants	**Par L'ACSBE-La Place Santé** ***I°)*** *1.2.* _ ***II°) _ III°)*** *1.2.3.* *Atelier d'autonomisation* * Renforcer la formation des habitants sur les démarches administratives * Développer l'atelier collectif « formation aux démarches administratives » * Création d'outils de vulgarisation adapté au public sur - l'organisation du système de soins français - les démarches à effectuer - les droits des personnes en matière de santé ***III°)*** *1.3.* *Faciliter la communication* * Création d'un annuaire des services, associations et administrations à disposition des habitants ***III°)*** *1.* *Renforcement du partenariat* * Avec les différents acteurs locaux, pour permettre une meilleure orientation des personnes (logement, économie...) **Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *2.* _ ***III°)*** *1.2.3.* *Communication* * Mise en place d'outils de vulgarisation concernant l'organisation du système, des démarches à effectuer, des droits (santé, logement, revenus, travail…)

Accès aux droits

Déterminants issus des professionnels et du système		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Défaut de formation *1. Professionnels administratifs des institutions et professionnels de santé* * Méconnaissance des difficultés des personnes précaires et méconnaissances des conditions de vie de ce public * Représentations négatives et sous estimation des capacités des personnes en situation de précarité *2. Professionnels administratifs / sociaux* * Manque de formation des personnels administratifs et parfois méconnaissance des aides spécifiques * Méconnaissance des procédures d'instruction rapide des droits * Méconnaissance des statuts juridiques des personnes (régularité, stabilité de séjour...) ***II°) Système d'accompagnement (médical et social) inadapté*** * Délais de RDV trop long, temps de consultation insuffisant, temps de prise en charge par les professionnels sociaux trop réduit * Non respect du soin accessible à tous par certains médecins (secteur II refusent les CMU) * Certaines mutuelles ne sont pas acceptées à l'hôpital ***IV°) Complexité de l'organisation*** * Systèmes de santé et administratif complexes : indemnités journalières, forfaits journaliers, tarifs, tickets modérateurs... * Démarches administratives complexes : différents dossiers, … ***V°) Difficultés de communication*** * Informations diffusées peu compréhensibles * Manque de communication entre les services/institutions/associations… ***VI°) Manque de moyens*** * Pour l'aide à l'intégration : déficit d'atelier d'alphabétisation au regard du nombre de personnes en attente ***VII°) Dysfonctionnements administratifs*** * Disparition de certains dossiers, parfois à plusieurs reprises * Manque de souplesse dans l'attribution des droits : effets de seuil : reconnaissance d'invalidité, CMU, APL… * Rigidité de l'administration * Enregistrement de dossiers sous mauvais noms * Manque de traçabilité des dossiers * Multiples renvois d'un service à l'autre * Erreurs de procédures : non respect des délais, absence d'attestation de dépôts, … * Délais de traitement des dossiers supérieur à 2 mois	**Formation** ***I°)*** *1.* * Accompagnement des futurs médecins * Aide à l'intégration sur le quartier * Connaissance des spécificités locales * Implication dans le réseau des acteurs locaux * Comité Habitants Usagers Citoyens : développement de la démarche santé communautaire ***I°)*** *2.* * Des médiatrices à l'évolution des droits ***II°)*** * Plages de consultations avec et sans RDV * Temps de consultations médicales de 20 minutes * Accès aux soins pour tous : tiers payant * Possibilité d'intervention d'une médiatrice en cabinet (intercompréhension médecin/patient, explication, retraduction…) **Ateliers collectifs** ***IV°)*** * Atelier de Formation aux Démarches Administratives: apprendre et comprendre la logique des démarches administratives et des différentes institutions	**Par L'ACSBE-La Place Santé** ***I°)*** *1.2. Formation des professionnels de santé et sociaux (à renforcer)* * Sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation précaire * Sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne * Sur les capacités des personnes à se prendre en charge * Mutualisation des savoirs, savoir-faire * Sur l'évolution des droits en matière d'accès à la santé *Veille sanitaire* * Mise en place d'un Observatoire local des déterminants freinant l'accès à la santé permettant d'analyser leur évolution annuelle * Communication des résultats et des propositions aux administrations **Par les services compétents extérieurs** *Favoriser le travail en réseau* * Création d'un réseau médico-social (professionnels de santé, professionnels sociaux et les institutions) permettant une prise en charge globale de la personne dans laquelle celle-ci est actrice ***I°)*** *1.2. Formations* * Des professionnels de santé : aux pratiques de santé des personnes en situation précaire et aux pratiques de santé communautaire * Développement de la formation universitaire en médecine générale à l'exercice de la santé dans les quartiers populaires * Renforcer la formation des professionnels de santé et des professionnels sociaux autour des spécificités des publics en situation précaire / grande pauvreté * Assurer une formation continue des professionnels, sur les évolutions des législations, des droits, des procédures ***III°)*** *Numerus clausus* * Augmenter le nombre de médecins formés chaque année * Renforcer le soutien et l'aide des collectivités pour l'installation des médecins en ZUS ***VI°)*** *Aide à l'intégration* * Développer largement les ateliers d'alphabétisation au regard des besoins et l'accessibilité à tous les niveaux de maitrise de la langue ***V°)*** *Communication entre les services, associations et institutions* * Mise en place d'outils pour faciliter la communication * Mutualisation des savoirs (faire, être) ***VII°)*** *Evolution de l'administration* * Assouplissement des seuils et mise en place de seuils dégressifs * Assurer la transmission des informations entre services * Garantir le bon traitement des dossiers dans des délais honorables * Mise en place d'accusés de réception des demandes effectuées et des suites à venir * Permettre des entretiens favorables à l'écoute de la personne (temps…) * Instaurer l'accès aux droits comme priorité dans les budgets de l'Etat * Développer les structures adéquates * Diminuer les files-actives *Revoir les politiques de santé publique* * Instaurer l'accès à la santé pour tous comme priorité dans les budgets de l'Etat * Droits au séjour pour soins des étrangers malades

Accès aux droits

Déterminants issus de l'environnement social		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Au sein du quartier*** 1. *Insécurité (sentiment d')* * Violences ordinaires engendrant des tensions * Délinquances * Peur des poursuites policières (jeunes et sans papiers) * Difficultés à aborder certains sujets « tabous » par peur des représailles (trafic de drogues…) * Peur de sortir de chez soi, peur des agressions * Image négative du quartier perçue à l'extérieur comme à l'intérieur 2. *Etat général* * Espaces extérieurs relativement entretenus mais présence de détritus * Peu de mobilier urbain autour des espaces de jeux * Gêne sonore due notamment aux scooters * Aucun mode de garde d'enfants 3. *Liens sociaux* * Grande civilité entre habitants * Peu de soutien qualitatif entre habitants * Augmentation d'un sentiment de solitude ou solitude avérée * Importance des déprimes (pouvant évoluer en dépressions) * Importance des problèmes de santé mentale * Nombreuses dépendances à l'alcool * Maladies chroniques ou orphelines incomprises * Isolement des personnes en grandes fragilités (personnes âgées, handicapées, souffrantes…) * Isolement des familles ayant à charge une personne handicapée ou dépendante (parfois obligeant l'abandon de l'emploi) * Peu de suivi social à domicile ***II°)*** ***Au sein des immeubles*** 1. *Conditions d'habitat* * Les attentes de relogement entrainent une surpopulation de certains appartements * Absence d'espace intime * Logements précaires car vieillissants * « Occupation sans titre » entrainant une peur de l'expulsion * Personnes en errance (un suivi social continu est difficile à exécuter) * Beaucoup de jeunes en errance dans le quartier (après départ du domicile familial) 2. *Méconnaissance* * De la loi DALO * Des recours contre l'expulsion * Des associations existantes * Des droits et devoirs des locataires et des bailleurs 3. *Etat général* * Certains appartements ont une hygiène élémentaire douteuse (due à des détresses psychiques) * Problèmes d'isolation * Entretien à charge du bailleur aléatoire * Dysfonctionnement des ascenseurs * Dégradations intérieures des immeubles (urine, déchets, défections…)	***II°)*** *1.2.* *Administratif* * Aide à la constitution des dossiers * Information sur les droits * DALO ***I°)*** *3.* *Personnes isolées* * Identification * Orientation vers les ateliers collectifs ***I°)*** *1.2.3.* _ ***II°)*** *1.2.3.* *Orientation* * Réseau partenarial * Associations, institutions adéquates * Ateliers collectifs *Accompagnement physique si nécessaire* * Au tribunal (avis d'expulsion) * Explication, traduction **Ateliers collectifs** ***I°)*** *1.2.3.* _ ***II°)*** *1.3.* * Tous permettent d'aborder des sujets concernant les conditions de vie dans le quartier * Renforcement / création de lien social ***I°)*** *1.2.3.* *Comité Habitants Usagers Citoyens* * Création d'un "carnet de secours", recensant les professionnels ressources à contacter en cas d'urgence /de détresse sociale * Place l'habitant en tant qu'acteur au sein du quartier donc comme ayant un pouvoir à exercer ***I°)*** *3.* _ ***II°)*** *Musicothérapie* * La musique comme outil de partage, de plaisir, de rassemblement * Valorisation de la personne par le choix des musiques, l'improvisation musicale (langue maternelle…), la création * Partage des histoires personnelles * Discussion, écoute… *Groupes de parole - encadrés par une psychologue* * Lieu de confiance et de complicité qui permet - de parler librement ou sur un thème défini - d'échanger, de partager et d'apprendre les uns des autres - de trouver des pistes de réflexion et des clés pour atténuer ses problèmes * pluriprofessionnalité - Psychologue et musicothérapeute	**Accompagnement individuel** **Par l'ACSBE** ***I°)*** *1.2.3.* _ ***II°)*** *1.3.* *Renforcement des partenariats* * Avec les associations locales * Travail autour du bien-être ensemble * Intergénérationalité * Actions pour l'ouverture du quartier sur la ville ***I)*** *3.* *Repérage de la souffrance psychique / psychosociale* * Mise en place d'un réseau de repérage (partenarial) * Formation des médiatrices sur cette réalité * Renforcement de l'intervention de la musicothérapeute (présence à l'accueil…) ***II°)*** *1.2.3.* *Communication et compréhension de la personne* * Outil de vulgarisation concernant les démarches à effectuer, les droits et devoirs des locataires mais aussi des bailleurs * Annuaire des services, associations et institutions à contacter selon les problèmes rencontrés **Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *1.2.3.* _ ***II°)*** *1.* *Développement social* * Ouverture du Centre social / maison de quartier / MJC * Création d'haltes-garderies au sein du quartier ***II°)*** *1.2.3.* *Communication* * Outil de vulgarisation concernant les démarches à effectuer, les droits et devoirs des locataires mais aussi des bailleurs * Annuaire des services, associations et institutions à contacter selon les problèmes rencontrés ***II°)*** *1.* *Agrandissement du parc locatif* * Réquisitionner les logements vacants * Imposer l'application de la loi Solidarité Renouvellement Urbain *Stratégie des bailleurs sociaux* * Insertion dans les actions sociales et préventives des associations ***II°)*** *1.3.* *Suivi général de l'état des appartements* * Assurer leur obligation d'entretien

Accès aux droits

Déterminants issus de l'environnement familial		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
1. *Structures familiales fragilisées* * Beaucoup de personnes seules, mères célibataires * Questionnement autour de la parentalité (échec scolaire, absentéisme, délinquance) * Insuffisance de repères familiaux (repas en famille…) * Tensions, agressivités * Violences au sein de la famille * Sentiment d'isolement _ présence nombreuse de repli sur soi, d'isolement donc de déprimes… * Difficultés de communication (dans le couple, avec les enfants) 2. *Espace familial* * Logements précaires ou inadaptés (occupation sans titre, sur-occupation) * Absence d'espace intime	**Réseau partenarial** *1.* * Orientation vers la PMI * Vers les associations locales (Canal, …) * Accompagnement mis en place par le collège (Café des parents) * Orientation vers associations, institutions adéquates **Accompagnement individuel** 2. *Administratif* * Aide à la constitution des dossiers logements * Information sur les droits * DALO * Réseau partenarial *1.2. Permanences* * Maison de la Solidarité pour les personnes en errance / sans abris *1.2. Accompagnement physique* * Au tribunal (avis d'expulsion) * Explication, traduction * Soutien moral (des mères au tribunal pour enfant) 1. **Ateliers collectifs** * Débats, échange des savoirs	**Par l'ACSBE** *1.2. Réseau partenarial* * A renforcer * A déployer * Développer le partenariat avec la Maison des Parents à Saint Denis * Création d'outils favorisant la communication entre professionnels *Atelier de parentalité ?* **Par les services extérieurs compétents** *1.2.* * Aide à la parentalité * Création d'une structure dépendante d'un Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) * Création d'haltes-garderies -

Accès aux droits

Déterminants issus de l'environnement social		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Niveau de formation*** 1. *Emplois occupés* qui sont souvent des postes d'exécutions (ouvrier, agent d'entretien, gardiennage….) * Pressions diverses (rendement, …) * Fatigabilité * Précarité du statut * Revenus faibles * Accidents du travail et maladies professionnelles * Horaires décalés et/ou découpés 2. *Chômage* ***II°)*** ***Niveau de revenu faible*** * Non remboursement de certains médicaments, dépassement d'honoraires, dettes hospitalières, coût des mutuelles… * Difficulté à avoir une mutuelle (cumul de bas revenus et de l'effet de seuil) même avec l'aide complémentaire santé * Difficulté à payer le reste à charge et les avances de frais ⇨ Retards de soins ⇨ Renoncements partiels ou totaux des soins ⇨ Recours au médecin généraliste au détriment des spécialistes (car souvent en secteur II) ⇨ Surconsommation des urgences ⇨ Notamment négligence bucco-dentaire : grande difficulté à réaliser les soins préventifs	**Accompagnement individuel** ***I°)*** *1. Médiation* ∗ Médiation avec la CPAM et l'employeur (reconnaissance maladies professionnelles et accidents du travail) ∗ Médiation employeur (arrêts maladies, changement abusif de poste / harcèlements…) ***I°)*** *1. 2. _* ***II°)*** *Administratif* * Accompagnement dans les démarches juridiques * Reconnaissance invalidité/handicap (constitution du dossier avec le médecin) * Demande de recours pour l'obtention de complément retraite * Rédaction des feuilles de soins / dossiers / courriers * Explication des droits, des procédures, de la législation, des démarches à suivre et des délais à respecter * Accès aux aides compensatrices (financières ou matérielles lors d'handicap ou d'invalidité) * Recherche de transports médicaux, aide aux démarches de prise en charge et de recours * Aides relevant des situations économiques (aide au transport, au financement du permis de conduire, minima sociaux,…) * Aide relevant de l'autonomie (handicap / invalidité : macaron de stationnement, carte de stationnement debout…) * Accès à une couverture maladie (CMU, CMU-C, AME, aide complémentaire à la mutuelle) * Aide à la recherche et à la négociation des mutuelles * Recours financiers (concernant les indemnités journalières, les frais hospitaliers…) ***I°)*** *1. 2. Orientation* * Médecine du travail * Inspection du travail * CAP Emploi (lorsque reconnaissance d'invalidité/handicap) pour insertion professionnelle et aménagements de poste * Vers les services concernés (institutionnels, associatifs…) * AGEFIPH (handicap/invalidité : projet personnel, orientation professionnelle, adaptation poste de travail, permis de conduire) * CLIC SILLAGE (personnes âgées : APA) * Autres professionnels concernés ***II°)*** *Information* * Information pour ouverture et maintien des droits (financier, transport réduit, logement,…) * Dépassement d'honoraires * Bilan de santé * Maillage associatif local	**Par les services compétents extérieurs** ***II°)*** * Outil de vulgarisation concernant les démarches à effectuer, les droits et devoirs des salariés et du patronat ***I°)*** *1. 2.* ***_ II°)*** *Compréhension* * Création d'outils de vulgarisation sur les démarches à effectuer ***II°)*** *Droit à un niveau de ressources correct* * Revoir à la hausse les revenus minimums * Augmentation du SMIC ***II°)*** *Droit à une couverture maladie* * Revoir à la hausse les seuils d'accès à la CMU * Assouplissement des effets de seuils * Mise en place de seuils dégressifs

Accès aux droits

Déterminants issus de l'offre de soins		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Au sein du quartier *Insuffisance de l'offre de soins médicale et paramédicale* * Professionnels paramédicaux insuffisants (Kinésithérapeutes, infirmiers…) * Ratio population / médecins nettement supérieur à la moyenne nationale *Sentiment d'insécurité / mauvaise image du quartier* * Certains professionnels ne se déplacent plus au sein du quartier (ambulances…) * Difficultés à faire venir de nouveaux praticiens (agressions des professionnels de santé, sentiment d'isolement… ***II°) Hors du quartier*** *Centres Municipaux de Santé* * Spécialistes de secteur I * Liste d'attente très longue * Services saturés *Autres* * Beaucoup de spécialistes en Secteur II (Refus de CMU, pratique de dépassements d'honoraires…)	**La Place Santé** ***I°) _*** * Soutien et accompagnement à l'installation de nouveaux médecins généralistes * Création d'un réseau santé _	**Par l'ACSBE** ***I°)*** * Favoriser l'installation de spécialistes au sein de La Place santé * Développer les spécialités * Renforcement du réseau médico-social **Par les services extérieurs compétents** ***I°)*** *Soutien des collectivités* * Soutien qualitatif à l'installation des médecins en zones difficiles * Rendre attractifs ces quartiers / les déstigmatiser * Renforcer le dialogue entre les praticiens et les collectivités ***I°)*** *Formation* * Développement de la formation universitaire en médecine générale à l'exercice de la santé dans les quartiers populaires ***I°) _ II°)*** *Respect des devoirs et des lois* * Travailler sur l'accès à la médecine pour tous * Insister sur l'obligation des médecins à soigner chacun * Mise en place de système de repérage des médecins refusant les CMU

Accès à la prévention

Accès à la prévention

Déterminants issus de la personne		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Maitrise du langage (courant et institutionnel) *1. Difficultés de communication avec les administrations, les professionnels de santé* * Difficultés à la prise de RDV * A se renseigner * A comprendre le langage institutionnel * A comprendre les informations *2. Difficultés à comprendre, à avoir accès à l'information* * Courriers / messages de sensibilisation concernant la prévention (dépistages, suivi bucco-dentaire, cancers, …) * Origines et transmission des maladies chroniques / infectieuses *3. Difficultés à chercher l'information* * Concernant les différentes problématiques rencontrées * Les suivis à effectuer (grossesse, …) * Les questions de santé (handicap, dépendances, obésité…) * Les méthodes de prévention (bucco-dentaires, dépistages, vaccinations, nutrition...) ***II°) Culture et Croyances*** * Difficultés d'adhésion au système de soins français ou aux méthodes de soins * Difficultés d'adhésion au concept de maladie chronique, traitements préventifs * Normes et croyances différentes pouvant bloquer l'accès à la prévention * Présence de sujet « tabou » : difficultés à en parler ou à questionner le médecin (VIH, ménopause, dépistages, contraception, dépendances…) * Difficultés d'adaptation de l'alimentation en rapport à la prévention ***III°) Niveau de formation*** *1. Santé communautaire* * Croire en sa capacité d'agir sur sa propre santé (prévention, promotion: bucco-dentaire, dépistages, vaccinations, nutrition…) *2. Connaissance de l'organisation de l'administration française :* * Rôles et fonctions de chaque institution * Repérage des différents professionnels vers qui s'orienter * Compréhension du système de santé et utilisation de celui-ci à bon escient *3. Connaissance du maillage associatif et institutionnel local*	**Accompagnement individuel** ***I°) 1. 2. _ II°) _ Accompagnement administratif*** * Aide à la compréhension des divers documents / courriers * Prise de contact avec les administrations * Aide au remplissage du questionnaire "Bilan de santé" * Orientations vers les bilans de santé et accompagnements physique si nécessaire ***II°) _ III°) 1. _ Accompagnement à l'observance*** * Education Thérapeutique du Patient (ETP) - informer sur la maladie - autonomiser la personne dans sa capacité à prendre en charge sa santé - explication du fonctionnement du système administratif de soins * Déplacement au domicile des personnes dépendantes si besoin ***I°) 1. 2. 3. _ III°) 3. _ Orientation vers*** * Les services ou associations concernés * Orientations vers les bilans de santé * Orientation vers les ateliers d'alphabétisation / réseaux personnels ***I°) 1. _ II°) Accompagnement physique (explication, traduction, médiation) dès que nécessaire :*** * Bilan de santé de la CPAM * Hôpital * Consultations médicales * Centre de convalescence * CRAMIF * CPAM… **Atelier collectif** ***I°) 3. _ III°) 1. En marche vers la santé*** * Aider à la prise de conscience que les activités physiques font partie intégrante du quotidien ***I°) 3. _ II°) _ III°) 1. 3. Petit déjeuner*** : Discussion autour de sujets d'actualité et du quartier *Café santé* : Espace d'échanges et d'informations ***I°) 1. 2. 3. _ II°) _ III°) 1. 2. 3. Bien-être ensemble :*** Amener les femmes à être actrice de leur santé ***I°) 1. 2. 3. _ II°) _ III°) 1. 2. 3. Pause-café*** : Favoriser les débats par la discussion ouverte ***III°) 1. Musicothérapie*** : Prendre soin de soi / apprendre à prendre du temps pour soi ***III°) 3. Atelier cuisine*** : Apprendre à se faire plaisir en mangeant équilibré ***III°) 1. Education Thérapeutique du Patient*** : Binôme médecin – médiatrice voire d'autres professionnels spécialisés (diététiciennes, …) / Séances à thèmes (vivre au quotidien avec le diabète, principes du traitement, l'alimentation…) ***I°) 1. 2. 3. _ II°) Information sur la santé*** * Partenariat avec des professionnels de santé * Débats, réflexion * Échange des savoirs (habitant / professionnels) ***I°) 2. _ II°) _ III°) 1. La Place Santé*** * Mise en place d'actions de prévention sur le lieu et hors du lieu	**Par l'ACSBE** ***I°) 2. 3. _ II°) _ III°) 1.*** *Création d'outils informatifs vulgarisés sur* * Les pathologies lourdes et / ou chroniques * La nécessité de prendre soin de soi * Les médecines traditionnelles et allopathiques * Les conduites préventives * Les changements corporels selon les âges *Diversifier le public touché* *Identifier clairement le réseau partenarial de l'Acsbe* * Assurer et favoriser la connaissance de ce réseau par l'ensemble des intervenants de l'Acsbe *Renforcement des partenariats sociaux-sanitaires* *Renforcement des actions de prévention sur le lieu et hors du lieu* ***III°) 1.*** Développer l'ETP **Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *Aide à l'intégration* * Création d'ateliers d'alphabétisation en nombre suffisant pour répondre à la demande *Favoriser le travail en réseau* * Création d'un réseau médico-social permettant une prise en charge globale de la personne dans laquelle celle-ci est actrice ***I°) 1. 2. 3. _ III°) 1. 2. 3. Communication*** * Diffuser une information préventive adaptée * Création d'un « Guide santé » à destination des habitants ***I° 1. 2. 3. _ II°) _ III°) Prévention / promotion de la santé*** * Développer les projets à l'échelle locale * Développer les campagnes d'information sur l'intérêt de la prévention / promotion * Développement du concept de santé communautaire

Accès à la prévention

Déterminants issus des professionnels		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Défaut de formation*** 1. *Professionnels administratifs des institutions et professionnels de santé* * Méconnaissance des difficultés des personnes précaires et méconnaissances des conditions de vie de ce public * Représentations négatives des personnes en situation de précarité ***II°)*** ***Méconnaissances des pratiques culturelles*** * Combinaison de la médecine, médecine traditionnelle et autres médecines non prises en compte ***III°)*** ***Système d'accompagnement (médical et social) inadapté*** * Temps de consultation insuffisant * Temps de prise en charge par les professionnels sociaux trop réduit * Beaucoup d'administrations joignables seulement par répondeur dynamique * Logique médicale thérapeutique médicamenteuse et non basée sur une thérapeutique non médicamenteuse * Importance du poids des laboratoires pharmaceutiques	***I°)*** *1.* ***_ II°)*** *Formation* * La Place santé doit permettre aux institutions et acteurs locaux de santé une meilleure connaissance du territoire et des caractéristiques des habitants * Des médiatrices ont été formées autour des questions du VIH **Réseaux de professionnels** *Informel* * Existence d'un réseau et d'une pratique professionnelle adaptée au quartier *Formel* * Formalisation en cours avec la création d'un Pôle de santé, de la Place Santé, de l'Education Thérapeutique du Patient (ETP)	**Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *1.* ***II°)*** *Formations* * Des professionnels de santé - aux pratiques de santé des personnes en situation précaire - développement de la formation universitaire en médecine générale à l'exercice de la santé dans les quartiers populaires - aux pratiques de santé communautaire pour développer les capacités des habitants à être acteur de leur santé * Des professionnels sociaux et médicaux - sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation précaire - sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne - sur les capacités des personnes à se prendre en charge - mutualisation des savoirs, savoir-faire ***III°)*** *Aménagement du système* * Permettre des entretiens favorables à l'écoute de la personne (temps…) ***I°)*** *1. Numerus clausus* * Augmenter le nombre de médecins formés chaque année * Renforcer le soutien et l'aide des collectivités pour l'installation des médecins en ZUS ***III°)*** *Rapport de la Haute Autorité de Santé – Avril 2011* * Développement de la prescription non médicamenteuse - faire évoluer la représentation de la notion de « traitements » - améliorer le cadre économique - améliorer l'information des médecins et des patients sur les thérapeutiques non médicamenteuses et sur les modalités de recours - améliorer l'adhésion des médecins et des publics aux recommandations sur les thérapeutiques non médicamenteuses - améliorer l'accès à l'offre en matière de thérapeutiques non médicamenteuses

Accès à la prévention

Déterminants issus environnement social		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Au sein du quartier *1. Insécurité (sentiment d')* * Violences ordinaires engendrant des tensions * Délinquances * Peur des poursuites policières (jeunes et sans papiers) * Difficultés à aborder certains sujets « tabous » par peur des représailles (trafic de drogues…) * Peur de sortir de chez soi, peur des agressions * Image négative du quartier perçue à l'extérieur comme à l'intérieur *2. Etat général* * Espaces extérieurs relativement entretenus mais présence de détritus - * Peu de mobilier urbain autour des espaces de jeux * Gêne sonore due notamment aux scooters - * Aucun mode de garde d'enfants *3. Liens sociaux* * Grande civilité entre habitants * Peu de soutien qualitatif entre habitants * Augmentation d'un sentiment de solitude ou solitude avérée - * Importance des déprimes (pouvant évoluer en dépressions) * Importance des problèmes de santé mentale * Nombreuses dépendances, notamment à l'alcool * Maladies chroniques ou orphelines incomprises * Isolement des personnes en grandes fragilités (personnes âgées, handicapées, souffrantes…) * Isolement des familles ayant à charge une personne handicapée ou dépendante (parfois obligeant l'abandon de l'emploi) * Peu de suivi social à domicile ***II°) Au sein des immeubles*** *1. Conditions d'habitat* * Les attentes de relogement entrainent une surpopulation de certains appartements * Absence d'espace intime * Logements précaires car vieillissants * « Occupation sans titre » entrainant une peur de l'expulsion * Personnes en errance (un suivi social continu est difficile à exécuter) * Beaucoup de jeunes en errance dans le quartier (après départ du domicile familial) *2. Etat général* * Certains appartements ont une hygiène élémentaire douteuse (due à des détresses psychiques) * Problèmes d'isolation * Entretien à charge du bailleur aléatoire * Dysfonctionnement des ascenseurs * Dégradations intérieures des immeubles (urine, détritus, défections…) * Grande insalubrité (saturnisme, écroulement…)	**Ateliers collectifs** ***I°)*** *1. 2. 3. Habitants acteurs* * Débats sur des sujets d'actualité et du quartier (tous les ateliers collectifs sont des alibis à la prise de parole, à la réflexion) * Réflexion sur le pouvoir des habitants à influencer leurs conditions de vie * Echange des savoirs (faire, être) * Mise en place du Comité d'Habitants Usagers Citoyens (CHUC) ***I°)*** *3. Renforcement du lien social / valorisation de la personne* * Par les ateliers collectifs * Les pratiques mises en place : empowerment **Ateliers individuels** ***I°)*** *3.* ***II°)*** *1. 2. Musicothérapie* * Libération de la parole * Ecoute de la personne * Relaxation -	**Par l'ACSBE** *Formation* ***I°)*** *1. 3.** Des médiatrices : - sur les dépendances et notamment les drogues et le trafic, pour aider à faire tomber les « tabous » - sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne ***II°)*** *1.* * Des professionnels de santé : - développer l'accompagnement sur les caractéristiques des populations précaires, notamment les Sans-abris ***I°)*** *1. Revalorisation du quartier* * Ouverture sur l'extérieur - Proposer des actions d'éducation à la santé, avec les habitants du quartier, sur la ville * Ouverture sur l'intérieur - Proposer des actions d'éducation à la santé, dans le quartier, ouvert aux dionysiens (partenariat avec d'autres associations) - Réactivité face aux nouvelles problématiques - Réfléchir aux actions à mettre en place concernant la souffrance psychosociale / la santé mentale (repérage et prise en charge des personnes) - Insertion / création d'un réseau santé mentale ***II°)*** *2. Favoriser la compréhension* * Création d'outils de vulgarisation expliquant les démarches à effectuer ainsi que les droits à destination des personnes précaires **Par les services compétents extérieurs** ***II°)*** *2. Stratégie des bailleurs sociaux* * Insertion dans les actions sociales et préventives des associations * Suivi de l'état général des bâtiments * Assurer une obligation d'entretien ***I°)*** *3. Suivis personnalisés* * Mettre en place un suivi d'assistantes sociales à domicile (personnes dépendantes, en grande fragilité, en grand isolement) ***I°)*** *2. Autres* * Installer des modes de garde d'enfants sur le quartier (Halte garderie) ***I°)*** *1. 2. Agrandissement du parc locatif* * Réquisitionner les logements vacants ***I°)*** *2. Stratégie des bailleurs sociaux* * Insertion dans les actions sociales et préventives des associations * Suivi général de l'état des appartements * Assurer leur obligation d'entretien

Accès à la prévention

Déterminants issus de l'environnement familial		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
1. *Structures familiales fragilisées* * Beaucoup de personnes seules, mères célibataires * Problèmes de grossesse précoce (mères célibataires très jeunes) * Questionnement autour de la parentalité (échec scolaire, absentéisme, délinquance) * Insuffisance de repères familiaux (repas en famille…) * Tensions, agressivités * Violences au sein de la famille * Sentiment d'isolement _ présence nombreuse de repli sur soi, d'isolement donc de déprimes… * Difficultés de communication (dans le couple, avec les enfants) 2. *Espace familial* * Logements précaires ou inadaptés (occupation sans titre, sur-occupation) * Absence d'espace intime	**Ateliers collectifs** *1.* * Débats, échanges des savoirs *1. 2.* **Accompagnements individuels** *Physique* * Traduction, explication, soutien moral (des mères au tribunal pour enfant) *Réseau partenarial* * Orientation vers la PMI * Vers les associations locales (Canal, …) * Accompagnement mis en place par le collège (Café des parents)	**Par l'ACSBE** *1. 2. Réseau partenarial* * A renforcer * A déployer * Développer le partenariat avec la Maison des Parents – St Denis * Création d'outils favorisant la communication entre professionnels 1. *Action de prévention* * A destination des élèves de collèges et lycées *Atelier de parentalité?* **Par les services extérieurs compétents** *1.* * Aide à la parentalité * Création d'une structure dépendante d'un Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) * Création d'haltes-garderies * Association de suivi de l'insertion des jeunes

Déterminants issus de l'environnement économique		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Niveau de formation*** *1.* *Emplois occupés* qui sont souvent des postes d'exécutions (ouvrier, agent d'entretien, gardiennage….) * Pressions diverses (rendement, …) * Fatigabilité * Précarité du statut * Revenus faibles * Accidents du travail et maladies professionnelles * Horaires décalés et/ou découpés *2. Chômage* ***II°)*** ***Niveaux de revenus faibles*** * Dépassement d'honoraires * Difficulté à avoir une mutuelle (cumul de bas revenus et de l'effet de seuil) même avec l'aide complémentaire santé * Difficulté à payer le reste à charge et les avances de frais ⇨ Recours au médecin généraliste au détriment des spécialistes (car souvent en secteur II) ⇨ Notamment négligence bucco-dentaire : grande difficulté à réaliser les soins préventifs ***III°)*** ***Mode de consommation alimentaire*** * Prix trop élevé de certaines denrées * Alimentation avec des produits de faible qualité * Augmentation de la malnutrition et de l'obésité *1. Habitudes alimentaires* * Surconsommation de produits non diététique * Sous consommation de produits recommandés (fruits, légumes) * Absence de commerces alimentaires de proximité dans le quartier	**Accompagnement individuel** ***I°)*** *1. 2.* ***II°)*** *Administratif* * Rédaction des feuilles de soins * Rédaction de courriers * Explication des procédures * Aide à la rédaction de recherche d'emploi et de réponse à des offres d'emploi * Aide à la recherche et à la négociation d'une mutuelle * Accès à une couverture maladie (CMU, CMU-C, AME, aide complémentaire à la mutuelle) ***II°)*** *Rappel à la loi* * Rappel et explication de la loi aux professionnels et habitants (CMU) * Vérification d'absence de dépassements d'honoraires	**Par L'ACSBE** ***I°)*** *1. Formation des habitants* * Aux postures préventives (maux de dos) * Techniques de relâchement musculaire… * Partenariat avec un éducateur sportif / kinésithérapeute / ergothérapeute ***I°)*** *1. La Place Santé* * Amplitude d'ouverture adaptée à la continuité des soins ***III°)*** * Mise en place de partenariat avec des producteurs locaux - Atelier cuisine - Puis ouvert en individuel **Par les services compétents extérieurs** * Création d'ateliers d'alphabétisation ***I°)*** *1.2.* _ ***III°)*** *Système éducatif* * Adaptation aux spécificités des enfants en situation précaire * Réduction des effectifs dans les classes * Donner de l'espoir / valoriser l'enfant * Développement de la formation des enseignants aux spécificités des quartiers populaires * Favoriser les restaurations collectives éducatives et ludiques * Education à l'alimentation ***III°)*** * Réduire les marges de bénéfices générés par les distributeurs ***III°)*** *1.* * Favoriser l'installation d'un commerce alimentaire de proximité * Education à l'alimentation

Accès à la prévention

Déterminants issus de l'offre de soins		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Au sein du quartier*** *1. Insuffisance de l'offre de soins médicale et paramédicale* * Professionnels paramédicaux insuffisants (Kinésithérapeutes, infirmiers…) * Ratio population / médecins nettement supérieur à la moyenne nationale *2. Sentiment d'insécurité / mauvaise image du quartier* * Difficultés à faire venir de nouveaux praticiens (agressions des professionnels de santé, sentiment d'isolement… ***II°)*** ***En dehors du quartier*** *1. Centres Municipaux de Santé* * Spécialiste de secteur I * Liste d'attente très longue * Services saturés *2. Autres* * Beaucoup de spécialistes en Secteur II (Refus de CMU, pratique de dépassements d'honoraires…)	**Pôle de santé** ***I°)*** *1. 2.* ***II°)*** *La Place Santé* * Collectif de médecins (généralistes et spécialistes) * Offre de santé adaptée au contexte local * Structure permettant l'accès à un dispositif de premier recours y compris pour les personnes en situation vulnérable * Réseau professionnel en cours de formalisation	***I°)*** *1. 2.* ***II°)*** **Par l'Acsbe** * Développer La Place Santé * Développer les actions de prévention à plus ou moins grande échelle * Développer le concept de santé communautaire * Renforcer le travail partenarial médico-social sur la ville **Par les services extérieurs compétents** ***I°)*** *1. 2. Soutien des collectivités* * Soutien qualitatif à l'installation des médecins en zones difficiles * Rendre attractifs ces quartiers / les déstigmatiser * Renforcer le dialogue entre les praticiens et les collectivités ***I°)*** *1. 2. Formations* * Développement de la formation universitaire en médecine générale à l'exercice de la santé dans les quartiers populaires et aux pratiques de santé communautaire ***II°)*** *2. Respect des devoirs et des lois* * Travailler sur l'accès à la médecine pour tous * Insister sur l'obligation des médecins à soigner chacun * Mise en place de système de repérage des médecins refusant les CMU

Déterminants issus de l'environnement sportif et culturel		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Au sein du quartier*** *1. Sportif* * Complexe sportif - Peu investi par les adultes - Désintéressement face aux activités physiques - Contradiction avec les mal-être corporels *2. Culturels* * Médiathèque - Problèmes de compréhension de la langue - Médiathèque multiculturelle ?	**Ateliers collectifs** ***I°)*** *1.* * Groupe marche accompagné par un coach sportif avec l'objectif d'inciter les personnes à utiliser les équipements existants ***I°)*** *2.* * Action en lien avec un auteur à résidence au théâtre Gérard Philippe **Proposition en individuelle** ***I°)*** *2.* * Places de cinéma parfois à disposition, mais peu de personnes s'y déplacent	**Par l'ACSBE** ***I°)*** *1. 2. Développement partenarial* * Mise en place de partenariats avec les éducateurs sportifs (sports adaptés) * Mise en place de conventions avec le complexe sportif pour un accès aux APS à moindre coût * Rapprochement des réseaux existants, qui favorise la culture auprès des personnes les plus éloignées (Cultures du Cœur) * Dispositifs Politique de la Ville (?) *Rapport de la Haute Autorité de Santé – Avril 2011* * Développement de la prescription non médicamenteuse - faire évoluer la représentation de la notion de « traitements » - améliorer le cadre économique - améliorer l'information des médecins et des patients sur les thérapeutiques non médicamenteuses et sur les modalités de recours - améliorer l'adhésion des médecins et des publics aux recommandations sur les thérapeutiques non médicamenteuses - améliorer à l'offre en matière de thérapeutiques non médicamenteuses

Accès aux soins

Accès aux soins

Déterminants issus de la personne		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Maitrise du langage (courant et institutionnel)*** *1. Difficultés de communication avec les administrations, les professionnels de santé* * Difficultés à la prise de RDV * A se renseigner * A comprendre les informations * A comprendre le langage institutionnel * Difficultés à comprendre les diagnostics, les ordonnances, les prescriptions ***II°)*** ***Culture et Croyances*** * Difficultés d'adhésion au système de soins français ou aux méthodes de soins * Difficultés d'adhésion au concept de maladie chronique, traitements préventifs * Normes et croyances différentes pouvant bloquer l'accès aux soins * Difficulté dans les associations entre médecine allopathique, médecines traditionnelles et autres * Présence de sujet « tabou » : difficultés à en parler ou à questionner le médecin (VIH, ménopause, dépistages, contraception…) * Adaptation de l'alimentation selon les pathologies ***III°)*** ***Niveau de formation*** *Compréhension du système de santé* * Connaissance des rôles et fonctions des différents acteurs de santé * Utilisation de celui-ci à bon escient	**Accompagnement individuel** ***I°)*** *1.* ***_ III°)*** *Accompagnement administratif* * Orientation vers les services ou associations concernés et accompagnement physique si nécessaire * Explication et information sur les délais des procédures * Prise de contact avec les institutions * Déplacement au domicile des personnes âgées ***III°)*** *Accompagnement dans l'accès aux soins* * Vérification d'absences de dépassement d'honoraires * Musicothérapie * Recherche de transport, aide aux démarches de prise en charge et de recours * Rappel et explication de la loi aux professionnels et habitants (CMU) ***I°)*** *1.* ***_ II°) _ V°)*** *Accompagnement physique (explication, traduction, médiation)* * Hôpital, consultations médicales, bilan de santé, centre de convalescence… ***I°)*** *1.* ***_ II°)*** *Education Thérapeutique du Patient (ETP)* * Informer sur la maladie * Autonomiser la personne dans sa capacité à prendre en charge sa santé * Explication du fonctionnement du système administratif de soins ***I°)*** *1. Accompagnement à la formation* * Orientation vers les ateliers d'alphabétisation / réseaux personnels **Ateliers collectif** *Gérer sa santé au quotidien* * Musicothérapie : Apprendre à prendre du temps pour soi, se relaxer * ETP collectif : Binôme médiatrice-médecin autres professionnels spécialisés (diététiciennes, …) * Atelier cuisine : Apprendre à se faire plaisir en mangeant équilibré * Bien-être ensemble : Amener les femmes à prendre en charge leur santé / Partenariat avec des professionnels de santé / Débats, réflexion / Échange des savoirs (habitant / professionnels) * Café santé : Echanger autour d'un thème de santé **Formation des médiatrices** * Santé communautaire **A.** ***I°)*** *1.* ***_ II°)*** *La Place Santé* * Médiation lors des consultations médicales * Large amplitude des horaires d'ouverture pour favoriser la continuité des soins * Mise en place de dossiers partagés * Mise en place du Pôle Santé * Présence possible de la musicothérapeute lors des entretiens avec les médiatrices * Réunion d'échange sur les pratiques professionnelles * Lieux de formation / stage (médecins généralistes et travailleurs sociaux) * Formation continue des professionnels par discipline	**Par l'ACSBE** ***I°) _ III°)*** *Favoriser l'autonomie et la compréhension* * Création d'outils de vulgarisation concernant - l'organisation du système de soins - les démarches à effectuer * Création d'un annuaire des services, associations et institutions à disposition des personnes * Création d'outils de compréhension des ordonnances et prescriptions (stickers, logos…) utilisés par les professionnels de santé ***II°)*** *Mise en place de formations* * Pour les médiatrices : sur les sujets « tabous » des habitants (notamment les dépendances, drogues et trafic) / sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne * Pour les professionnels de santé et sociaux (à renforcer) : sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation précaire / sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne / sur les capacités des personnes à se prendre en charge / mutualisation des savoirs, savoir-faire / sur les pratiques de santé communautaire pour développer la capacité des personnes à être acteur de leur santé *Développement du Comité Habitants Usagers Citoyens* **A.** ***I°)*** *1.* ***_ II°)*** *La Place Santé* * ETP en individuel (pour certaines personnes ne supportant pas bien le collectif pour diverses raisons) * Médiation lors des consultations médicales * Large amplitude des horaires d'ouverture pour favoriser la continuité des soins * Mise en place de dossiers partagés * Mise en place du Pôle Santé * Présence possible de la musicothérapeute lors des entretiens avec les médiatrices * Réunion d'échange sur les pratiques professionnelles * Lieux de formation / stage (médecins généralistes et travailleurs sociaux) * Formation continue des professionnels par discipline **Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *1.* ***_ III°) _ IV°) _ V°)*** *Renforcement / amélioration de la communication entre les services, les associations, les institutions et les habitants* * Mise en place d'outils pour faciliter la communication * Mutualisation des savoirs, savoir-faire ***I°)*** *1.* ***_ V°)*** *Développement des moyens d'aide à l'intégration* * Développement des ateliers d'alphabétisation de tous niveaux au regard des besoins ***I°)*** *1. Evolution des services sanitaires* * Favoriser la présence d'interprètes en hôpitaux et en ambulatoire * Favoriser le développement de structures répondant aux besoins spécifiques * Diminuer les files-actives *Revoir les politiques de santé publique* * Instaurer l'accès aux soins comme priorité dans les budgets de l'Etat * Droits au séjour pour soins des étrangers malades

Déterminants issus des professionnels		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Défaut de formation*** *1. Professionnels administratifs des institutions et professionnels de santé* * Méconnaissance des difficultés des personnes précaires et méconnaissances des conditions de vie de ce public * Représentations négatives des capacités des personnes en situation de précarité * Savoir-être *2. Professionnels de santé* * Représentation plus ou moins négative du patient en situation de précarité par le médecin * Représentations du patient comme étant inapte à suivre les prescriptions (pathologies lourdes et/ou chroniques) * Non respect du soin accessible à tous par certains médecins (secteur II refusent les CMU) ***II°)*** ***Méconnaissances des pratiques culturelles*** * Combinaison de la médecine allopathique, médecine traditionnelle et autres médecines non prise en compte ***III°)*** ***Système d'accompagnement (médical et social) inadapté*** * Temps de consultation insuffisant * Temps de prise en charge par les professionnels sociaux trop réduit * Désertification médicale * Quartier non attractif pour les médecins * Certaines mutuelles ne sont pas acceptées par l'hôpital ***IV°)*** ***Complexité de l'organisation*** * Difficultés de communication (interne et externe) * Système de santé et administratif complexes (indemnités journalières ; forfait journaliers, tarifs, dépassements honoraires…) ***V°)*** ***Aide à l'intégration*** * Manque de moyens : déficit d'atelier d'alphabétisation au regard du nombre de personnes en demande	***I°)*** *2. Accompagnement dans l'accès aux soins* * Vérification d'absences de dépassement d'honoraires * Musicothérapie * Recherche de transport, aide aux démarches de prise en charge et de recours * Rappel et explication de la loi aux professionnels et habitants (CMU) ***I°)*** *1. 2. _* ***II°) _ IV°) _ V°)*** *Observance (aide à l')/ Aide à la compréhension des prescriptions* * Déplacement à domicile : aide à l'acquisition des produits de soins médicaux / personnes dépendantes, malades, handicapées, accidentées du travail… * Présence des médiatrices lors des consultations médicales ***I°)*** *1. 2. _* ***III°)*** *Education Thérapeutique du Patient (ETP)* * Informer sur la maladie * Autonomiser la personne dans sa capacité à prendre en charge sa santé * Explication du fonctionnement du système administratif de soins ***V°)*** *Accompagnement à la formation* * Orientation vers les ateliers d'alphabétisation / réseaux personnels ***I°)*** *1. 2.* ***II°) III°) IV°)*** **La Place Santé** * Permettre aux institutions et aux acteurs locaux de santé une meilleure connaissance du territoire et des caractéristiques des habitants pour améliorer la prise en charge * Accompagnement des médecins * Aide à l'intégration sur le quartier * Connaissance des spécificités locales * Implication dans le réseau des acteurs locaux * Médiation lors des consultations médicales * Large amplitude des horaires d'ouverture pour favoriser la continuité des soins * Mise en place de dossiers partagés * Mise en place du Pôle Santé **Réseau de professionnels** *1. Existence d'un réseau informel et d'une pratique adaptée sur le quartier* *2. Formalisation d'un réseau* * Pôle de santé *Ouverture de La Place Santé * Education Thérapeutique du patient *3. Formation*	**Par l'ACSBE** ***I°)*** *1. 2.* *Mise en place de formations* * Pour les médiatrices - sur les sujets « tabous » des habitants (notamment les dépendances, drogues et trafic) - sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne * Pour les professionnels de santé et sociaux (à renforcer) - sur les difficultés rencontrées par les personnes en situation précaire - sur le « savoir-être » qui participe à la valorisation de la personne - sur les capacités des personnes à se prendre en charge - mutualisation des savoirs, savoir-faire - sur les pratiques de santé communautaire pour développer la capacité des personnes à être acteur de leur santé ***I°)*** *1. 2. _* ***III°) _ IV°)*** *La Place Santé* * ETP en individuel (pour certaines personnes ne supportant pas bien le collectif pour diverses raisons) * Présence possible de la musicothérapeute lors des entretiens avec les médiatrices * Réunion d'échange sur les pratiques professionnelles (au sein de la Place Santé) * Lieux de formation / stage (médecins généralistes et travailleurs sociaux) * Formation continue des professionnels par discipline **Par les services compétents extérieurs** ***I°)*** *1. 2. _* ***II°) _ III°)*** *Formation* * Renforcer la formation des professionnels de santé et des professionnels sociaux autour des spécificités des publics en situation précaire / grande pauvreté * Développement de la formation universitaire en médecine générale à l'exercice de la santé dans les quartiers populaires et aux pratiques de santé communautaire ***III°)*** *Renforcer le soutien des collectivités pour* * L'installation des médecins en zones difficiles * Rendre attractifs ces quartiers / les déstigmatiser * Renforcer le dialogue entre les praticiens et les collectivités

Accès aux soins

Déterminants issus de l'environnement social		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) Au sein du quartier 1. *Insécurité (sentiment d')* * Peur des poursuites policières (jeunes et sans papiers) * Peur de sortir de chez soi, peur des agressions 2. *Etat général* * Aucun mode de garde d'enfant 3. *Liens sociaux* * Grande civilité entre habitants mais : * Peu de soutien qualitatif entre habitants * Augmentation d'un sentiment de solitude ou solitude avérée * Importance des déprimes (pouvant évoluer en dépressions) * Importance des problèmes de santé mentale, détresse psychique * Nombreuses dépendances, notamment à l'alcool * Maladies chroniques ou orphelines incomprises * Isolement des personnes en grandes fragilités (personnes âgées, handicapées, souffrantes…) * Isolement des familles ayant à charge une personne handicapée ou dépendante (parfois obligeant l'abandon de l'emploi) * Peu de suivi social à domicile ***II°) Au sein des immeubles*** 1. *Conditions d'habitat* * Les attentes de relogement entrainent une surpopulation de certains appartements * Absence d'espace intime * Logements précaires car vieillissants * « Occupation sans titre » entrainant une peur de l'expulsion * Personnes en errance (un suivi médical continu est difficile à exécuter) * Beaucoup de jeunes en errance dans le quartier (après départ du domicile familial) 2. *Etat général* * Certains appartements ont une hygiène élémentaire douteuse (due à des détresses psychiques) * Problèmes d'isolation * Entretien à charge du bailleur aléatoire - Dysfonctionnement des ascenseurs - Grande insalubrité (saturnisme, écroulement…) * Dégradations intérieures des immeubles (urine, déchets, défections…)	**Ateliers collectifs** *Habitants acteurs de santé* * Mise en place du Comité d'Habitants Usagers Citoyens (CHUC) * Débats sur des sujets d'actualité et du quartier (tous les ateliers collectifs permettent la prise de parole, la réflexion, l'émergence de propositions) * Réflexion sur le pouvoir des habitants à influencer leurs conditions de vie * Echange des savoirs (faire, être) ***I°)*** *3.* *Renforcement du lien social et valorisation de la personne* * Par les ateliers collectifs * La santé communautaire * Le CHUC **Ateliers individuels** **C.** ***I°)*** *1. 3.* _ ***II°)*** *1. 2.* *Musicothérapie* * Libération de la parole * Ecoute de la personne * Relaxation	**Par l'Acsbe** *Prévention* * Développer les actions de prévention contre l'isolement et ses dérives possibles (dépendances, déni de soi…) **Services compétents extérieurs** ***I°)*** *1.* *Développement de la sécurité prévention de la délinquance* * Médiateurs nocturne * Renouer le dialogue entre les habitants et les services de l'ordre ***I°)*** *1.* *Régularisation / acceptation des sans papiers* * Endiguer la peur des poursuites * Instaurer un climat de confiance, notamment avec les professionnels de santé ***I°)*** *3.* *Soutien psychologique* * Développer les lieux d'écoute et de soutien psychologique ***I°)*** *2.* *Garde d'enfants* * Créer l'offre inexistante sur le quartier ***II°)*** *1.* *Suivi sanitaire* * Développer des moyens innovants de suivi sanitaire des personnes en errance * Soutien au développement des réseaux santé mentale ***II°)*** *1. 2.* *Offre de logement* * Accès à des logements adaptés et durables pour les personnes refusant d'aller dans les centres d'hébergement et voulant sortir de la rue * Réhabilitation des logements insalubres ***I°)*** *3.* *Identification et suivi à domicile* * Des personnes en grand isolement / souffrances psychosociales

Accès aux soins

Déterminants issus de l'environnement familial		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
1. Structures familiales fragilisées * Beaucoup de personnes seules, mères célibataires * Problèmes de grossesse précoce (mères célibataires très jeunes) * Tensions, agressivités * Violences au sein de la famille * Sentiment d'isolement _ présence nombreuse de repli sur soi, d'isolement donc de déprimes… * Difficultés de communication (dans le couple, avec les enfants) *2. Espace familial* * Logements précaires ou inadaptés (occupation sans titre, sur-occupation) * Absence d'espace intime	**Ateliers collectifs** *1.* * Débats, échange des savoirs **Accompagnement individuel** *1.* *Orientation* * Orientation vers la PMI * Vers les associations locales (Canal, …) * Accompagnement mis en place par le collège (Café des parents)	**Par l'ACSBE** *1. 2.* *Réseau partenarial* * A renforcer * A déployer * Création d'outils favorisant la communication entre professionnels *Atelier de parentalité* * Développer des liens avec la Maison des Parents de Saint Denis **Par les services extérieurs compétents** *1.* * Aide à la parentalité * Création d'une structure dépendante d'un Réseau d'Ecoute d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP) * Création d'haltes-garderies * Développement de lieux d'écoute familial *2.* * Rendre obligatoire le bien-logement des familles ayant des enfants

Accès aux soins

Déterminants issus de l'environnement économique		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***Niveau de formation*** 1. *Emplois occupés* qui sont souvent des postes d'exécutions (ouvrier, agent d'entretien, gardiennage….) : * Pressions diverses (rendement, …) * Fatigabilité * Précarité du statut * Revenus faibles * Accidents du travail et maladies professionnelles * Horaires décalés et/ou découpés 2. *Chômage* ***II°)*** ***Niveaux de revenus faibles*** * Non remboursement de certains médicaments, dépassement d'honoraires, dettes hospitalières, coût des mutuelles… * Difficulté à avoir une mutuelle (cumul de bas revenus et de l'effet de seuil) même avec l'aide complémentaire santé * Mutuelles de base ne remboursant pas certains soins * Difficulté à payer le reste à charge et les avances de frais ⇨ Retards de soins ⇨ Renoncements partiels ou totaux des soins ⇨ Recours au médecin généraliste au détriment des spécialistes (car souvent en secteur II) ⇨ Surconsommation des urgences ⇨ Notamment négligence bucco-dentaire : grande difficulté à réaliser les soins préventifs ***III°)*** ***Mode de consommation alimentaire*** * Prix trop élevé de certaines denrées * Alimentation avec des produits de faible qualité * Augmentation de la malnutrition et de l'obésité 1. *Habitudes alimentaires* * Surconsommation de produits non diététique * Sous consommation de produits recommandés (fruits, légumes) * Absence de commerces alimentaires de proximité dans le quartier	**Accompagnement individuel** ***II°)*** *Administratif* * Aide à la recherche et à la négociation d'une mutuelle * Accès à une couverture maladie (CMU, CMU-C, AME, aide complémentaire à la mutuelle) * Recours financiers ***II°)*** *Information* * Concernant les indemnités journalières * Aide à la compréhension des lois et des démarches ***I°) II°)*** *Orientation* * Vers professionnels concernés **Ateliers collectifs** ***III°)*** *1. En marche vers la santé* * Accompagné par un coach sportif avec l'objectif d'inciter les personnes à utiliser les équipements existants ***III°)*** *1. Atelier cuisine* * En partenariat avec une diététicienne * Préparer et manger ensemble un repas équilibré ***I°)*** *1. La Place Santé* * Large amplitude des horaires d'ouverture pour favoriser la continuité des soins	**Par l'ACSBE** ***III°)*** *1. Nutrition* * Mise en place d'ateliers autour de l'achat de produits alimentaires * Mise en place de conventions avec des producteurs locaux * Mise en place de partenariats avec les éducateurs sportifs (sports adaptés) * Mise en place de conventions avec le complexe sportif pour un accès aux activités physiques et sportives à moindre coût **Par les services extérieurs compétents** *Compréhension* * Création d'ateliers d'alphabétisation ***I°)*** *1. 2.* ***II°)*** *Système éducatif* * Adaptation aux spécificités des enfants en situation précaire * Réduction des effectifs dans les classes * Donner de l'espoir / valoriser l'enfant * Développement de la formation des enseignants aux spécificités des quartiers populaires ***III°)*** *1.Rapport de la Haute Autorité de Santé – Avril 2011* * Développement de la prescription non médicamenteuse - faire évoluer la représentation de la notion de « traitements » - améliorer le cadre économique - améliorer l'information des médecins et des patients sur les thérapeutiques non médicamenteuses et sur les modalités de recours - améliorer l'adhésion des médecins et des publics aux recommandations sur les thérapeutiques non médicamenteuses - améliorer l'accès à l'offre en matière de thérapeutiques non médicamenteuses

Accès aux soins

Déterminants issus de l'offre de soins		
Freins _ Détails _	**Leviers mis en place par L'Acsbe - La Place Santé**	**Leviers à développer**
I°) ***I°) Au sein du quartier*** *1. Insuffisance de l'offre de soins médicale et paramédicale* * Professionnels paramédicaux insuffisants (Kinésithérapeutes, infirmiers…) * Ratio médecins/population nettement inférieur à la moyenne nationale *2. Sentiment d'insécurité / mauvaise image du quartier* * Certains professionnels ne se déplacent plus au sein du quartier (ambulances…) * Difficultés à faire venir de nouveaux praticiens (agressions des professionnels de santé, sentiment d'isolement…) II°) ***II°) En dehors du quartier*** *1. Centres Municipaux de Santé* * Spécialiste de secteur I * Liste d'attente très longue * Service saturé *2. Autres* * Beaucoup de spécialistes en Secteur II (Refus de CMU, pratique de dépassements d'honoraires…)	***I°)*** *1.Observance (aide à l')/ Aide à la compréhension des prescriptions* * Déplacement à domicile - aide à l'acquisition des produits de soins médicaux - personnes dépendantes, malades, handicapées, accidentées du travail… * Présence des médiatrices lors des consultations médicales **Pôle de santé** **Ouverture de la Place Santé** ***I°)*** *1. 2.* ***II°)*** * Collectif de médecins (généralistes et spécialistes) * Offre de santé adaptée au contexte local * Structure permettant l'accès à un dispositif de premier recours y compris pour les personnes en situation vulnérable * Réseau professionnel en cours de formalisation **Rappel de la loi** * Rappel et explication de la loi aux professionnels et habitants (CMU) * Vérification d'absence de dépassements d'honoraires	**Par les services extérieurs compétents** ***I°) _ II°)*** *Communication* * Création d'un « Guide santé » à destination des habitants ***I°)*** *1. 2. Soutien des collectivités* * Soutien qualitatif à l'installation des médecins en zones difficiles * Rendre attractifs ces quartiers / les déstigmatiser * Renforcer le dialogue entre les praticiens et les collectivités ***II°)*** *2.Respect des devoirs et des lois* * Travailler sur l'accès à la médecine pour tous * Insister sur l'obligation des médecins à soigner chacun * Mise en place de système de repérage des médecins refusant les CMU et imposer des sanctions ***I°)*** *1. _* ***II°)*** *1.* *Numerus clausus* * Augmenter le nombre de médecins formés chaque année *Evolution des services sanitaires* * Favoriser la présence d'interprètes en hôpitaux et en ambulatoire * Favoriser le développement de structures répondant aux besoins spécifiques * Diminuer les files-actives *Revoir les politiques de santé publique* * Instaurer l'accès aux soins comme priorité dans les budgets de l'Etat * Droits au séjour pour soins des étrangers malades