

Soins aux sans-papiers à Genève : une approche médicale et sociale

Près de 12 000 personnes sans statut légal vivent sur le territoire genevois. Les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) accueillent et soignent ces populations. Pour contribuer plus largement à l'amélioration de l'état de santé de ces personnes, le service social des HUG prend une part active dans les prises en charge.

Texte : Grégoire Humbert, responsable du service social, Heda Berisha, Linda Keta, Jessica Bonheure, et Indira Saballos, assistantes sociales, HUG

Une consultation médicale ouverte aux plus démunis

La mise en œuvre de la loi sur l'assurance maladie (LAMal) en 1996 fut le moyen d'apporter une réponse globale à la problématique de l'accès aux soins en Suisse. Depuis lors, sur simple présentation du certificat d'assurance maladie, les contraintes pour accéder aux professionnel·le·s de santé et aux traitements médicamenteux ont été levées. Cette importante avancée dans le domaine de la protection sociale a ainsi mis sur un pied d'égalité l'ensemble de la population vivant sur le territoire helvétique. Toutefois, certaines personnes furent identifiées comme risquant ne pas pouvoir bénéficier pleinement de ce système nouvellement créé. Les personnes en situation de rupture sociale, vivant dans la clandestinité et dépourvues d'assurance maladie se sont trouvées dans l'incapacité d'accéder aux structures de santé.

Fort de ce constat, plusieurs acteur·ice·s genevois·es des milieux de la santé et du social ont alerté les autorités politiques du canton. Il fut ainsi donné mandat aux HUG de concevoir une unité de soins accessible aux personnes rencontrant des difficultés d'accès aux soins, indépendamment d'une autorisation de séjour valable ou de leur affiliation à une assurance maladie. La consultation ambulatoire mobile de soins communautaires (CAMSCO), unique en son genre en Suisse, est née. Composée de médecins, de soignant·e·s et d'assistant·e·s sociaux·ales, son principal objectif était de permettre la délivrance des premiers soins à ces personnes et, lorsque cela s'avérait nécessaire, de rendre possible l'accès aux structures de soins existantes aux HUG. Le nombre de personnes sans autorisation de séjour vivant à Genève progressant année après année, la CAMSCO est devenue une consultation multidisciplinaire spécialisée dans la prise en charge des personnes sans-papiers.

Répondre aux besoins sociaux élémentaires

La création de cette nouvelle structure de soins permit d'apporter une réponse d'ordre médical. Toutefois, la facilitation de l'accès aux soins au sein des HUG ne s'adressant qu'aux personnes vivant durablement sur le territoire genevois, il s'est avéré nécessaire de déterminer l'éligibilité des patient·e·s à ces prises en charge. Un modèle de

« gate keeping », positionné sur trois niveaux – infirmier, médical et social –, fut conceptualisé afin d'encadrer le parcours de soins des patient·e·s sans assurance maladie dans l'hôpital. L'assistant·e social·e s'est ainsi vu attribuer la fonction d'évaluer la situation sociale et économique des patients.

Ayant pour objectif commun de faciliter la prise en charge de ces patient·e·s au sein des HUG, l'assistant·e social·e travaille en étroite collaboration avec les médecins, le personnel soignant et les services administratifs et financiers de l'institution. Il réalise les évaluations de la situation des patient·e·s et détermine l'ampleur des aides qui leur sont accordées pour le financement de leurs soins. Dans ce contexte, l'assistant·e social·e a l'occasion d'élaborer avec le·la patient·e un suivi plus approfondi et, selon les situations, de répondre à ses besoins élémentaires non médicaux (logement, alimentation, intégration sociale, soutien financier).

Instaurer un climat de confiance

Le suivi social offert à ces personnes au profil particulier va de pair avec le développement de compétences spécifiques. S'il est entendu que l'assistant·e social·e doit avoir une inclination personnelle pour cette problématique sociale, l'accompagnement effectué quotidiennement auprès des patient·e·s requiert de bonnes connaissances des enjeux liés à la migration. En outre et afin de favoriser une bonne communication transculturelle de part et d'autre, des compétences linguistiques avérées dans différentes langues telles que par exemple l'anglais, l'espagnol ou le portugais doivent être maîtrisées et/ou développées.

Confrontés à des situations de patient·e·s vivant dans la clandestinité, ces derniers craignent parfois une dénonciation auprès des autorités. Il est donc essentiel que, dès les premiers instants de la prise en charge, l'assistant·e social·e instaure un climat de confiance. Une attention particulière est apportée aux différentes techniques d'entretien utilisées. Menant ses prises en charge sous couvert du secret médical et du secret de fonction, la confidentialité des échanges est garantie, permettant au·à la patient·e de se sentir en sécurité pour partager son parcours migratoire, sa situation familiale

et plus globalement sa réalité sociale. Les prises de position et les décisions sont ancrées sur les quatre principes de l'éthique médicale que sont le respect de l'autonomie de la personne, la bienfaisance, la non-malfaisance et la justice.

Une action à 360°

L'intervention sociale est principalement demandée dans le but d'évaluer les situations des patient·e·s sans assurance maladie. En finalité, il s'agit de déterminer l'étendue de la prise en charge financière qui pourra leur être accordée lorsqu'une prise en charge médicale est nécessaire aux HUG. Ainsi, l'assistant·e social·e aborde les revenus et les dépenses pour faire face à la maladie, ainsi que les besoins spécifiques en matière de soins. Le travail de l'assistant·e social·e ne se limite toutefois pas à cette seule tâche.

Il veille à la sauvegarde des acquis des patient·e·s tout au long de la prise en charge hospitalière ou ambulatoire. Ainsi, le maintien des relations sociales et plus généralement du bien-être des patient·e·s sont des axes d'intervention qui guident son action. Sans protection sociale d'aucune sorte, il est fréquent que ces personnes perdent leur(s) emploi(s) en raison de la problématique de santé qui les affecte et des traitements qu'ils doivent suivre. L'assistant·e social·e réalise des recherches de fonds afin d'assurer, par exemple, le paiement d'un loyer, évitant ainsi au·à la patient·e de se retrouver sans logement.

L'assistant·e social·e accompagne aussi les personnes dans certaines démarches administratives. Des affiliations auprès d'une assurance maladie (si la situation financière du·de la patiente le permet) ou demander des allocations

familiales en sont des exemples. Il active le réseau institutionnel et associatif et oriente la personne auprès de structures proposant des prestations telles que l'accès à des cours de français, à des restaurants sociaux ou à des hébergements d'urgence. Enfin, l'assistant·e social·e collabore activement avec différents services juridiques, lorsqu'il paraît possible, voire parfois nécessaire de déposer une demande d'autorisation de séjour auprès des autorités.

Réduire la marginalisation

En raison du statut juridique précaire des personnes vivant à Genève sans autorisation de séjour, l'assistant·e social·e est confronté·e dans sa pratique à une multitude d'entraves qui restreignent ses actions et les prestations qu'il peut délivrer. Les contraintes légales ou administratives limitent fortement sa capacité d'agir et l'assistant·e social·e s'efforce de fournir aide et soutien dans la mesure des moyens existants et dans le respect des lois et des réglementations en vigueur.

En regard du profil des patient·e·s, la réponse sociale peut malheureusement s'avérer insuffisante au regard des besoins réels de ces dernier·ère·s. Tenant compte du nombre des patient·e·s sans titre de séjour vivant à Genève, les ressources à disposition paraissent lacunaires. Il est essentiel que des services sociaux, qu'ils soient issus du milieu institutionnel ou associatif, puissent suivre cette population qui compte parmi les plus précaires du canton. Si une structure de soins telle que la CAMSCO maintient la santé de ces populations, elle agit également sur les facteurs qui favorisent la cohésion sociale en réduisant les disparités et la marginalisation. •

