

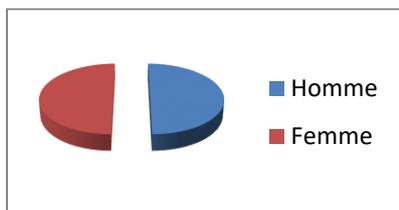
# RAPPORT ACTIVITE PASS GISORS 2021

## I - POPULATION ACCUEILLIE

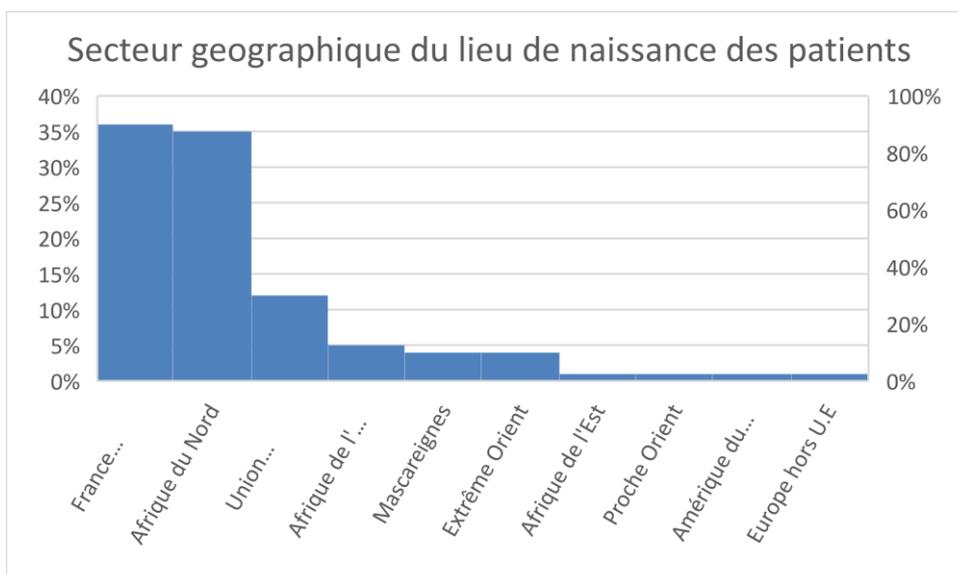
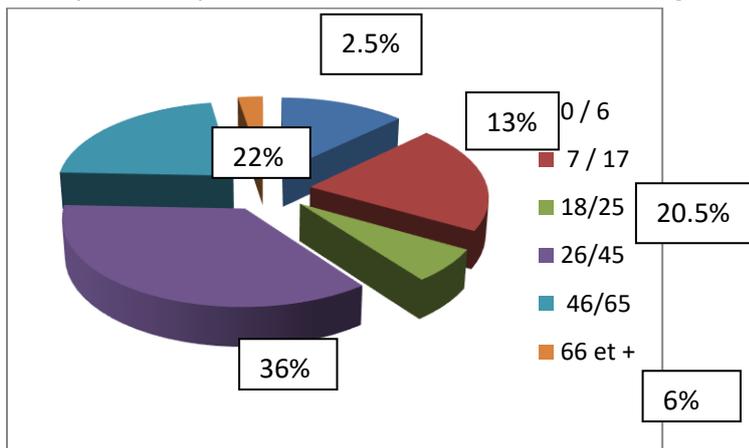
La PASS a accueilli en 2021, 78 patients dont 38 nouveaux (que nous ne connaissions pas en 2020). C'est 10 patients de moins qu'en 2020.

### A. Profil des patients

La PASS accueille autant de femmes que d'hommes.



La majorité des patients se trouvent dans la tranche d'âge 26/45 ans.



Concernant le secteur géographique du lieu de naissance des personnes accueillies, 36% sont nés en France, et 64% à l'étranger. La répartition est la suivante : L'Afrique du nord : 35%, L'union européenne 12% des patients, puis Afrique de l'ouest avec 5% des patients. Le territoire de Mascareignes et l'extrême orient totalise chacun 4% des patients. Puis Europe hors UE, Afrique de l'Est, Proche orient et Amérique du sud, représente chacun 1% des patients.

10% des patients accueillis présentent une difficulté liée à la langue. Dans ce cas, l'interprétariat est toujours assuré par un membre de la communauté, qui assiste à l'entretien ou qui est joignable par téléphone.

Au niveau de l'hébergement, 61% 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 les hébergeurs, peut être révoquée pour divers raisons. C'est ce qui a amené aux demandes d'hébergement 115 faites cette année. 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.

60% de nos bénéficiaires n'ont aucune ressource. Ils vivent de la solidarité de leurs proches ou des associations caritatives. 12% sont des travailleurs pauvres et perçoivent un salaire. 23% sont bénéficiaires des minima sociaux et 5% sont titulaires d'une pension de retraite.

#### B. Couverture sociale santé

Au regard de la couverture sociale, la très grande majorité des bénéficiaires (63%) n'ont aucune couverture sociale.

22% ont des droits de base ou des droits PUMA, ils viennent donc pour l'ouverture d'une couverture sociale complémentaire.

15% sont en attente de renouvellement de leur droit AME.

Cette année, il n'y a pas eu de personnes ayant une couverture européenne partielle.

## **II IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR 2021**

Il n'y a pas eu de fermeture de la PASS en 2021. Cependant, les craintes et difficultés de déplacements liées à la pandémie ont eu un impact sur la file active. Est venu également s'ajouter sur le 2<sup>ème</sup> semestre 2021, l'obligation d'un Passe sanitaire pour entrer dans l'établissement. Le service de la PASS étant positionné au sein de l'EHPAD Les Jardins du Vexin de Gisors, les personnes n'ayant pas de passe sanitaire ont dû être accueillies à l'extérieur du bâtiment.

Ces impacts sur la file active de la PASS persistent encore à ce jour.

### **III - ACTIVITE ACCUEIL**

L'accueil est ouvert tous les matins, de 9h à 12h30, mais l'agent d'accueil est absent depuis le 5.10.21.

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.

L'agent d'accueil réalise également des démarches administratives, des prises de rendez-vous et des démarches d'orientation vers la pharmacie (en l'absence de l'IDE).

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 3ème 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.

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.

Or, les populations précaires sont plus enclines à des difficultés pour planifier les actions en fonction de contraintes inhérentes à la précarité.

En 2021, la douche a été utilisée 2 fois. Dans le cadre des différentes présentations de la PASS aux principaux acteurs de la ville de Gisors, l'existence de la douche a été soulignée.

### **IV - ACTIVITE PARAMEDICALE**

L'infirmière a rencontré tous les patients qui en avaient besoin. Certains ont été vus en famille.

Le nombre de consultations est de 19, cette baisse de file active est en grande partie due à priori l'absence de l'agent d'accueil sur la fin de l'année.

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

L'infirmière accompagne les patients tout au long de leurs parcours de soins. Elle travaille en lien avec les urgences, les médecins des consultations programmées de médecine générale et la pharmacie de l'hôpital qui 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).

### **V - ACTIVITE MEDICALE**

Depuis début juin 2019, il n'y a plus de médecin dédié à la PASS. Il n'y a donc pas de recueil de données médicales effectuées.

Nous avons recours aux médecins 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

Consultations généralistes : 16  
Consultations spécialistes : 9  
Examens 17  
Consultations gynécologiques : 5  
Suivis de grossesse : 2

## **VI - ACTIVITE SOCIALE**

91% des patients accueillis à la PASS sont suivis par l'assistante sociale. Les 9 % restant bénéficiant d'un suivi social dans une autre structure.

La moitié de la file active était suivie l'année précédente. Il peut s'agir des patients dont l'ouverture des droits a été commencée durant les derniers mois de 2020 et qui se poursuit en 2021. Il peut aussi s'agir de patients qui viennent pour un renouvellement de leurs droits. Un travail sur cette catégorie de patients qui ne vient pas avec une problématique médicale mais uniquement sociale est en cours avec le CCAS depuis l'ouverture de la maison France Servie Mireille PIERSON. Cette dernière est habilitée à faire les premières demandes AME comme les PASS.

170 entretiens ont eu lieu en 2021, ce qui fait une moyenne de 2.5 rendez-vous par patients et cela est inférieur à 2020.

Il est à noter, une plus grande fréquence de l'annulation de rendez-vous. Certains patients rappellent pour reporter les rendez-vous mais d'autres pas du tout. Nous avons ainsi des droits qui ne sont pas ouverts. C'est une tendance qui se confirme sur les 2 premiers mois de 2022.

### **Partenariat avec la CPAM**

Nous avons signé une convention avec la CPAM de l'Eure comme toutes les PASS du département. Le contexte de crise sanitaire a engendré une complexité de la communication avec la CPAM. Le délai de traitement des dossiers est long. Les relances sont devenues systématiquement nécessaires mais les communications téléphoniques avec la CPAM sont plus complexes : délais d'attente en ligne allant jusqu'à 45 mn, difficulté d'obtenir une réponse en tant que professionnel sans la présence des usagers. D'autre part, le partenariat ne fonctionne qu'avec l'Eure. Or, à cause de la situation de Gisors frontalière avec l'Oise, nous recevons des patients Isariens, à hauteur de 7% de notre file active. C'est un pourcentage en baisse. Nous avons cette année accueilli un usager de Charente maritime (17) et un autre de Seine Saint Denis (93).

### **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 orientations les plus fréquentes sont vers le conseil départemental, puis vers le CCAS, la PMI et les associations caritatives ou liées la régularité du séjour.

Il y a eu 2 sollicitations de l'hébergement d'urgence qui ont toutes deux reçues une issue favorable sur Evreux.

Les liens avec les facturations hospitalières sont également importants.

## **VII - COMMUNICATION**

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:

- ▶ Un questionnaire de satisfaction est disponible à l'accueil de la PASS.
- ▶ Nous sommes allés rencontrer les différents acteurs de la ville de Gisors (Maire, Gendarmerie, Police Municipale, Pompiers et Pharmacies) pour présenter la PASS et ses missions. Nous avons été accueillies avec beaucoup d'intérêt et avons pu constater, à chaque fois, que la PASS n'était pas connue.
- ▶ Nous avons participé au FORUM SANTE le 22 septembre 2021 à la salle polyvalente d'Etrépagny. Cet évènement a pour but de présenter l'activité de l'hôpital et de ses partenaires. Des stands présentaient les services et des animations se sont succédées toute la journée. Cela nous a permis de nous faire connaître auprès du grand public.

## **VIII - OBJECTIFS 2022**

Les Freins identifiés sur le développement de la PASS en 2021, nous ont permis de redéfinir nos objectifs 2022 :

La pérennité du Temps médical reste incertaine. Il est vraiment difficile de travailler sans médecin et les délais de prise de rendez-vous imposés par la file d'attente sont vraiment complexes à gérer.

Sur notre secteur, persiste la difficulté d'orienter vers un médecin traitant, un dentiste sans avance de frais.

Le manque de temps rend compliqué la promotion de la PASS, notamment pour les rencontres avec les différents partenaires.

- ▶ Améliorer la prise en charge médicale
- ▶ Continuer à promouvoir la PASS en interne et en externe
- ▶ Participer aux réunions d'échanges de pratique organisées par la coordination régionale PASS sur l'année 2022

### **Ouverture vers le territoire**

- ▶ Continuer à participer aux différentes manifestations organisées en interne ou externe (Journées Portes Ouvertes du Pôle Sanitaire du Vexin, rallye santé mission locale, Forum Santé ...)