

Comment les agents sociaux procèdent pour identifier les indigents dans les CHR du Burkina Faso ?

Kadio Kadidiatou¹ ; Schoemaker-Marcotte Camille² ; Somé Paul-André³, Ridde Valéry⁴

Introduction

Afin de permettre le financement des systèmes de santé, la plupart des pays en Afrique ont opté pour la modalité considérée comme la plus injuste, le paiement direct, puisqu'elle limite l'accès aux soins de santé de ceux incapables d'assurer les frais. Au Burkina Faso, le Ministère de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale intervient dans le domaine de la santé pour rendre plus accessibles les soins pour résoudre ce problème. Ainsi, dans les Centres Hospitaliers Régionaux (CHR) formations sanitaires de références régionales ; des agents sociaux sont chargés d'identifier les potentiels bénéficiaires de l'exemption du paiement des services.

Objectif de l'étude

L'étude avait pour objectif de comprendre le processus utilisé par les agents sociaux hospitaliers pour identifier les bénéficiaires de l'exemption. Pour atteindre cet objectif, nous nous sommes intéressés à la manière dont les agents sociaux perçoivent leur rôle au sein de l'hôpital, à leur compréhension de la notion d'indigence et à l'analyse du fonctionnement du service social hospitalier.

Méthode

La démarche qualitative a orienté le choix de deux techniques de collecte de donnée : les entretiens individuels (3 entrevues exploratoires, 12 entrevues approfondies) et l'observation directe non participante. Les données collectées auprès des agents sociaux des neuf CHR du Burkina Faso ont été enregistrées puis transcrites intégralement. La méthode de l'analyse de contenu thématique a servi pour le traitement des données (Mucchieli, 2008) suivant un plan d'analyse thématique autour de 4 points : le rôle des agents sociaux au sein des CHR ; la définition de l'indigence, les critères de sélections et la prise de décision, comment les bénéficiaires de l'exemption arrivent-ils au service social.

¹ Institut de Recherche en Science de la Santé (IRSS), Société d'Etude et de Recherche en Santé Publique (SERSAP), Burkina Faso kadioka1@yahoo.fr

² Université de Montréal, camille.schoemaker-marcotte@hotmail.fr

³ Consultant, paulandre_some@yahoo.fr

⁴ Université de Montréal, valery.ridde@umontreal.ca

Résultat

Bien que les attributions des agents sociaux soient définies par le Ministère de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale, «*assurer la prise en charge psychosociale et économique des malades*», elles demeurent confuses et imprécises pour les travailleurs sociaux dans la pratique : «*Pour le moment, personne n'a une idée claire du rôle du service social*». Cette carence institutionnelle dans la délimitation de leur rôle instaure une compréhension divergente entre les agents à propos de leurs activités en milieu sanitaire. Sont-ils des agents de bureau ou des agents de terrain ? Pour certains, au regard de l'urgence de la situation du malade, une entrevue au bureau suffirait pour établir l'indigence. Pour d'autres, seule une enquête sociale à l'aide de visite à domicile permettra d'identifier les malades se trouvant dans le besoin. De façon générale, les travailleurs sociaux distinguent le cas social de l'indigent, le premier étant circonstanciel et le second permanent. L'indigent est perçu comme une personne vivante dans une situation de pauvreté et incapable de s'en sortir seul. Cependant, le cas social et l'indigent bénéficient tous de l'appui du service social.

Comment les agents sociaux procèdent-ils pour sélectionner les bénéficiaires de l'exemption ? Il n'existe aucun critère institutionnalisé pour identifier les bénéficiaires. Les agents s'appuient sur leur expérience et leur formation de travailleur social. Ainsi, ils évaluent le degré de pauvreté des malades au cas par cas pour y adapter la prise en charge qui peut être ponctuelle pour les cas sociaux et d'une durée plus longue pour les indigents. Pour ce faire, les agents considèrent un certain nombre d'éléments assez homogènes d'un CHR à l'autre pour la prise de décision. D'abord, la référence, élément déterminant à travers le circuit du malade (malade référé soit par un service interne au CHR soit un service externe, ou venu tout seul) ; puis des critères liés à la situation socio-économique du patient (condition physique du patient c'est-à-dire le degré d'urgence de la maladie, condition sociale et condition économique) et enfin les critères liés à la viabilité économique du CHR.

Conclusion

Bien que les agents sociaux ne s'accordent pas sur une définition unique de l'indigence, il semble tous associer l'indigence à l'extrême pauvreté. Aussi, il n'est pas établi de critère d'indigence institutionnel, même si on constate une similitude dans le processus de sélection d'un CHR à l'autre. Même si la décision finale pour la sélection des bénéficiaires de l'exemption relève des agents sociaux à travers leur jugement personnel, d'autres intervenants externes à leur service interviennent dans le processus du fait que la majorité des malades ne se présentent pas directement à eux. Afin de comprendre le processus d'identification plus en profondeur, il serait sans doute intéressant de mener une étude auprès de ces structures qui jouent un rôle déterminant en tant que porte d'entrée du service social.