

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNÉE 2021



Pôle : Médico-Chirurgical et Fonctions transversales rattachées au pôle
Direction ou Unité ou Service : Permanence d'Accès aux Soins de Santé
Directeur ou Chef de Service : Mme M.CHANU
Cadre ou Référent : Mme E.VAUDELIN

SOMMAIRE

I.	ACTIVITES PRINCIPALES DU SERVICE / MISSIONS :	3
I.1	<i>Les effectifs et l'organisation de l'activité</i> :	4
I.2	<i>Activité du service</i>	5
I.3	<i>– Qualité</i>	11
II.	LES PROJETS REALISES EN 2021	11
III.	AXES DE TRAVAIL ET PERSPECTIVES 2022 EN LIEN AVEC LES PROJET D'ETABLISSEMENT 2017-2021 ...	12

Rapport annuel d'activité 2021

SERVICE PASS

I. ACTIVITE PRINCIPALES DE LA PASS/MISSION

La loi d'orientation n° 98-657 du 29 juillet 1998, relative à la lutte contre les exclusions, introduit dans le code de la santé publique la prise en compte de la précarité par le système de santé, une mission hospitalière de lutte contre l'exclusion sociale et la mise en place des PRAPS (Programmes Régionaux d'Accès à la Prévention et aux Soins).

Cette loi a pour objectif de garantir à tous, l'accès à des droits fondamentaux tels que l'emploi, le logement, l'éducation, la citoyenneté, la culture et la santé. Elle a permis de confirmer les obligations des hôpitaux publics et hôpitaux privés avec mission de service public, en matière d'accès aux soins et d'étendre leurs obligations à la continuité des soins.

La Circulaire n° 736 du 17 décembre 1998¹ 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 **installe les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)** qui sont définis dans l'article 76 de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions².

PRESENTATION

Le 01/08/2000, le Centre Hospitalier de L'Aigle met en place une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (rattachée au service social du Centre Hospitalier et sous la responsabilité de la Direction des Soins), conjointement avec le Centre Hospitalier de Mortagne au Perche avec pour professionnelle, une assistante sociale recrutée à temps plein, exerçant à hauteur de 60% (soit 3 jours/ semaine) sur l'établissement et 40% sur celui de Mortagne au Perche. En 2009, en commun accord entre la Direction des deux Centres Hospitaliers, la mise à disposition prend fin à l'exception de l'organisation financière gérée par l'ARS. Le 28 juin 2019, l'ARS de Normandie acte la création de deux unités fonctionnelles distinctes au sein de chacun des établissements de santé.

Depuis février 2014, la PASS de L'Aigle est constituée de professionnelles du champ sanitaire et social. Cette articulation est une condition essentielle pour assurer une prise en charge simultanée des aspects sanitaires et sociaux et prend tout son sens dans la prise en charge médico-sociale. Fin 2018, consciente de l'utilité du dispositif PASS au sein du Centre Hospitalier de L'Aigle, la Direction prend l'initiative de délocaliser la PASS et de l'implanter à l'entrée de son établissement, dans une maisonnette accolée au standard offrant ainsi un emplacement visible et accessible à la fois au public en grande difficulté et aux professionnelles intervenant dans le champ sanitaire et sociale et une qualité de travail indéniable pour l'équipe en place. La PASS de L'Aigle dispose donc d'un local dit « dédié » avec une pièce adaptée pour assurer les consultations médicales. Par conséquent, une fois les conditions matérielles réunies, la recherche d'un professionnel intéressé par ce temps PASS est réitérée auprès de la Direction. En juin 2019, un médecin affecté au service des urgences accepte, en accord avec la direction de l'établissement de santé, le temps médical PASS. Ainsi, depuis le jeudi 01 Août 2019 après-midi une consultation médicale assistée par une infirmière a lieu dans les locaux de la PASS.

¹ Articles L.6112-1, L6112-3, L6112-6 du Code de la santé publique

² « Dans le cadre des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins prévus à l'article 71 de la loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, les établissements publics de santé et les établissements de santé privés participant au service public hospitalier mettent en place des permanences d'accès aux soins de santé, ... ».

MISSIONS

« Les PASS constituent des cellules de prise en charge médico-sociale qui doivent faciliter l'accès des personnes en situation de précarité, non seulement au système hospitalier mais aussi au réseau institutionnel ou associatif de santé, d'accueil et d'accompagnement social en poursuivant un objectif global de réinsertion du patient dans les dispositifs de droit commun relatif aux soins et à la santé.»³

Trois types d'activité:

- Après des patients : accueil, entretiens sociaux, démarches d'accès aux droits, consultations infirmières et médicales, accompagnements dans les démarches de soins dans l'établissement ou à l'extérieur, accompagnements dans les démarches vers les services ou établissements sociaux...

- Après des professionnels de l'établissement : sensibilisation, information et formation, ainsi que définition de protocoles dans les différentes situations pour et avec l'ensemble du personnel afin d'améliorer la réactivité et garantir la collaboration de tous face aux problématiques de précarité.

- Après des partenaires extérieurs à l'établissement : intervenants du secteur sanitaire, acteurs du champ social et tous professionnels agissant dans le réseau local de précarité, au sens large. La PASS doit être un partenaire actif du réseau et formaliser le plus possible par courriers ou conventions la teneur de ces échanges avec tous les partenaires : caisses d'assurance maladie, services du conseil général (protection maternelle et infantile), centres communaux d'action sociale, services municipaux de santé, centres d'hébergement et de réinsertion sociale, associations humanitaires, structures médico-sociales, autres établissements de santé, médecins libéraux, etc.

L1 EFFECTIFS ET ORGANISATION DE L'ACTIVITE

L'unité PASS est ouverte du lundi au vendredi sur des temps déterminés et depuis le 01/08/2019 une consultation médicale est assurée tous les jeudis après-midi. L'équipe se compose d'une infirmière à 0.50 ETP, d'une assistante sociale à 0.60 ETP, d'un médecin à 0.10 ETP, d'un cadre socio-éducatif et de l'intervention de l'agent administratif du service social des hospitalisés.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Tél : 06 78 93 39 20  pass@ch-laigle.fr

Cadre Socio - Educatif
VAUDELIN Erika

Médecin Référent
MAKIZA François

Ouverture	Infirmière PROVOST Sandryne		Assistante Sociale SIMONIN Françoise	
	MATIN	APRES-MIDI	MATIN	APRES-MIDI
Lundi	9h00	17h00		13h00 - 16h30
Mardi				13h00 - 16h30
Mercredi			8h30 - 12h30	
Jeudi	9h00	17h00	8h30	16h30
Vendredi		13h15 - 17h00	8h30 - 12h30	

Permanences sans Rendez-vous
Assistante Sociale (Vendredi) au Centre Hospitalier de L'Aigle 10h30 - 12h30 

Une permanence téléphonique est mise en place; l'équipe de professionnels PASS peut être ainsi jointe chaque jour sur le portable du service par les professionnels du secteur médico-social et/ou les personnes déjà prises en charge dans le cadre de ce dispositif.

De plus, une permanence physique PASS a lieu chaque semaine au Centre Hospitalier de L'Aigle tous les Vendredis de 10h30 à 12h30.

³ Note DGOS du 18/06/2013 sur le rôle et missions des PASS

Les professionnelles de la P.A.S.S sont amenées régulièrement à utiliser les véhicules de l'établissement pour se rendre au plus près du public relevant du dispositif, dans le but de les accompagner vers le soin et de les aider à la régularisation de leurs droits.

I.2 ACTIVITE DE LA PASS

L'année 2021 est marquée par la continuité de la crise sanitaire provoquée par le coronavirus.

Malgré la poursuite de l'épidémie de COVID-19 et l'absence de deux professionnelles suite à des arrêts maladie (IDE – du 12/04/2021 au 02/07/2021 et cadre socio-éducatif à compter du 14/09/2021), l'activité de la PASS n'a pas été impactée et a continué de progresser: (file active 2019 : 171 patients ; 2020 : 159 patients ; 2021 : 194 patients).

La PASS enregistre 762 passages/accueil pour cette année, petite précision de compréhension, ce chiffre comprend à la fois, les personnes accueillies lors des permanences assurées en intra et extra hospitalier, les personnes qui sont accueillies hors de ces temps, sur des rendez-vous fixés ainsi que celles venues uniquement déposer un document ou prendre un rendez-vous. Depuis sa création, notre équipe PASS a pour spécificité d'*aller vers* cette population en situation de précarité (personne sans domicile, gens du voyage, personnes hébergées dans les structures du dispositif d'accueil 115, hébergement CADA, migrants...) ainsi que les 180 visites à domicile effectuées durant l'année (toutes confondues : assistante sociale/ infirmière) dont plusieurs déplacements communs.

➤ PROFIL DU PUBLIC

La P.A.S.S accueille en grande majorité des personnes de sexe masculin soit 57% en 2021 contre 58.50% en 2020, sur les 194 personnes accueillies on comptabilise 134 nouveaux patients. La tranche d'âge 26/45 est la plus élevée dans l'accueil du patient, idem pour l'année 2020, on remarque également une augmentation de celle des 18/25, 36 en 2021 contre 23.

Notre public est composé en grande majorité de personnes célibataires avec ou sans enfant à charge, 90 personnes sont nées en France, contre 104 patients nés sur un sol étranger, on constate qu'il y a une augmentation des personnes nées sur le sol de l'Afrique de l'Ouest (26 en 2021 contre 16), idem pour le Moyen Orient (24 en 2021 contre 13) chiffre en augmentation depuis plusieurs années. Ceci entraîne comme l'année précédente des difficultés liées à la langue, malgré les compétences linguistiques (anglais/espagnol/russe) de l'équipe PASS, les professionnels pour certains entretiens sont tout de même amenés à utiliser « Google traduction », ou à faire appel à des ressources d'interprétariat extérieur ou communautaire, lors de visites ou rendez-vous non programmés. Pour répondre à cette problématique de traduction, l'équipe PASS peut aussi solliciter les professionnels du centre hospitalier, référencés dans la liste du personnel parlant une langue étrangère, afin d'assurer le contenu de l'entretien. Malheureusement, les langues ou dialectes des personnes accueillies cette année ne sont pas répertoriés sur notre établissement. De là, avec l'accord de la Direction, nous sollicitons si besoin l'association FIA dans le cadre de la convention signée en 2020 afin d'assurer des entretiens médicosociaux de qualité pour le patient et les professionnels (soit 9 en 2021 contre 5 en 2020).

Les structures d'hébergement ont orienté vers la PASS 60 personnes contre 43 en 2020 et le Centre Hospitalier de L'Aigle 38 personnes en 2021 pour 16 l'année précédente.

Le Centre Hospitalier a aussi un rôle important dans le repérage du public précaire. L'orientation vers la PASS s'effectue très souvent à partir du service des Urgences par le biais d'une fiche de transmission PASS mise à disposition des professionnels soignants et des secrétaires afin de signaler toute personne en situation de précarité. D'ailleurs, la présence régulière d'une assistante sociale dans le service des urgences permet aussi de faciliter le lien en faveur de cette population en difficulté.

Un grand nombre du public, soit 66 patients, s'adresse directement à la PASS de leur propre initiative ou conseillé par leur entourage, 19 sont orientés par des services du Conseil Départemental et par d'autres structures ou associations caritatives.

En 2021, 96 personnes déclarent avoir un domicile fixe. Une partie, soit 27 personnes, dit être hébergée soit chez des amis, soit chez des connaissances ou en famille, 19 patients vivent en caravane et 33 personnes sont sans hébergement ou vivent en foyer contre 17 en 2020. Il faut noter que leur condition de vie d'errance « choisie » (comportement marginal / sentiment de liberté) ou pas (sentiment d'exclusion de la société) implique une prise en charge sanitaire (pour la continuité des soins) et sociale beaucoup plus difficile. Financièrement, le nombre de personnes en grandes difficultés est de plus en plus important.

Malgré les dispositifs d'aide mis en place depuis plusieurs années pour la couverture maladie, beaucoup n'ont toujours pas de couverture maladie lors de la première prise en charge : 29 % des patients accueillis à la PASS, soit 57 personnes, n'ont aucune couverture de base sécurité sociale et 56% soit 109 personnes ne bénéficient d'aucune couverture maladie complémentaire, 71% ont des droits de base ou AME.

ACTIVITE SOCIALE

Cette année, l'assistante sociale a pris en charge 164 personnes (dont 112 nouveaux patients) sur 194 personnes accueillies. Une grande partie du temps de travail du travailleur social est mobilisée dans le rétablissement ou la mise en place de droit à la couverture maladie. Très souvent lors du premier entretien, l'absence de couverture sociale ou de complémentaire santé est constatée par la professionnelle. Lors des démarches administratives, elle est très souvent confrontée à des difficultés pour recueillir la totalité des informations relatives à l'instruction de dossiers du fait de la barrière de la langue, de l'absence de papiers administratifs comme notamment l'extrait d'acte de naissance traduit en français, justificatif de présence sur le territoire, feuille d'impôt sur le revenu mais encore d'un temps de séjour trop court du demandeur sur le territoire Aiglon. Par conséquent, l'instruction de certains dossiers peut prendre plus de temps que d'autre, ou ne pas être finalisée par manque de document.

Le public accueilli rencontre de grandes difficultés à fournir les documents réclamés afin de lui ouvrir des droits communs. Sans accompagnement social, un grand nombre n'aurait pas de droit ouvert car réaliser seul leur démarche semble ne pas leur être possible du fait de leur condition de vie. Quotidiennement leur vie est semée de difficultés de tout ordre (alimentaire, vestimentaire, financière, logement, internet...) et leur préoccupation laisse peu de place aux démarches administratives et encore moins à celle du soin ... d'où l'intérêt d'aller au plus près de ce public ... une des raisons qui peut justifier en partie leur renoncement aux soins. La complexité des prises en charge du fait de la situation sociale de chacun ne permet pas toujours d'apporter des réponses rapides.

Toutefois, la convention signée entre la CPAM de l'Orne et les PASS de l'Orne, en Octobre 2016, a vraiment consolidé les collaborations existantes et amélioré les relations. La mise en place de cet outil de travail est une vraie plus-value pour les bénéficiaires « patients P.A.S.S » et l'équipe PASS. Elle permet le suivi, le traitement des dossiers des personnes relevant du dispositif P.A.S.S et renseigne sur les changements législatifs ce qui facilite le travail administratif de l'assistante sociale. Les relations avec les référents CPAM sont régulières ce qui est un gain de temps pour l'instruction et le suivi des dossiers. L'évolution de la législation des droits à la couverture maladie rend indispensable ce travail en réseau pour les demandes de prise en charge des personnes étrangères. Le nombre de dossiers instruits en 2021 est supérieur aux années précédentes. La régularisation des droits à la couverture maladie du public représente une grande partie de l'activité de l'assistante sociale et nécessite un lien étroit avec les partenaires de la sécurité sociale facilitant le traitement des dossiers complexes.

ACTIONS	INSTRUCTION Dossiers 2019	Nombre de dossiers 2020	Nombre de dossiers 2021
Transfert Sécurité Sociale	09	14	14
Rattachement Enfant	22	10	9
Ouverture Sécurité Sociale	27	10	30
CMUC	56		
ACS	17		
CSS sans participation		89	86
CSS avec participation		13	20
Mutuelle	12	3	6
AME	17	5	44
DSUV	04	0	3
TOTAL	164	144	212

**ORGANISMES
SECURITE SOCIALE**

CPAM
14 - 27 - 37 - 61 - 63 -
72 - 75 - 82 - 91

MSA
61 - 78

Depuis la mise en place de la convention avec la CPAM, le lien CPAM/PASS en faveur du public précaire fonctionne parfaitement à l'exception du traitement des dossiers d'Aide Médicale Etat qui ne sont plus étudiés par nos référents CPAM Orne mais orientés vers CPAM 75.

Il semble nécessaire d'engager ce même travail avec la Mutualité Sociale Agricole dans l'intérêt des bénéficiaires et des professionnels.

Constat : Des pièces administratives sont parfois réclamées par voie postale directement au bénéficiaire étranger qui ne parle pas le français, sans informer l'instructeur de la demande, ce qui ne facilite pas le travail.

Cependant, aux vues des multiples problématiques diagnostiquées, ayant une répercussion sur l'état de santé, comme l'isolement social, la vulnérabilité, les problèmes financiers, le problème de logement, d'hygiène, de détresse, d'épuisement, l'action de l'assistante sociale ne se limite pas à l'ouverture de droit à la couverture maladie. Elle est amenée à engager un travail étroit et conséquent en faveur des patients en direction des organismes sociaux, des associations caritatives et humanitaires pour trouver des réponses adaptées aux besoins, selon l'évaluation des situations (administratives, financières, alimentaires, vestimentaires, écoute, logements...) et donc d'instruire diverses demandes d'aide.

Administrative : dossier couverture maladie, MDPH, CAF, RSA, APA, dossier logement, retraite, retraite complémentaire...

Financière : aides auprès du secours catholique, CiAS, CPAM

Alimentaire et vestimentaire : CiAS (aide alimentaire), Resto du Cœur, Secours Populaire, secours catholique, croix rouge.

Logement : LHSS, 115, SIAO, Orne Habitat, SAGIM...

Pour mener à bien ces actions, l'assistante sociale travaille avec la personne en difficulté mais aussi, avec un nombre considérable de partenaires/professionnels, de structures administratives et associatives (une liste approximative est enregistrée en annexe) avec les moyens de communication mis à sa disposition : 1025 appels téléphoniques (entrant/sortant), 230 mails, 30 courriers et des textos sur 2021.

Les freins dans la prise en charge sociale sont très souvent dus aux difficultés que rencontre ce public à réaliser seul les démarches administratives. Les raisons sont multiples : notamment par l'incapacité de pouvoir se rendre seul vers les services administratifs, de soins... souvent dues à l'accueil du professionnel (difficultés liées à la langue, à l'expression et à la compréhension, regard de l'autre, peur du jugement, sentiment de honte...), la complexité des démarches, l'absence de ressource financière et la problématique du transport pour se déplacer vers les organismes administratifs ou autres. L'assistante

sociale fait en sorte que la personne en demande d'aide se sente rassurée et met tout en œuvre pour faciliter leur intégration dans le droit commun. Depuis la mise en place des permanences médicales, il est convenu qu'elle assiste le médecin en l'absence de l'infirmière, ce qui représente pour 2021 56 consultations médicales. A ce jour, le dispositif PASS semble répondre aux attentes du public d'après les retours des personnes accueillies, des partenaires et du personnel du service.

➤ ACTIVITE SANITAIRE

En réponse à la circulaire du 18/06/2013 de la DGOS, en février 2014, une professionnelle du secteur sanitaire intègre le dispositif PASS de L'Aigle. L'ouverture de la consultation médicale modifie complètement le regard porté sur le dispositif PASS par les partenaires des structures sanitaires et sociales. La présence d'un médecin apporte une reconnaissance de la pratique dans la prise en charge du public précaire et un levier pour l'activité de l'infirmière dans la prise en charge des suivis médicaux.

Avec l'accord de la Direction du Centre Hospitalier, depuis plusieurs années, il est convenu que les médecins du service des Urgences apportent des réponses de soins au public de la PASS (en cas de situation particulière) du fait de l'absence du médecin au quotidien dans le service. Il est à noter que les actes médicaux dispensés par les Urgences ne sont pas comptabilisés dans les statistiques PASS.

En 2021, les problématiques repérées par l'IDE sont multiples et on constate jour après jour que le public accueilli est en rupture de soins depuis plusieurs années contrairement aux chiffres enregistrés dans nos tableaux de statistiques. D'ailleurs, le nombre de personnes prises en charge cette année par le dispositif PASS a fortement augmenté malgré les difficultés de fonctionnement dues à la crise sanitaire. Les critères de dépendance liés aux consommations de produits (alcool, tabac...) représentent 11% du public alors que les indicateurs de détresse/épuisement, isolement social, difficultés liées à l'expression et la compréhension des personnes consultées représentent 60% auxquels s'ajoutent les problèmes d'hygiène. Tous ces éléments correspondent au profil de la population accueillie dans le courant de l'année.

La soignante a pris en charge 92 personnes sur un total de 194 accueillies à la PASS, dont 68 nouveaux patients. Comme les années précédentes, la demande de soin des personnes de sexe masculin est toujours la plus importante.

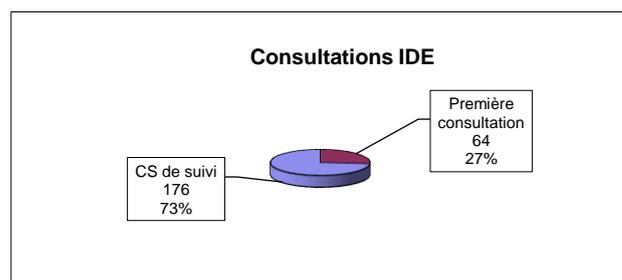
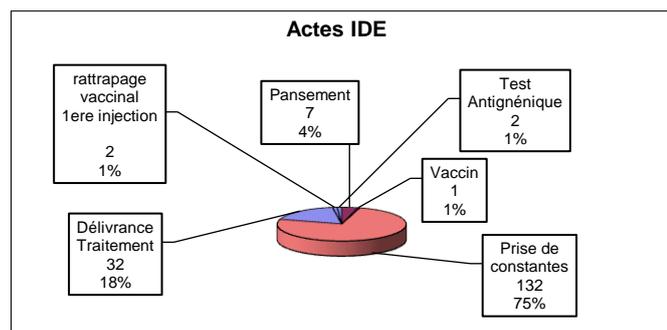
L'infirmière impulse l'accompagnement vers le soin lors des prises en charge afin de répondre aux besoins de cette population fragile. Le travail d'écoute est aussi une action importante, même principale dans et pour la prise en charge comme l'accompagnement physique et le travail d'éducation et de prévention à la santé public. L'absence de soins depuis des années, la crainte d'aller seul vers les professionnels ou encore la barrière de la langue, l'absence de couverture sociale, l'absence de ressource ou de moyen de locomotion peuvent expliquer ce besoin d'être encadré et accompagné dans les premiers temps par une professionnelle.

Depuis la mise en place des permanences médicales, l'infirmière assiste le médecin lors des consultations médicales et tient une place importante dans la prise en charge des patients. Elle a pour mission d'organiser la permanence médicale d'une semaine à l'autre. Elle gère la préparation de la salle de consultation (matériel, produits...), la prise de rendez-vous, le déroulement de la consultation médicale et prépare les dossiers des patients enregistrés pour la consultation, les dossiers à examiner après réception de compte rendu d'examen mais aussi les dossiers des patients suivis par l'IDE qui rencontrent un souci d'ordre médical. En présence du médecin, elle accueille, réalise les actes nécessaires (poids, taille), prise des constantes soit 75% (température, tension, dextro) et assiste le médecin lors de la consultation. Cette année, l'IDE a vacciné à plusieurs reprises et réalisé des tests antigéniques du fait des conditions sanitaires et l'obligation de présenter un pass vaccinal pour accéder aux examens complémentaires en intra hospitalier (directives gouvernementales). Si besoin, elle assure les soins de

première nécessité (pansement...). Elle recueille les informations médicales et assure le suivi médical en prenant les rendez-vous prescrits ou évalués par le médecin en intra et extra hospitalier et le suivi ce qui représente 73% de l'activité.

En l'absence de couverture maladie ou complémentaire santé, la professionnelle gère, la délivrance des traitements prescrits avec la pharmacie du centre hospitalier : en 2021 / 58 ordonnances pour délivrance de traitement pour une file active 32, soit une augmentation proportionnelle à l'activité 2020/ 33 ordonnances pour une file active de 19. L'infirmière prépare les médicaments à remettre au patient, très souvent, pour une semaine voir 15 jours assurant ainsi une gestion plus rigoureuse du suivi, en lien avec le médecin référent.

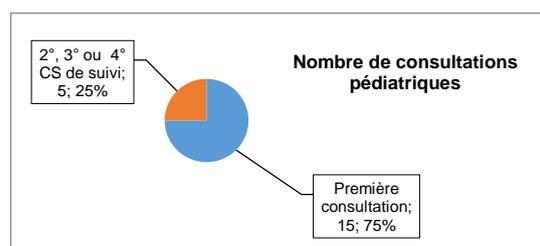
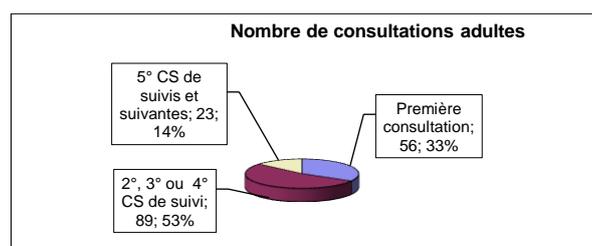
En règle générale, l'infirmière, pour faciliter l'accès aux soins, est amenée à se rendre au domicile du public PASS.

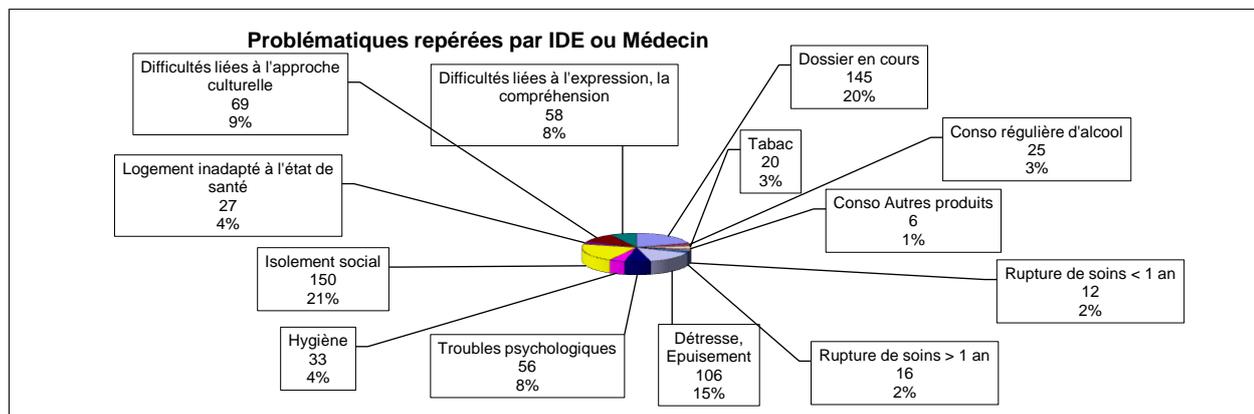


Les freins rencontrés par l'IDE dans la prise en charge du public sont liés à la problématique de mobilité des personnes en situation de précarité (milieu rural ...) et l'absence de moyen de transport sur notre territoire d'où la nécessité d'Aller-Vers, fonctionnement mis en place depuis des années sur notre dispositif afin d'offrir l'accès aux soins. Les autres freins sont la barrière de la langue malgré les outils mis à disposition et aussi la désertification médicale tant en intra qu'en extra- hospitalier (médecins libéraux et spécialistes) sur l'ensemble du territoire du pays d'Ouche entraînant des répercussions sur la mise en place d'un suivi médical de notre public. L'accompagnement physique aux différentes consultations et prise en charge médicales par l'IDE des personnes en situation de précarité est chronophage. On constate que le temps de travail alloué à l'IDE correspondant à un temps partiel de 50% reste insuffisant pour parvenir à répondre à l'ensemble des missions PASS telle que Prévention, Education, Promotion à la santé.

ACTIVITE MEDICALE

Les permanences médicales sont assurées tous les jeudis après-midi par un médecin identifié PASS secondé de l'infirmière de l'équipe. En 2021, la PASS a réalisé 42 permanences comptabilisant 117h50. Le nombre de consultations médicales réalisées s'élève à 188 pour une file active de 71 personnes dont 55 nouveaux patients majoritairement des personnes de sexe masculin. On enregistre 38% de l'activité en première consultation Adulte et pédiatrique et 62% en consultation de suivi commun.





Depuis l'ouverture de la permanence médicale, l'infirmière a fait en sorte de programmer les consultations médicales 82% afin de gérer au mieux le temps des rendez-vous selon la situation du patient à accueillir, 5% sont venus spontanément et 13% n'ont pas honoré le rendez-vous.

Lors de la première consultation médicale, le médecin accompagné de l'infirmière accueille et reçoit la parole du patient avant tout acte technique afin de comprendre le contexte social, les conditions de vie, le parcours de la personne avant son arrivée à la PASS et convie éventuellement l'assistante sociale à participer à l'entretien médicosocial, pour une prise en charge globale.

Les pathologies rencontrées sont multiples : problèmes dermatologiques et infectieux dues aux conditions de vie, changements alimentaires ..., problème Gastro-hépatite, neurologique, ophtalmique, ORL, traumatisme-Ortho, troubles psychosomatiques. A la suite de la consultation, le médecin prescrit des examens complémentaires (radiologie, sanguins...), des traitements à délivrer si le patient n'a pas de couverture maladie ou ne peut financièrement en faire l'achat. Il rédige si besoin, certificats médicaux, courriers pour la suite du suivi ou l'instruction de dossiers sociaux et n'hésite pas à joindre ses confrères pour échanger sur une urgence médicale ou prendre des RDV en faveur du patient.

La problématique constatée reste la barrière de la langue qui ne peut fonctionner qu'avec des consultations programmées. Sans service d'interprétariat, les entretiens sont compliqués à gérer et à vivre autant pour le patient que pour les professionnels. Le recours à Google reste la méthode la plus utilisée, rapide, simple et gratuite mais hélas chronophage. Les outils d'aide à la traduction remis par la coordination des PASS ne sont malheureusement pas toujours adaptés du fait de l'illettrisme du public reçu. Autre problématique, la désertification médicale sur notre territoire.

I.3 Qualité

- Ordonnance médicale Ref : PASS-ENR-001 - VERSION: N° 1
- Ordonnance Bizone

II. Les projets réalisés en 2020

Axes de travail	Actions prévues	Actions réalisées	Evaluation
Poursuivre le développement de la PASS	Activité constante	Impossible du fait de l'absence de personnel et des dispositions suite COVID 2019	Reporter cet axe travail
Poursuivre les actions de communication en intra et extra hospitalier	Néant		Reporter cet axe de travail

Actions de prévention et de promotion en santé public IDE et ASS	2021	2021	Forum Cyber harcèlement
Poursuivre le travail engagé avec la coordination des PASS de Normandie (CeCIDD, CLAT, Centre de vaccination)	2021	Projet reporté début 2022	
Anticiper le départ en retraite du médecin PASS	2021	Oui après recherche active	Remplacement avec prise de fonction d'un nouveau médecin

Analyse et commentaires :

L'impact de la crise sanitaire du COVID-19 sur l'ensemble des acteurs de santé et sociaux est resté présent durant les 6 premiers mois de l'année ainsi que les mesures pour lutter contre l'épidémie : port du masque et mesures barrières, annulation des activités en présentiel (RDV, rencontres partenaires, groupe de travail...), poursuite du télétravail, absentéisme, détresse et inquiétude du personnel, des patients, des partenaires devant le contexte sanitaire et directives modifiées régulièrement.
Malgré, toutes ces contraintes de travail, l'équipe PASS a fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et de créativité pour répondre aux besoins des patients et des services.

III. Axes de travail et perspectives 2022 en lien avec les projet d'établissement 2017-2021 :

Axes stratégiques	Actions prévues	Indicateurs
Poursuivre le développement de la PASS	Activité constante	Nombre de structures rencontrées des partenaires et structures
Poursuivre le travail engagé avec la coordination des PASS de Normandie (CeGIDD/CLAT/ CENTRE DE VACCINATION)	2022/2023 Temps d'échanges/travail en commun	Mise en place de Convention partenaires
Actions de prévention et de promotion en santé publique IDE et ASS	2022/2023 Participer à des groupes de travail sur le territoire en lien avec l'activité du dispositif PASS ou Forum	Nombre de groupe de travail, forum, rencontres interprofessionnelles
Augmenter le temps travail du personnel PASS	2022	Direction de l'établissement de santé/ MIGAC/ ARS
Permettre au nouveau médecin de se consacrer à ses nouvelles missions PASS sur le territoire	2022/2023	Nbre de réunions de coordination PASS/ARS de Normandie Nbre d'homologue rencontré
Informatisation de la PASS : création de dossier patient	2022	Axigate PASS

Analyse et commentaires :

En raison du contexte sanitaire 2021 et des professionnelles absentes, les Projets de travail 2021, non réalisés, sont reportés à **2022**.
Par contre, une réflexion serait à mener face à l'évolution constante de l'activité de la PASS au Centre Hospitalier de L'Aigle sur la dotation en personnels médico-social et administratif (IDE, assistante sociale et secrétaire) et pour répondre à la demande de besoins sur le territoire (périmètre d'intervention).