



---

## Rapport d'activité année 2021

Centre Hospitalier Eure Seine

Site de Vernon

Permanence d'Accès Aux Soins de Santé

### **Département de Santé publique**

Mme COTTIN, Adjoint au Directeur du CH Eure Seine

Mme THEAULT, Cadre de Santé, Département de Santé Publique

Madame FORTUNA, Cadre socio-éducatif

### **Direction des Soins Infirmiers**

Mme LAVOISEY, Coordinatrice Générale des Soins

### **Direction des Ressources Humaines**

Mme SERVIN, Responsable des secrétariats médicaux

### **Permanence d'Accès Aux Soins de Santé**

Dr NGUYEN THANH, Président de l'AMGRV

Dr AIT CHEIKH Joël, Médecin Coordinateur (depuis le 4 mars 2019)

Madame DUPETY, Infirmière

Madame HOUGET, Secrétaire

Madame CHONGKEE, Psychologue

Madame THOMAS, Assistante de Service Social et Coordinatrice

# SOMMAIRE

## PREAMBULE

<b>I. Introduction</b>	<b>p. 6</b>
<b>II. Activité générale</b>	<b>p. 7</b>
<b>III. Le public de la PASS</b>	<b>p. 9</b>
3.1- Population accueillie	p. 9
3.2- Orientations	p. 9
3.3- Lieu de Naissance	p. 11
3.4- Tranche d'âge, sexe et situation familiale	p. 12
3.5- Ressources	p. 14
3.6- Mode d'hébergement	p. 14
3.7- La couverture sociale	p. 15
<b>IV. Prises en charge au sein des PASS : Un accompagnement pluridisciplinaire indispensable</b>	<b>p. 17</b>
4.1- L'assistante médico-administrative : une première rencontre	P. 17
4.2- L'infirmière : un rôle central	p. 21
4.3- l'assistante sociale : une rencontre incontournable	p. 25
4.4- Des consultations médicales déterminantes.	p. 33
4.5- Les consultations psychologiques	p. 37
<b>V. Conclusions et Perspectives</b>	<b>p. 40</b>

## GLOSSAIRE

<b>AAH</b>	<b>A</b> llocation aux <b>A</b> dultes <b>H</b> andicapés
<b>ARE</b>	<b>A</b> llocation de <b>R</b> etour à l' <b>E</b> mploi
<b>AME</b>	<b>A</b> ide <b>M</b> édicale <b>É</b> tat
<b>ARS</b>	<b>A</b> gence <b>R</b> égionale de <b>S</b> anté
<b>ASS</b>	<b>A</b> llocation de <b>S</b> olidarité <b>S</b> pécifique
<b>CAF</b>	<b>C</b> aisse d' <b>A</b> llocations <b>F</b> amiliales
<b>CCAS</b>	<b>C</b> entre <b>C</b> ommunal d' <b>A</b> ction <b>S</b> ociale
<b>CHI</b>	<b>C</b> entre <b>H</b> ospitalier <b>I</b> ntercommunal
<b>CeGIDD</b>	<b>C</b> entre <b>G</b> ratuit d' <b>I</b> nformation et de <b>D</b> épistage et de <b>D</b> iagnostic
<b>CSS</b>	<b>C</b> omplémentaire <b>S</b> anté <b>S</b> olidaire
<b>CPAM</b>	<b>C</b> aisse <b>P</b> rimaire d' <b>A</b> ssurance <b>M</b> aladie
<b>DGOS</b>	<b>D</b> irection <b>G</b> énérale de l' <b>O</b> ffre de <b>S</b> oins
<b>DHOS</b>	<b>D</b> irection de l' <b>H</b> ospitalisation et de l' <b>O</b> ffre de <b>S</b> oins
<b>HPST</b>	<b>H</b> ôpital, <b>P</b> atient, <b>S</b> anté et <b>T</b> erritoires
<b>MIG</b>	<b>M</b> issions d' <b>I</b> ntérêt <b>G</b> énéral
<b>MIGAC</b>	<b>M</b> issions d' <b>I</b> ntérêt <b>G</b> énéral et d' <b>A</b> ide à la <b>C</b> ontractualisation
<b>PASS</b>	<b>P</b> ermanences d' <b>A</b> ccès aux <b>S</b> oins de <b>S</b> anté
<b>PUMA</b>	<b>P</b> rotection <b>U</b> niverselle <b>M</b> aladie
<b>RSA</b>	<b>R</b> evenu de <b>S</b> olidarité <b>A</b> ctive
<b>T2A</b>	<b>T</b> arifcation à l' <b>A</b> ctivité

## PREAMBULE

### **Présentation de la PASS du Centre Hospitalier Eure Seine.**

Site de Vernon : En 1994, le Centre Hospitalier de Vernon, suite à un appel d'offre national, met en place une prise en charge des populations, sans couverture sociale et sans accès aux soins. L'établissement de soins s'adresse à l'Association des Médecins Généralistes de la Région de Vernon (AMGRV), présidée par Monsieur Philippe NGUYEN THANH, afin d'établir un partenariat original associant médecins généralistes libéraux et structure hospitalière publique. Une convention a alors été signée entre l'hôpital et l'AMGRV. C'est ainsi que le « centre d'accès aux soins aux plus démunis » a vu le jour, coordonné par le Docteur Christian RICHARD.

Site d'Evreux : Le Centre Hospitalier d'Evreux a mis en place le service de la PASS suite à la loi du 29/07/1998 relative à la lutte contre les exclusions. Dans un premier temps, la PASS était située au sein du service des urgences et dépendait de ce service.

En 2001, la PASS intègre le pôle de médecine tout en ayant des locaux indépendants. L'équipe était composée de médecins hospitaliers, d'une assistante sociale et d'une secrétaire. En 2006, un poste d'infirmier a été créé pour renforcer cette équipe.

En 2010, le CH déménage sur le site de Cambolle. Cet éloignement du centre-ville freinait l'accès aux soins de la population précaire ; c'est pourquoi en 2012, la PASS s'installe dans le centre d'Evreux partageant des bureaux avec la PASS psychiatrique.

Depuis mars 2018, les 2 PASS du CH Eure-Seine ont intégré le Département de Santé Publique. Celui-ci regroupe les unités PASS/CLAT/CeGIDD/UTEP/USS/Vaccinations et Service Social Hospitalier.

## **Cadre Légal :**

La création du dispositif PASS (Permanence d'Accès Aux Soins de Santé) fait suite à la loi n°98-657 du 29 juillet 1998<sup>1</sup>, relative à la lutte contre l'exclusion. Cette loi tend à garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la justice, de l'éducation, de la formation et de la culture, de la protection de la famille et de l'enfance et à la protection de la santé.

Introduite dans le code de santé publique (CSP) à l'article L.6112-6, elle prévoit la mise en place de permanences d'accès aux soins de santé, par les établissements de santé « *dans le cadre des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins (PRAPS)* », « *qui comprennent notamment des permanences d'orthogénie, visant à faciliter l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité, et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits* ».

La PASS a donc « pour mission de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes les plus démunies non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social ». La PASS s'inscrit ainsi dans les axes déterminés dans le Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies (PRAPS 2018-2022) défini par l'ARS.

Conformément aux objectifs posés, la PASS de Vernon s'est inscrite dans une dynamique de travail, d'échange et de réflexion sur un plan régional, animée par la coordination régionale des PASS de Normandie.

### **Le financement des PASS au titre de la dotation nationale de financement des missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation.**

L'arrêté du 23 mars 2007 pris pour l'application de l'article D. 162-8 du code de la sécurité sociale précise notamment que sont pris en charge « *au titre de la mission d'assistance aux patients pour l'accès aux droits sociaux et des dispositifs ayant pour objet de faciliter le maintien des soins de proximité et l'accès à ceux-ci, les permanences d'accès aux soins de santé mentionnées à l'article L.6112-6 du code de la santé publique et la prise en charge des patients en situation précaire par des*

---

<sup>1</sup> Loi n° 98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions art 71 et 76 JORF n° 175 p1 1679

*équipes hospitalières à l'extérieur des établissements de santé.* ». La PASS échappe au mode de financement à l'acte (T2A)<sup>2</sup>. Elle est financée au titre de mission d'intérêt général (MIG) sous forme de dotations.

**En 2013 : Circulaire n° DGOS/R4/2013/246 du 18 juin 2013 relative à l'organisation et au fonctionnement des permanences d'accès aux soins de santé.**

Cette circulaire a pour objet de fournir un référentiel pour les PASS et une base de recueil d'informations sur les PASS pour les agences régionales de santé : dispositif créé par l'article L6112.6 du code de santé publique adapté aux personnes en situation de précarité, qui vise à leur faciliter l'accès au système de santé et à les aider dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Une PASS doit offrir un accès aux soins et un accompagnement soignant et social aux patients dans la perspective d'un retour à l'offre de soins de droit commun. Ces soins peuvent ne pas être soumis à facturation pour les patients, pour lesquels, il apparaît au moment de la réalisation des actes, qu'ils ne pourront pas bénéficier d'une couverture sociale. La PASS doit agir à l'intérieur de l'établissement et à l'extérieur de celui-ci pour faciliter le repérage et la prise en charge de ces patients et construire un partenariat institutionnel élargi.

Le patient bénéficiaire de la PASS, est un patient en situation de précarité qui a besoin de soins externes et qui ne peut y accéder, en raison de l'absence d'une couverture sociale ou de son incomplétude ou pour d'autres raisons d'ordre social (patient désocialisé, ayant des difficultés à s'orienter, devant être accompagné dans son parcours de soins).

---

<sup>2</sup> Article L. 162-22-13 du code de la sécurité sociale introduit par la loi de financement de la sécurité sociale en 2004

## I. INTRODUCTION

L'équipe de la PASS de Vernon permet à chaque personne accueillie de trouver un lieu d'écoute, de soin et d'accompagnement social et/ou psychologique. Notre service est situé dans l'enceinte de la structure hospitalière, face au service des urgences.

### ❖ **La PASS propose :**

- Un accueil
- Un espace hygiène (accès douche)
- Un espace café
- Une prise en charge médico-psycho-sociale.

### ❖ **Elle est composée :**

- d'une Secrétaire, Virginie HOUGET.
- d'une Infirmière, Aurélie DUPETY.
- d'un Médecin coordinateur, Docteur Joël AIT CHEIKH (ETP 20%).
- De plusieurs médecins de ville (St Marcel et Vernon) qui viennent faire des consultations médicales.
- d'une Assistante de Service Social qui assure également la coordination du dispositif, Caroline THOMAS.
- d'une Psychologue, Agnès CHONGKEE.

La structure est ouverte du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 12h30. Une fermeture au public les vendredis après-midi a été actée avec l'encadrement, afin de permettre à l'équipe de gérer tout l'aspect administratif, logistique. Néanmoins, l'équipe de la PASS reste joignable par téléphone.

Pour 2021, l'équipe de la PASS avait le souhait de travailler différents axes sur l'année, à savoir :

- Améliorer la qualité de prise en charge et d'accompagnement de nos usagers.
- Accompagner et informer le public en situation de précarité autour de la campagne vaccinale du covid-19.
- Continuer nos actions de prévention et promotion de la santé « Hors les murs ».
- Maintenir et renforcer nos liens de collaborations avec les partenaires et relancer les dynamiques existantes.

## II. Activité générale

Les différents tableaux et graphiques présentés ci-dessous permettent d'avoir une vue générale de l'activité de la PASS sur les actes ou entretiens réalisés sur l'année 2021.

Relevé général de l'activité la PASS de Vernon pour l'année 2021	Professionnels	2019	2020	2021
	Secrétaire	11452	4413	5852
	IDE	5283	2740	3180
	Médecins	480	232	380
	Assistante sociale	897	408	417
	Psychologue	186	96	150
<b>FILE ACTIVE DE LA PASS</b>		<b>398</b>	<b>249</b>	<b>231</b>

Pour l'année 2021, la file active est de **231 personnes suivies**. Cette baisse d'activité vécue depuis 2020 s'explique de nouveau cette année, par la crise sanitaire que nous avons traversée.

Cela représente un **nombre de 792 passages sur l'année**. Néanmoins, ce chiffre ne tient pas compte des nombreuses demandes où il n'y a pas de prise en charge sociale et/ou médicale, mais la délivrance d'un renseignement, d'une information ou d'une orientation. Il ne tient pas compte également de l'activité mobile de la PASS créée du fait du contexte sanitaire.

La fréquence de passage, plus importante que la file active, montre que les usagers ont besoin de plusieurs rencontres avec les différents intervenants de la PASS. En effet, les problématiques rencontrées peuvent être multiples : précarité, isolement social, exclusion, handicap, addiction, violences subies dans les pays d'origine, violence intrafamiliale, difficultés d'accès aux soins par manque de couverture sociale ou de moyens financiers notamment.

La prise en charge médico-psycho-sociale nécessite un suivi régulier et de plusieurs consultations ou entretiens afin d'accompagner la personne et de pouvoir l'aider à avancer de manière autonome dans son parcours de vie.

En raison du contexte sanitaire lié au Covid-19 qui perdure encore cette année, les personnes en situation de précarité présentent un risque supplémentaire en raison de leurs conditions de vie, en particulier du fait de la proximité dans certains types d'hébergements collectifs, un état de santé parfois dégradé mais aussi des difficultés à pouvoir comprendre, respecter et suivre les recommandations en termes de mesures barrières.

Ainsi, depuis 2020, les publics sans domicile ou en centre d'hébergement, ont nécessité une attention particulière. Pour ce faire, des dispositifs spécifiques d'évaluation médicale, de suivi et/ou de prises en charge avaient été mis en place pour ces populations. Il s'agissait là d'organiser une prise en charge adaptée avec, pour notre part, l'intervention d'une équipe sanitaire mobile PASS, chargée de se déplacer auprès de ces publics.

Sur l'année 2021, même si la crise sanitaire s'est un peu améliorée, nous sommes restés actifs et avons continué nos actions « aller-vers », et à mobiliser ce dispositif si nécessaire.

### III. Le Public de la PASS

#### 3.1 Population accueillie.

Pour cette année 2021, la file active de la PASS se compose entièrement d'un public nouvellement connu. Le renouvellement constant de la file active est légitimé par le fait que la PASS sert de « PASSerelle » vers le retour au droit commun.

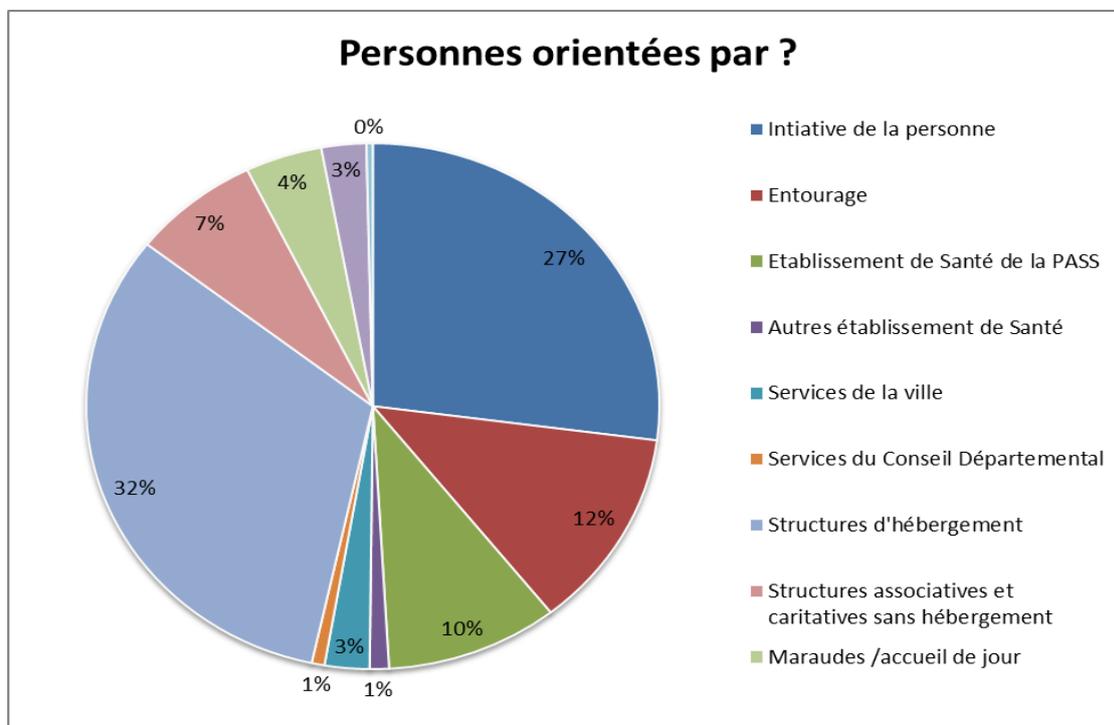
Sexe		Dont nouveaux	
Homme	125	Homme	125
Femme	106	Femme	105
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>Total</b>	<b>230</b>

Le public accueilli au sein de la PASS est hétérogène : personnes sans domicile fixe, personnes de nationalité étrangère en situation régulière ou irrégulière, résidents du Foyer des Jeunes Travailleurs, du foyer ADOMA de la ville, personnes accueillies au sein des CADA (Vernon et Gaillon), du CAO, communauté des gens du voyage, enfants placés par l'Aide Sociale à l'Enfance dans l'attente de leur droit, personnes salariées mais n'ayant pas suffisamment de ressources pour souscrire une mutuelle, étudiants...

#### 3.2 Orientations.

Pour 2021, nous avons constaté une baisse du volume des patients qui sont venus d'eux même ou par le bouche à oreille. Cela représente 39% en 2021 contre 59 % en 2020. Cela s'explique du fait des mesures de confinements et couvre-feu mais surtout par la fermeture des frontières qui a continué jusqu'à l'été 2021.

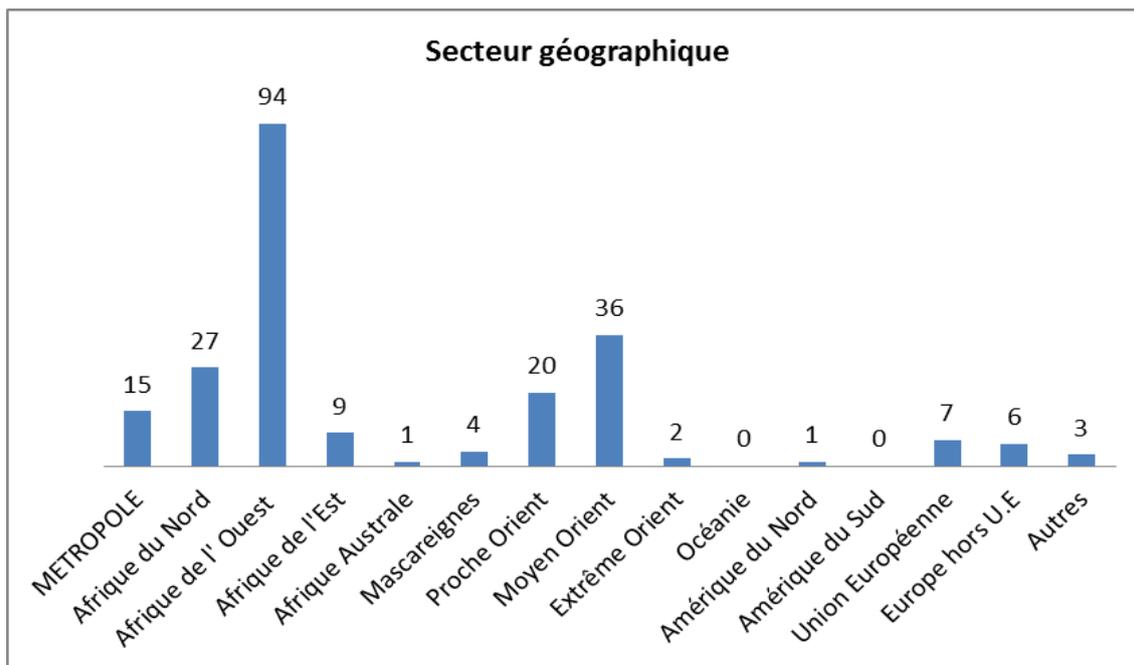
Nos missions restent amplement reconnues par nos partenaires extérieurs puisque ceux-ci nous ont tout de même orientés du public à plus de 47%.



Le reste des orientations émanent des établissements de santé ou autre PASS. Lorsque l'orientation se fait par les services de notre hôpital, elle intervient souvent lors de la découverte d'un défaut de couverture sociale ou lors de la délivrance d'une feuille de consultation, la plupart du temps via le service des urgences ou les admissions. Il est également fréquent que les services, nous interpellent pour des situations concernant des patients de nationalité étrangère, notamment pour la compréhension de leur demande.

Le service social de l'hôpital nous adresse les patients en sortie d'hospitalisation, dans le contexte d'une incomplétude de couverture sociale, afin que ces derniers puissent obtenir leurs traitements médicamenteux et accéder aux soins nécessaires.

### 3.3. Lieu de naissance.



Une grande majorité de la population accueillie à la PASS est d'origine étrangère, plus fréquemment originaire d'Afrique de l'Ouest. En 2021, les personnes étrangères accueillies au sein de la PASS sont principalement des personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou bien ayant quitté leur pays depuis plusieurs mois, voire des années. Les vols internationaux durant la crise sanitaire ayant été interrompus, comme en 2020, nous n'avons pas reçu la population dite « primo-arrivants ». Ce qui explique en partie notre baisse d'activité.

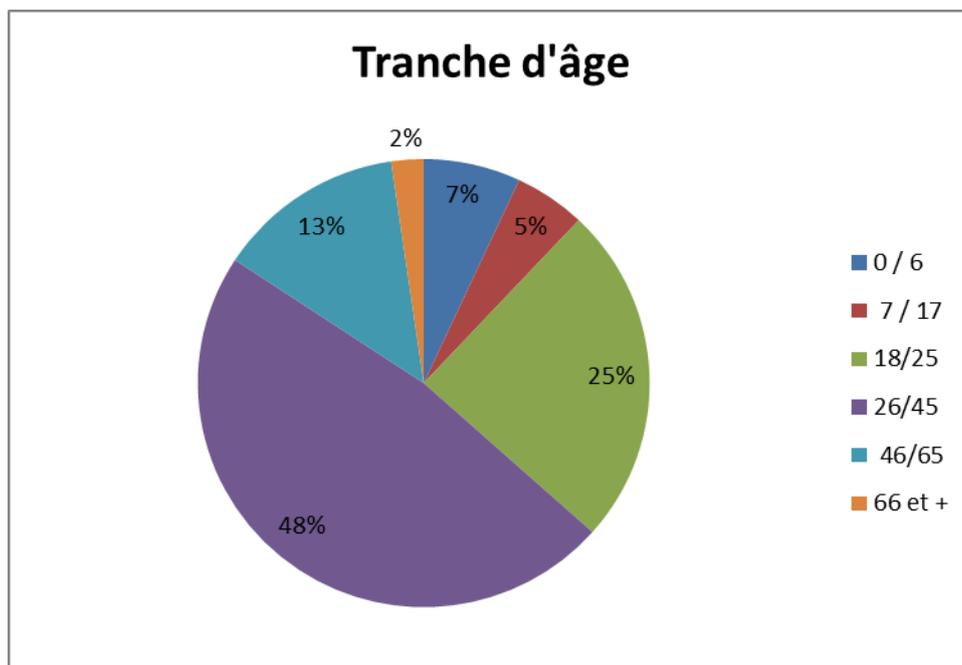
La réouverture des frontières à l'été 2021 a permis une légère reprise d'activité. Cela est dû en partie par l'arrivée importante de la population afghane sur notre territoire du fait du contexte géopolitique actuel dans le pays.

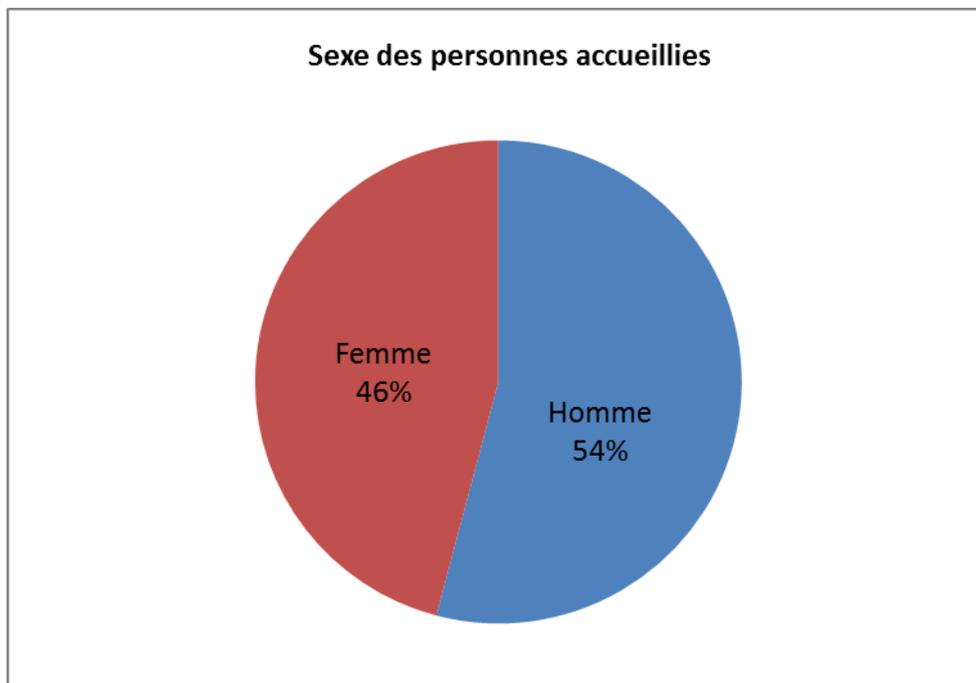
De manière générale, tous pays confondus, la migration de ces populations est souvent un « exode forcé ». Le chômage, la pauvreté, la violence entre ethnies et/ou religions différentes, la maladie, la corruption, les arrestations arbitraires, la confiscation des droits et des libertés en constituent les principales causes. De plus, ce public, présente souvent des troubles psychosomatiques et un stress post-traumatique important qu'il faut savoir dépister pour mieux orienter la prise en charge.

La diversité du public reçu, de par leurs traditions, leurs coutumes et leurs représentations culturelles liées à la santé, complexifie souvent la prise en charge, tant au niveau médical, que social. Pour un bon nombre d'entre eux, la barrière de la langue rend difficile la compréhension et l'expression. Chaque jour, cela nécessite de la part de l'équipe une grande capacité d'adaptation et d'anticipation face à ses situations de plus en plus complexes.

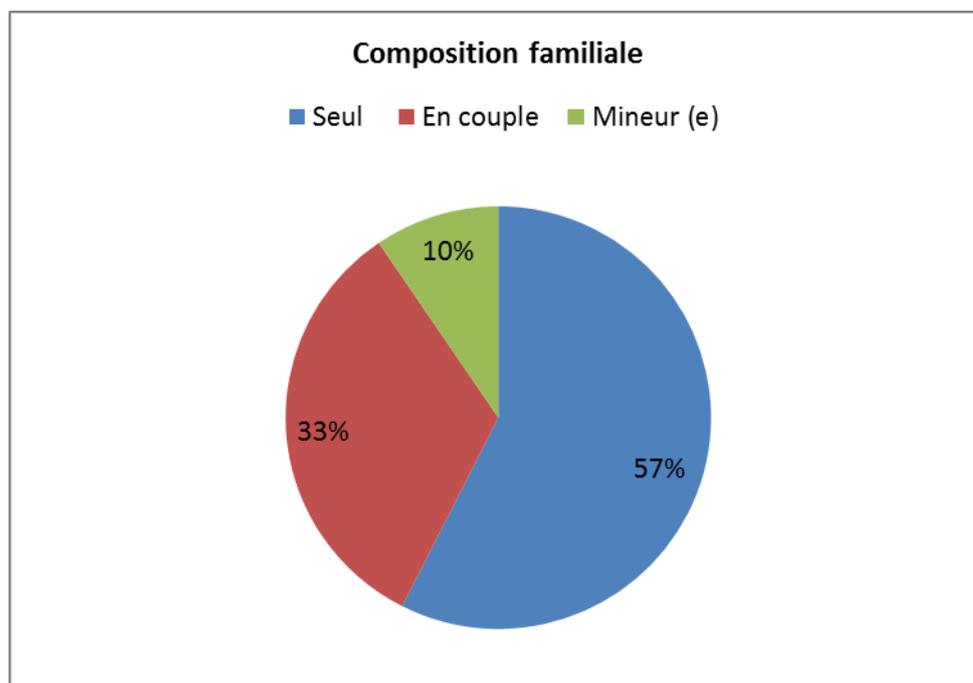
### 3.4. Tranches d'âge, sexe et situation familiale.

Au regard de la grille statistique, on note une proportion plus importante d'adultes entre 26 et 45 ans, qui représente 48 % de notre population pour 2021. On note également une part importante de jeunes adultes à hauteur de 25%. En effet, pour nombre d'entre eux, on remarque une rupture du lien familial qui engendre d'une part, une perte de repères stabilisants, et d'autre part, une perte de droits, tel que la couverture sociale complémentaire. Les conséquences de la pandémie frappent la jeunesse en affectant leur santé psychologique, leurs apprentissages ainsi que leur niveau de vie.





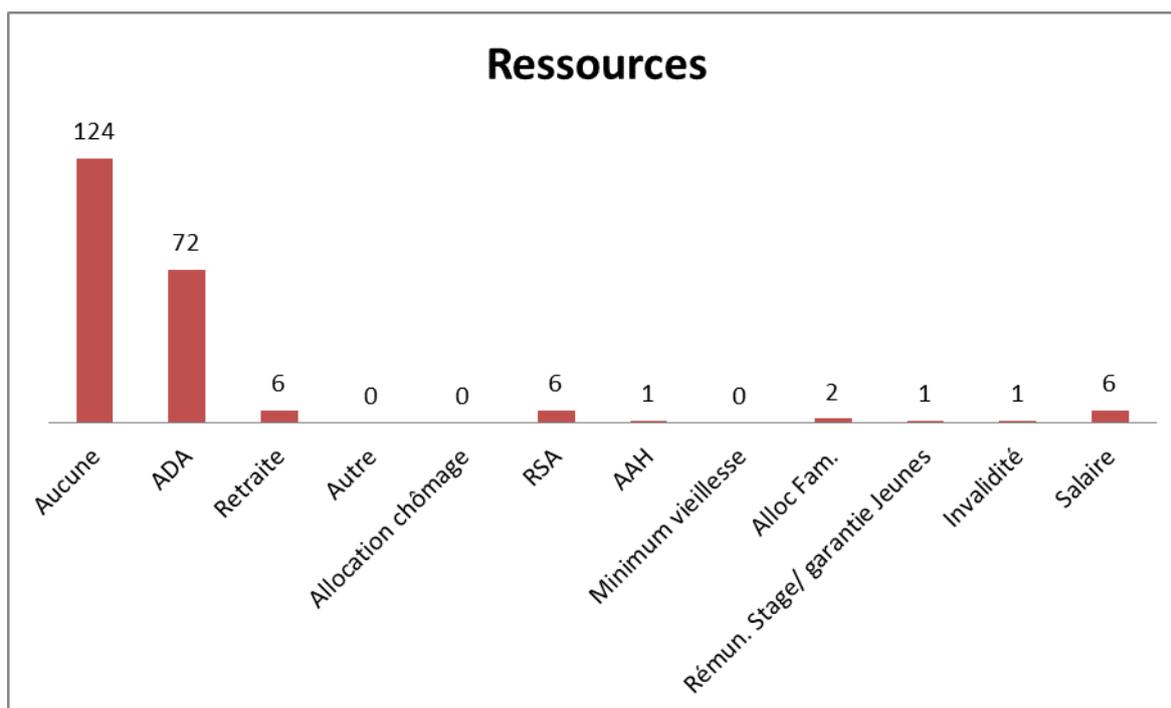
La répartition hommes / femmes est équilibrée. Nous notons qu'une grande majorité est constituée d'hommes seuls ou de mères célibataires avec enfants à charge, avec peu de réseau amical ou familial.



### 3.5. Les ressources.

Dans la grande majorité des cas, la population accueillie est sans ressource. Cela s'explique par le fait qu'on accueille en grande partie des personnes étrangères sans titre de séjour, en situation irrégulière, donc sans autorisation de travail. Mais également par le nombre de jeunes de moins de 25 ans reçus au sein du service, qui de par leur situation au regard de l'emploi, ne cotisent pas assez pour pouvoir ouvrir des droits soit au pôle emploi soit au RSA jeunes.

Les autres ressources correspondent aux personnes qui bénéficient soit de l'Allocation Demandeur d'Asile, soit des minimas sociaux.

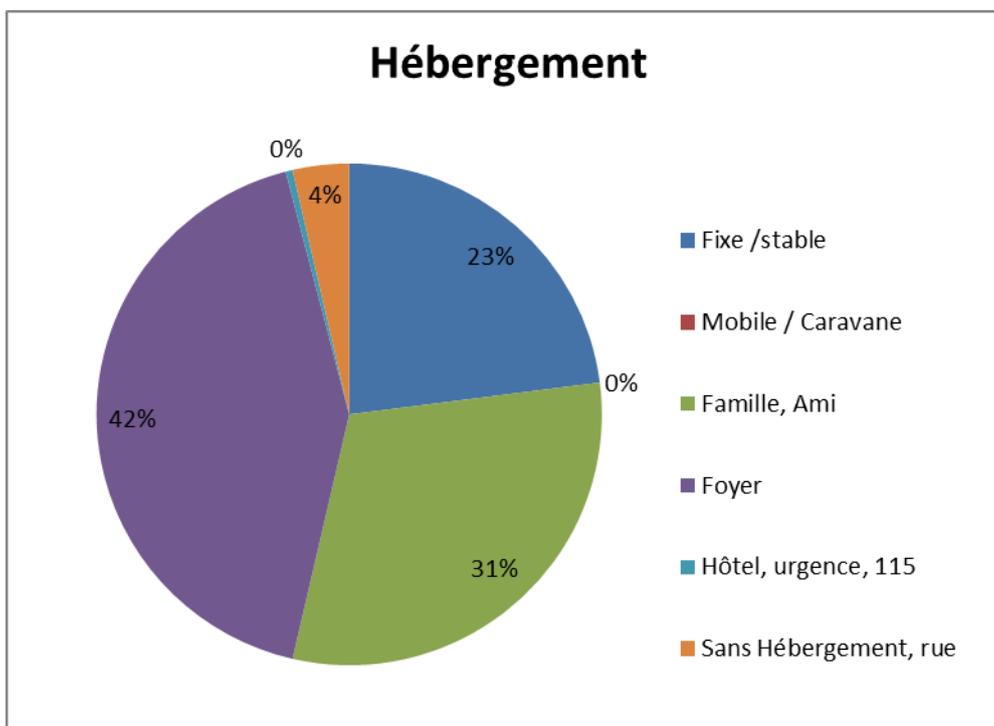


### 3.6. Mode d'hébergement.

Seulement 23% des patients bénéficient en 2021 d'un logement fixe (34% en 2020). 31% des populations accueillies bénéficient d'une solution d'hébergement (famille, amis, compatriotes). Néanmoins, cette solution n'est pas toujours pérenne. Nous constatons régulièrement un épuisement de l'hébergeant qui doit faire face aux multiples problématiques que rencontre la personne hébergée : un manque de moyen financier, des logements en situation de sur occupation ou encore malheureusement un profit financier ou humain de la part de l'hébergeant.

42% de la population accueillie est en structure d'hébergement type CADA, CAO, CHRS...

4 % vivent dans des conditions précaires et sont sans domicile. Ces conditions de vie précaires entraînent d'autres difficultés comme l'errance, la désocialisation, une aggravation de l'état de santé, prostitution, troubles du comportement, augmentation des conduites addictives, irritabilité, pleurs...

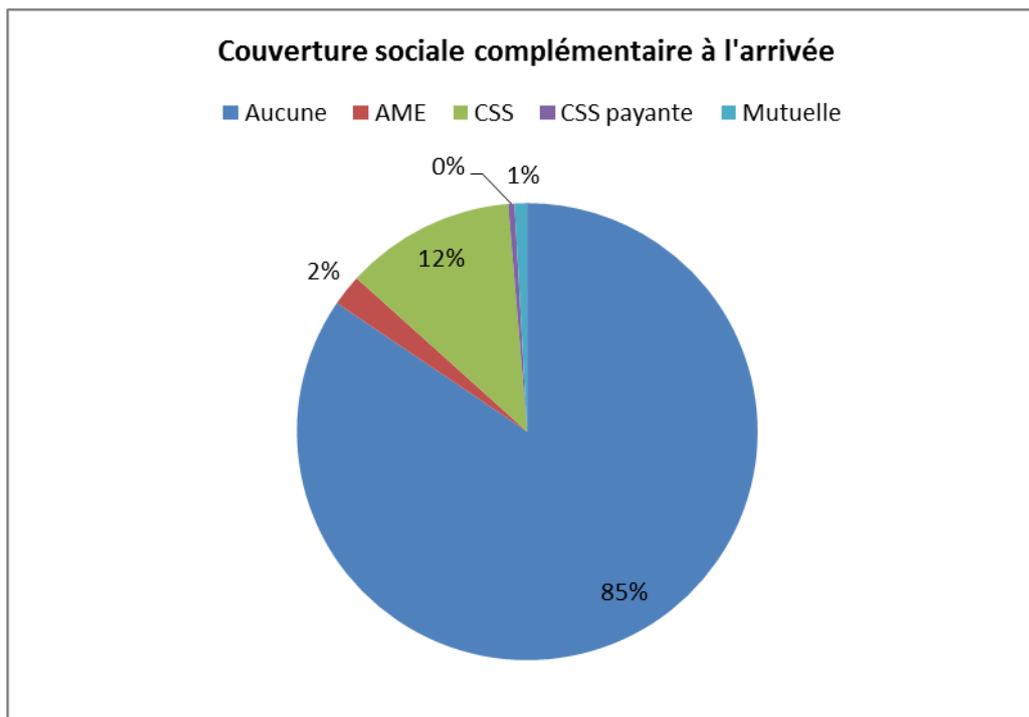
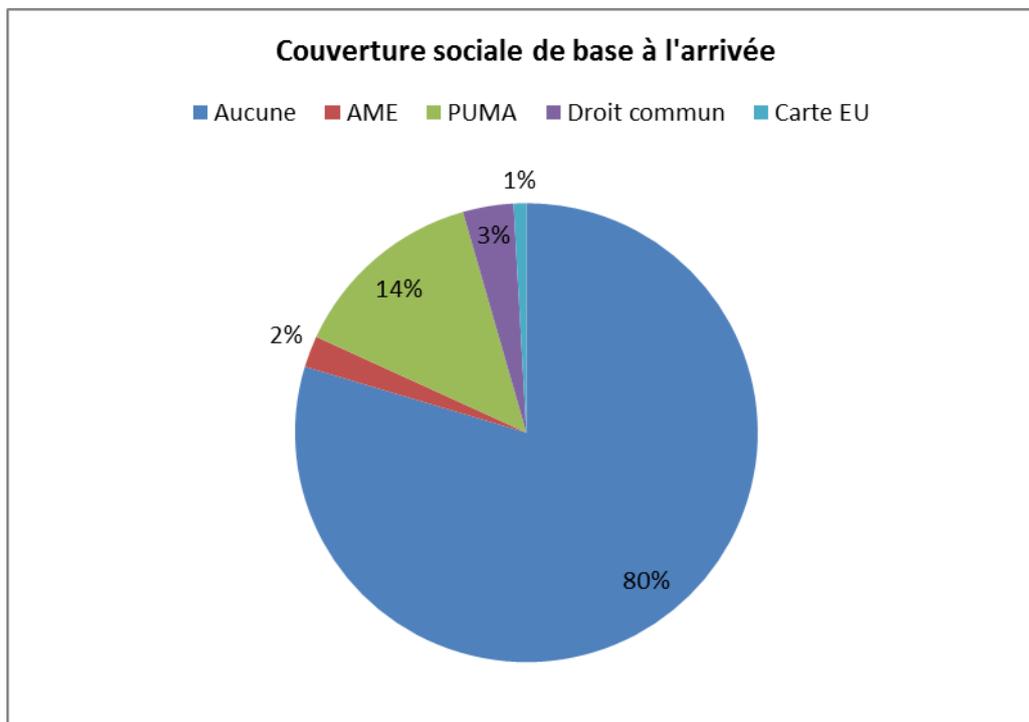


Concernant le public pris en charge au sein des structures d'hébergement, dans le cadre de la crise sanitaire, plusieurs actions ont pu être menées pour limiter la propagation du virus Covid-19 au sein de ces établissements. Notamment permettre à ce public de pouvoir comprendre et maintenir autant que possible, les mesures de gestes barrières mais également de les sensibiliser au dépistage et à la vaccination contre le COVID.

### 3.7. La couverture sociale.

A leur arrivée à la PASS de Vernon, **80 % des patients, ne sont affiliés à aucun régime d'assurance maladie de base (69% en 2020)**. Il s'agit des personnes qui n'ont pas ou qui ne peuvent pas justifier de 3 mois de présence en France, afin de prétendre à une prise en charge de leur frais de santé. Ce sont aussi des usagers qui n'ont pas effectué les démarches de renouvellement de leur CSS ou AME.

14% des usagers bénéficient d'une couverture sociale de base, mais sans complémentaire. La méconnaissance des dispositifs et la lourdeur des procédures administratives les découragent à poursuivre leur démarche. Lorsqu'ils s'adressent à nous, bien souvent, nous notons un état de santé très dégradé.



Depuis fin 2019, notre partenariat avec la CPAM de l'Eure avait été mis à mal du fait des nouvelles réglementations en matière d'accès à l'assurance maladie et du fait de la délocalisation dans le traitement des dossiers AME, traités désormais sur la région parisienne (93). Ce manque de lien et donc de réactivité dans la prise en charge de ces dossiers complexifie d'autant plus la situation des personnes venant à la PASS. Ceci entraîne des retards de soins importants pouvant être parfois anxiogène pour la personne et/ou très onéreux voir les faire renoncer aux soins. Depuis fin 2021, nous retrouvons petit à petit ce lien qui est primordial pour une bonne qualité de prise en charge et l'accompagnement médico-social des populations accueillies. De nouveaux outils de partenariats proposés par la CPAM nous permettront pour 2022 d'assurer une meilleure qualité de suivi dans ces dossiers.

En revanche, la procédure de prise en charge au titre du Dispositif des Soins Urgents et Vitaux est simplifiée notamment pour les personnes disposant d'une attestation de demande d'asile. Cette simplification nous fait gagner du temps. Cela permet à la personne d'avoir une prise en charge rapide de ses soins urgents en évitant l'instruction parfois compliqué d'une demande d'Aide Médicale d'Etat en vue d'un refus. Cela permet également au patient d'être plus serein dans son parcours de soins et à l'hôpital de recouvrir rapidement les frais liés à une hospitalisation et aux traitements inhérents.

#### **IV. Prises en charge au sein de la PASS : un accompagnement pluridisciplinaire indispensable**

L'équipe pluridisciplinaire qui compose la PASS, administrative, sociale, médicale/soignante et psychologique permet la continuité du parcours de soins dans sa globalité, en lien avec les partenaires intra et extra hospitalier. En effet, la prise en charge du public PASS est parfois complexe. La situation sociale impacte sur la prise en charge de leur santé. Face à des besoins primaires tels que se nourrir, se loger, se vêtir, la nécessité de se soigner paraît éloignée.

##### **4.1- L'assistante médico-administrative : Le premier contact.**

La secrétaire du service tient un rôle important au sein de l'équipe pluridisciplinaire de la PASS.

Elle accueille, répond à la demande du patient et en fonction, l'oriente vers ses collègues infirmière, assistante sociale, médecin, sage-femme et psychologue ; vers

l'Hôpital si besoin et /ou fait le lien avec les partenaires extérieurs. Elle est d'une grande écoute.

Elle effectue aussi des tâches plus diverses avec la gestion des commandes hôtelières, fournitures, brochures pour le fonctionnement du service. Son activité est aussi mutualisée avec le service CeGIDD qui se trouve dans les locaux de la PASS.

L'année 2021 a commencé comme s'est terminée celle de 2020 à savoir avec la crise sanitaire du COVID.

L'activité médicale et sociale au sein de la PASS pour les 6 premiers mois a été plutôt calme mais nous sommes restés actifs. En effet, même si la quantité ne fût pas excessive, certaines prises en charge étaient plus lourdes et ont donc nécessité plus de temps. Pour certains patients qui se présentent pour la première fois, avec une barrière de langue importante ou se sentant un peu perdu, elle les accompagne dans leurs démarches médicales, à savoir la prise de rendez-vous pour les examens complémentaires sur l'Hôpital et elle leur montre les services en question afin de préparer leur prochaine venue. Parlant anglais, elle participe aux entretiens avec ses collègues afin d'aider à la traduction. Cela représente une charge de travail importante.

Les restrictions étant toujours de rigueur, nous avons continué dans notre lancée du respect des gestes barrières instaurés l'année passée. Le port du masque, la distanciation sociale, le lavage des mains ont fait partie du quotidien de chacun que ce soit professionnel de santé ou usagers et chacun s'est résigné à respecter ces consignes.

Cette année 2021 aura été marquée par la mise en place de la vaccination COVID. Sur les 6 premiers mois, en plus de son poste au sein du centre de prévention (PASS, CeGIDD), la secrétaire a été chargée par ses cadres de prêter main forte sur la vaccination en gérant les rendez-vous, les listes d'attentes, les appels, les divers questionnements des usagers. A ce moment-là, la vaccination était accessible selon les critères d'âge et/ou de pathologie. Pour elle, cela a représenté une très grosse charge tant sur la quantité de travail que sur l'aspect psychologique. Malgré tout, la secrétaire aura mis toutes ses compétences, son professionnalisme et son énergie dans cette nouvelle mission.

En avril et cela pour une durée de 6 semaines, la secrétaire a accueilli une stagiaire extérieure en reconversion professionnelle. Elle l'a formée au métier de secrétaire médico-sociale au sein d'un service hospitalier avec les spécificités de la PASS, du CeGIDD mais aussi à ce moment-là de la vaccination COVID. Cela fût une très bonne expérience, la stagiaire ayant été très motivée pour découvrir, apprendre et participer, ce qui pouvait ne pas être évident au vu du contexte sanitaire.

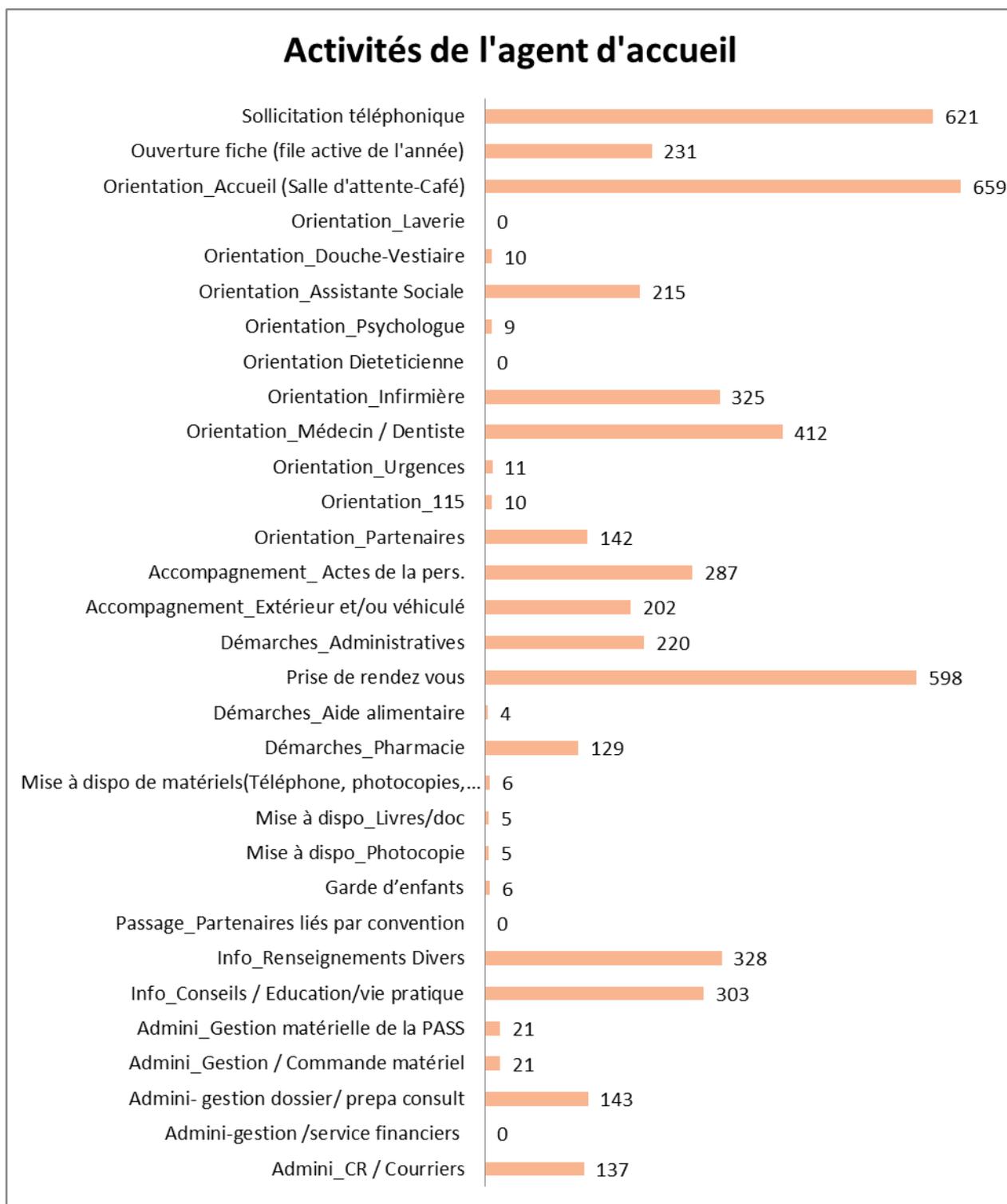
A partir du mois de mai, la PASS a mis en place des vaccinations massives au sein de certains centres d'hébergements demandeurs, tels que le CADA de Vernon, de Gaillon ainsi que sur le CAO. L'infirmière et le médecin se rendaient sur place. La secrétaire, de son poste à la PASS, gérait la partie administrative, à savoir, la saisie de données et l'impression des certificats de vaccination.

L'activité de la PASS a eu un rebond sur la période estivale avec entre autre la réouverture des frontières mais aussi en raison de la prise de pouvoir des Talibans en Afghanistan, qui a obligé de nombreux afghans à fuir. Certains hommes afghans vivant en France depuis quelques années ont de ce fait réussi à faire aboutir leur demande de regroupement familial. Nous avons donc sur la fin d'année eu une plus grosse demande de prise en charge médicale pour les femmes et enfants arrivés dans ce contexte et notamment pour les femmes en début de surveillance de grossesse. La secrétaire gère les rendez-vous de suivi avec la mise place d'échographie, de bilans sanguins...

La barrière de langue et donc de compréhension pose parfois un problème. Les afghans et certains autres patients originaires de pays du Maghreb ou de l'Europe de l'est, ne maîtrisant pas voire peu le français ni même l'anglais, les explications pour les rendez-vous donnés que ce soit au sein de la PASS ou sur l'Hôpital prennent beaucoup plus de temps et d'énergie.

Concernant les statistiques, comme l'année passée, la file active ne reflète pas la réalité. En effet, il est demandé de coder une fois par an et par personne accueillie physiquement mais aussi par téléphone. Le codage par téléphone n'est pas possible étant donné qu'un patient peut appeler plusieurs fois et venir dans le service, ce qui sous-entend qu'il faudrait que la secrétaire se rappelle de chaque personne pour qui elle a compté un passage. Ses outils statistiques sont assez chronophages à remplir.

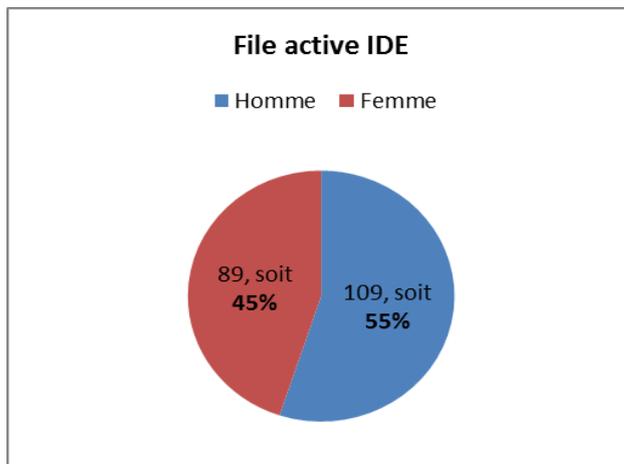
Le prochain graphique met en évidence la diversité, la densité de l'activité du poste de secrétaire.



## 4.2- L'infirmière : Un rôle central.

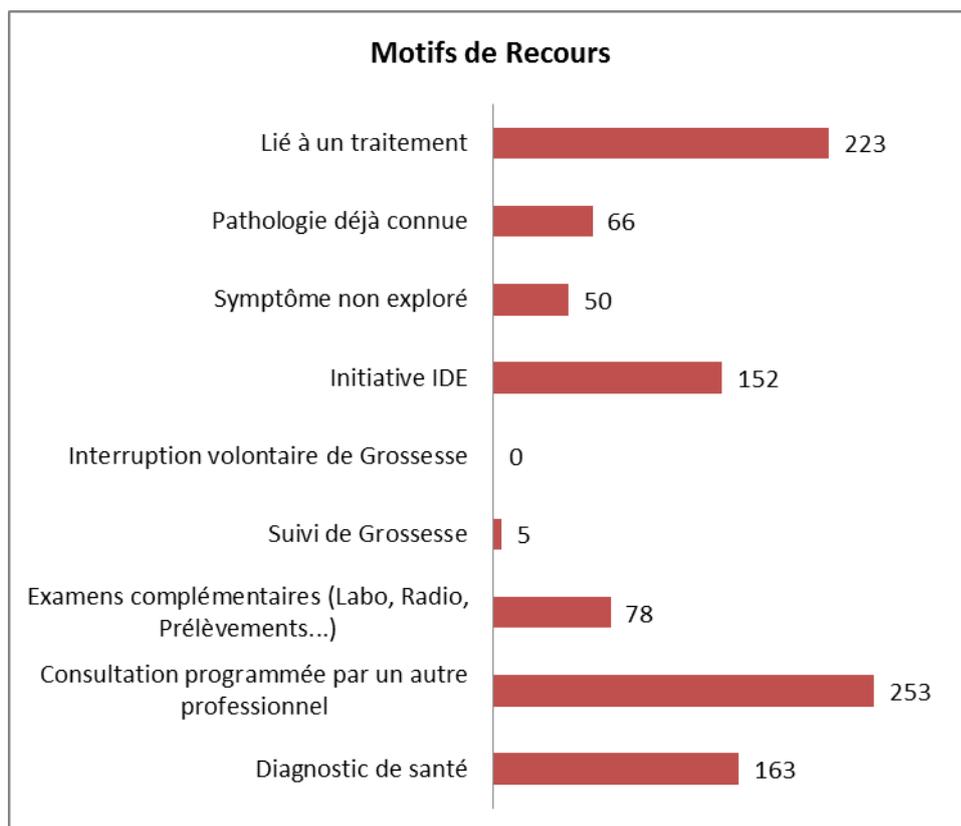
L'activité infirmière reste stable cette année comparée à 2020, du fait des différentes vagues de Covid et de l'ouverture tardive des frontières avec la France.

Il est à noter que les chiffres de la vaccination Covid ne sont pas inclus dans la file active.



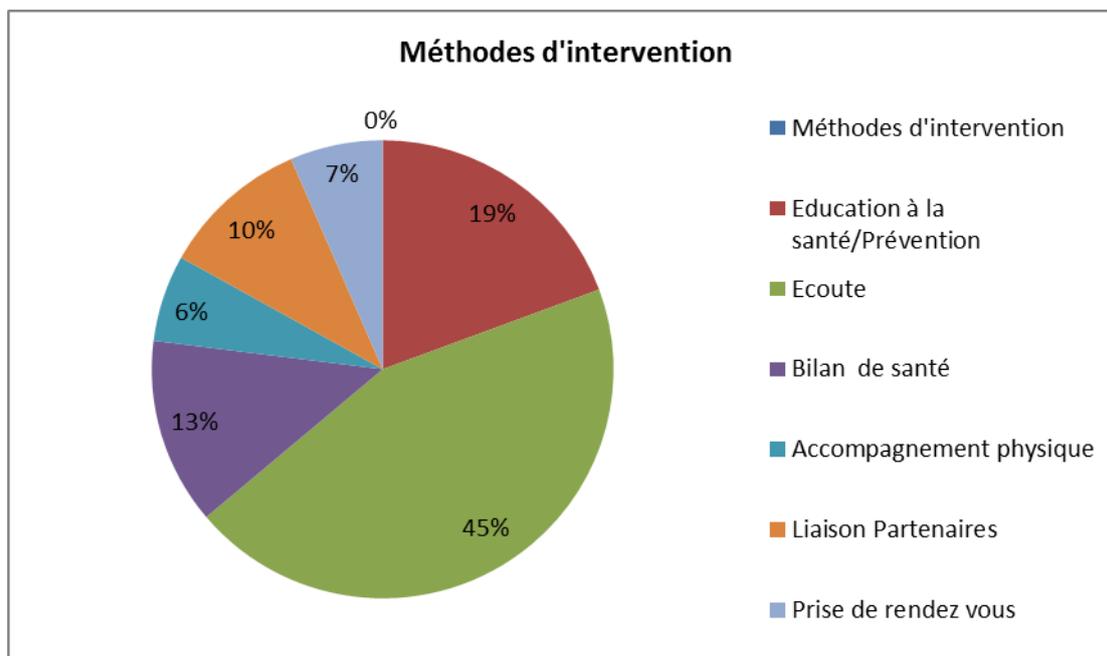
Les consultations Ide sont avec ou sans rendez-vous. L'infirmière fait une première évaluation des besoins de santé de la personne et établit si possible un diagnostic infirmier.

Le patient sera orienté si nécessaire à la consultation médicale. L'infirmière assiste dans la mesure du possible aux consultations avec le médecin.



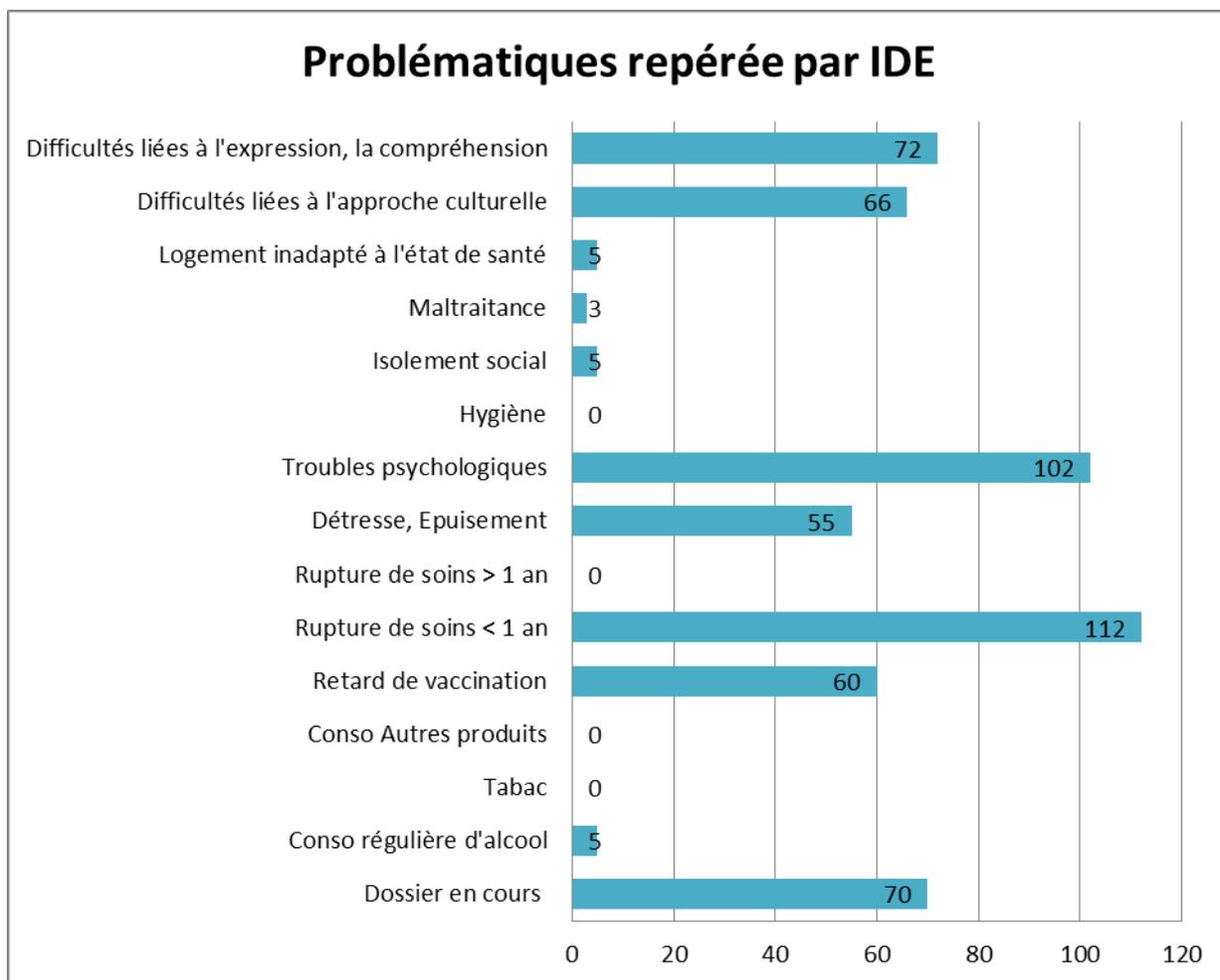
En cas d'urgence, le patient sera orienté vers le service des urgences où dans la mesure du possible un accompagnement de l'IDE (ou d'un membre de l'équipe PASS) sera fait. Celle-ci expliquera si nécessaire l'histoire de vie du patient et ce qu'elle a repéré pendant la consultation IDE. Le travail de lien avec le service est indispensable pour prise en charge globale du patient lors de sa sortie afin que celui-ci puisse récupérer ses traitements ou être orienter vers des spécialistes tout en précisant qu'il n'a pas de sécurité sociale.

Pendant les consultations, l'infirmière prend le temps d'écouter les patients, de les interroger sur leurs parcours de vie, dans leur pays mais aussi sur le trajet, cela permet de mieux cibler leur demande, leurs symptômes, leurs souffrances. Il est nécessaire pour une prise en charge optimale de créer un lien de confiance avec le patient. Parfois celui-ci s'établit après plusieurs consultations. Souvent les symptômes comme des maux de tête ou abdominaux peuvent refléter des souffrances, qui peuvent être liées à des violences physiques, psychologiques et sexuelles d'où l'importance de prendre en charge ce traumatisme et d'orienter vers la psychologue ou le psychiatre si besoin.



Après avoir recueillis les éléments, elle programme un rendez-vous médical, propose si besoin un dépistage des maladies sexuellement transmissibles en lien avec le CeGIDD et une radiographie des poumons afin de détecter un éventuel signe de tuberculose et un rendez-vous au centre de vaccination. Les différents services du Département de Santé Publique travaillent en lien pour la prise en charge du patient.

Pour les femmes une proposition peut être faite de rencontrer une sage-femme pour faire un point gynécologique et /ou contraception. De plus les femmes enceintes sont prises en charge par les sages-femmes au sein de nos locaux, ce qui permet de prendre du temps mais aussi de donner aux sages-femmes les éléments recueillis lors de la consultation infirmière.



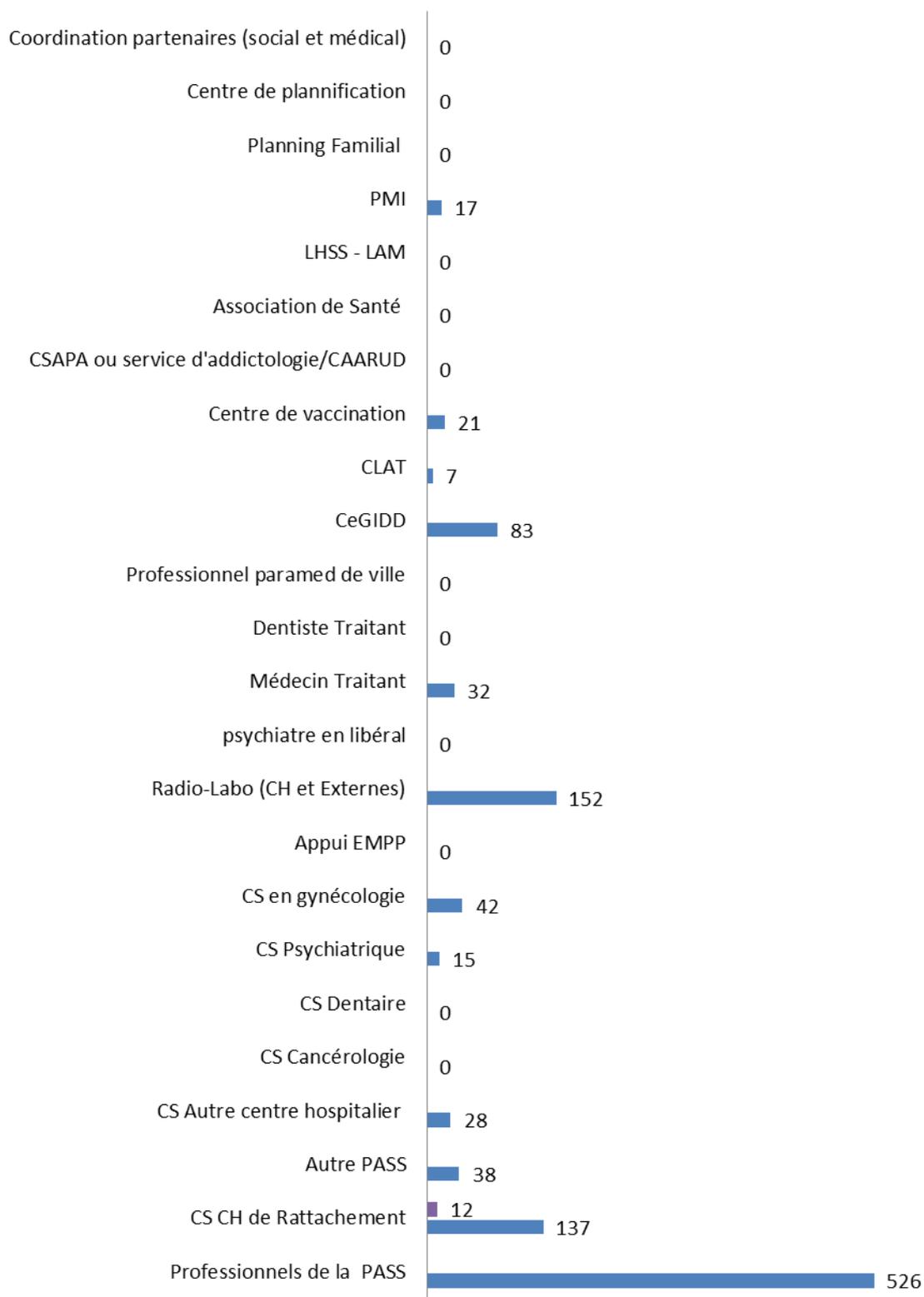
Selon la pathologie et les éléments, l'infirmière a la possibilité de se rendre auprès de médecins spécialistes de l'hôpital pour un avis et parfois organiser le plus rapidement une hospitalisation en collaboration avec l'ensemble de l'équipe.

Le travail de lien avec des différents services de l'hôpital comme la pharmacie le laboratoire et l'imagerie médicale est nécessaire.

Au sein de l'équipe PASS, il est important d'avoir des temps d'échanges sur les situations et ainsi faire le lien entre le social, le médical et le psychologique.

## Coordination en interne ou externe à la PASS

■ Dont service des Urgences



Cette année les patients accueillis pouvaient arriver d'autres pays d'Europe, (parcours stoppé dû au COVID) ce qui pouvait leur apporter du stress en plus avec un risque de retour sur ce premier pays. Nous avons accompagné aussi des hommes afghans arrivés seuls en France.

Nos actions « hors les murs » vers les centres hébergements :

- Information sur le port du masque et des vaccinations
- Les dépistages massifs COVID de nouveau cette année
- La vaccination COVID des usagers et du personnel, dans leurs locaux, organisé avec l'aide des intervenants sociaux de différents centres, comme Adoma Vernon et Gaillon, le CAO de Gaillon et YSOS les Andelys.

Nous avons effectué environs 300 vaccinations.

Il est important de rappeler que l'organisation de ses actions ne peut se faire qu'avec la collaboration de tous les acteurs, pour l'information des personnes sur la vaccination, pour les locaux et la logistique des vaccins.

De plus, nous avons repris nos actions sur la présentation de la PASS et ses missions auprès de structure comme les apprentis d'Auteuil, la mission locale (les Andelys, Vernon).

L'infirmière contribue avec l'équipe à développer le partenariat extérieur sur son territoire. Elle essaie de se rendre disponible pour répondre aux interrogations sur la prise en charge médicale des personnes comme la réorientation sur les centres de vaccinations, aide à la prise de rendez-vous, échanges sur les situations, les traitements.

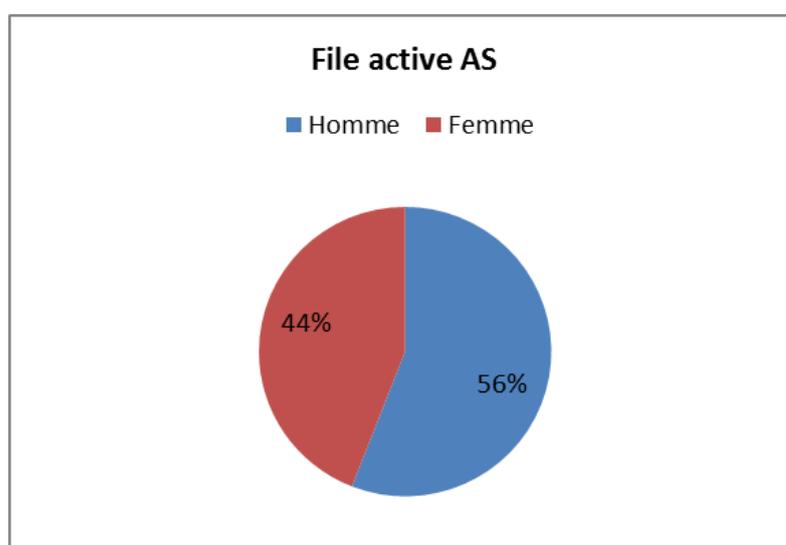
#### **4.3- L'assistante sociale : une rencontre incontournable.**

L'intervention de l'assistante sociale en PASS s'effectue auprès d'un public en grande précarité, parfois fortement marginalisé, migrant/réfugié, sans-domicile ou rencontrant des difficultés dans leur parcours de soins. La prise en charge de ce public est parfois complexe, multifactorielle et demande du temps.

Au sein de la PASS, le rôle de l'assistante sociale est de faciliter l'accès aux soins et à la santé de ces personnes ; en informant, orientant et en accompagnant les usagers vers les organismes de droit commun. En amont du dispositif PASS, elle

procède avec l'équipe, à l'évaluation de la situation administrative des personnes. Cela permet, notamment, de savoir si l'utilisateur a une couverture sociale, et peut prétendre au dispositif. Elle valide ainsi avec l'équipe, l'accès au dispositif. La mise en confiance préalable à la mise en place des soins, nécessite le décloisonnement des champs sanitaire et social. En ce sens, l'accompagnement au sein de la PASS se doit d'être pluridisciplinaire. En effet, le travail d'équipe au sein de la PASS est de redonner l'envie, de motiver à se soigner notamment.

Elle assure également la coordination du dispositif en veillant à son bon fonctionnement en interne et à développer le réseau partenarial à l'extérieur de la structure hospitalière. Le dispositif PASS tient un rôle important en terme de prévention et de promotion de santé publique.



Pour l'année 2021, sur la file active de **177** patients suivi par l'assistante sociale du service, 147 sont des situations nouvelles. Cette file active aura engendré **417** entretiens sociaux sur l'année.

Les personnes suivies à la PASS ont souvent recours aux soins sur le mode l'urgence et de façon itérative. L'évaluation sociale effectuée permet de repérer les difficultés sociales rencontrées par l'utilisateur et ce qui fait frein dans son parcours de soins et de vie. L'assistante sociale étudie les différents aspects de la vie du patient afin de faciliter son orientation vers le droit commun. En effet, de nombreux paramètres sont à prendre en compte : absence de droit à une couverture sociale, absence de logement, absence de ressource, difficultés de la maîtrise de la langue

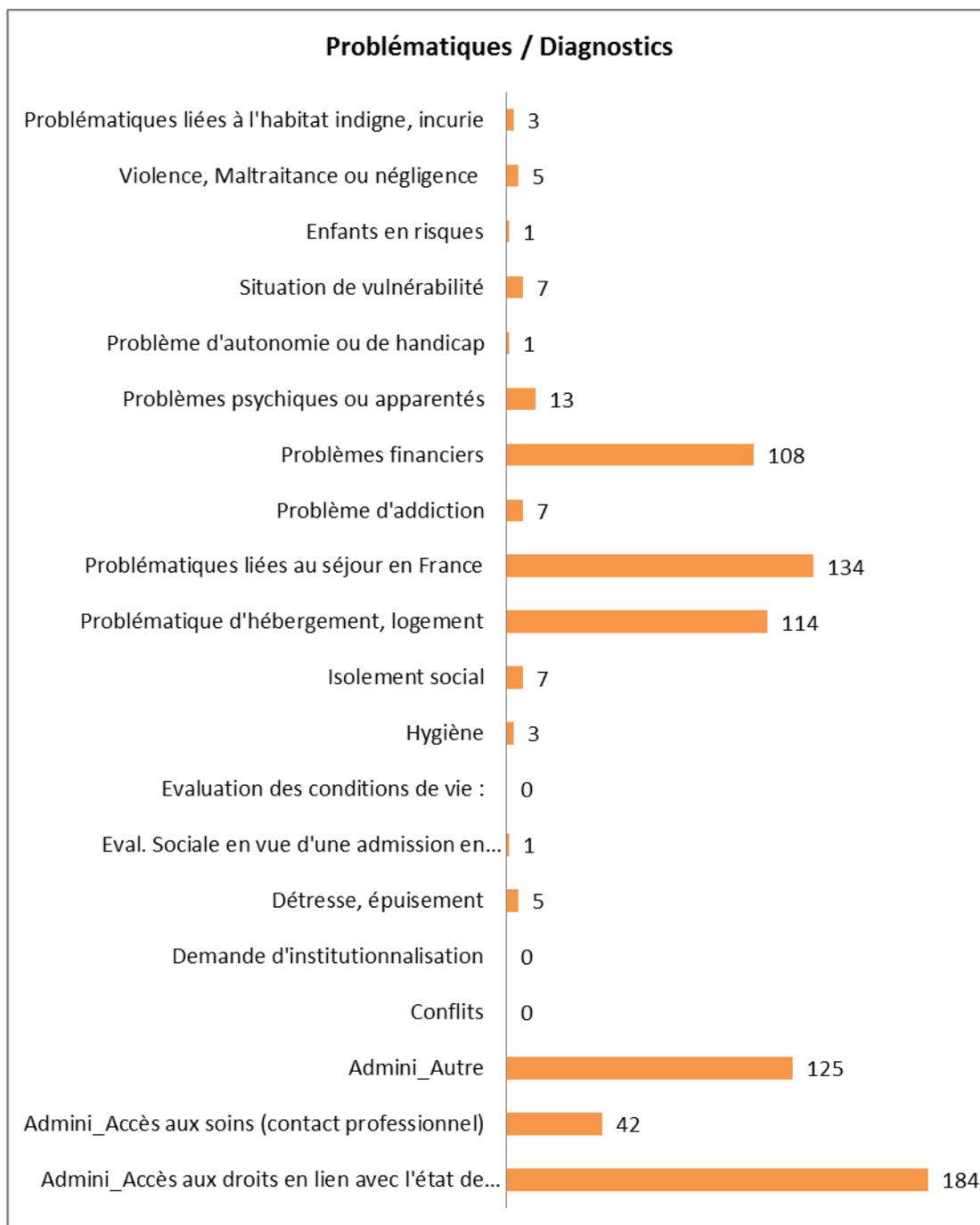
française... elle informe également la personne des devoirs auxquels elle est soumise sur le territoire et plus largement au sein de la société.

Si la personne peut en bénéficier, l'articulation médico-sociale est alors déployée par la PASS. La personne bénéficie d'une prise en charge de ses soins avec l'accès aux consultations médicales du service ainsi qu'aux plateaux techniques de l'hôpital (laboratoire, pharmacie, imagerie, consultations externes).

Tout au long de la prise en charge, l'assistante sociale met en œuvre avec la personne, l'ensemble des dispositifs législatifs auxquels elle peut prétendre afin qu'elle puisse recourir à ses droits communs nécessaires à la poursuite de ses soins. Ce travail passe par la mise en place des ouvertures de droits à l'assurance maladie et une complémentaire santé, à l'Aide Médicale d'Etat ; mais aussi par d'autres domaines tels que le logement, les politiques d'immigration, le handicap, le droit de la famille, la protection de l'enfance, l'éducation...

Les principaux motifs de sollicitation sont généralement :

- La difficulté d'accès aux soins par défaut ou incomplétude de couverture sociale.
- Les difficultés d'hébergement/logement.
- Les problématiques liées au séjour sur le territoire français.
- Des patients souhaitant obtenir un conseil, une information, une aide administrative, une orientation.



Les problématiques sociales sont souvent multiples et complexes. Ce qui nécessite un suivi médical et social au long court. Ces patients nécessitent une présence plus ou moins longue de notre part. De nombreux entretiens sociaux avec la personne sont nécessaires afin qu'elle reprenne en confiance en elle. Ces multiples rencontres leurs permettent de réfléchir et de construire, pas à pas, leur projet de vie. Le rôle de l'assistante sociale vise à soutenir la personne dans son parcours, qu'elle se sente reconnue et prise en compte par la société en réduisant les difficultés potentielles. Ce poste nécessite une veille sociale constante notamment au vue des nombreux changements législatifs et des demandes toujours variées émanant des patients.

L'assistante sociale est régulièrement amenée à intervenir sur différents domaines : famille, logement, insertion... Elle effectue ainsi différentes démarches administratives et/ou instruction de différents dossiers : bailleurs sociaux, prestations CAF, OFII, Préfecture, dossiers MDPH, orientation vers le secteur scolaire, les services du Département, les associations de domiciliation, associations caritatives, d'entraide aux migrants, ou encore vers les mutuelles dans le cadre de la Complémentaire Santé Solidaire.

Le premier semestre de l'année 2021 a été de nouveau marqué par les restrictions liées à la pandémie et notre activité s'en est de nouveau trouvée impactée.

Néanmoins, durant cette période nous sommes régulièrement intervenus auprès des centres d'hébergements et de notre population afin de continuer à les sensibiliser sur les gestes barrières et la vaccination au COVID 19.

Les conséquences de la crise sanitaire ont été considérables. Cela a affecté les personnes tant sur le plan physique, psychologique / émotionnel que comportemental : inquiétudes et sentiments d'insécurité / d'impuissance. Sur l'année 2021, nous avons dû faire face à beaucoup de questionnement de notre population face à la campagne de vaccination mise en place : sentiments de colère, irritabilité, méfiance vis-à-vis de vaccins et une lassitude face aux tests PCR ou antigéniques.

A partir de l'été 2021, notre activité a repris progressivement du fait de la réouverture partielle des frontières mais également du fait de la nouvelle situation politique en Afghanistan. L'arrivée au pouvoir des Talibans a engendré un exode massif de cette population. D'Aout à Octobre, nous avons accueillis un bon nombre de cette population afin de leur apporter les soins dont ils avaient besoins tant somatiques que psychologiques. Ainsi nous avons pris en charge des familles entières composées parfois de 6/8 personnes mais également beaucoup d'hommes seuls.



Certains freins extérieurs rendent également difficile la prise en charge tant au niveau social que médical.

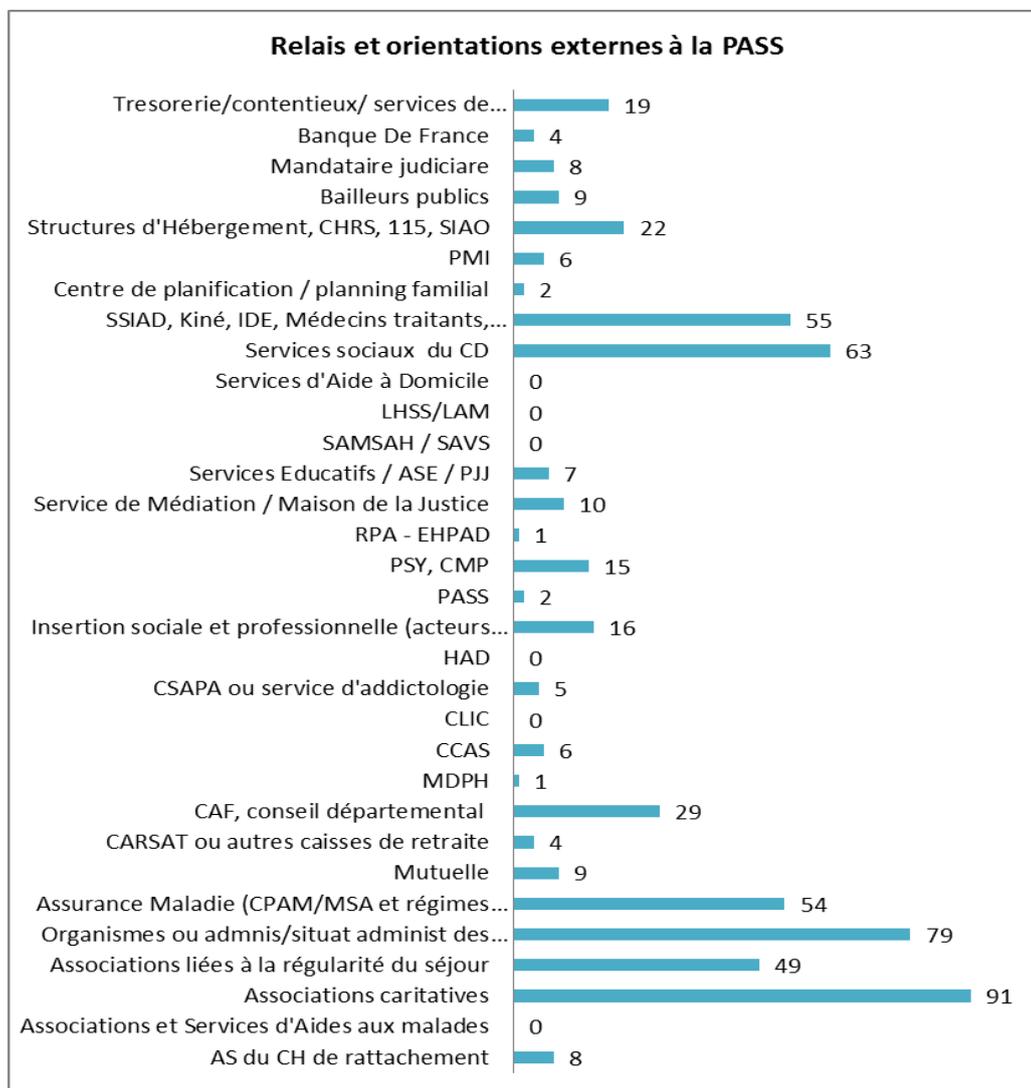
- Barrière de la langue.
- Difficultés de mobilité.
- Grande fragilité et/ou souffrance psychologique rendant difficile la mobilisation de la personne.
- Difficulté à réunir des documents administratifs.
- Problèmes administratifs externes : lenteur et lourdeur de certaines procédures
- Décalage entre les attentes du public et les missions de la PASS et/ou du système administratif en général.

Toutes ces situations de fragilités et la complexité croissante des situations nécessitent une vigilance accrue notamment lors de la découverte de pathologies lourdes. Dans certains cas, une rencontre commune avec l'infirmière est proposée, afin d'éviter au patient de devoir répéter plusieurs fois son histoire qui parfois reste douloureuse. Ainsi, l'assistante sociale et l'infirmière mettent en lien leurs compétences pour un accompagnement optimal afin que toutes les difficultés du

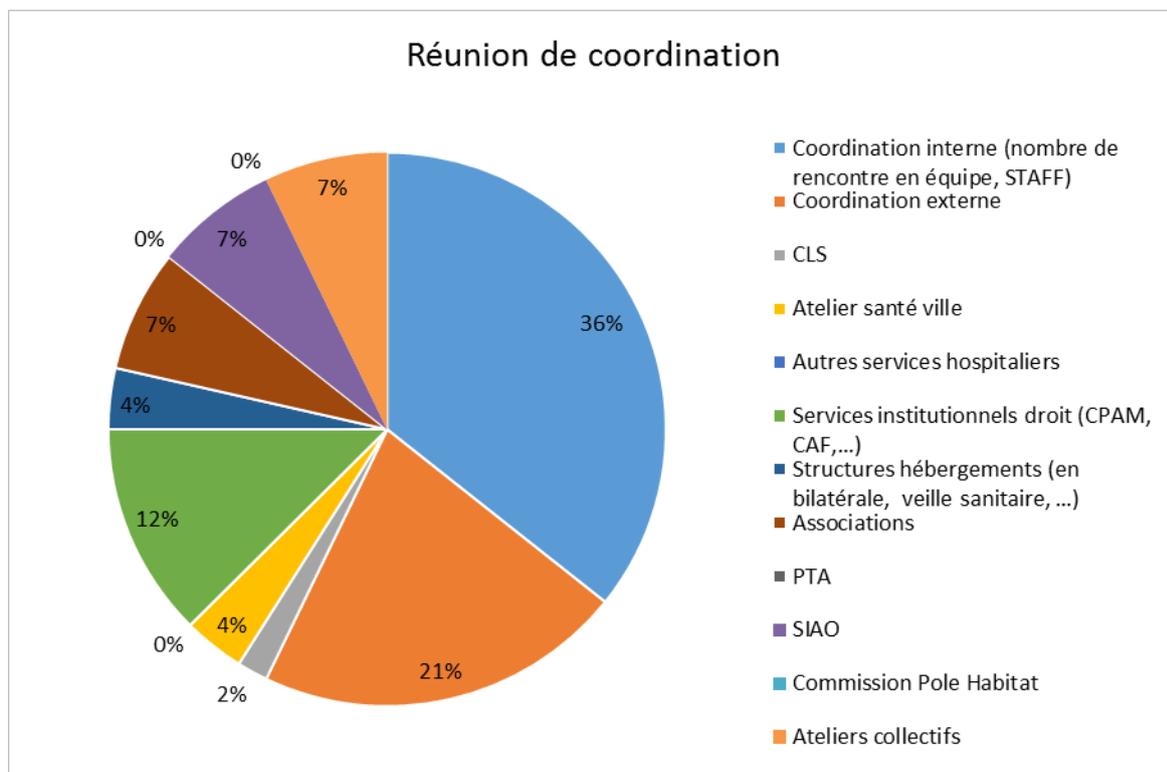
patient soient prises en considération. Là encore, le travail en liaison interdisciplinaire est primordial afin de garantir une bonne prise en charge.

L'accompagnement social institué au sein de la PASS se fait essentiellement à la demande de la personne ou de son entourage. Il est aussi possible que la demande émane de partenaires internes ou externes ayant repéré au préalable des difficultés de santé ou d'accès aux droits en lien avec le soin. Il vise à rendre autonome, à restaurer l'image de soi et à rendre chacun acteur de son parcours de vie et de soins.

Le travail en partenariat tant en intra hospitalier, qu'en extra hospitalier est indispensable au sein de la PASS. En effet, cette dynamique de coopération tisse le lien pour un véritable réseau de partenaire et assure une prise en charge globale des personnes accompagnées. Ces liens faits avec les partenaires sont importants, car, outre le fait d'une meilleure communication des missions inhérentes au dispositif PASS, l'utilisateur est pris en charge de façon optimale et d'une façon pédagogique afin de lui faire connaître les acteurs sur l'ensemble du territoire.



Toutes nos prises en charge nécessitent une attention particulière et un travail de réseau/partenariat important afin de ne pas laisser ces personnes sans lieu d'écoute et de pouvoir répondre à leur détresse. Pour ce faire, des rencontres partenariales régulières sont mises en place.



#### 4.4- Des consultations médicales déterminantes.

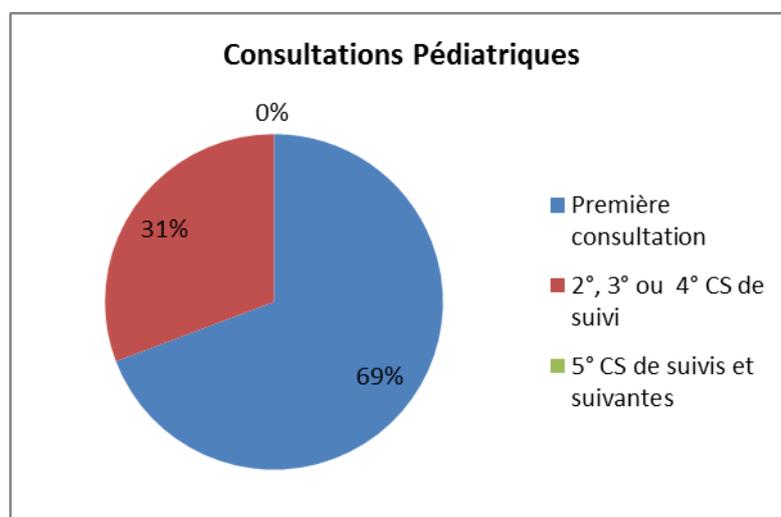
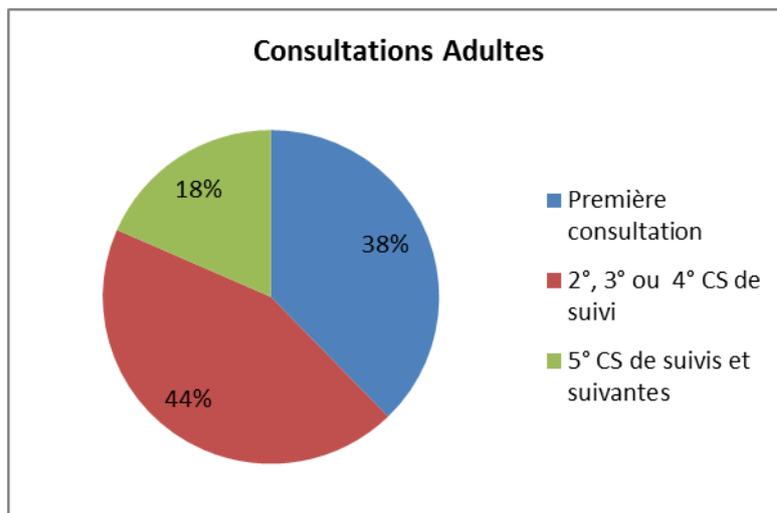
Un bilan de l'état de santé général des patients est réalisé lors de l'interrogatoire et l'examen médical, avec un focus sur l'état vaccinal. Il est complété, le cas échéant, de la prescription de radiographie thoracique et de sérologies de dépistage. En cas de nécessité, un lien sera fait avec le CLAT, le centre de vaccination ou le CeGIDD afin que le patient puisse bénéficier d'une prise en charge spécifique.

La prévention et l'éducation à la santé font partie des préoccupations communes de l'infirmière et du médecin.

Les consultations s'effectuent le plus souvent en duo avec l'IDE au détour d'une première évaluation infirmière. La centralisation des données obtenues préalablement, assure un déroulement optimisé de la consultation médicale. L'utilisation, désormais systématique, du logiciel hospitalier Axigate garantit leur enregistrement et le partage avec les autres professionnels de santé impliqués.

Depuis la crise sanitaire liée au SARS-Cov-2, les consultations médicales sont réalisées par le médecin affecté à la PASS de Vernon ainsi que des séances de vaccination contre la COVID au sein des foyers de migrants (HLM).

Dans ce contexte, le nombre de consultations a globalement diminué. Les médecins généralistes de Vernon et de St Marcel n'ont pas été sollicités par la PASS sachant qu'ils étaient déjà fortement engagés dans leur pratique quotidienne.



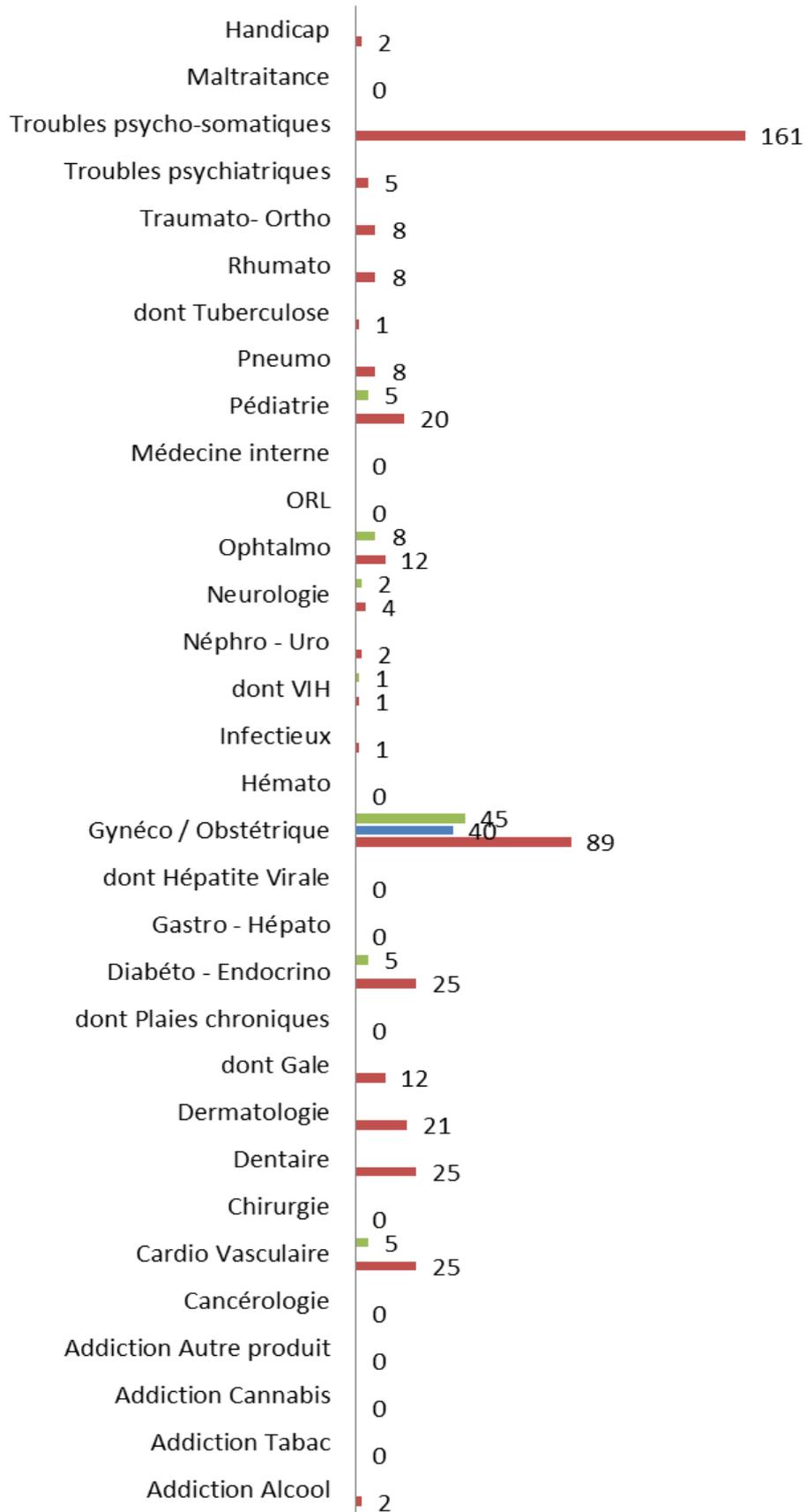
La consultation médicale au sein de la PASS est facilitée par la qualité des liens tissés au sein de l'équipe et l'étroite collaboration intra-hospitalière. Cette concertation entre les différents professionnels optimise le parcours de soins du patient (prise de rendez-vous d'examens, d'avis spécialisés, vérification des droits de couverture maladie, ...)

<b>Actions</b>			
Prescriptions	<b>Traitement</b>	<b>252</b>	
	<b>Bilan sang</b>	<b>212</b>	<b>dont biologie</b> <b>212</b>
	<b>Examen complémentaire</b>	<b>145</b>	<b>dont imagerie</b> <b>145</b>
	<b>Vaccination</b>	<b>25</b>	
	<b>Hospitalisation</b>	<b>0</b>	
	<b>Nombre d'ordonnances avec délivrance gratuite</b>	<b>320</b>	
Actes techniques		<b>0</b>	
Prévention/Dépistages		<b>0</b>	<b>dont dépistage tuberculose</b> <b>0</b>
			<b>dont dépistage IST/VIH/ maladies infectieuses</b> <b>10</b>
<b>Démarches de coordination vers d'autres professionnels ou structures pour un parcours de santé</b>	Contacts téléphoniques	<b>27</b>	
	Courriers	<b>32</b>	
	Démarches administratives	<b>0</b>	
	Certificats	<b>10</b>	
	Réunions pluri disciplinaires	<b>0</b>	

Les pathologies rencontrées sont celles de la médecine de premier recours avec une prépondérance des troubles du domaine psycho-traumatique, exacerbés en situation de pandémie COVID, des pathologies médicales (cardiovasculaires, métaboliques et rhumatologiques), des demandes de soins dentaires et de la gynéco-obstétrique (pertinence des consultations sage-femme CeGIDD/PASS)

## Pathologies

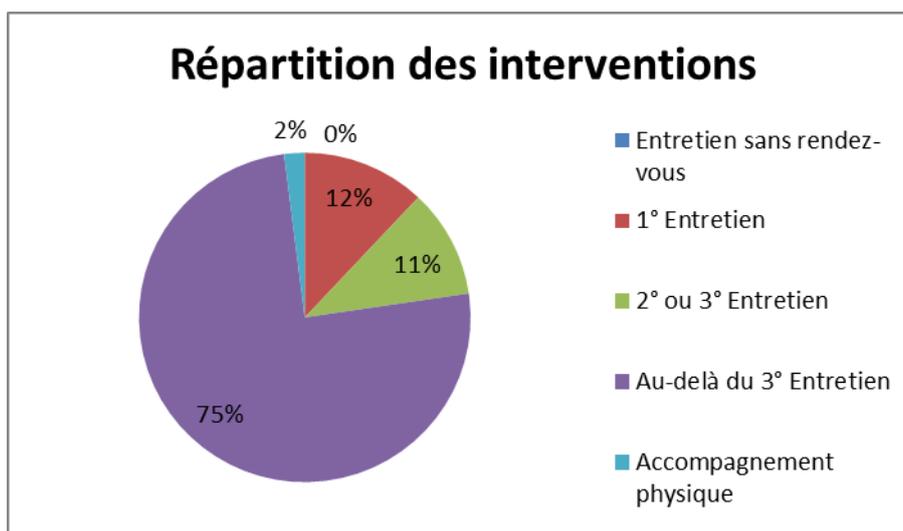
■ Orientation vers services spécialisés



#### 4.5- Les consultations psychologiques

En 2021, les consultations psychologiques ont été essentiellement proposées aux demandeurs d'asile lors des consultations médicales, paramédicales et sociales, lorsqu'une détresse psychologique qui ne peut être traitée lors de ces consultations, est détectée.

Ces demandes ont émané aussi de la part de travailleurs sociaux extérieurs pour des patients qui le souhaitent.



Les entretiens psychologiques ont augmenté **150 au total soit 23 suivis**.

Les problématiques psychologiques rencontrées chez les demandeurs d'asile sont toujours du registre du psycho-trauma associées très souvent à un syndrome dépressif.

Les patients font état :

- D'une angoisse très massive
- De troubles somatiques importants : céphalées, vertiges, étourdissements, douleurs gastriques, gynécologiques, urologiques...
- Troubles du sommeil ; insomnies sévères souvent rebelles aux traitements médicamenteux, terreurs nocturnes.
- De reviviscences diurnes
- De troubles du caractère : replis sur soi, instabilité, sentiment de ne pas se reconnaître...
- Sentiments d'intense tristesse
- Douleur morale



### Population accueillie

En 2021, elle est largement féminine. Les motifs de cet exil forcé sont dus à des menaces de mort dans leur propre pays pour des raisons :

- Politiques : opposition au régime, appartenance à un parti politique....
- Sexuelles : opposition à un mariage forcé, excision, adultère...

Les consultations ont lieu en français, la population accueillie est toujours très majoritairement originaire d'Afrique de l'ouest.

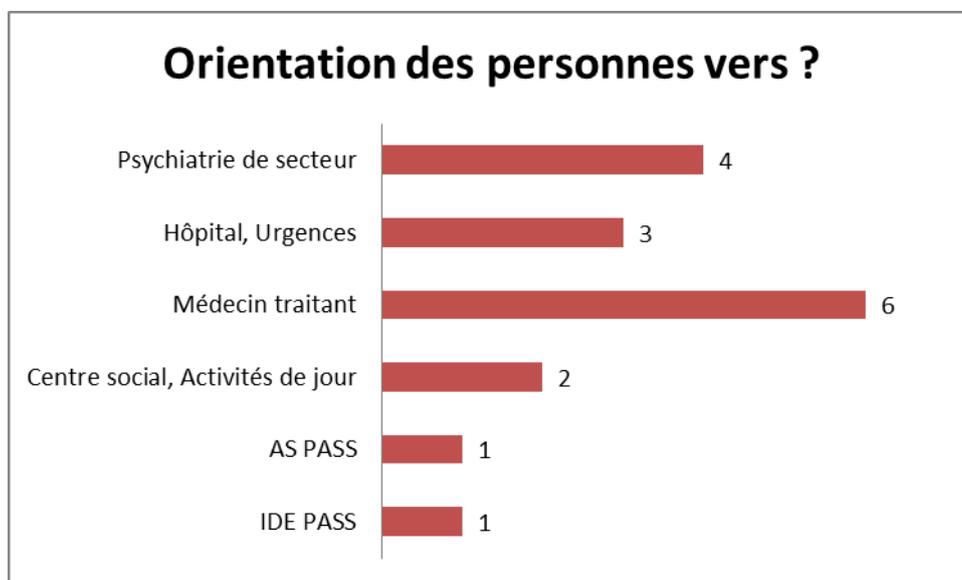
### Les conditions du suivi psychologique :

Les entretiens proposés, sous forme d'un espace de parole et institués dans un climat de confiance, peuvent conduire à un suivi psychologique plus long lorsque le patient s'engage dans un travail psychique.

Ces suivis demeurent fragiles car les demandeurs d'asile vivent dans un contexte de grande précarité. Ils sont soumis aux conditions d'hébergement, d'accueil qui demeurent encore insuffisantes et surtout aux autorités françaises pour obtenir le droit d'asile.

La pandémie et les mesures de confinement ont encore majoré : d'une part les angoisses d'abandon et de mort déjà très prégnantes et d'autre part les sentiments d'isolement et d'incompréhension

Le travail de réseau mis en place par l'équipe de la PASS a donc été très précieux pour travailler autour de ces patients.



A partir d'avril 2021, nous avons pu, à nouveau, accueillir des stagiaires psychologues.

### Perspectives pour 2022 :

Poursuivre l'accueil des stagiaires psychologues dans la mesure du possible.

Développer le réseau avec les partenaires extérieurs.

Développer l'offre de soins psychologiques.

## V. Conclusions et Perspectives

Pour l'année 2021, la file active reste stable du fait de la continuité de la crise sanitaire, ce qui n'a pas empêché l'équipe de la PASS de continuer les actions « aller vers » notamment en ce qui concernant la vaccination au COVID 19.

Le travail de liens avec que les différents acteurs du territoire s'est renforcé au bénéfice de la prise en charge de nos patients. Nous nous sommes mobilisés au quotidien pour continuer d'offrir un lieu d'écoute et de soins de qualité pour la population et un soutien pour nos partenaires.

L'activité de la PASS et l'accueil du public dépend beaucoup de l'actualité géopolitique à travers le monde. Cela nécessite de la part de l'équipe beaucoup d'énergie et d'adaptabilité afin d'informer et de rassurer au mieux nos usagers, en tenant compte de leurs angoisses et de leurs questionnements.

Le travail d'équipe et notre expérience, nous permettent d'être réactifs face aux situations parfois complexes. Nous mettons chaque jour nos compétences en commun pour la prise en charge des patients et faire de l'éducation, de la prévention à la santé.

L'équipe de la PASS reste optimiste et énergique. Nous mettons tous les moyens nécessaires pour continuer d'assurer notre mission pour nos usagers.

Pour 2022, nous souhaitons :

- Continuer d'apporter une qualité de prise en charge et d'accompagnement de nos usagers.
- Continuer les actions de prévention et promotion de la santé « Aller-vers ».
- Maintenir et renforcer nos liens de collaborations avec les partenaires.
- Accueillir des stagiaires.