



RAPPORT D'ACTIVITE
Permanence d'Accès aux Soins de Santé PASS
Groupe Hospitalier du Havre

2019

55 rue Gustave Flaubert
Tél : 02.32 73 38 08— fax. 02.32 73 38 09
Email sec.pass@ch-havre.fr

SOMMAIRE

I. Introduction	p 5
II. Activité générale	p 6
III. Données générales et profils des personnes accueillies	p 6
1. Données générales	
1.1. Population accueillie	
1.2. Les modes d'envoi	
2. La typologie du public	
2.1. Sexes et tranches d'âge	
2.2. Situation familiale	
2.3. Lieu de naissance	
2.4. Les ressources	
2.5. Mode d'hébergement	
3. Situations au regard de la couverture sociale	
à l'arrivée à la PASS	
3.1. La couverture de base	
3.2. La couverture complémentaire	
IV. Prises en charge au sein de la PASS	P 13
1. Activité de l'accueil	
1.1. L'accueil	
1.2. Freins dans la prise en charge	
2. Activités de soins	P15
2.1 L'activité paramédicale	P17
2.1.1 File active/consultations	
2.1.2 Motifs de recours	
2.1.3 Méthodes d'intervention	
2.1.4 Actes infirmiers	
2.1.5 Orientations du patient par l'IDE	

2.2 L'activité médicale	P 20
2.2.1 File active/ consultation	
2.2.2 Diagnostics et pathologies pris en charge	
2.2.3 Les actions / les types de freins	
2.2.4 Durée des suivis	
3 L'activité Bucco dentaire	P 24
3.1 L'accueil	
3.2 File active/ consultation	
3.3 Type d'intervention et action	
4. L'activité sociale	P.26
4.1 File active/interventions	
4.2. Répartition sexe /tranche d'âge et profil public	
4.3. Motifs de sollicitation et évaluation	
4.4. Mode d'action	
4.5. Relais et orientations	
4.6. Complexité des situations et gestion des dossiers	
4.7. Freins à la prise en charge	
5 Faits marquants :	P.32
V. Conclusions	P 33
VI. Bilan Financier	P 34

GLOSSAIRE

AAH	Allocation aux adultes handicapés
AME	Aide médicale d'état
ARE	Allocation de retour à l'emploi
ARS	Agence régionale de santé
ASS	Allocation de solidarité spécifique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDR	Consultation des Droits en ligne
CMU	Couverture maladie universelle
CMUC	Couverture maladie universelle complémentaire
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
GHH	Groupe Hospitalier du Havre
MIGAC	Missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation
PASS	Permanences d'accès aux soins de santé
RSA	Revenu de solidarité active
SPIP	Service pénitentiaire d'insertion et de probation
UTAS	Unité Territoriale de l'action sociale

I. Introduction

Rappel de la réglementation :

- La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a prévu la prise en compte de la précarité par le système de santé, avec l'affirmation d'une nouvelle mission de l'hôpital, la lutte contre l'exclusion sociale et la mise en œuvre de programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS).
- Circulaire du 17 décembre 1998 relative à la mission de lutte contre l'exclusion sociale des établissements de santé participant au service public hospitalier et à l'accès aux soins des personnes les plus démunies.
- Circulaire du 18 juin 2013 relative à l'organisation et au fonctionnement des permanences d'accès aux soins de santé

Rappel historique du service PASS du GHH :

Le service de la permanence d'accès aux soins de santé du Groupe Hospitalier du Havre est ouvert depuis le 05 septembre 2006 mutualisé avec le service Tuberculose pour le temps médical et social.

Dans le cadre de la mise en place des pôles, le service PASS est depuis novembre 2011 sous la responsabilité du Pôle 3 « Médecine aiguë ouverture sur la ville »

II. Activité générale

Le service PASS du Groupe hospitalier du Havre est composé comme suit :

Dr Quinart François Patricien attaché à 20 %

Mme Deneuve Catherine Assistante sociale à 100 %

Melle Leduey Pascaline IDE à 80 %

Mme Dusseaux Nathalie IDE 100%

Mme Froissart Anita C.S.S. à 50 %

Horaires d'ouverture au public sont :

Du lundi au vendredi

De 9 H00 à 12 H30 et de 13 H30 à 17 H00

Toutes les consultations, entretiens sont sur rendez vous, hormis les situations d'urgences.

III. Données générales et profils des personnes accueillies

Ce chapitre réunit les données générales du service P.A.S.S portant sur la typologie du public et sur les situations au regard de la couverture sociale à l'arrivée à la PASS.

1. Données générales

La comparaison est faite entre l'année 2018 et l'année 2019.

1.1 Population accueillie

La P.A.S.S. du Havre a une file active de **1407 personnes en 2019** et en 2018 une file active de 1402. La file active reste constante.

1.2 Les modes d'envoi

Ils sont variés et se répartissent ainsi :

Mode d'orientation	%
Initiative de la personne / entourage	40
Hôpital	1
Services de la ville	2
Services du Conseil Général	1
Structures d'hébergement	51
Associations	1

Grâce aux missions de communication et d'information, la P.A.S.S. est bien identifiée par le public sur le territoire. Les chiffres montrent bien que l'initiative de la personne et de l'entourage, il représente 40% des admissions et que les structures d'hébergement représentent 51 %, du fait d'une augmentation d'hébergés en structure

2. La typologie du public

2.1 Sexe et tranches d'âge

Sexe	2018	Dont nouveau en 2018	2019	Dont nouveau en 2019
Homme	54 %	10 %	59%	8%
Femme	46 %	9%	41%	7%

Les nouveaux venus restent plus ou moins stables..

Tranche d'âge	2018	2019
0 / 6	1%	2%
7 / 16	12%	2%
17/18	6%	2%
19 / 25	30%	16%
26 / 35	40%	38%
36/ 45	8%	31%
46 / 62	2%	8%
63 et +	1%	0%

Il est à remarquer que toutes les catégories d'âges sont concernées par la P.A.S.S. avec une prédominance des 26 – 35 ans.

2.2 Situation familiale

	2018	2019
Vie en couple	29%	32%
célibataire	57%	62%
Enfant(s) à charge ?	14%	5%

On constate qu'en 2019 les célibataires représentent la majorité des consultants. Il n'y a pas d'évolution des situations familiales.

2.3. Lieu de naissance

Il a été choisi de recenser le lieu de naissance du public et pas la nationalité pour des raisons éthiques et déontologiques.

	2018	2019
France	14%	10%
Afrique	40%	30%
Proche Orient	20%	23%
Moyen Orient	19%	17%
Extrême Orient	3%	4%
Union Européenne	2%	4%
Europe hors U.E	0%	1%
Autres	2%	2%

La PASS du Havre est fréquentée par une importante population étrangère du fait de sa position géographique. La P.A.S.S. du GHH reçoit 30% de personnes originaires d'Afrique et du proche orient, cette forte proportion d'étranger génère des difficultés particulières liées à la barrière de la langue.

2.4. Les ressources

Ressources		2018	2019
	Aucune	89%	92%
	ADA	1%	0%
	ASS	0%	0%
	RSA	3%	2%
	AAH	1%	1%
	Invalidité	0%	0%
	Alloc Fam.	1%	1%
	Rémun. Stage	0%	0%
	Salaire	1%	1%
	Retraite	0%	0%
	Autre	4%	2%

Aucun changement entre 2018 et 2019. Les requérants sont souvent des consultants étrangers, en situation irrégulière et par conséquent sans autorisation de travail et sans droit au RSA. On peut ajouter à ces personnes des jeunes de 20 ans à 30 ans sans ressource

2.5. Mode d'hébergement

		2018	2019
Hébergement en %	Fixe	6%	6%
	Mobile	0%	0%
	Famille, Ami	6%	5%
	Foyer	33%	42%
	Hôtel	1%	1%
	Sans Héberg. Y compris 115	54%	46%

En 2019 une légère baisse de personnes qui font le 115 et une augmentation des hébergements dans les foyers lié à une demande plus de demandeur d'asile.

3. Situations au regard de la couverture sociale à l'arrivée à la PASS

3.1. La couverture de base

		2018	2019
Couverture de base en %	Aucune	92%	98%
	AME	1%	1%
	CMU	2%	0%
	Droit commun	5%	1%
	Carte EU	0%	0%

La couverture de base correspond à la prise en charge par l'assurance maladie des frais à hauteur de 70 %, 98% des consultants n'ont aucune couverture sociale ce qui correspond pleinement à un des critères d'inclusion des PASS.

Parmi les consultants on distingue :

- ✓ des personnes n'ayant pas trois mois de présence sur le territoire,
- ✓ des personnes n'ayant pas effectués de démarches d'affiliation ou de renouvellement.

Au cours des prises en charge la majorité des personnes accèdent à une couverture sociale, deux à trois mois après le dépôt du dossier à la CPAM. Seules, quelques consultants, restent sans couverture, souvent par non compliance des usagers.

3.2. La couverture complémentaire

La couverture complémentaire correspond au financement de la part restant à charge pour les personnes ayant une couverture de base, soit 30%. Le financement se fait par une mutuelle, par la complémentaire à la CMU (CMU+C revenu inférieur ou égal à 721,10 €/mois pour une personne seule) ou par l'AME.

L'aide complémentaire santé (ACS) est soumise à condition de ressources qui ne peuvent excéder 973,48 €/mois/pers.

		2018	2019
Couv. Complémentaire en %	Aucune	99%	99%
	AME	0%	0%
	CMU	1%	1%
	Mutuelle	0%	0%

La majorité des personnes accueillies au service P.A.S.S. n'ont pas de droit..

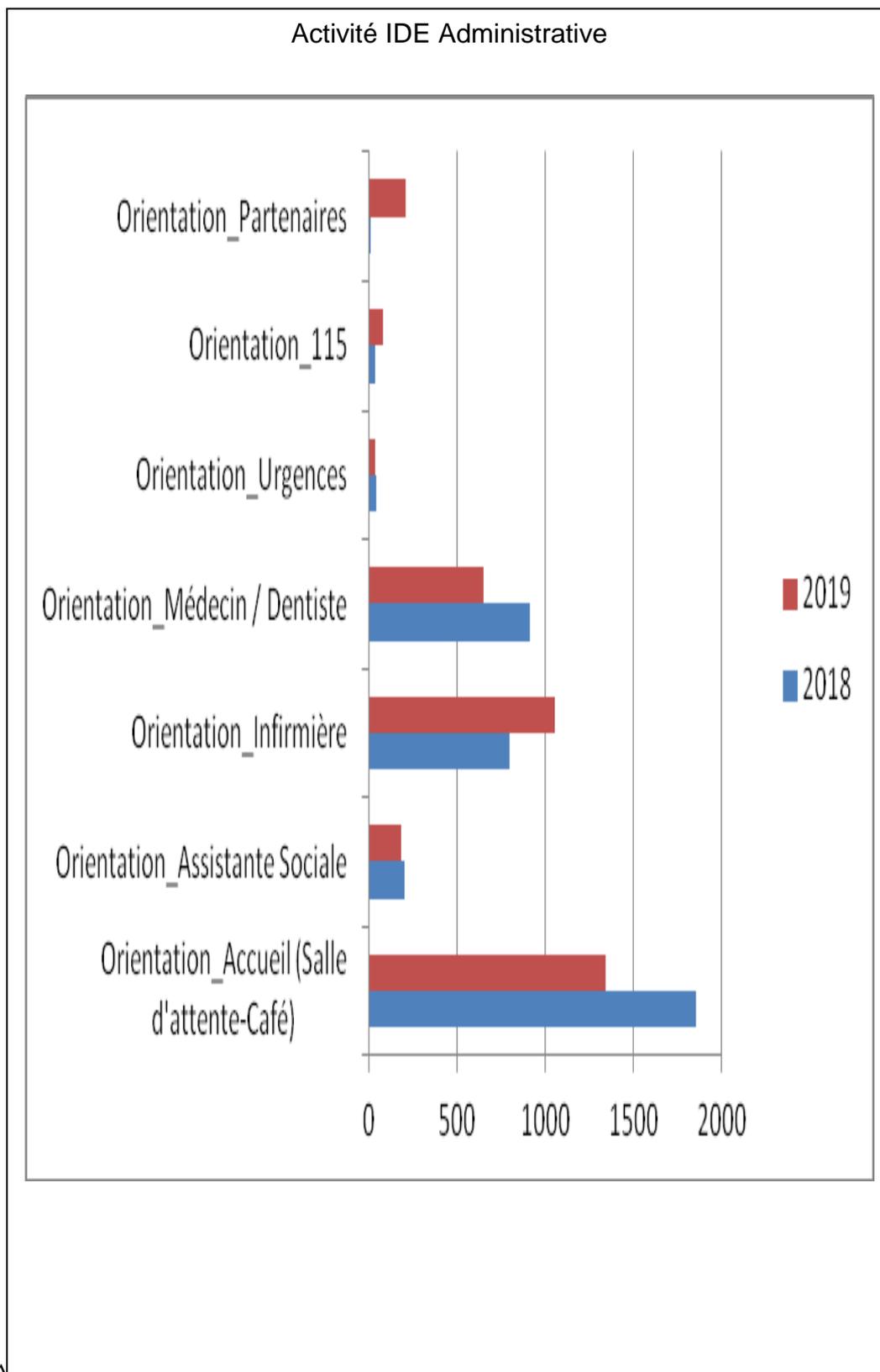
IV. Prises en charge au sein de la PASS

1. Activité de l'accueil

1 1 L'accueil

Année	2018	2019	2014
Ouverture fiche (file active de l'année)	1402	1407	997
Ecoute	2160	2567	7579

L'accueil et l'écoute est un lieu important dans la prise en charge des personnes.



L'infirmière administrative est très sollicitée aussi bien par le public de la P.A.S.S. que par les différents professionnels intra et extra hospitalier. Elle assure également la formalisation des charges administratives dans le système informatique du GHH (enregistrement de l'identité du patient, délivrance de carte d'identification du GHH...).

1.2 Freins dans la prise en charge

La difficulté majeure est le manque de documents officiels qui concernent l'identité de la personne.

Par ailleurs, le public des PASS est très hétérogène, les situations sont complexes, parfois difficiles à comprendre.

2. L'activité de soins

Afin de déterminer le profil des patients de la PASS une première évaluation des problématiques repérées a été mise en place. Une fiche-outil personnalisable est à disposition de l'infirmière et des médecins. Elle permet d'avoir une observation générale du patient qui peut servir lors des consultations. Cette fiche est archivée dans le dossier de soin.

La relation de confiance créée par l'IDE d'accueil facilite la verbalisation des difficultés rencontrées par les patients, qu'elles soient morales ou de santé.

Elle assure l'organisation des soins.

En cas d'urgence, en l'absence du médecin, après évaluation en relation avec le SAMU, les patients sont orientés vers les services d'urgences avec une fiche de liaison.

PROBLEMATIQUES REPEREES PAR IDE OU MED	2018	2019
Conso régulière d'alcool	13	34
Tabac	43	59
Conso Autres produits	6	13
Retard de vaccination	3	12
Rupture de soins < 1 an	49	47
Rupture de soins > 1 an	25	10
Détresse, Epuisement	7	4
Troubles psychologiques	130	120
Hygiène	3	23
Isolement social	8	0
Maltraitance	12	0
Difficultés liées à l'approche culturelle	5	5
Difficultés liées à l'expression, la compréhension	340	72

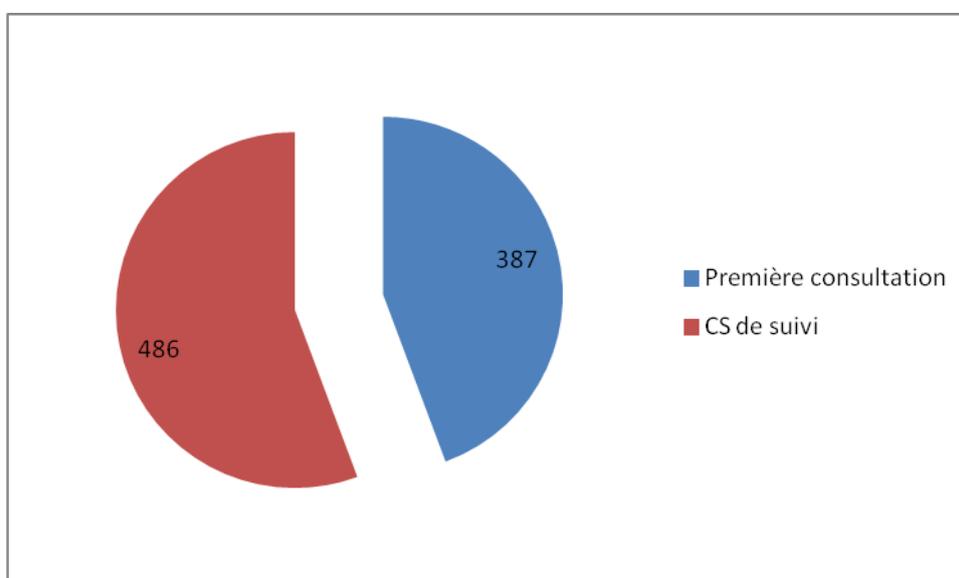
La communication est souvent compliquée entre les professionnels et les consultants du fait de difficultés liées à l'expression et à la compréhension. Nos partenaires en interprétariat sont d'une grande aide pour comprendre les motifs de recours au service PASS et pour aider les consultants à assimiler les informations données quand à leur état de santé et comprendre les démarches administratives à entreprendre. Grâce à l'aide des outils d'interprétariat et de nos partenaires, nous arrivons mieux à communiquer.

2.1 L'activité paramédicale

2.1.1. File active/consultations

Année	2018	2019	2014
Homme	384	248	256
Femme	267	216	266
File Active	581	464	522

Consultations IDE en 2019



L'année 2019 a été marquée par un nombre important de demandeurs d'asile, obtenant rapidement des droits de CMU-C et générant moins de consultation de suivi.

2.1.2. Motifs de Recours

Motifs de Recours	IDE 2018	IDE 2019
Consultation programmée	48%	37%
Examens complémentaires (Labo, Radio, Prélèvements)	23%	14%
Grossesse	3%	4%
Initiative IDE	9%	20%
Pathologie déjà connu et ou lié à un traitement	17%	24%

Les prises en charges à l'initiative de l'infirmière ont progressés du fait de la réorganisation du service Le bilan de santé est faite au cours de la consultation médicale. L'infirmière fait un bilan de santé au cours de la consultation.

2.1.3. Méthodes d'intervention

Méthodes d'intervention	IDE 2018	IDE 2019
Education Thérapeutique/ Prévention	853	929
Écoute	2200	929
Diagnostic Infirmier	28	92
Accompagnement physique	31	4
Liaison Partenaires	308	0
Prise de rendez vous	562	407
TOTAL	3982	2361

L'éducation thérapeutique et l'écoute sont très importantes pour les patients.

2.1.4. Actes infirmiers

On distingue les actes de l'IDE lors d'une prise en charge sans médecin et ceux effectués lors des consultations médicales.

ACTES	% CS IDE 2018	% CS IDE 2019
Pansement	6%	3%
Laboratoire	15%	17%
Prise de constantes	43%	24%
Délivrance Traitement	37%	46%

L'infirmière contribue à la délivrance, la traçabilité des traitements et au suivi des prescriptions en lien étroit avec la pharmacie hospitalière.

2.1.5. Orientations du patient par l'IDE

ORIENTATIONS	suite à CS IDE 2018	suite à CS IDE 2019
Professionnels de la PASS	592	585
Autre PASS	0	2
CS CH de Rattachement	559	297
CS Dentaire	109	66
CS CHU	0	1
CS Psychiatrique	12	19
CeGIDD	57	251
LAT / CLAT	185	323
Association de Santé	4	0
PMI	36	65

L'année 2019 fait apparaître le travail avec les partenaires de réseau et les consultations du groupe hospitalier du havre

.

.

II.2. L'activité médicale

Les consultations s'effectuent en binôme avec l'infirmière et le médecin.

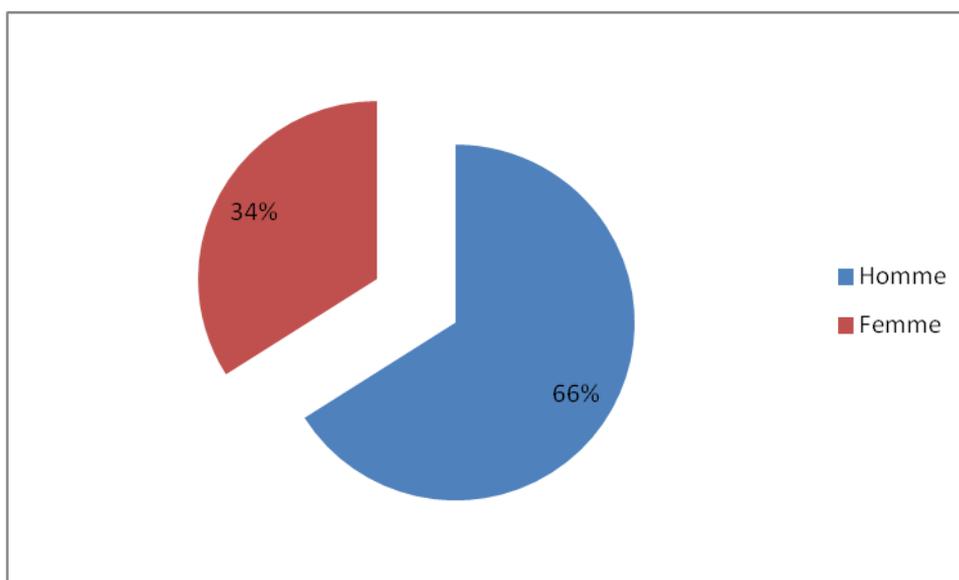
2 2 1 File active/ consultation

L'activité médicale dans une PASS est une consultation de médecine générale.

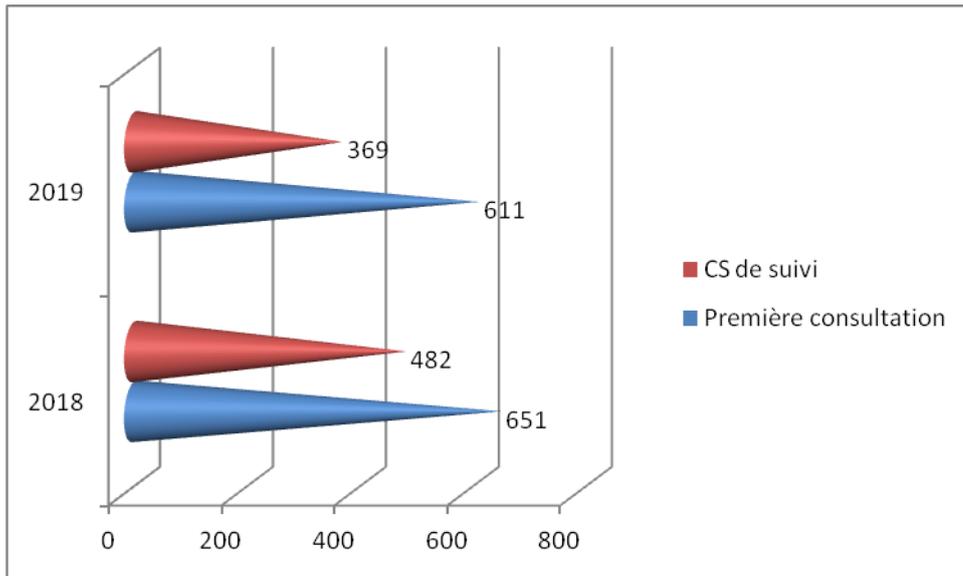
Les médecins constatent que les consultations sont de plus en plus lourdes.

Répartition par sexe de la file active

35 % de femme et 66 % d'homme



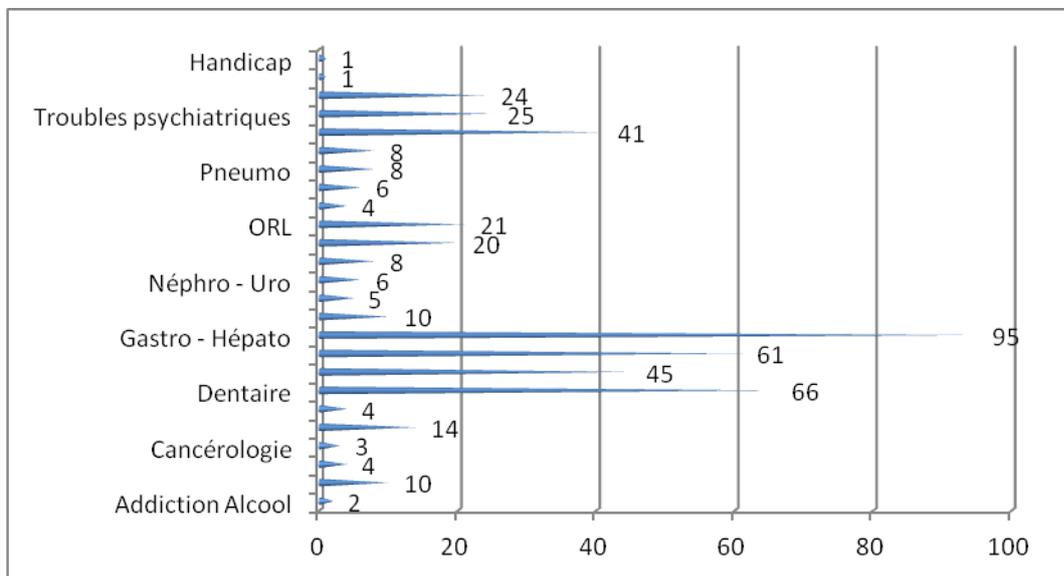
Comptage des consultations



Les consultations de suivi restent constantes en 2018 et 2019

2.2.2. Diagnostics et pathologies pris en charge

Pathologies 2019



En 2019 il y a eu 10 cas de gales, 3 cas d'hépatite virale et 4 VIH.

2.2.3. Les actions / les types de freins

La consultation médicale dans le service permet d'effectuer un point sur l'état de santé des personnes accueillies et d'assurer la liaison avec les partenaires intra et extra hospitalier.

Actions		2018	2019
Prescriptions	Traitement et ordonnance avec délivrance gratuite	470	486
	Bilan sang	90	14
	Examen complémentaire	88	22
Contact téléphonique avec autre professionnel		30	2
Courriers		59	35
Certificats		31	15

3 L'activité Bucco-dentaire

L'activité de la PASS dentaire se déroule un mercredi matin sur deux à l'école dentaire de l'hôpital Flaubert.

3 1 : L'accueil :

Tous les rendez vous sont pris au service P.A.S.S. par l'IDE qui enregistre le patient.

L'infirmière est également garante des règles d'hygiène, de la commande des produits nécessaire à l'activité et au suivi des patients.

3 2 : File active et consultations :

Pour 2019 les hommes ont d'avantage eu recours aux soins dentaires.

	2018	2019
Homme	38	25
Femme	16	11
File Active	54	36

La file active dentaire reste stable.

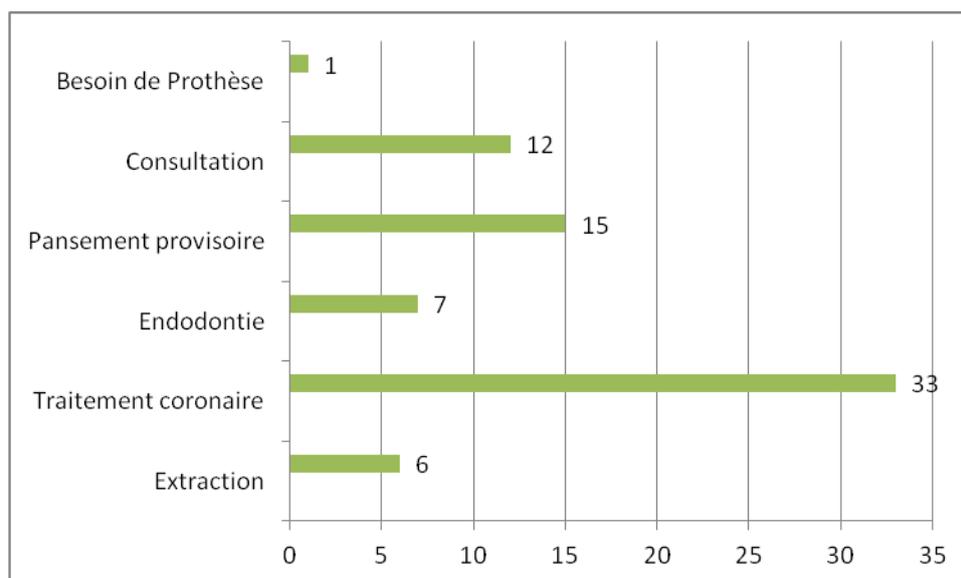
	année 2019
Consultations non Respectées	21
TOTAL des consultations	66

Les consultations non respectées par les consultants sont soit par :

- oubli du rendez vous
- et ou disparition de la douleur dentaire

3 3 : Type d'intervention et action :

Interventions 2019



Les traitements coronaire qui sont des soins de conservations sont majoritaires.

Actions	année 2018	année 2019
CS Stomatologie	2	3
Traitement	9	22
Radiologie	22	19
Soins terminées	16	12

Le fauteuil dentaire ne possède pas d'appareil radiologique, nous avons recours au service de radiologie du centre hospitalier pour pratiquer les panoramiques dentaires.

Il arrive parfois de faire appel aux stomatologues du GHH lors d'extractions complexes qui ne peuvent pas s'effectuer au cabinet dentaire.

En 2019 nous avons 5 personnes orientées en urgence au centre dentaire (protocole mise en place entre le centre dentaire et le service PASS en cas d'urgence).

4. L'activité sociale

Dans le fonctionnement de la PASS du Havre le binôme infirmière/assistante sociale reçoit le patient, l'informe sur le fonctionnement du service, renseigne le dossier administratif et social et propose les orientations. .

Afin d'apporter une réponse globale aux difficultés des personnes, l'assistante sociale travaille en partenariat avec les acteurs locaux (assistantes sociales de secteur de l'UTAS du Havre, les différentes associations caritatives Croix Rouge, Secours populaire) et différentes institutions : C.P.A.M., C.A.F., Mairie...

Le travail en équipe pluridisciplinaire est essentiel dans la prise en charge médico-sociale du consultant.

4 1 File active/interventions

	année 2018	année 2019
Nouvelle situation	383	118
Situation déjà connue	269	145
total interventions	652	263

L'année 2019 a été marquée par de nombreux et long arrêt maladie de l'assistante sociale et de la difficulté à trouver une remplaçante.

En l'absence d'assistante sociale l'équipe a pris en charge les personnes tout en orientant celles-ci vers la CPAM et ou les assistantes sociales du GHH.

4 .2. Répartition sexe /tranche d'âge et profil public

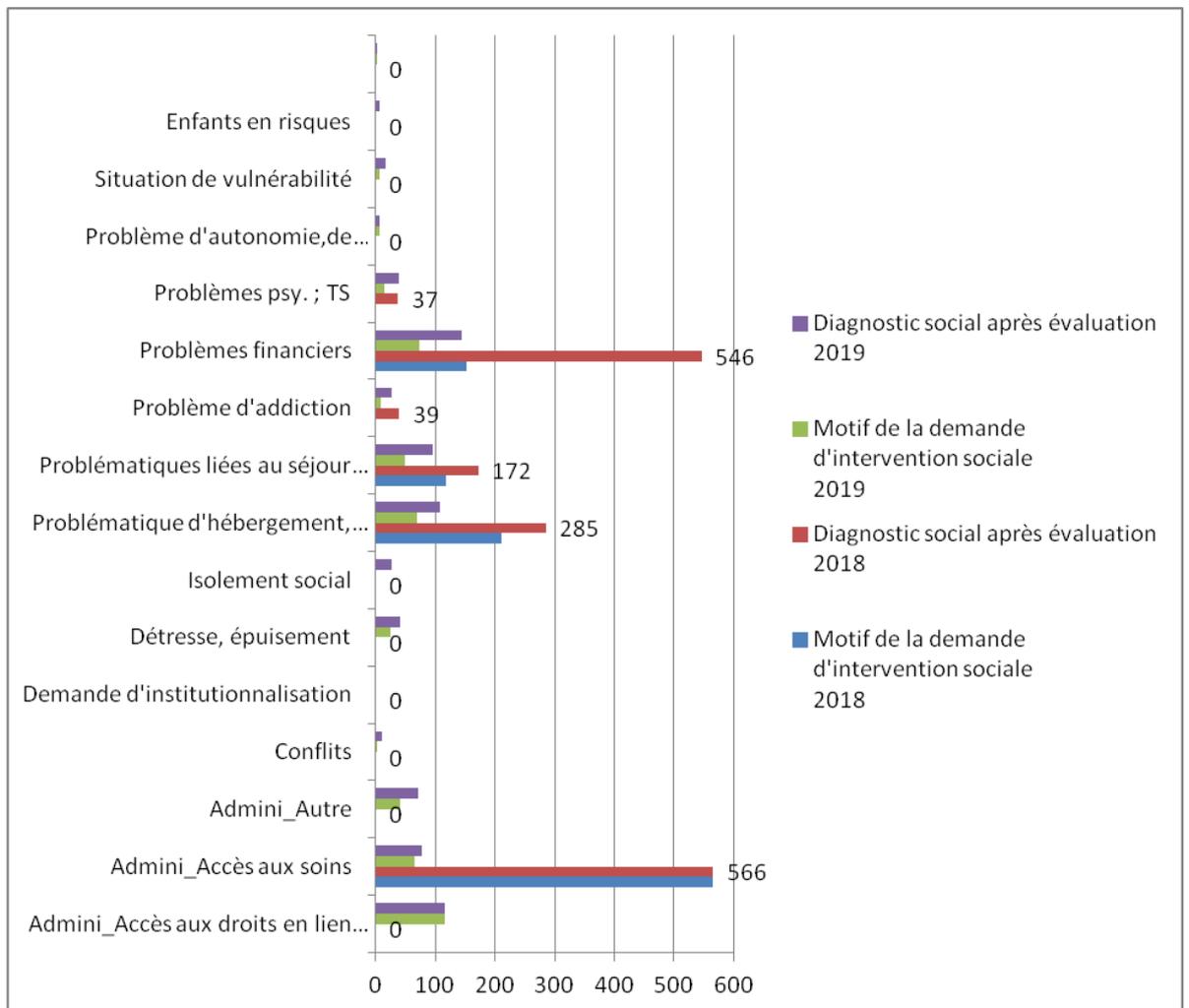
	année 2018	année 2019
Homme	374	110
Femme	278	98

L'année 2019 n'est pas représentative du fait de l'absence de l'assistante sociale. Toutefois, la représentation masculine est toujours plus importante.

Secteur géographique	année 2018	année 2019
76	606	110
Autres départements	0	98

Le secteur géographique est quasi exclusivement du département 76.

4 3. Motifs de sollicitation et évaluation



Les problématiques repérées en 2019 sont majoritairement d'ordre administratif et de demandes de soins.

4.4. Mode d'actions

Nombre de personnes recouvrant les droits	Année 2018		Année 2019
CMU et CMUC	365	cmu et ACS	28
AME	160	AME	37

DONT droit de base 2018	DONT droit de base 2019
61	13

Actions 2017

Grâce à la convention entre la CPAM du Havre et le GHH de juin 2016, l'instruction des dossiers de demande d'AME ou CMUC est améliorée.

4.5. Relais et orientations

Relais et orientation externes à la PASS en 2019

Relais et Orientations externes à la PASS	2018	2019
AS du CH de rattachement	0	34
Associations et Services d'Aides aux malades	0	0
Associations caritatives	238	58
Organismes ou admnis/situat administ des Étrangers	123	25
Assurance Maladie	0	30
Mutuelle	16	6
CAF	0	19
MDPH	9	5
CCAS	0	9
CSAPA	0	5
Insertion sociale et professionnelle (acteurs de..)	0	11
Service de Médiation / Maison de la Justice	0	16
LHSS	0	6
Services sociaux	229	0
Structures d'Hébergement, CHRS	285	49
Trésorerie/contentieux	36	16

Les principales orientations pour l'année 2019 se font vers l'Assurance Maladie.

4 6. Complexité des situations et gestion des dossiers

La difficulté majeure est la barrière de la langue et surtout l'absence de papier officiel (identité de la personne, l'acte de naissance...)

Il n'y a pas de chiffre sur ce sujet

4 .7. Freins à la prise en charge

Difficultés en 2019

Les difficultés d'ordre administratif, de compréhension et d'expression sont les plus importantes. Ceux sont des problèmes malheureusement récurrents.

La multiplicité des identités pour une même personne pose problème.

5. Les faits marquants en 2019

Déménagement du service :

En Novembre 2019 le service P.A.S.S. a déménagé dans de nouveaux locaux plus fonctionnels au pavillon Normandie 2° étage à l'hôpital Flaubert

Interprétariat :

Depuis Mars 2016 l'interprétariat téléphonique se fait avec ISM : Inter Services Migrants.

L'utilisation de l'interprétariat est toujours en action.

V Conclusion

La permanence d'accès aux soins de santé du Havre est bien connue des partenaires intra et extra hospitalier.

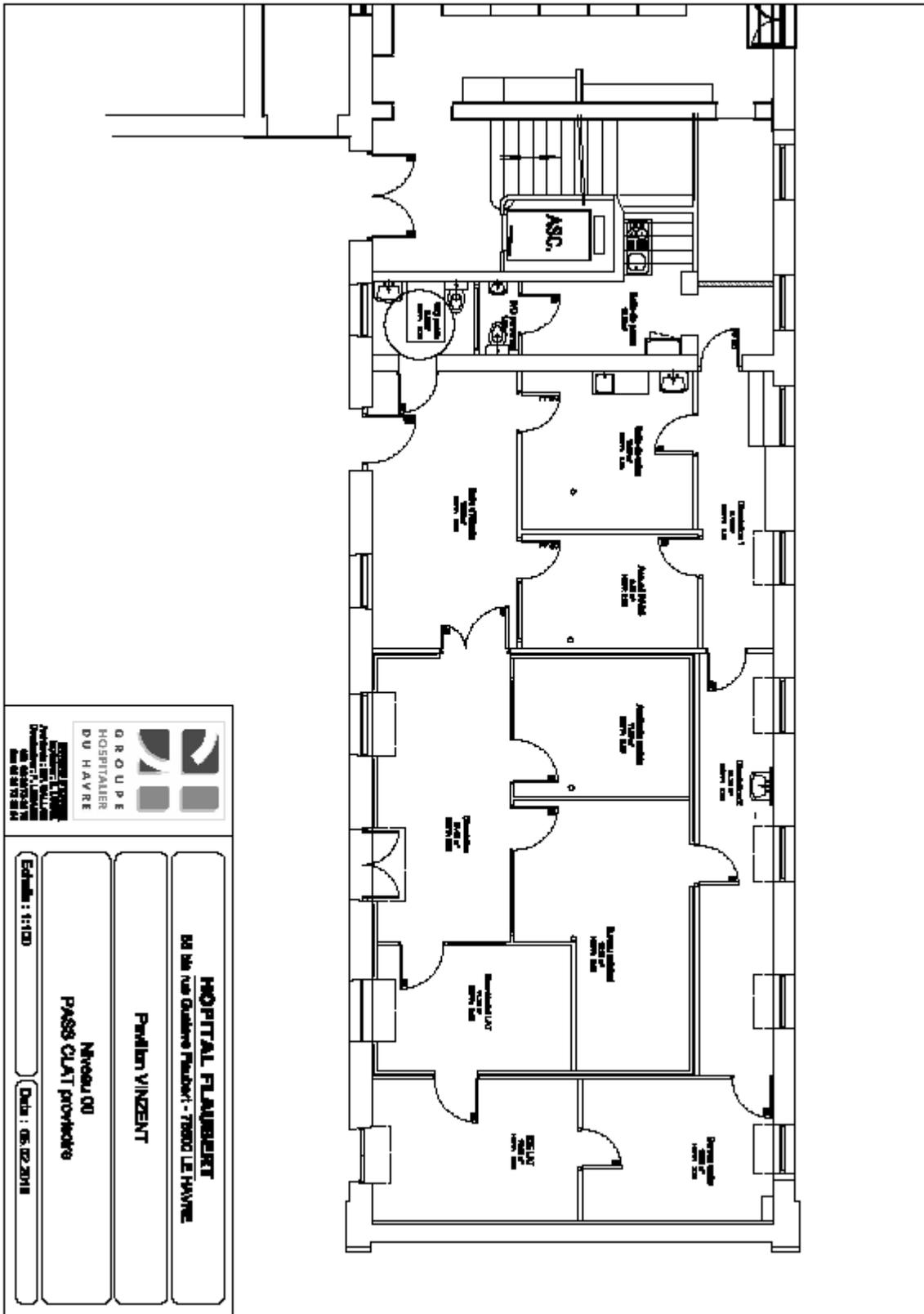
L'accueil du public consultant reçoit une écoute et une prise en charge médico-sociale adaptée à ses difficultés et ses besoins.

VI Bilan Financier 2019:

TOTAL BUDGET PASS 2018 + PASS DENTAIRE		
Budget de fonctionnement	Montant	
Dépenses de personnel med	19285	
Dépenses de personnel non med	195412	
Total dépenses de personnel	214697	
Consommables médicaux	13664	
Labo		
Imagerie		
Consommables gestion administrative		
Amortissements	900	
Autres charges indirectes (administration, énergie, informatique, entretien maintenance...)	91000	
TOTAL BUDGET DE FONCTIONNEMENT	320361	

Crédits ARS 2018 PASS	273 833
Résultat	-46528

Annexe
PLAN DU SERVICE PASS/LAT
surface : 176,50 M2



octobre 2017