



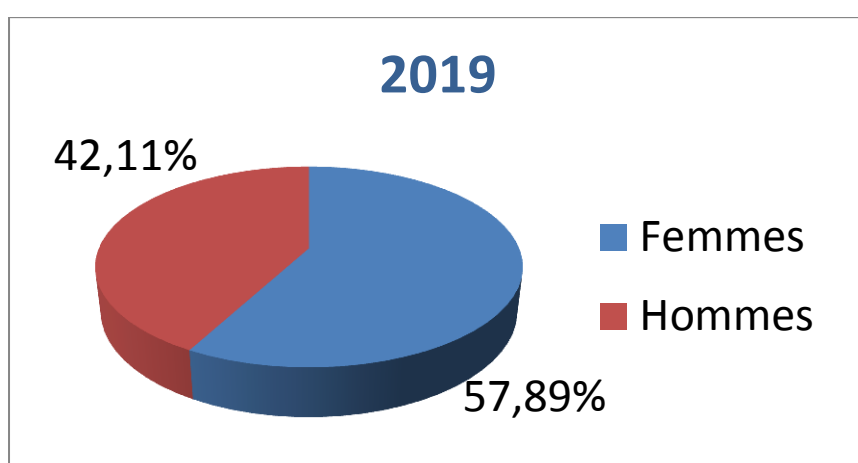
RAPPORT ACTIVITE PASS GISORS 2019

INTRODUCTION

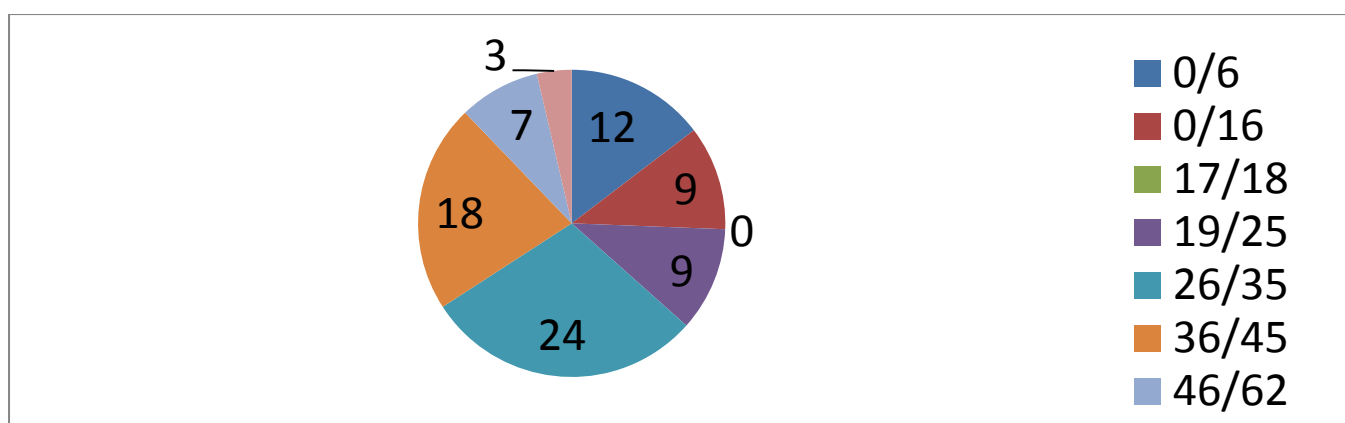
I - POPULATION ACCUEILLIE

La PASS a accueilli en 2019, 95 patients dont 69 nouveaux (que nous ne connaissons pas en 2018).

A. Profil des patients



La PASS accueille plus de femmes que d'hommes.



La majorité des patients se trouvent dans la tranche d'âge 26/35 ans.

Le secteur géographique du lieu de naissance se situe à l'étranger pour la plupart des personnes accueillies à la PASS de Gisors.

Au niveau de l'hébergement, des patients sont hébergés de façon plutôt pérenne. Pour la majorité d'entre eux, il s'agit d'un hébergement chez un proche, famille ou ami. Cet hébergement reste donc précaire car l'entente avec ces hébergeant peut être révoquée pour divers raisons. Nous recevons aussi un public qui vit dans un habitat dégradé ou indigne (voiture, cabane).

Le secteur de Gisors et des environs ne comporte pas de centre d'hébergement (pas de Centre Accueil des Demandeurs d'Asile ni de Centre Hébergement et de Réhabilitation Sociale). Les plus proches sont sur Vernon.

La majorité des patients PASS n'ont pas de ressources. Ils vivent de la solidarité de leurs proches ou des associations caritatives.

B. Orientation des patients

En tout premier lieu, des patients sont orientés vers nous par les services hospitaliers, principalement notre établissement.

Ensuite, les patients viennent de leur propre initiative. Ils ont vu une campagne de communication ou un proche leur a parlé de la PASS. Le bouche à oreille continue comme chaque année de fonctionner.

Les services sociaux de la ville (CCAS ou centre social) ou Conseil Départemental (centre médico-sociale) nous orientent des patients. Le chiffre des orientations augmente chaque année, ce qui continue de témoigner du travail de partenariat.

C. Couverture sociale santé

Au regard de la couverture sociale, la très grande majorité des bénéficiaires n'ont aucune couverture sociale. Certains sont en attente de renouvellement de leur droit. Puis la dernière partie représente les personnes ayant une couverture européenne partielle.

II - ACTIVITE ACCUEIL

L'accueil est ouvert tous les matins, de 9h à 12h30.

Tout d'abord, il est à noter que les statistiques n'ont pas pu être réalisées durant les quatre mois d'absence de l'agent – en arrêt maladie de mai à septembre.

La principale activité de l'agent d'accueil est l'accueil téléphonique, puis l'accueil physique des bénéficiaires.

Le premier contact avec les nouveaux bénéficiaires est avant tout téléphonique. Rares sont ceux qui se déplacent vers notre accueil en tout premier lieu.

(Précision : l'accueil téléphonique de la PASS est assuré par l'agent d'accueil le matin et l'assistante sociale l'après-midi – les appels téléphoniques de l'après-midi n'étant pas cotés ici).

Toutes les fiches de patient sont ouvertes par l'agent d'accueil. Comme l'accueil est partagé avec l'accueil de l'EHPAD, il est parfois compliqué de respecter la confidentialité d'un tel recueil d'information.

Ensuite, ce sont les démarches administratives, les prises de rendez-vous et les démarches vers la pharmacie (en l'absence de l'IDE).

_____ Pôle sanitaire du Vexin- Centre Hospitalier de Gisors _____

Route de Rouen- B.P.83 – 27140 GISORS

Tél : 02.32.27.76.76 Fax : 02.32.27.76.20 – E.mail : Direction@ch-gisors.fr

www.ch-gisors.fr

La gestion administrative de la PASS (matériel, gestion des dossiers, préparation des consultations, courriers, documents de communication) est faite par l'agent d'accueil et c'est sa 3eme activité la plus importante.

Le rôle pivot de l'agent d'accueil lui permet d'effectuer des orientations vers les autres professionnels de la PASS ou vers les urgences et les médecins spécialisés ou les partenaires de la PASS. L'agent assure l'accompagnement des patients dans leur prise de rendez-vous.

Après une utilisation quasi-nulle au premier semestre 2019, depuis le milieu de l'année 2019, la fréquence d'utilisation de la douche a augmentée.

L'agent d'accueil est amené par la fréquence de sa présence à donner de nombreuses informations générales aux usagers.

Le poste « photocopie » est également important.

Peu d'accompagnement des bénéficiaires, dans les structures ou services de soins sont réalisés par l'agent d'accueil.

III - ACTIVITE PARAMEDICALE

Tous les patients ont été vus par l'infirmière. Certains ont été vus en famille.

Le nombre de consultations **est de 44.**

Ces entretiens permettent d'identifier les difficultés rencontrées par le patient (compréhension de la maladie, des soins nécessaires, de la prise des traitements...).

L'infirmière accompagne les patients tout au long de leur parcours de soins. Elle travaille en lien avec la pharmacie de l'hôpital et remet aux patients les traitements prescrits. En l'absence de l'infirmière de la PASS, les patients sont orientés par l'Agent d'Accueil vers la pharmacie, qui leur remet directement les médicaments prescrits (une procédure a été établie).

IV - ACTIVITE MEDICALE

Il n'y a pas de recueil de données médicales effectuées par le médecin.

Depuis début juin 2019, il n'y a plus de médecin dédié à la PASS. Nous avons recourt au médecin généraliste des consultations programmées de médecine générale existantes dans notre centre hospitalier. Le délai d'attente pour les rendez-vous est de 3 semaines.

Voici les chiffres qui ont pu être réunis à partir de l'émission des bons PASS. Sachant que rien n'a été relevé, durant les quatre mois d'absence de l'agent d'accueil – en arrêt maladie de mai à septembre.

Consultations spécialistes : 18

Consultations gynéco : 27

Consultations généralistes : 8

Examen 21

V - ACTIVITE SOCIALE

A. Profil des patients et File active sociale

Le profil est évidemment identique aux patients de la file active générale.

La file active de l'assistante sociale est moins importante que celle des patients PASS : il s'agit de 70 patients.

La moitié d'entre eux était suivie l'année précédente. Il peut s'agir des patients dont l'ouverture des droits a été commencée durant les derniers mois de 2018 et qui se poursuit en 2019. Il peut aussi s'agir de patients qui viennent pour un renouvellement de leurs droits.

Tous les patients ne sont pas forcément suivis par l'assistante sociale et ce pour plusieurs raisons :

- Parfois ils viennent pour une consultation médicale ou un soin mais ne viennent qu'une fois et « disparaissent » avant d'avoir pu démarrer une démarche pour l'ouverture des droits
- Parfois, ils sont orientés vers nous pour un besoin de soins identifié par un partenaire qui a déjà démarré les démarches d'ouverture de droits. Dans ce cas, ils ne bénéficient que des soins chez nous.

B. Ouverture des droits et orientation vers les partenaires

211 entretiens ont eu lieu en 2019, ce qui fait une moyenne de **3 rendez-vous par patients**.

Partenariat avec la CPAM

Nous avons signé une convention avec la CPAM de l'Eure comme toutes les PASS du département. Il faut savoir que malgré ce partenariat, les démarches pour l'ouverture des droits sont très longues. Depuis la réforme de l'AME, il n'y a pas eu d'ouverture de droits. Les dossiers ont trouvé une issue uniquement en 2020.

D'autre part, à cause de la situation de Gisors frontalière avec l'Oise, nous recevons des patients isariens. Or, nous n'avons pas de partenariat avec cette CPAM, car cette dernière avait refusé. C'est pourquoi le délai de traitement des dossiers est plus long.

Orientation Partenaires

Une part importante du travail de l'assistante sociale consiste également à orienter vers les partenaires pour des ouvertures de droits en matière de RSA, logement, bons alimentaires, recherche emploi.

Les liens avec les facturations hospitalières sont également importants.

VI - COMMUNICATION

A. En interne

Notre objectif en interne est toujours le Développement de la connaissance du dispositif PASS au sein de notre propre établissement, le Pôle Sanitaire du Vexin.

Voici les moyens que nous avons utilisés:

- ▶ Nous avons participé à un article dans le journal interne
- ▶ Nous avons pris 10 mn lors de la fin des transmissions de chaque service pour nous présenter dans chaque service de notre établissement. Nous avons pu constater à chaque fois que la PASS n'est pas très connue. L'accueil était donc positif.

Un questionnaire de satisfaction est disponible à l'accueil de la PASS.

B. Ouverture vers le territoire

► Développement du partenariat externe

Voici les moyens que nous avons utilisés:

► Rencontre avec les associations caritatives : deux associations locales sur le secteur ont été rencontrées : Saint Vincent de Paul et le vestiaire de l'EPTÉ. D'autres contacts ont été pris, avec le secours populaire et les restos du cœur mais n'ont pas abouti à des rencontres formelles. Si cela nous permet de nous faire connaître et d'augmenter le nombre de patients potentiels orientés vers nous, ces rencontres sont avant tout un avantage pour nos bénéficiaires : nous pouvons mieux les orienter vers l'offre de soutien selon leurs besoins.

► Forum Santé du 18 septembre 2019 : Cet évènement a été organisé à la salle polyvalente de Gisors, il avait pour but de présenter l'activité de l'hôpital et de ses partenaires. Des stands présentaient les services et des animations se sont succédé toute la journée. Cela nous a permis de nous faire connaître auprès du grand public.



► Journée Portes Ouvertes : Notre établissement a organisé le samedi 5 octobre 2019 une session porte ouverte pour inviter le grand public à découvrir les nombreuses spécialités de l'hôpital. De 13h30 à 17h, nous avons tenu un stand dans le hall de l'hôpital.

► Rallye Santé avec la Mission Locale : Une quinzaine de jeunes participants sont venus rencontrer l'Equipe de la PASS. La responsable de la Mission Locale qui les accompagnait nous a fait part de sa satisfaction et de celle des jeunes présents, elle souhaiterait renouveler cet évènement.



► Semaine du Dépistage : Participation de la PASS à la journée organisée le 26 novembre 2019 à La Maison des Services au Public et de santé à Étrépagny

► Participation à la première réunion d'échange de pratique organisée par la coordination régionale : cela nous a permis de dégager des thématiques de travail qui concernent toutes les pass. En 2020, une première réunion de travail a eu lieu sur le thème des relations de travail avec le service des urgences. Des axes de travail très intéressants sont apparus.

► Participation à un groupe de travail inter-PASS à propos de l'élaboration du livret de santé PASS

► Courrier d'informations aux médecins du territoire + envoi d'affiche sur la PASS

VII - OBJECTIFS 2020

► Améliorer la prise en charge médicale

► Continuer à promouvoir la PASS en interne et en externe, particulièrement les urgences

► Evaluation du besoin d'un temps psychologue

► Participer aux réunions d'échanges de pratique organisées par la coordination régionale PASS sur l'année 2020

- OUVERTURE VERS LE TERRITOIRE

► Continuer à participer au Forum Santé du mercredi 30 septembre 2020, journées portes ouvertes et rallye santé mission locale

► Réunion d'information sur plusieurs créneaux à destination des médecins, IDE libérales, Pharmacies, Mairies, associations