



## **P.A.S.S. de LOUVIERS**

### **RAPPORT D'ACTIVITE**

### **2022**

#### **Pôle Médecine d'Urgence et Imagerie**

- Mme REMY, Chef de Pôle
- Mme BARCO, chef de pôle adjointe ;
- Nathalie BECASSE, cadre supérieur de Pôle ;
- Marie-Claire GOUTTIERE, cadre de santé

#### **Direction de l'Accueil, de la Qualité et de la Clientèle**

- Agnès LE GUILCHER, directrice ;
- Nathalie MENDES, FF cadre Socio-Educatif ;

#### **PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE, INTEGREE AU SERVICE DES URGENCES**

Dr BROUSSE, RESPONSABLE de service

Dr DE SAINT AUBIN, Médecin généraliste

Dr THUREAU, médecin Légiste

Dr ABDALLAH, Pédiatre

Dr BRUNG LEFEBVRE, Gastro-entérologue

Dr GAUTHIER PRIEUR, Rhumatologue

Marie-Claire GOUTTIERE, cadre de santé

COULOMBEAU Céline, Psychologue

MONARD Aude, Assistante sociale coordinatrice

PLAYS Carole, Infirmière

POUPON Pierrette, Agent d'accueil

DEMATTE Edwige, Agent d'Accueil

## Table des matières

LEXIQUE.....	4
PREAMBULE.....	6
INTRODUCTION.....	8
1.1. Les chiffres.....	9
1.1.1. <i>Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2019 à 2021</i> .....	9
1.1.2. <i>Le mode d'adressage des personnes fréquentant la PASS</i> .....	10
1.2. Population accueillie.....	10
1.2.1. <i>Sexe et tranches d'âge</i> .....	10
1.2.2. <i>Lieux de naissance et situation au regard du séjour</i> .....	12
1.2.3. <i>Situation familiale</i> .....	13
1.2.4. <i>Ressources</i> .....	13
1.2.5. <i>Mode d'hébergement</i> .....	14
1.3.1 <i>Couverture de base</i> .....	15
1.3.2 <i>Couverture complémentaire</i> .....	16
2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS .....	16
2.1. L'activité et rôle de l'agent d'accueil .....	16
2.1.3. <i>Activités administratives</i> .....	19
2.2. L'activité de l'assistante sociale .....	19
2.2.1. <i>Missions et activité de l'assistante sociale</i> .....	19
2.2.2. <i>Motifs de sollicitation de l'assistante sociale</i> .....	20
2.2.3. <i>Modes d'actions</i> .....	25
2.2.4. <i>L'orientation</i> .....	26
2.2.5. <i>Activité de l'IDE</i> .....	28
2.2.6. <i>Activité médicale</i> .....	34
2.3. L'activité du psychologue.....	41
2.3.1. <i>Les modes d'orientation</i> .....	41
2.3.2. <i>L'activité du psychologue</i> .....	43
2.4. Vie d'équipe .....	46

2.4.1.	<i>Accueil d'étudiants et des nouveaux professionnels</i> .....	46
2.4.2.	<i>Comités techniques</i> .....	47
2.4.3.	<i>Des partenaires conventionnés</i> .....	47
2.4.4.	<i>Supervision et analyse des pratiques</i> .....	47
2.4.5.	Formations.....	47
2.4.6.	<i>Actions de la PASS</i> .....	48
3.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	48

## LEXIQUE

AAH	:	Allocation aux Adultes Handicapés
ACS	:	Aide pour une Complémentaire Santé
ADMA	:	Accompagnement Diversifié de Mineurs Autonomes
AME	:	Aide médicale d'Etat
ARE	:	Allocation d'aide au Retour à l'Emploi
ARS	:	Agence Régionale de Santé
ASE	:	Aide sociale à l'enfance
ASPA	:	Allocation de solidarité aux personnes âgées
ASS	:	Allocation de Solidarité Spécifique
ATA	:	Allocation temporaire d'attente
CADA	:	Centre d'Accueil de demandeurs d'Asile
CAF	:	Caisse d'Allocations Familiales
CASE	:	Communauté d'Agglomération Seine Eure
CCAS	:	Centre Communal d'Action Sociale
CeGIDD	:	Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic
CHIELVR	:	Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf Louviers Val de Reuil
CHS	:	Centre Hospitalier Spécialisé
CHRS	:	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIDFF	:	Centre d'Information pour le Droits des Femmes et des Familles
CMP	:	Centre Médico-Psychologique
CMS	:	Centre Médico-Social
CPAM	:	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CPP	:	Centre périnatal de Proximité
CSAPA	:	Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSS	:	Complémentaire Santé Solidaire
EPIDE	:	L'Établissement pour l'insertion dans l'emploi
FAAR	:	France Accueil Accompagnement Réinstallés
FIA	:	Femmes inter Association
FJT	:	Foyer de jeunes travailleurs
LDH	:	Ligue des Droits de l'Homme
MNA	:	Mineur Non Accompagné
PAMIE	:	Plateforme Accompagnement des Mineurs Isolés Etrangers

PUMa : Protection Universelle Maladie  
PMI : Protection Maternelle Infantile  
SDF : Sans Domicile Fixe  
SAHMIE : Service d'Autonomisation de l'Hébergement des Mineurs Isolés Etrangers  
VIH : Virus de l'Immunodéficience Humaine

## PREAMBULE

Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) s'inscrivent dans le cadre du Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) et répondent à de multiples missions de services publics tels que « la lutte contre l'exclusion sociale en lien avec les autres professions et institutions compétentes en ce domaine, ainsi que les associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion et les discriminations (...), les actions d'éducation et de prévention de la santé et leur coordination (...), les actions de santé publique ».

Créées en 1998 par la loi relative à la lutte contre les exclusions, les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) sont des dispositifs hospitaliers ambulatoires qui se situent à l'interface des champs sanitaire et social. Elles incarnent le droit à la protection de la santé pour les personnes exclues du système de santé du fait de leur vulnérabilité.

Les motifs qui amènent les personnes à franchir la porte de la PASS sont multiples :

- défaut de couverture sociale.
- couverture incomplète.
- situation irrégulière du séjour.
- revenus minimes ou inexistants.
- impossibilité de faire l'avance des frais médicaux.
- exclusion du parcours de soins.

L'approche proposée par la PASS doit être globale, elle conjugue soins, accompagnement social et prévention en décloisonnant les compétences et en travaillant en réseau.

Le travail en équipe et la communication au sein de la PASS sont primordiaux pour proposer un accompagnement pluriprofessionnel cohérent et adapté à chaque personne rencontrée.

Les professionnels de la PASS ont un rôle important à jouer pour permettre aux personnes de s'impliquer en s'appropriant leur parcours individuel et personnalisé.

La PASS de Louviers est une unité fonctionnelle du Service de Soins et de Prévention Hospitalière, depuis Novembre 2022, sous la responsabilité du docteur Benoît BROUSSE.

Pour rappel, avant Novembre 2022, le service dépendait du service des Urgences.

Elle est située 2 rue Saint-Jean à l'entrée de l'hôpital de Louviers.

L'équipe est composée :

- d'une assistante de service social, coordinatrice, à temps plein : Mme A. MONARD.
- de deux agents d'Accueil : Mme P. POUPON à 80 %, et Mme E. DEMATTE 20%.
- d'une infirmière à 70 % : Mme C. PLAYS.
- d'une psychologue, Mme C. COULOMBEAU à 50 %.
- d'un médecin généraliste assurant 1 matinée de consultation par semaine : le docteur DE SAINT-AUBIN, référente de la PASS
  - Dr THUREAU, médecin légiste, assurant 1 matinée de consultation par semaine.
  - d'un pédiatre : le docteur ABDALLAH, assurant une consultation tous les derniers jeudis de chaque mois.
  - d'un médecin gastro-entérologue : le docteur BRUNG-LEFEBVRE, assurant une téléconsultation tous les 3 mois.
  - d'un médecin rhumatologue : le docteur GAUTHIER-PRIEUR.

La PASS propose :

- un espace accueil café.
- un espace hygiène (douche et laverie).
- une permanence sociale.
- une consultation médicale et para-médicale.
- une consultation psychologique.

La structure est ouverte le lundi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et du mardi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00.

Pour des raisons de sécurité, il est indispensable que deux membres de l'équipe soient présents pour permettre l'ouverture de la structure.

La PASS est financée par l'Agence Régionale de Santé.

La PASS de Louviers présente son activité lors d'un COPIL une fois par an.

La PASS travaille en réseau, tant en interne avec l'hôpital qu'en externe avec les différents partenaires (associations, médecins libéraux, professions paramédicales, services sociaux

départementaux, Centre Communal d'Action Sociale, Caisse Primaire d'Assurance Maladie...).

## INTRODUCTION

Cette année, l'équipe de la PASS de Louviers, a rencontré de grandes difficultés suite à l'agressivité récurrente d'un patient. Cette situation est devenue très problématique aussi bien pour les professionnelles de la PASS que pour l'ensemble des usagers. En effet un patient, suivi à la PASS depuis plusieurs années, a tenu des propos et des actes violents à l'encontre de l'assistante sociale. Son comportement inadapté mettait en difficultés les autres patients de la PASS. Celui-ci a également été agressif à l'égard d'une autre patiente de la structure. L'équipe a dû faire appel à la police à plusieurs reprises et des plaintes ont été déposées. L'encadrement et la hiérarchie de l'hôpital ont réagi rapidement dans l'intérêt des patients de la PASS et aussi de l'équipe. Une mesure de protection a été mise en place pour l'assistante sociale, qui a temporairement changer de bureau (hors des locaux de la PASS) afin que sa sécurité soit préservée.

Cette situation a, bien sûr, impacté l'organisation de la PASS. Notamment, le changement de bureau de la professionnelle qui a réduit l'effectif présent à la PASS causant plusieurs fermetures.

Depuis cet incident, l'accueil des patients se fait avec l'utilisation de l'interphone. Après une période d'adaptation, usagers et professionnels sont rassurés de ce nouveau dispositif.

Cette situation a souligné la complexité de certains suivis à la PASS, notamment concernant les personnes en rupture et en refus de soins psychiatriques. L'équipe doit pouvoir proposer une prise en charge adaptée mais cela peut parfois s'avérer très complexe notamment lorsqu'il y a de l'agressivité de la part du patient. Cela interroge sur les limites d'intervention des professionnels au sein de la structure mais aussi sur les dispositifs existants sur le territoire pouvant être proposés dans ces situations. L'intervention dans un climat d'insécurité peut-elle être optimale et adaptée ?

Concernant l'activité, cette année encore, la PASS de Louviers a été touchée par le manque de médecin traitant sur le territoire de la CASE. En effet, de nombreuses personnes se sont tournées vers la PASS ne parvenant pas à trouver de médecin traitant. Pour certaines personnes ayant des droits, l'équipe a dû les réorienter vers des médecins plus éloignés du territoire comme Oissel ou même Paris. Mais le public accueilli à la PASS n'étant pas toujours mobile, ces orientations ont mis en difficulté et interrogé l'équipe.

De même, nous constatons que du fait de cette absence de médecin traitant, il est de plus en plus difficile d'orienter les patients suivis à la PASS vers le droit commun lors de la fin de prise en charge. Ce qui impacte la durée de suivi.

Depuis octobre 2022, une permanence de la Maison des femmes/EMHAVI a lieu tous les jeudis matin dans les locaux de la PASS.

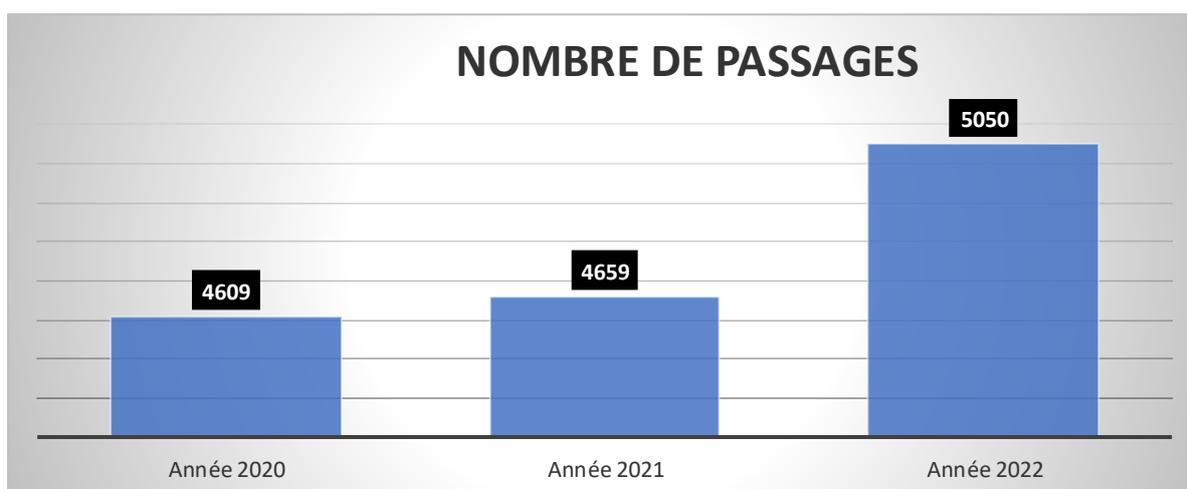
## 1. ACTIVITE GENERALE

### 1.1. Les chiffres

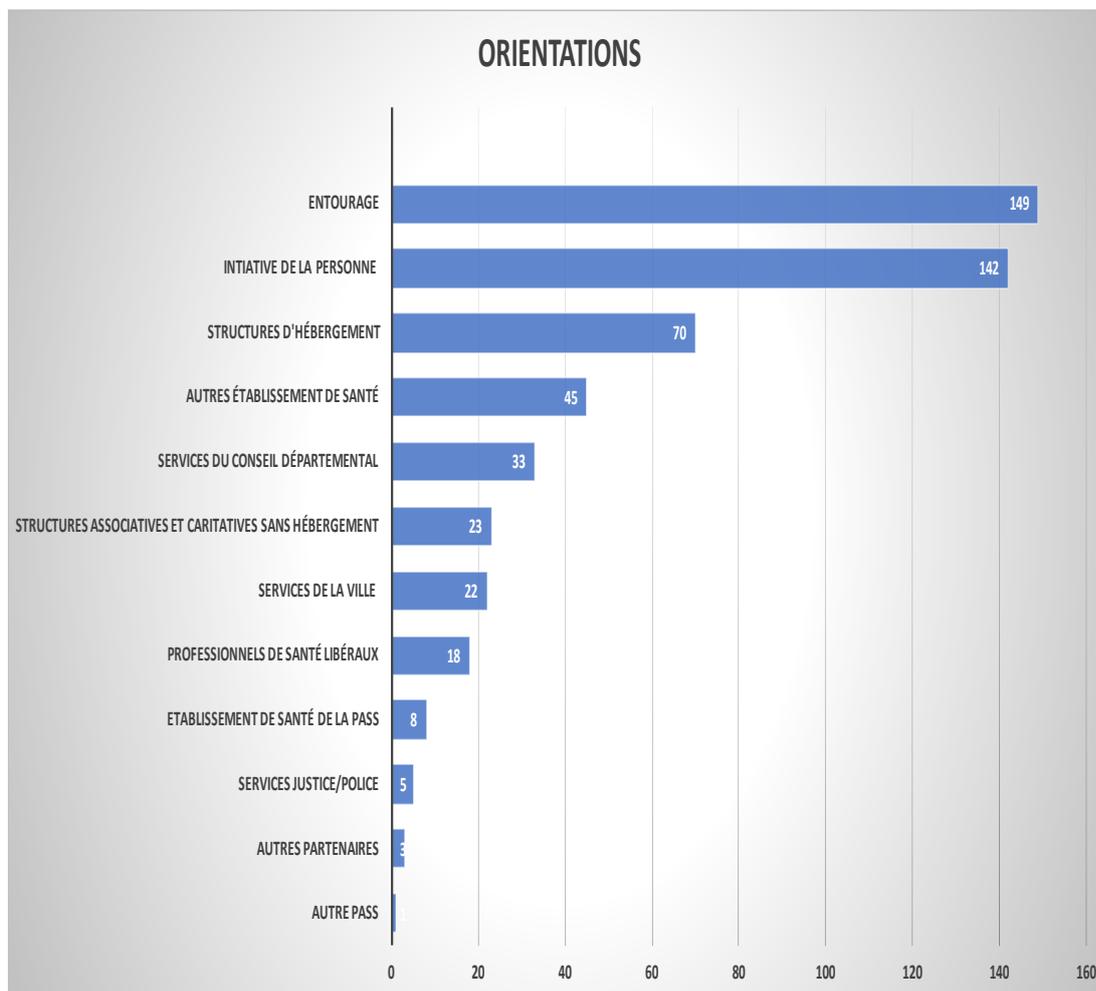
#### 1.1.1. Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2020 à 2022

	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre de passages	4609	4659	5050
File active	362	454	519
Personnes nouvelles	205	242	347

Cette année, le nombre de passages est en augmentation (391 passages supplémentaires). La file active a, elle aussi, augmenté. Nous constatons que 67% des personnes vues cette année sont nouvelles. Ce chiffre indique que le public reçu à la PASS se renouvèle constamment.



### 1.1.2. Le mode d'adressage des personnes fréquentant la PASS



L'orientation par « l'entourage » et « L'initiative de la personne » restent les deux items dominants. Cela permet de confirmer une bonne identification de la structure sur le territoire par le public.

## 1.2. Population accueillie

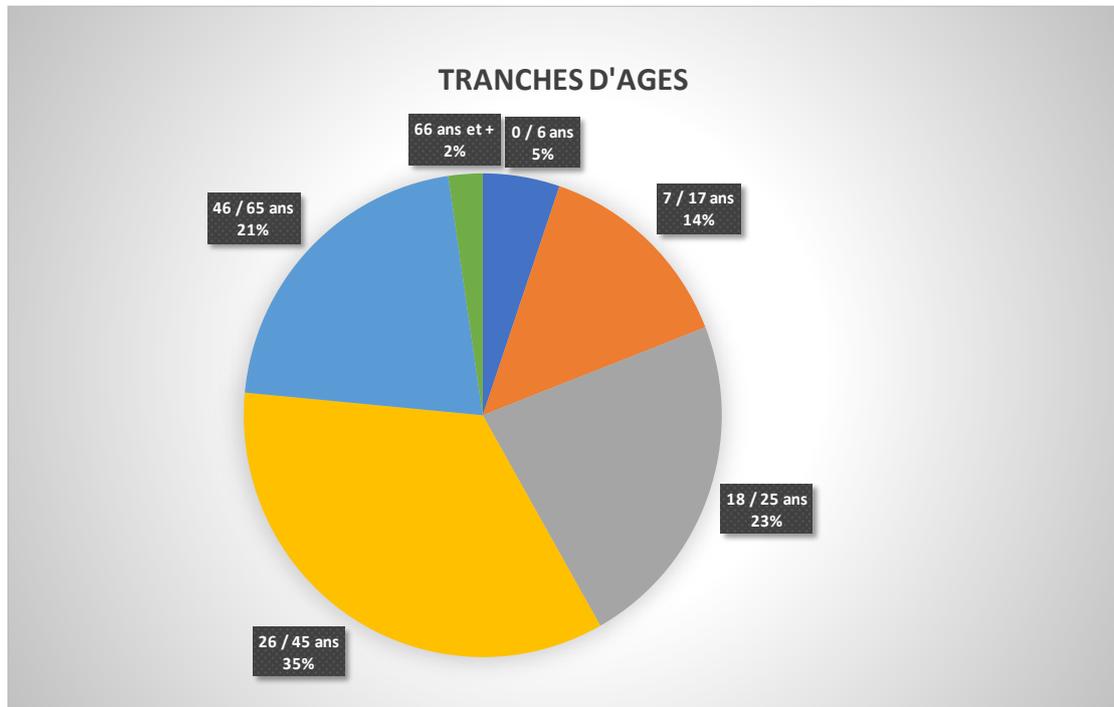
### 1.2.1. Sexe et tranches d'âge

## SEXES DES PERSONNES ACCUEILLIES



51 % du public accueilli à la PASS sont des femmes et 49% sont des hommes. Chiffres similaires aux années précédentes.

## TRANCHES D'AGES



En 2022 la tranche d'âge qui prédomine est celle des *26/45 ans* qui représente 35% du public accueilli, suivie par celle des *46/65 ans* avec 21%.

Le public des 18/25 ans représente 23 % du public, il s'agit principalement de jeunes orientés par la mission locale, le Foyer jeune Travailleur (FJT) et également le public Mineurs isolés non accompagné pris en charge par l'ASE.

Les enfants (de 0 à 17 ans) concernent 19% du public.

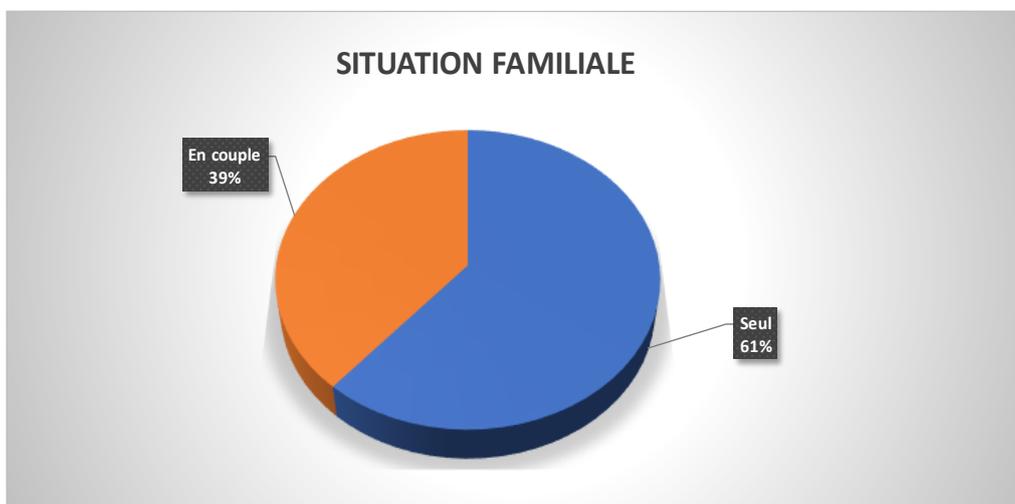
### 1.2.2. Lieux de naissance et situation au regard du séjour

	2021	<b>2022</b>
France	187	<b>173</b>
Afrique du Nord	87	<b>99</b>
Afrique de l'Ouest	87	<b>124</b>
Afrique de l'Est	4	<b>8</b>
Afrique Australe	1	<b>1</b>
Mascareignes	0	<b>2</b>
Proche Orient	26	<b>27</b>
Moyen Orient	41	<b>60</b>
Extrême Orient	2	<b>2</b>
Amérique du Nord	0	<b>0</b>
Amérique du Sud	0	<b>3</b>
Union Européenne	9	<b>6</b>
Europe hors U.E.	3	<b>13</b>
Autres	5	<b>0</b>

L'année 2022 a été marquée par le contexte géopolitique en Afghanistan expliquant une augmentation importante du public originaire du moyen orient (41 personnes en 2021 contre 60 personnes en 2022).

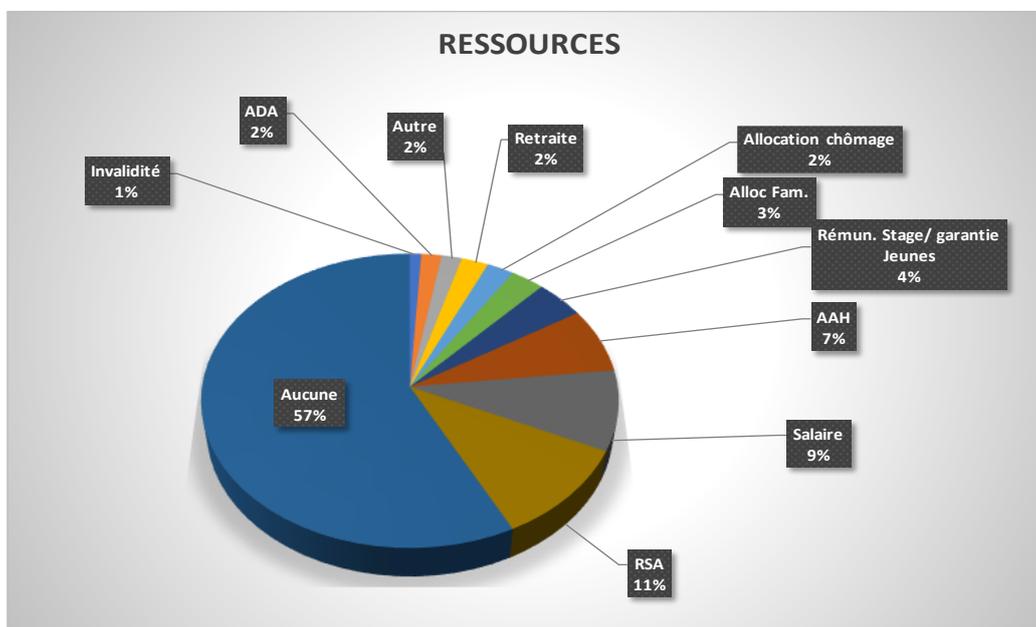
Nous constatons que le public originaire d'Afrique de l'Ouest est très présent cette année (124 contre 87 l'année précédente), nous n'avons pas d'explications.

### 1.2.3. Situation familiale



Comme en 2021, la grande majorité des usagers vit seule

### 1.2.4. Ressources



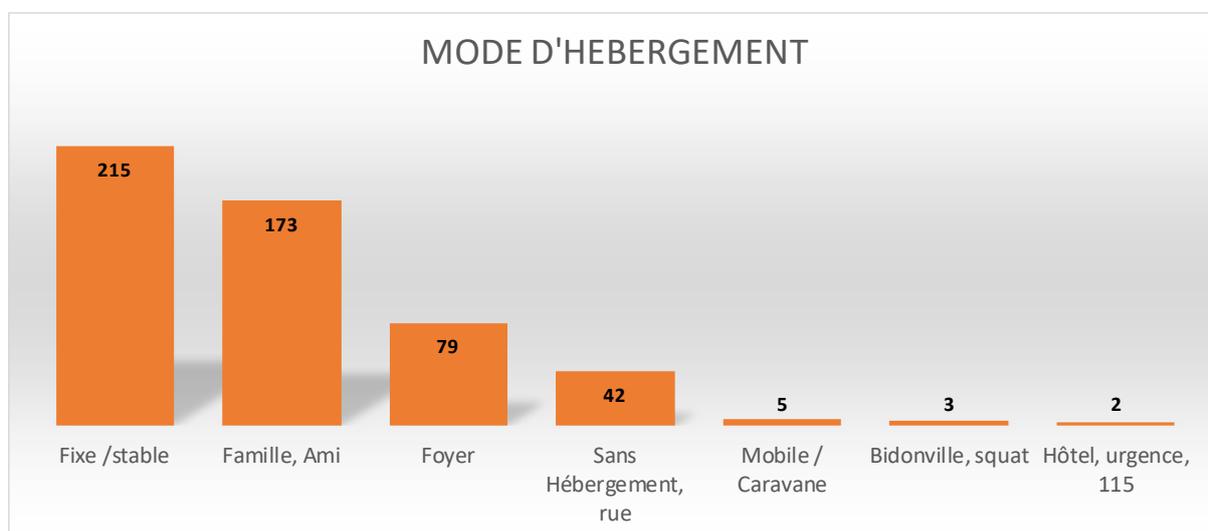
En 2022, 57 % des personnes accueillies à la PASS sont sans ressource contre 48% en 2021. On constate donc une nette augmentation du public sans aucun revenu.

Il s'agit, pour beaucoup, de personnes en situation irrégulière et venant d'arriver sur le territoire. Il peut s'agir également de personnes en ruptures de droits.

7% des personnes sont bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapées. L'AAH est une allocation permettant aux personnes ayant un handicap d'avoir un minimum de ressource. Cette aide est versée sous différentes conditions et doit être demandée par l'instruction d'un dossier auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH). En 2021 le montant de l'AAH est de 919€.

Les personnes exerçant une activité expliquent être souvent en temps partiels ou en intérim avec des faibles revenus et souvent pendant une courte période.

### 1.2.5. Mode d'hébergement



En 2022, 41% des personnes accueillies à la PASS ont un logement stable.

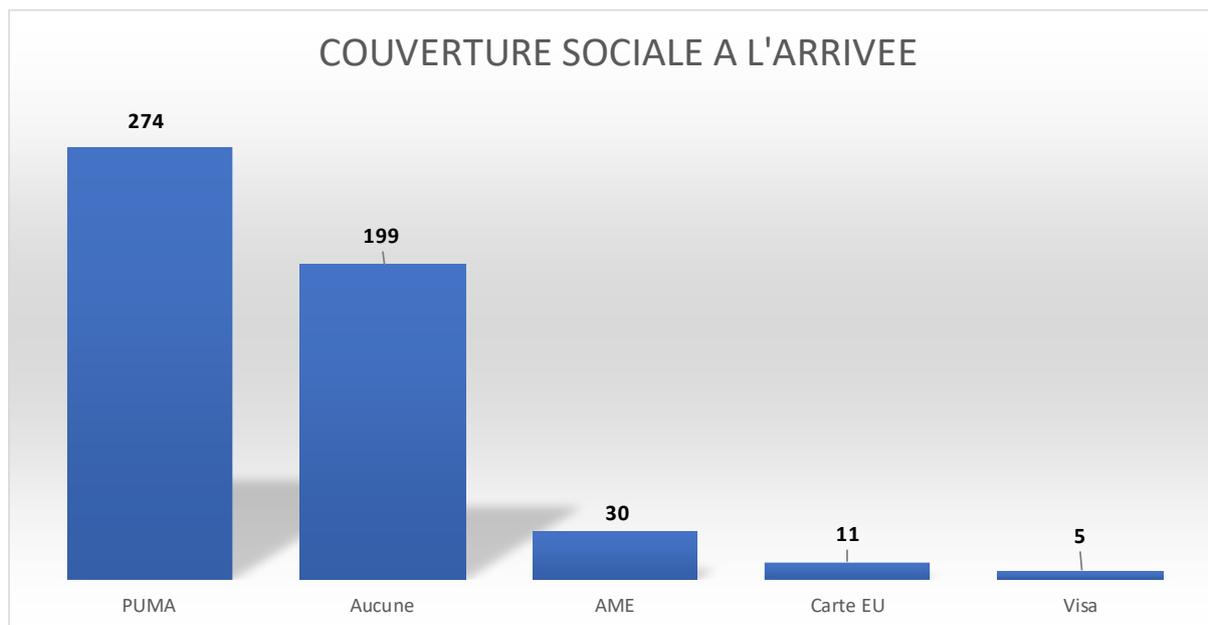
33% sont hébergées chez un tiers. Ce mode d'hébergement est souvent problématique. En effet il s'avère qu'un bon nombre de ces hébergements ne sont pas adaptés. Les situations sont souvent précaires et très instables. Les professionnels sont vigilants quant aux conditions de vie de ce public souvent fragile.

Les personnes résidant au sein d'un foyer d'hébergement concernent 15% du public. Il s'agit principalement des personnes vivant au CHRS de l'armée du salut de Louviers, les structures d'accompagnement pour demandeurs d'asile (France terre d'asile, SAMIH, LAMI, ADOMA) ayant des personnes hébergées sur Louviers Val de Reuil et le Foyer Jeunes Travailleurs de Louviers.

8 % du public est sans hébergement fixe. Ce public est par la suite accompagné ou orienté afin de les aider à accéder vers les dispositifs existants.

### 1.3 Situation au regard de la couverture sociale à l'arrivée

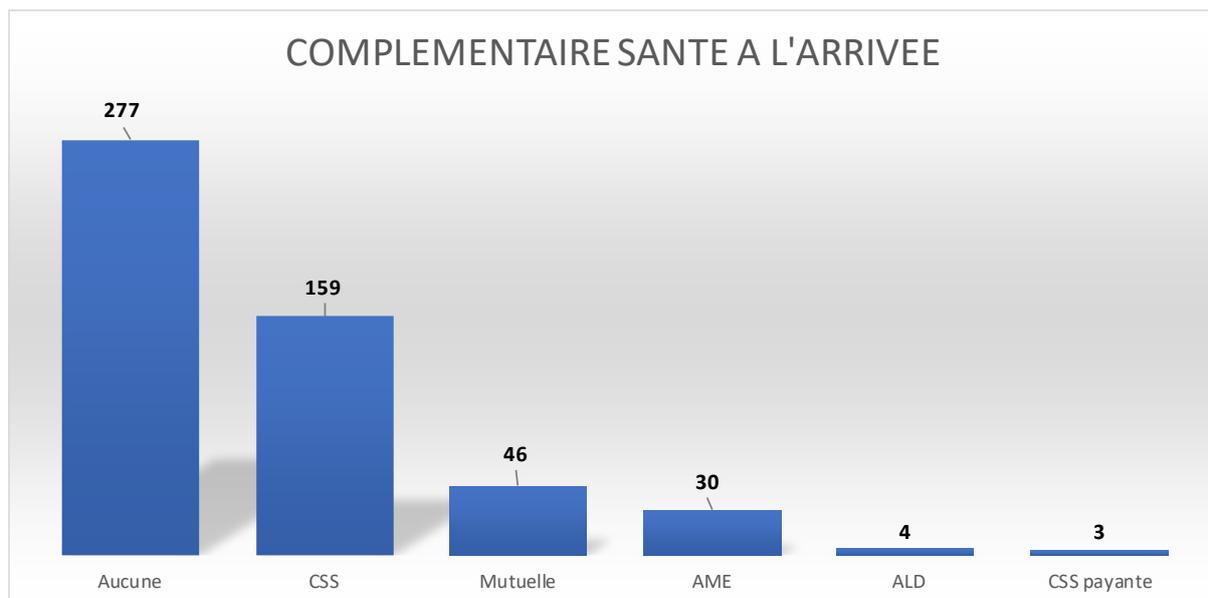
#### 1.3.1 Couverture de base



En 2022, 53 % du public venant à la PASS avait une affiliation à l'assurance maladie PUMA (protection universelle maladie) c'est-à-dire une couverture santé de base.

En revanche nous notons une augmentation du public n'ayant aucune couverture maladie donc aucune prise en charge possible : 38 % en 2022 contre 27% en 2021.

### 1.3.2 Couverture complémentaire



En 2022, 53 % du public venant à la PASS n'avait aucune complémentaire santé (contre 48% l'année précédente). Le fait d'avoir un droit dit incomplet est à l'origine d'une rupture de soins.

## 2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS

### 2.1. L'activité et rôle de l'agent d'accueil

La mission essentielle de l'agent d'accueil est de créer un lien avec les usagers

Elle établit un premier point de la situation afin d'orienter vers les professionnels de la structure ou l'un de nos partenaires.

La relation de confiance est indispensable à la prise en charge au sein de la PASS.

Agent Accueil	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre de passages	4609	4659	5050
File Active	362	454	519

Nous constatons cette année une augmentation des passages par rapport à l'année précédente (post-covid). La file active est en augmentation ainsi que le nombre de nouvelles personnes.

Encore cette année les consignes sanitaires en lien avec la pandémie pour se protéger ont été bien respectées

### 2.1.1. Accueil

Accueil		Année 2020	Année 2021	Année 2022
Espace hygiène	douche	816	451	<b>266</b>
	laverie	395	420	<b>338</b>
Espace accueil	café	1530	1044	<b>1052</b>

En juillet 2022, un incident traumatisant, pour l'équipe avec un patient violent et agressif a entraîné l'utilisation de l'interphone à l'accueil. Ce nouveau dispositif permet ainsi une sécurité supplémentaire pour les usagers de la PASS et l'équipe.

Cela n'a eu aucun impact sur la fréquentation de la PASS et, au contraire, nous avons eu plusieurs retours de la part des usagers nous indiquant qu'il se sentaient sécurisés par ce nouveau protocole.

#### **Espace café**

L'espace café est géré par l'agent d'accueil. Il est mis à disposition, des boissons chaudes (thé, café, soupe) au public. Cet espace permet aux usagers, notamment aux personnes à la rue, de venir se « poser » au chaud.

#### **Espace hygiène**

Depuis la crise sanitaire du Covid 19, nous constatons une diminution de l'utilisation de la douche.

Cependant, nous avons pu observer en fin d'année, une légère augmentation de son utilisation. Les usagers recommencent donc à réinvestir l'espace hygiène.

Cette année plusieurs dépannages vestimentaires ont été réalisés suite à des dons.

## Pour la laverie

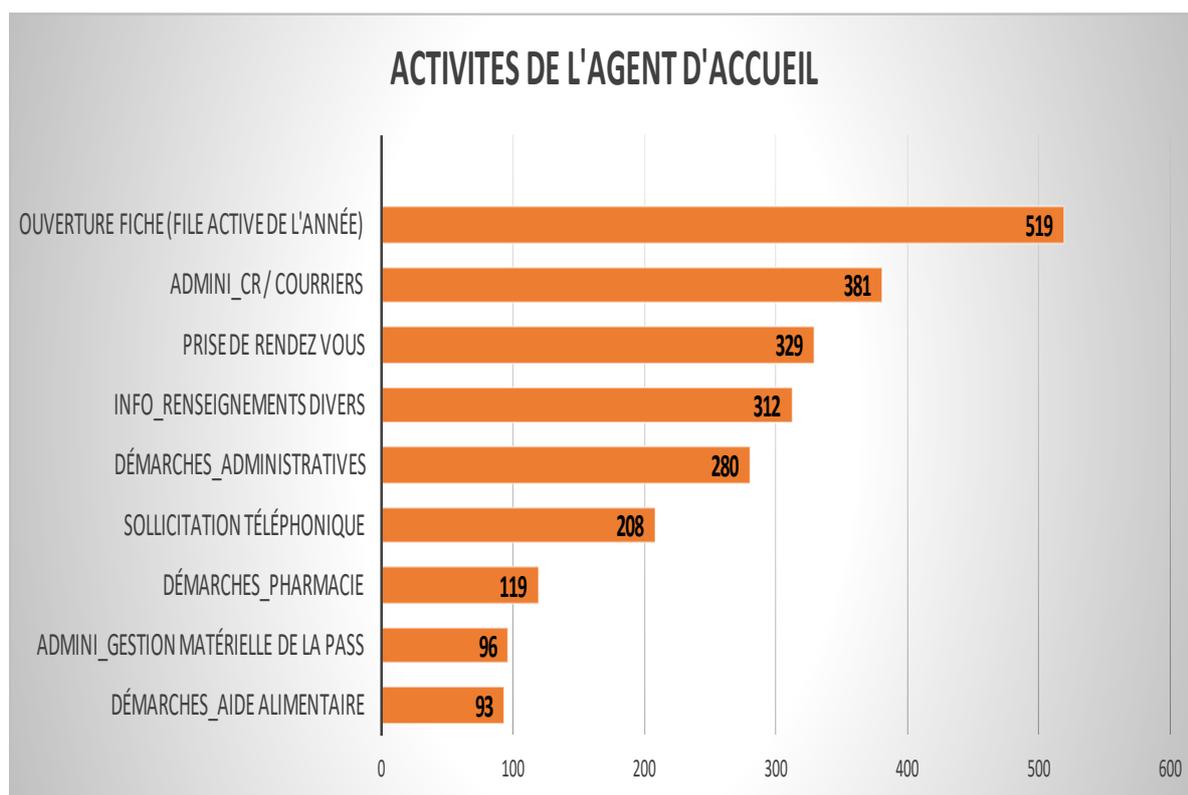
Les rendez-vous laverie ont diminué, cela est dû en grande partie à des pannes qui ont entraîné l'impossibilité de programmer des rendez-vous. Cette année encore les usagers ont bien respecté leurs rendez-vous.

La PASS est la seule structure sur Louviers à proposer un espace hygiène (douche et laverie).

Ces espaces permettent également d'être une certaine porte d'entrée, en effet les personnes SDF priorisent l'accès aux besoins dit « primaires » avant l'accès aux soins.

Nous constatons qu'il arrive souvent qu'une personne vienne dans un premier temps uniquement pour la douche ou la laverie et qui grâce à des échanges informels à l'accueil souhaite rencontrer le médecin ou un autre professionnel de la structure.

Ceci nécessite souvent du temps avec un travail de premier contact et de mise en confiance.



Pour le bon fonctionnement de la structure, l'agent d'accueil est en charge également des tâches administratives, l'accueil téléphonique, la gestion des agendas des différents professionnels, de la saisie des statistiques et la gestion des commandes (alimentaires, entretien, papeterie etc...). Elle participe également aux actions proposées par la PASS.

### 2.1.3. Activités administratives

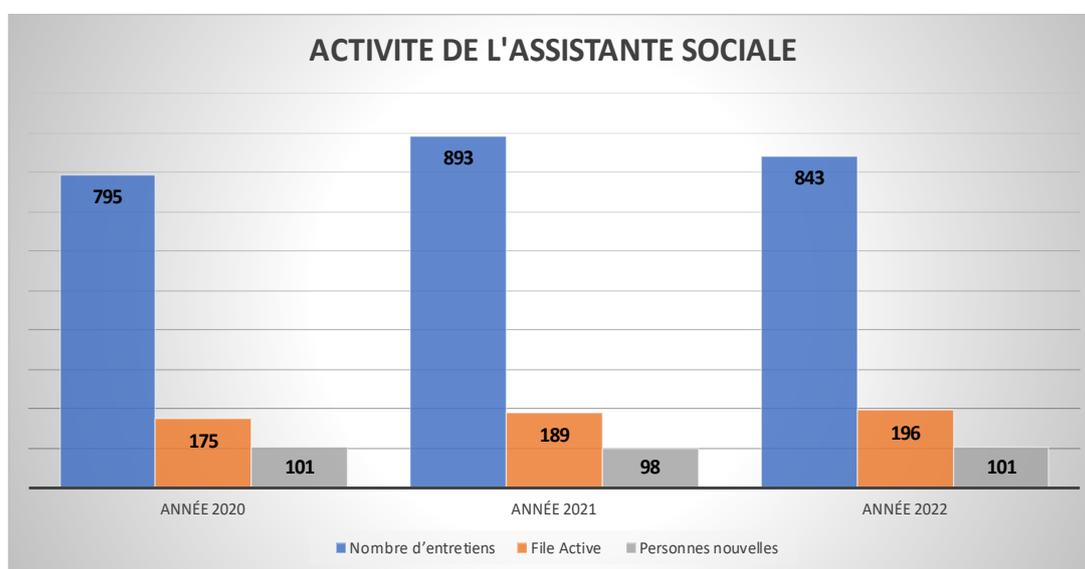
L'agent d'accueil crée ou actualise chaque année la fiche patient pour chaque nouvelle venue.

Année	2020	2021	2022
Administration / Courriers	368	305	381
Gestion / Commande matériel	70	83	96

## 2.2. L'activité de l'assistante sociale

### 2.2.1. Missions et activité de l'assistante sociale

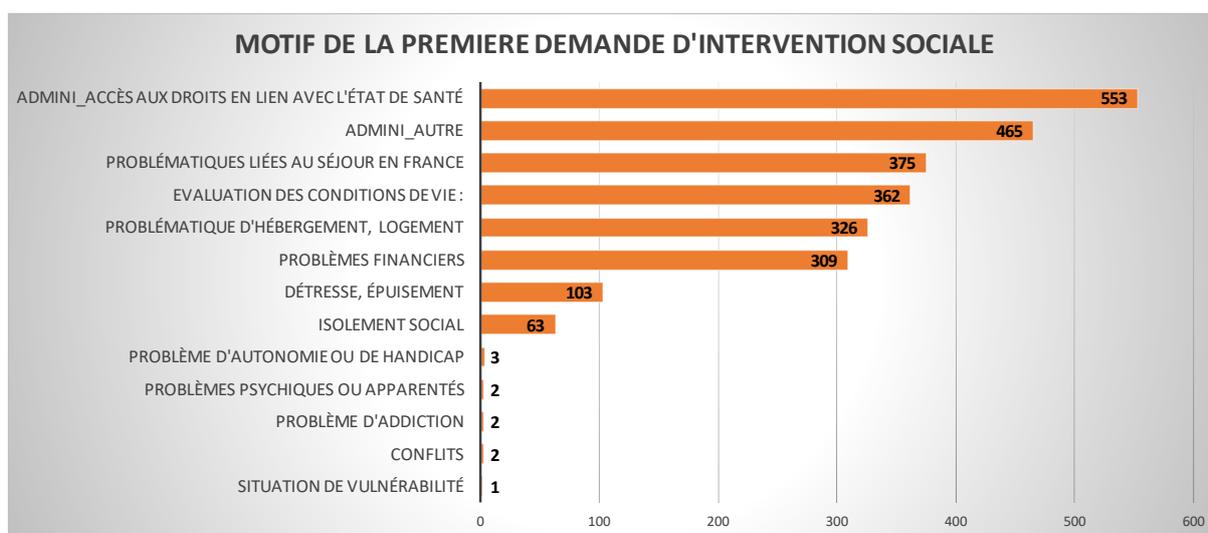
L'assistante sociale de la PASS accompagne les usagers vers l'accès aux soins et aux droits. Elle évalue la situation sociale, recherche et met en place les dispositifs existants adaptés à la situation. Elle a aussi un rôle dans l'orientation des usagers vers les structures médico-sociales, d'où l'importance d'une bonne connaissance du réseau local.



En 2022, 843 entretiens sociaux ont été menés pour 196 personnes accueillies par l'assistante sociale. Sur les trois dernières années, la file active et l'activité de l'assistante sociale est stable.

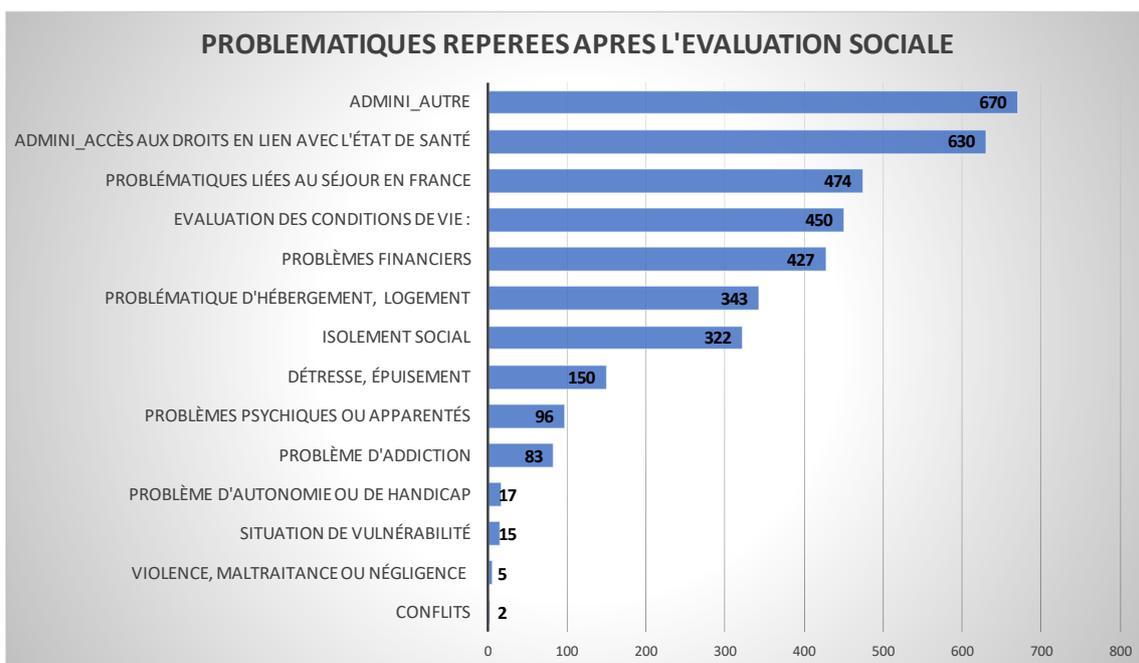
Assistante sociale	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre d'entretiens	795	893	843
File Active	175	189	196
Personnes nouvelles	101	98	101

### 2.2.2. Motifs de sollicitation de l'assistante sociale



En 2022, les 5 motifs principaux de demandes de prise de rendez-vous avec l'assistante sociale restent les mêmes que les années précédentes à savoir :

- L'accès aux droits en lien avec l'état de santé
- Les démarches administratives diverses
- Les problématiques liées au séjour en France
- Les problématiques en lien avec l'hébergement



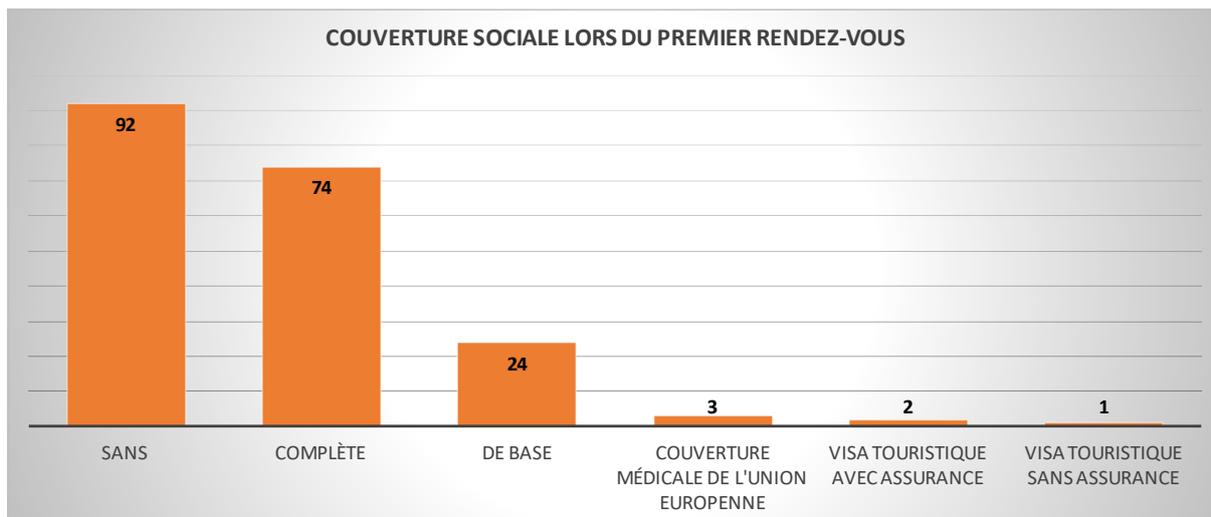
Il est important de noter que les usagers rencontrés sont souvent confrontés à des problématiques diverses et associées. L'assistante sociale doit prendre en compte la situation dans sa globalité et repérer l'ensemble des problématiques lors de l'évaluation sociale.

Les problématiques repérées après l'évaluation sociale restent identiques aux années précédentes.

En effet, pour 80% des entretiens, l'assistante sociale accompagne les usagers dans la réalisation de démarches administratives diverses. 75% des entretiens concernent les démarches administratives en lien avec l'état de santé, 56% les droit des étrangers, 51% les problématiques financières et 41% les problématiques d'hébergement/logement.

- Démarches en lien avec l'état de santé

Concernant les démarches administratives en lien avec l'état de santé, nous constatons qu'en 2022, 47% des usagers rencontrés par l'assistante sociale n'avaient, à l'arrivée, aucune couverture santé et 12% étaient affiliés à l'assurance maladie mais sans complémentaires (droit de base uniquement).



Par conséquent, une grande partie des interventions (75%) de l'assistante sociale concerne les demandes d'ouverture de droit santé : Aide Médicale d'Etat, PUMA, Complémentaire Santé Solidaire. L'instruction de ces dossiers prend du temps et nécessite bien souvent plusieurs entretiens.

L'assistante sociale accompagne également les usagers dans les démarches auprès de la Maison Départementale des Personnes Handicapées.

- Problématiques en lien avec le séjour en France

Les problématiques en lien avec le séjour en France ont été repérées dans 56% des entretiens réalisés par l'assistante sociale. 67% du public reçu à la PASS est originaire de l'étranger. Face à ce public, l'assistante sociale doit répondre à plusieurs problématiques où se mêlent statut juridique, précarité économique et difficultés d'insertion.

Plusieurs facteurs accentuent l'existence d'une grande précarité pour ce public : L'irrégularité du séjour, complexité des démarches administratives, existences de contradictions légales, discriminations, difficultés d'hébergement, absence de ressource, ...

Beaucoup de personnes, souhaitant s'installer durablement en France, méconnaissent les conditions requises et la complexité des démarches. Les personnes verbalisent un épuisement et une grande fatigue face aux démarches en lien avec la régularisation et l'insécurité de leur situation (impossibilité de travailler, peur des contrôles par les forces de l'ordre, absence de revenus et/ou de logement stable). Beaucoup restent en situation irrégulière pendant plusieurs années.

- Démarches administratives diverses

Les personnes rencontrent des difficultés multiples qui nécessitent au cours de l'accompagnement social, la réalisation de diverses démarches administratives.

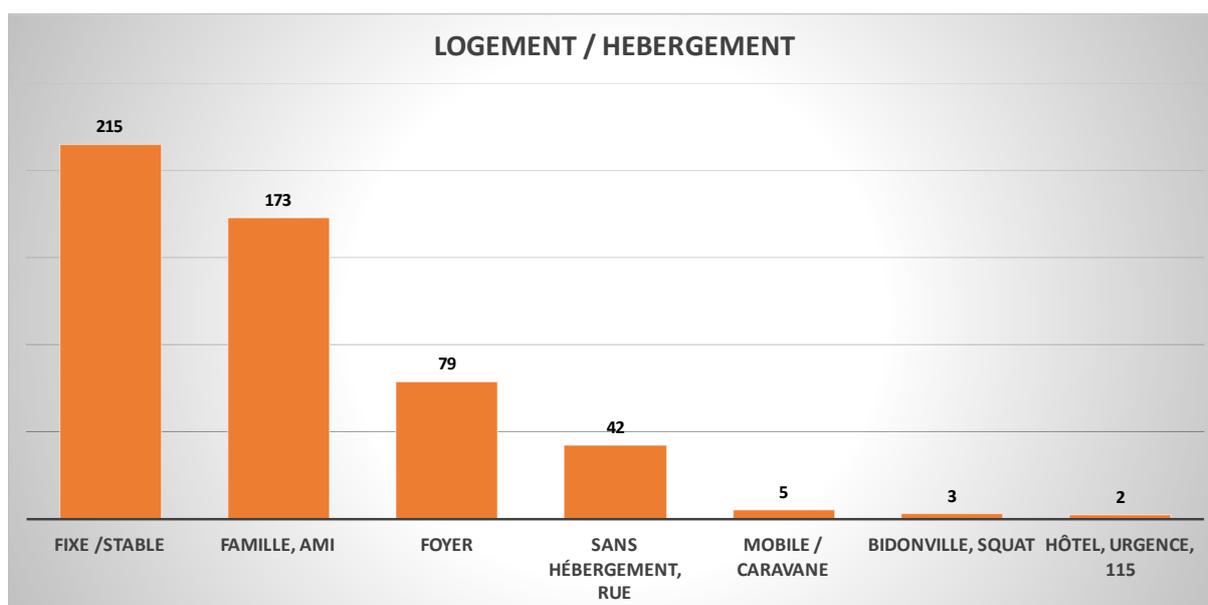
Ces démarches sont nécessaires pour permettre de rétablir la situation administrative souvent complexe des personnes. Il peut s'agir de demande de logement, ouvertures et envois de courriers, dossiers auprès de la CAF, ...

Ces démarches sont de plus en plus dématérialisées, ce qui peut être un frein pour les personnes ne maîtrisant pas l'informatique et/ou qui n'ont pas d'accès au numérique.

- Problématiques de logement / hébergement

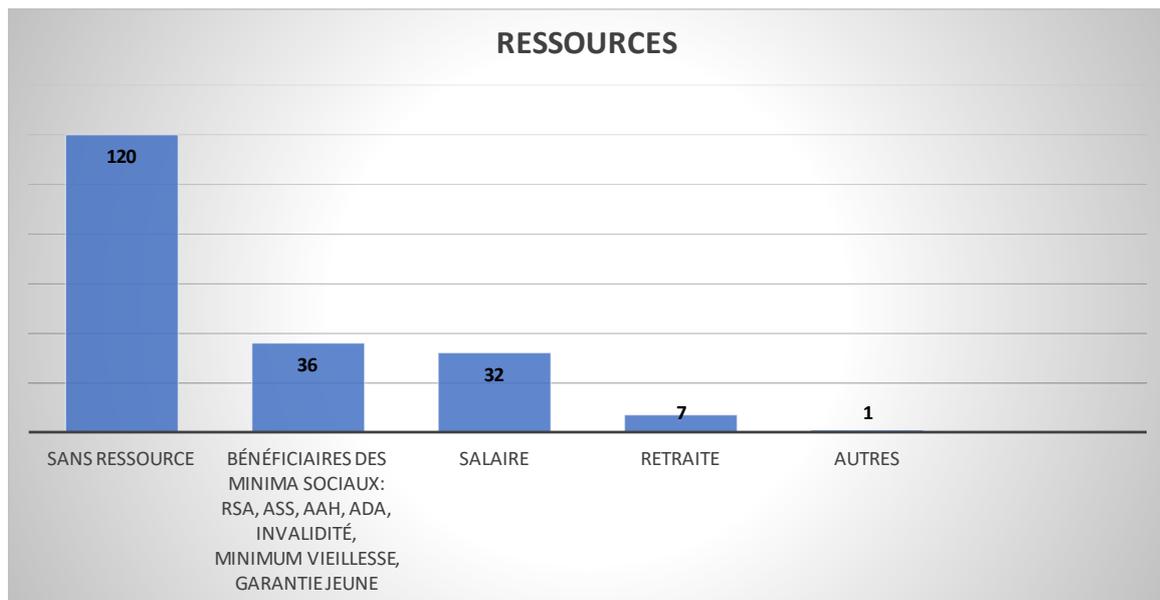
En 2022, 173 personnes suivies à la PASS étaient hébergées chez un tiers et 79 personnes résidaient au sein d'un foyer d'hébergement (CHRS / CADA / CAO / FJT).

42 personnes se sont retrouvées sans solution d'hébergement.



Les personnes en situation irrégulière sont principalement hébergées chez des tiers, ce qui rend les conditions de vie instables et souvent inadaptées. La problématique de l'hébergement et du logement est souvent une grande source d'angoisse.

- Problématiques financières



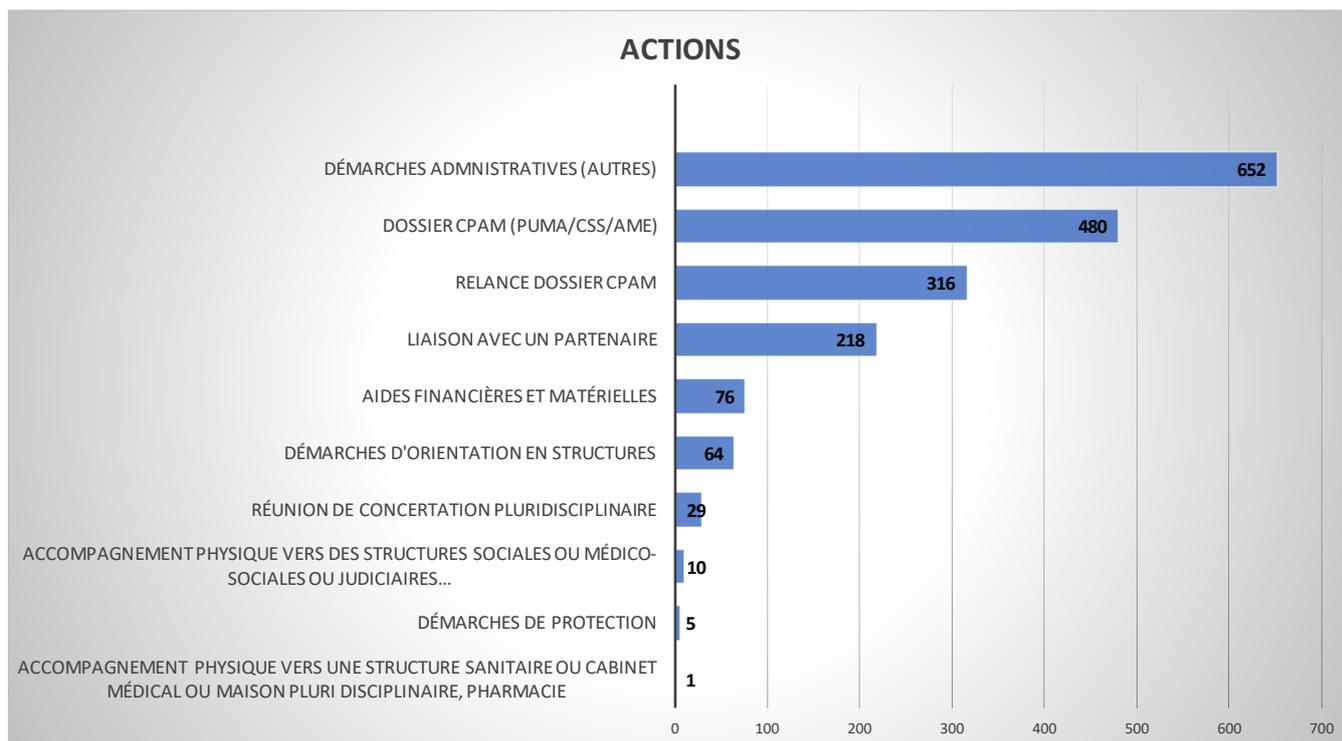
Comme l'année précédente 61% des personnes rencontrées par l'assistante sociale, n'ont aucune ressource. Ces personnes sont donc en difficultés pour subvenir à leurs besoins au quotidien. Ils ne peuvent pas avoir de logements autonomes et sont souvent dépendant d'un tiers. 18% sont bénéficiaires des minimas sociaux.

- L'isolement social

Un grand nombre de personnes suivies à la PASS sont seule. Il émerge clairement un problème d'isolement et toutes les conséquences qu'il sous-tend : exclusion, problème d'estime de soi, addictions, ...

Cette problématique a été notamment illustrée cette année par la situation d'agressivité vécue par l'équipe. En effet, durant l'été, un patient suivi à la PASS, très isolé, a eu des propos et un des comportements très inadaptés, même virulents à l'encontre de l'assistante sociale. Une plainte à due être déposée et la professionnelle a dû changer de local quelques semaines. Il s'agit d'une situation rare mais qui met en avant toute la complexité de certains accompagnements à la PASS.

### 2.2.3. Modes d'actions



En 2022, la prévalence des actions menées par l'assistante sociale concerne les démarches administratives (diverses).

Les démarches en lien avec la couverture sociale, c'est-à-dire l'instruction des dossiers et les relances de ceux-ci représentent la deuxième action la plus réalisée par l'assistante sociale.

Nous constatons en 2022, une forte augmentation du nombre de relances réalisées concernant les démarches auprès de l'assurance maladie. En effet du mois de juillet 2022 jusqu'en décembre 2022, l'assistante sociale a été confrontée à plusieurs difficultés :

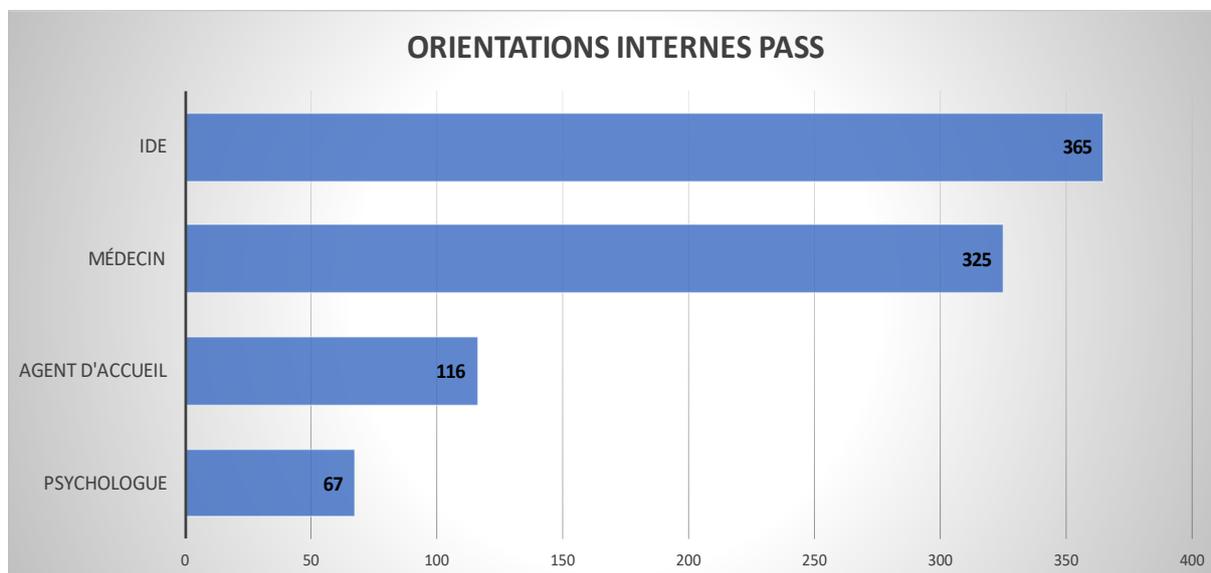
- Temps de réponse des demandes de l'assurance maladie plus long, notamment pour les AME.
- Pièces complémentaires réclamées plusieurs fois aux usagers
- Difficultés pour joindre l'assurance maladie (3646)
- Difficultés pour obtenir un rendez-vous à l'assurance maladie
- Erreur lors de la création des numéros de sécurité sociale
- Accueil physique à l'assurance maladie de Louviers uniquement sur rendez-vous

Toutes ces difficultés ont allongé le temps de suivi des usagers à la PASS. Plusieurs rendez-vous étaient essentiellement consacrés aux relances des dossiers.

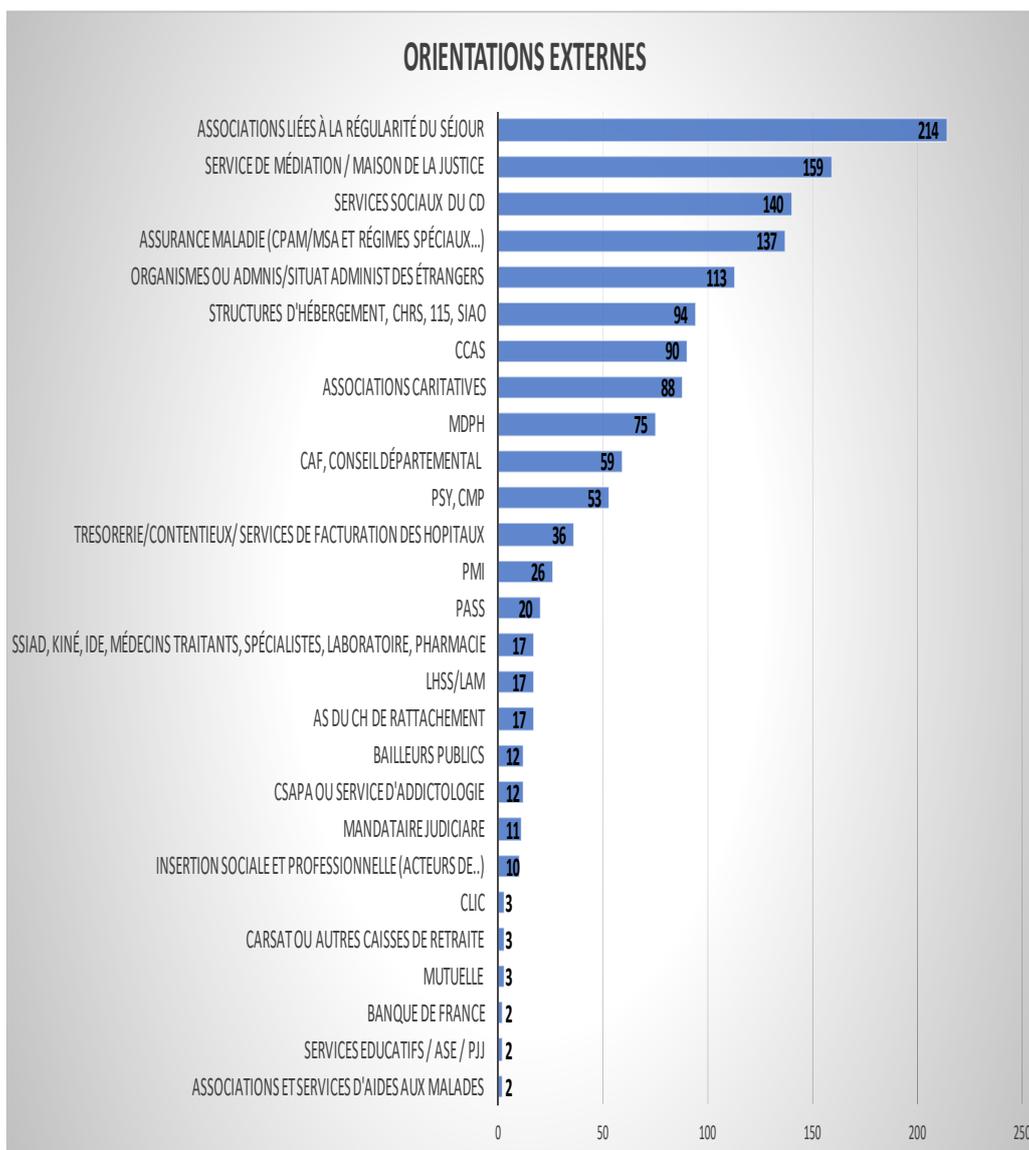
#### 2.2.4. L'orientation

- Orientation internes

L'accompagnement au sein de la PASS repose sur la prise en charge globale de la personne, ce qui implique un travail d'équipe pluridisciplinaire et qui fait l'objet de nombreux échanges entre l'ensemble des professionnels



- **Orientations externes**



Le travail en lien avec la maison de la justice et les associations liées à la régularité du séjour est toujours important. L'assistante sociale travaille en partenariat et oriente les personnes vers des associations spécialisées afin de pouvoir être renseignées au vu de la complexité et des changements réguliers de législation. Les personnes sont également amenées à se rapprocher de la préfecture, de l'OFII ou des Plateformes de demandeurs d'asile.

Afin de répondre aux demandes d'aide alimentaire et vestimentaire les personnes sont orientées via un courrier de l'assistante sociale vers les associations caritatives (restaurants du cœur, secours catholique, secours populaires, EPIREUIL) ;

Les personnes peuvent aussi être orientées vers les CCAS (pour les personnes seules) et vers les CMS (pour les familles) afin de permettre un accompagnement global sur du plus long terme.

Le travail de passage de relais peut parfois prendre du temps. Les personnes ayant accordé leur confiance à l'équipe de la PASS peuvent avoir des difficultés à accepter de se tourner vers une autre structure.

## L'activité de soins

### 2.2.5. Activité de l'IDE

#### ↳ Evolution d'activité

Infirmière	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre de consultations infirmières	937	1122	1255
File Active	131	180	221
Personnes nouvelles	101	122	174

Le nombre de consultations infirmières est en augmentation de 12% par rapport à 2021. Les 1255 sont répartis de la façon suivante : 213 entretiens infirmiers, 581 soins infirmiers et 461 consultations en binôme avec le médecin.

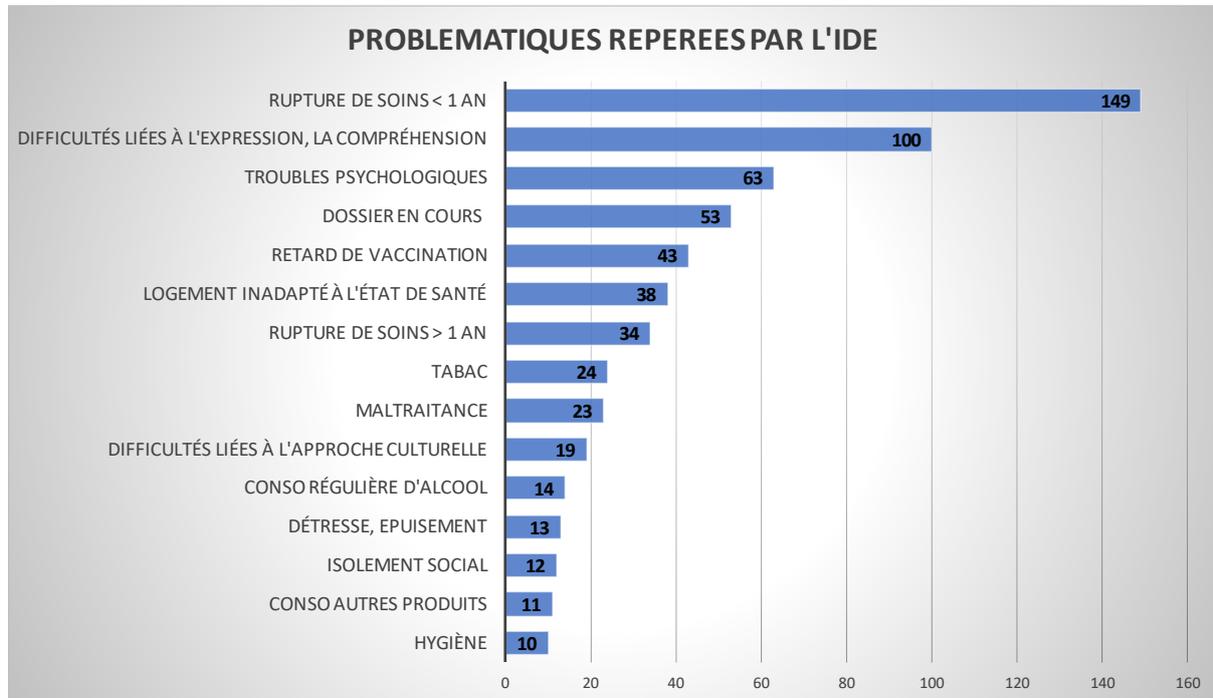
Les nouvelles personnes représentent 79% de la file active.

On note un nombre de rendez-vous non honorés en constante progression (80 en 2021, 116 en 2022), qui nécessite des relances téléphoniques de la part de l'infirmière, pour ne pas perdre de vue les patients, et ainsi maintenir le lien.

Après plusieurs années de baisse, le nombre de femmes enceintes a beaucoup augmenté (16 en 2020, 12 en 2021 et 33 en 2022). Elles sont vues par le médecin de la PASS dans un premier temps, puis sont orientées au Centre de Périnatalité de Proximité (CPP) de l'hôpital de Louviers pour le suivi de la grossesse. Elles continuent de voir l'infirmière de la PASS

pour les bilans sanguins mensuels. Il est parfois nécessaire d'avoir une prise en charge conjointe du CPP, de la PMI et de la PASS, en raison de la complexité des situations familiales, sociales et psychologiques.

- Profil des patients



Une fiche profil est réalisée lors du premier entretien, pour évaluer les problématiques de la personne à l'arrivée à la PASS.

81% des patients ont une rupture de soins < 1an et 19% > 1an

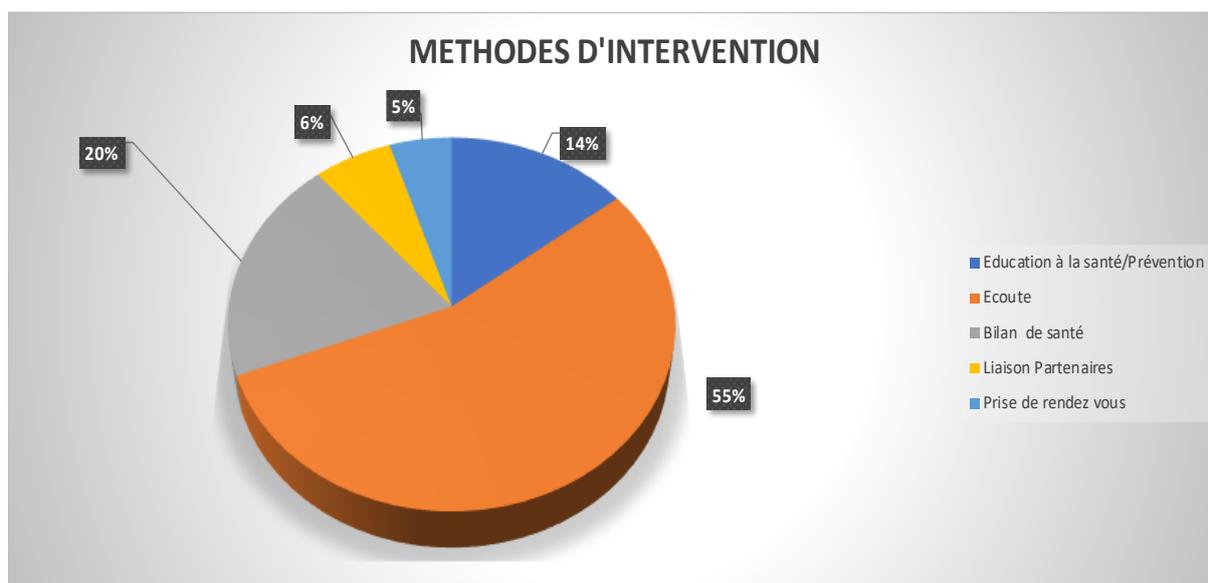
55% des usagers présentent des difficultés liées à l'expression et la compréhension de la langue française. Nous avons la possibilité de recourir à des interprètes de l'association FIA pour les rendez-vous programmés. Cela facilite la prise en charge et améliore la qualité des échanges et la compréhension mutuelle. Pour les rendez-vous non programmés, la traduction se fait avec l'aide d'un tiers quand c'est possible, à l'aide de logiciel de traduction, ou en anglais.

Les troubles psychologiques occupent toujours une part importante des problématiques (34%) cela peut s'expliquer par des parcours de vie difficiles, les difficultés familiales, économiques, de logement. Si besoin, les patients sont orientés vers la psychologue de la PASS, et/ou vers le psychiatre du CMP de Louviers.

Le retard de vaccination n'est pas facile à évaluer car la majorité des patients n'a pas de carnet de vaccination. L'orientation se fait vers le Centre de Vaccination d'Evreux qui assure une permanence mobile à Louviers le deuxième lundi de chaque mois.

La maltraitance a été recensée pour 12,5% des personnes vues. Depuis octobre 2022, une permanence de la Maison des femmes/EMHAVI a lieu tous les jeudis matin dans les locaux de la PASS. Cela facilite l'accès au médecin légiste pour la rédaction de certificats (pour un dépôt de plainte ou une demande d'asile).

#### ↳ Missions de l'IDE



L'infirmière a pour missions d'écouter et d'évaluer les problématiques de santé ainsi que d'orienter les personnes accueillies. Elle évalue la demande de soin et le degré d'urgence. Elle accompagne les patients dans leur parcours de soins, et veille en priorité à établir une relation de confiance.

Dans le cadre de sa mission d'éducation à la santé, l'infirmière assure des ateliers sur l'équilibre alimentaire, de façon individuelle ou par groupe. 37 ateliers ont eu lieu, pour une file active de 12 personnes. La première séance consiste en un exercice ludique où les patients doivent classer des images d'aliments dans les bonnes catégories (protéines, féculents, fruits et légumes, ...). C'est un prérequis indispensable à la compréhension de l'équilibre alimentaire, et à l'élaboration de repas équilibrés. Les séances suivantes permettent un suivi régulier pour soutenir les personnes dans leur désir de changement. En complément de ces ateliers, nous avons organisé des séances de petits déjeuners, suivis d'une marche d'environ une heure, avec des groupes de personnes isolées, afin de promouvoir l'activité physique et de permettre le lien social. Tout cela participe à la réduction

des risques des maladies cardio-vasculaires, du diabète, de l'obésité et permet de rompre l'isolement.

Les liens avec les partenaires du secteur sont toujours importants et nécessaires pour assurer une prise en charge globale des patients. Depuis 2020, l'infirmière participe aux réunions pour la création du Conseil Local de Santé Mentale de Louviers, qui a vu le jour en 2021, et prend part à l'atelier sur la prévention et la promotion des compétences psychosociales.

- Organisation des consultations

L'infirmière organise et assiste aux consultations :

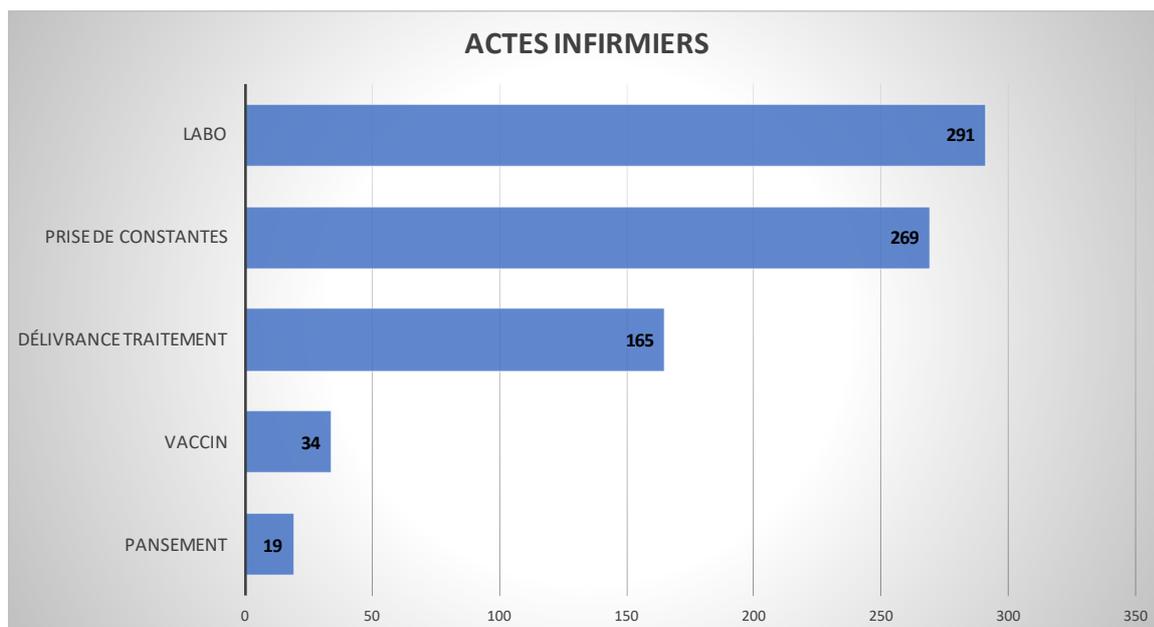
- De médecine générale du Dr DE SAINT AUBIN le lundi matin et du Dr THUREAU le mercredi matin
- De pédiatrie du Dr ABDALLAH une fois par mois
- De gastro entérologie (hépatologie) du Dr BRUNG LEFEBVRE tous les trimestres, en téléconsultation
- De rhumatologie du Dr GAUTHIER PRIEUR tous les trimestres

Les consultations se déroulent en binôme médecin/infirmière.

A la suite de la consultation, l'infirmière met en place les soins prescrits, délivre les traitements, fait les prélèvements, les pansements, prend les rendez-vous d'examens complémentaires, de consultations spécialisées...

Pour le suivi des patients porteurs d'une hépatite B chronique, elle s'assure de la réalisation des bilans biologiques trimestriels et d'une échographie abdominale annuelle. Cela nécessite souvent la relance des patients, qui ont du mal à s'inscrire dans un suivi à long terme. Dix-neuf personnes sont suivies dans ce cadre dont huit sont sous traitement antiviral.

- Actes infirmiers

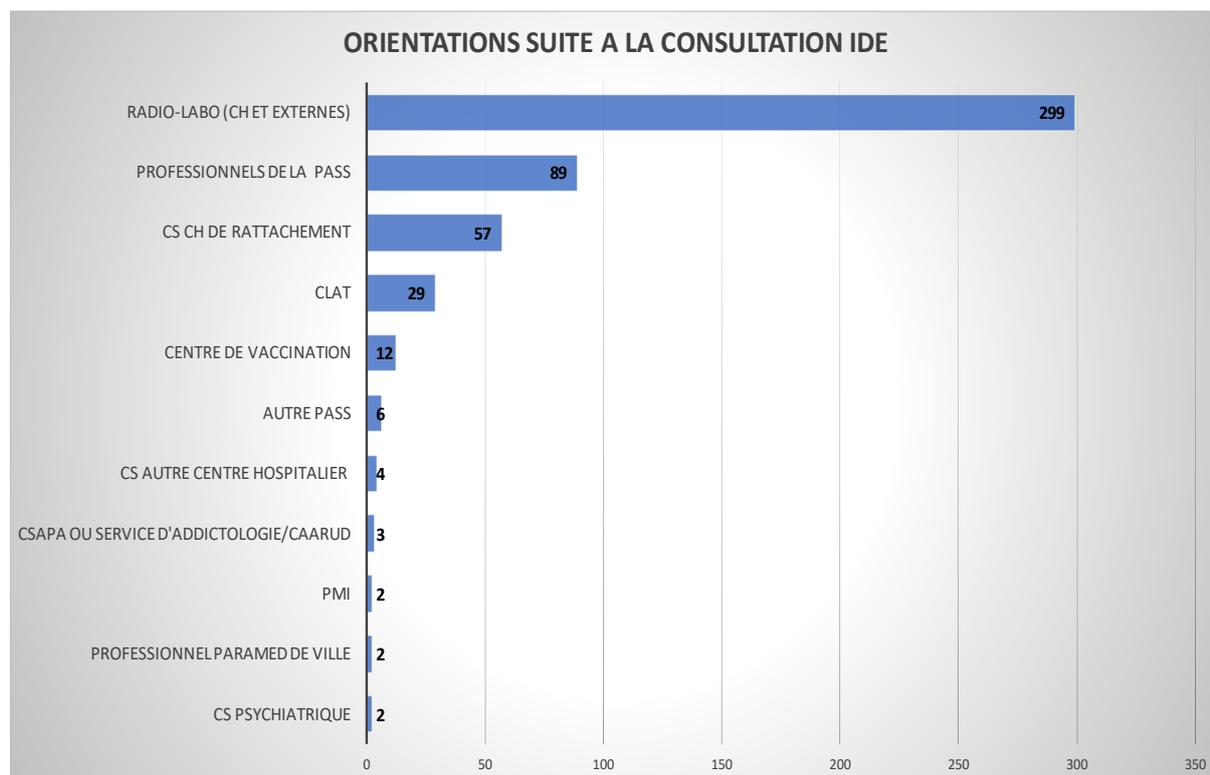


Le nombre de prélèvements a augmenté de 27% cette année. Un bilan sanguin est proposé à tous les nouveaux patients, auxquels s'ajoutent les bilans de suivis de grossesse (qui ont presque triplé cette année), les suivis des hépatites B chroniques, ainsi que ceux prescrits par les médecins de ville, ou les médecins hospitaliers. Les prélèvements sont déposés aux urgences et sont acheminés par les ambulanciers au laboratoire situé sur le site de Saint Aubin lès Elbeuf.

La délivrance des traitements est une part importante des actes. Elle doit être adaptée à la situation du patient. Ainsi, ils peuvent être donnés de façon journalière, hebdomadaire ou mensuelle. L'infirmière s'assure toujours de la bonne compréhension du traitement.

Nous avons organisé une séance de vaccination COVID pour la troisième dose le 6 janvier. Trente patients ont pu en bénéficier.

## ↳ Orientation du patient par l'IDE



En autonomie, l'infirmière oriente vers les professionnels de la PASS : vers le médecin pour les consultations, vers l'assistante sociale pour l'étude des droits et vers la psychologue si besoin.

En présence du médecin, l'orientation se fait vers le centre hospitalier de rattachement pour les consultations spécialisées, la radiologie, le CPP, le CSAPA, en privilégiant le site de Louviers. Certaines consultations spécialisées (cardiologie, dermatologie) et certains examens (scanner, IRM, EMG, ...) ne se pratiquent que sur le site de Saint Aubin lès Elbeuf. Cela peut poser des problèmes de transport, car la majorité des patients de la PASS n'a pas de moyen de locomotion. Malgré l'existence d'une ligne desservant les deux sites du CHIELVR (uniquement l'après-midi) l'éloignement peut être un frein à la prise en charge.

Les patients venant de zones à risques sont adressés au CLAT pour le dépistage de la tuberculose. La liste des personnes est envoyée par l'infirmière au CLAT de Rouen qui assure les vacations au sein de la PASS de Louviers.

## 2.2.6. Activité médicale

### ↳ Activité médicale en chiffres

Médecin	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre de vacances	74	82	101
Nombre de consultations	314	492	545
File Active	140	171	207
Personnes nouvelles	101	124	147

	Année 2022
Consultations non honorées	119
Consultations sans rendez-vous	12
Consultations programmées	533

Le nombre des consultations continue d'augmenter en 2022.

Il y a deux consultations de médecine générale par semaine depuis mars 2022. Pour mémoire, depuis le départ du Dr Flambard en octobre 2019, nous pouvions proposer qu'une seule consultation hebdomadaire, puis à partir de mars 2021, une consultation supplémentaire, un vendredi sur deux a été assurée par le Dr Thureau médecin généraliste et légiste au sein de la maison des femmes qui consulte désormais tous les mercredis à la PASS.

Il y a eu 545 consultations pour une file active de 207 personnes dont 147 nouvelles. Le pourcentage de nouveaux patients est de 71%, il est stable par rapport à l'année 2021. Le total des consultations comprend 438 consultations de médecine générale, 80 consultations de pédiatrie, 21 consultations d'hépatologie (19 patients porteurs d'une hépatite B chronique dont 8 traités) et 6 de rhumatologie.

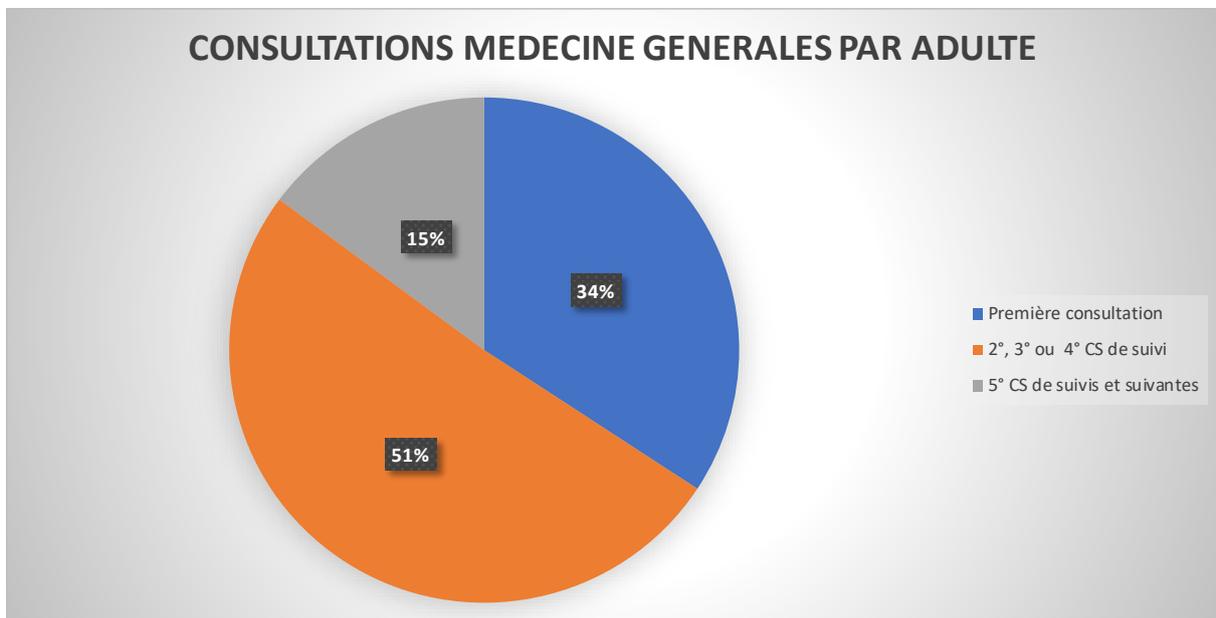
Comme les années précédentes, les consultations sont très majoritairement programmées. Le nombre de consultations non honorées reste malheureusement élevé. Vingt-deux pour cent des consultations programmées ne sont pas honorées, et ce taux n'est pas compensé par celui des consultations sans rendez-vous. Cette proportion importante de consultations non honorées peut s'expliquer par :

Le délai d'obtention des rendez-vous qui ne permet pas de répondre à leur demande dans l'instant.

Les difficultés pour notre public de s'inscrire dans un parcours de soins.

Cette problématique apparait constante au fil des années et est insoluble.

#### ↳ Suivi des patients



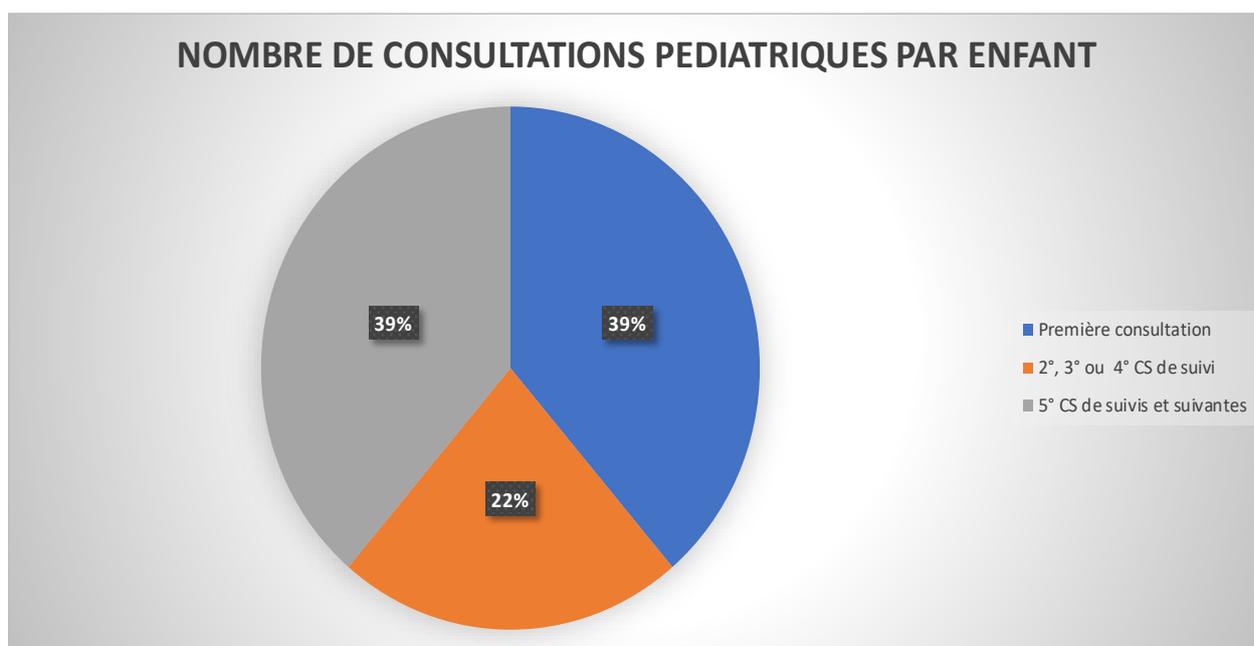
En 2022, 66 % des patients sont venus au moins deux fois en consultation ce qui est stable par rapport aux années précédentes.

Pour 15 % des consultations, il s'agit de consultations de suivi au long cours.

En effet un nombre non négligeable de patients continuent d'être suivis à la PASS malgré l'obtention d'une couverture sociale. Soit parce qu'ils ne peuvent trouver de médecin généraliste, soit parce qu'ils ne peuvent s'inscrire dans un suivi de médecine générale conventionnel. En effet, ils ont besoin d'être accompagnés pour la prise et le rappel des rendez-vous de consultations de médecine générale ou spécialisées, mais aussi pour les examens complémentaires de radiologie ou de biologie.

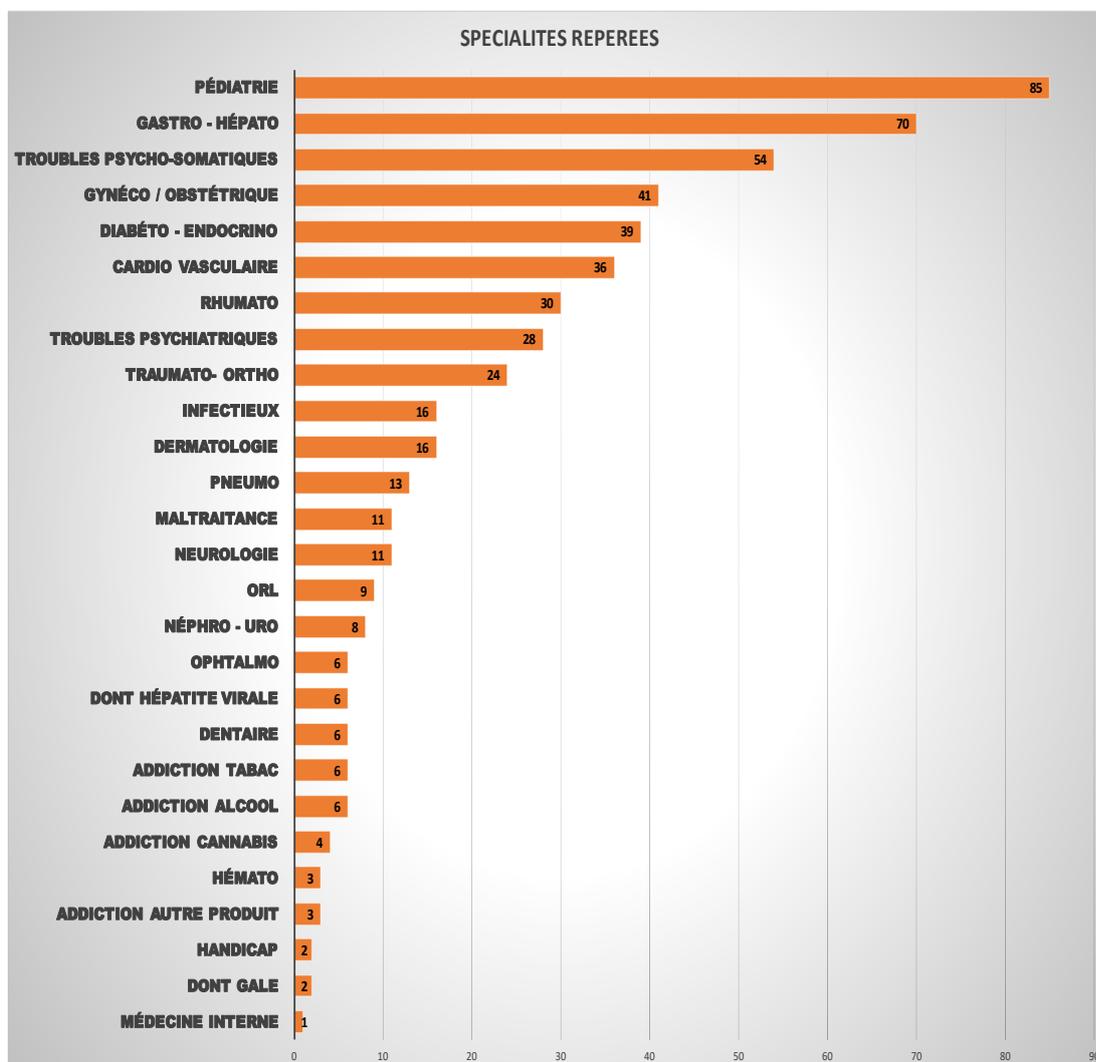
La première rencontre permet de répondre à un ou plusieurs motifs de consultations et surtout de faire un point global dans les différents champs de leur santé. Nous continuons de proposer des bilans de santé en particulier à notre public migrant. Nous faisons toujours appel à FIA pour la traduction si besoin ; En 2022, 50 consultations ont été traduites.

Une deuxième consultation est organisée pour la remise des résultats et/ou le suivi si nécessaire.



De même, pour les consultations de pédiatrie, il y a un pourcentage non négligeable de patients qui continuent d'être suivis par notre pédiatre faute de relais possible et cela malgré l'obtention d'une couverture santé.

## ↳ Spécialités repérées



Les consultations pédiatriques sont fréquentes. Les enfants peuvent être vus par le pédiatre tous les mois ou lors de la consultation de médecine générale.

Les pathologies gastro-hépatologie sont représentées essentiellement par les gastrites, les troubles fonctionnels intestinaux. Le Dr Brung-Lefebvre continue ses consultations de découverte et de suivi des patients vus à la PASS porteurs d'hépatites chroniques.

Les troubles psychosomatiques sont fréquemment repérés, du fait de la fragilité de notre public suivi.

Les femmes nous sollicitent à l'occasion de la découverte d'une grossesse (33 en 2022 contre 12 en 2021) ainsi que pour la prescription de la contraception.

Nous prenons en charge des patients pour la découverte et le suivi de leur diabète et de pathologies cardio-vasculaires.

Le Dr Gauthier-Prieur continue d'intervenir à la PASS pour les problématiques de rhumatologie.

En 2022, l'arrivée de nouveaux psychiatres au CMP de Louviers a permis de reprendre les suivis psychiatriques qui avaient été interrompus, et d'orienter des nouveaux patients. Les délais d'obtention de rendez-vous restent cependant longs.

↳ Prescriptions et démarches lors de la consultation médicale

<b>Actions</b>		Année 2022
<b>Prescriptions</b>	Traitement	<b>279</b>
	Bilan sanguin	<b>144</b>
	Examen complémentaire	<b>51</b>
	Vaccination	<b>45</b>
	Nombre d'ordonnances avec délivrance gratuite	<b>91</b>
<b>Prévention</b>		<b>44</b>
<b>Contact téléphonique</b>		<b>26</b>
<b>Courriers</b>		<b>33</b>
<b>Démarches administratives</b>		<b>11</b>
<b>Certificats</b>		<b>13</b>
<b>Actes techniques</b>		<b>4</b>

En ce qui concerne les actions de prescriptions :

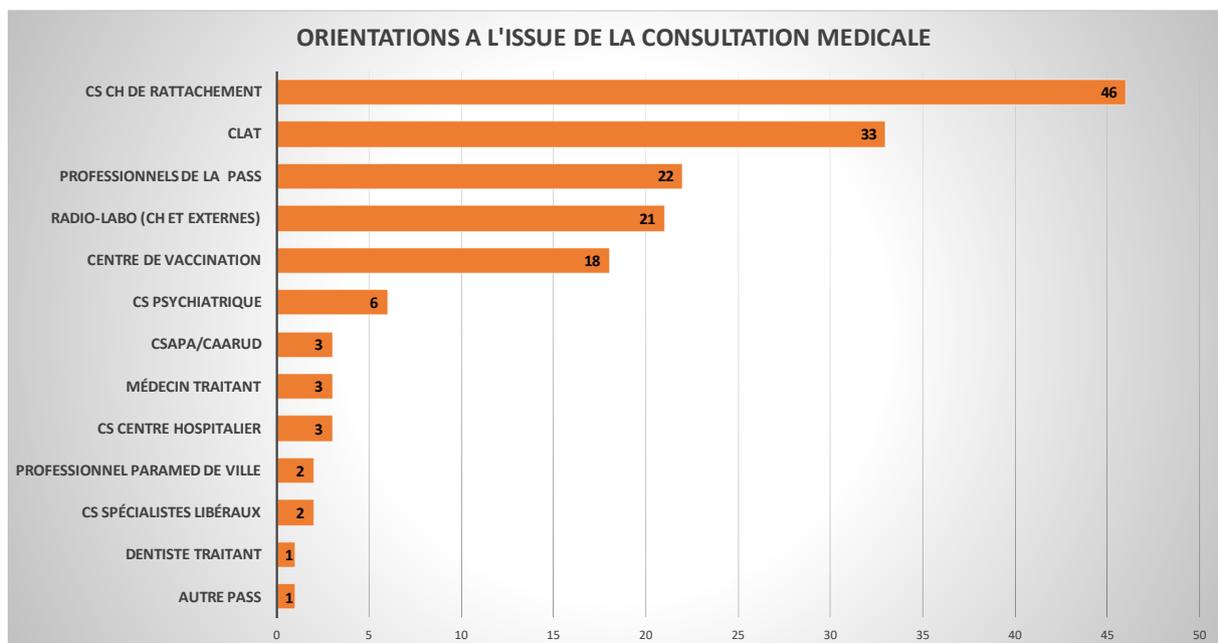
- Une consultation sur 2 conduit à la prescription d'un traitement, ce qui est stable. On note une baisse du nombre de d'ordonnances délivrées par la PASS : 91 en 2022 versus 121 en 2021. Nous poursuivons le suivi de patients ayant obtenus l'ouverture des droits et les traitements sont délivrés en officine de ville.
- Le taux de prescription de bilans sanguins et d'examen complémentaires est identique à 2021 respectivement 26% et 9%.

- On note une diminution du nombre des vaccinations réalisées. En 2021, un grand nombre de vaccinations avaient été réalisé contre la covid 2019.

Les autres actions concernent :

- La prévention, avec les demandes de dépistage des infections sexuellement transmissibles (IST) et de la tuberculose. Pour les IST, les médecins qui interviennent à la PASS sont formés au dépistage et l'un des médecins est également médecin de CEGIDD. Ils prescrivent donc les dépistages au décours de la consultation et ceux-ci sont réalisés à la PASS, le plus souvent en même temps que le bilan de médecine générale, ainsi les patients ne sont pas prélevés plusieurs fois. Pour le dépistage de la maladie tuberculeuse ou de l'infection tuberculeuse latente, les patients sont adressés au CLAT.
- Les actes techniques avec la pose d'implants contraceptifs et les infiltrations.
- Un nombre non négligeable de contacts avec les spécialistes (avis, demandes de rendez-vous rapides), de démarches administratives, de réalisation de courriers d'adressage et certificats.

#### ↳ Orientations à l'issue de la consultation médicale



Les orientations se font majoritairement vers les consultations spécialisées du CHIELVR de rattachement en privilégiant le site de Louviers. Quand cela n'est pas possible nous orientons vers le site d'Elbeuf.

La venue du CLAT dans nos locaux une fois par mois facilite les orientations de notre public migrant. Le nombre d'orientations est stable par rapport à 2021.

A l'issue de la consultation, nous sommes amenés à adresser les patients à l'assistante sociale de la structure si elle ne les a pas déjà rencontrés et à notre psychologue si besoin d'un accompagnement psychologique.

Les prélèvements effectués par l'infirmière de la PASS sont analysés au laboratoire du CHIELVR. Pour la réalisation des examens complémentaires de radiologie, les patients sont orientés au CHIELVR en privilégiant le site de Louviers quand cela est possible. Les examens du type scanner et IRM sont réalisés sur le site d'Elbeuf. A noter que l'arrivée d'un scanner sur le site de Louviers est prévue courant 2023, ce qui devrait faciliter la prise en charge de nos patients.

Pour la vaccination, nous avons orienté 18 patients au centre de vaccination de l'Eure. Ce centre tient une permanence une fois par mois dans le centre-ville de Louviers (Médico-Bus).

Il a été possible cette année d'orienter des patients à l'issue de la consultation de médecine générale vers les consultations de psychiatrie du CMP de Louviers.

Les relais vers la médecine générale, une fois les droits ouverts, restent très compliqués, nombre de médecins partent à la retraite et ne sont pas remplacés. Nous poursuivons donc le suivi des patients présentant des pathologies chroniques et assurons le renouvellement de leurs traitements.

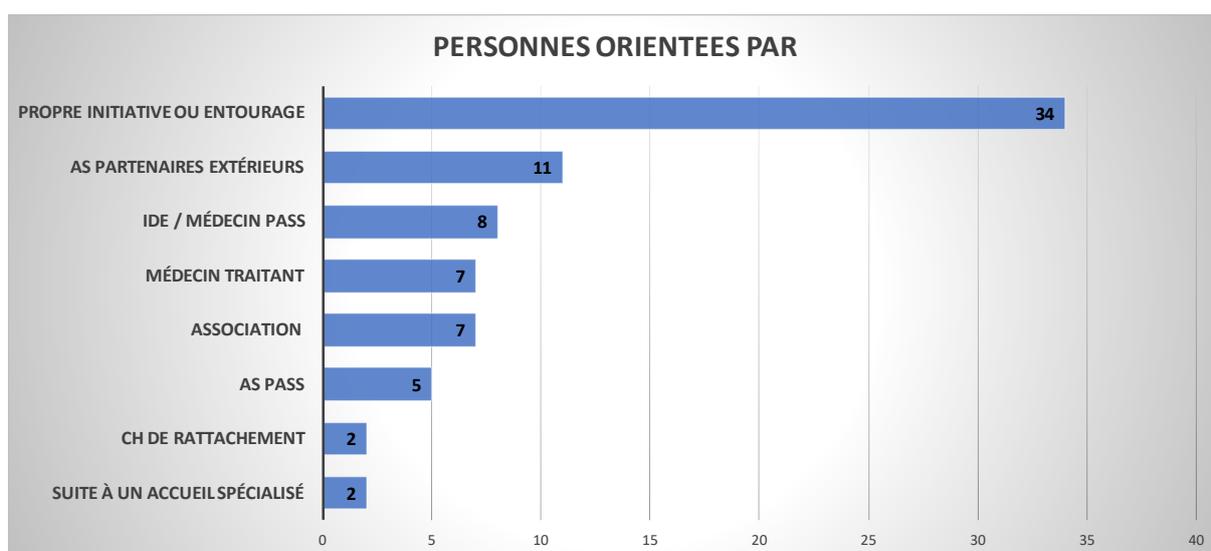
Les orientations vers les CSAPA et CARRUD sont peu fréquentes à l'issue des consultations médicales. Ces orientations sont bien souvent réalisées en amont des consultations par les autres professionnelles de la structure.

L'item consultation centre hospitalier concerne les orientations vers d'autres centres hospitaliers, pour certaines spécialités non représentées au CHIELVR.

### 2.3. L'activité du psychologue

Le psychologue a pour mission fondamentale d'accueillir la souffrance sous toutes ses formes, en restaurant un espace d'écoute et de parole.

#### 2.3.1. Les modes d'orientation



Beaucoup de nos patients poussent la porte de la consultation psychologique de leur propre initiative ou sur les conseils d'un proche (45%), témoignant de l'implication et de l'identification de la PASS comme lieu ressource sur le territoire de l'agglomération Seine Eure.

L'orientation auprès de la psychologue se fait également par le biais de divers partenaires :

- Les professionnels de la PASS (17%)
- Les partenaires extérieurs (la Mission Locale (32%), le CCAS, la Maison du Département, le CMP, les médecins de ville...)
- Le CHIELVR (CSAPA, EMHAVI, CeGIDD, Urgences...)

Le psychologue s'efforce de se rendre disponible, en proposant un accompagnement, avec ou sans rendez-vous, centré sur l'ici et maintenant, en réponse à un vécu présent souvent précaire, douloureux et anxiogène.

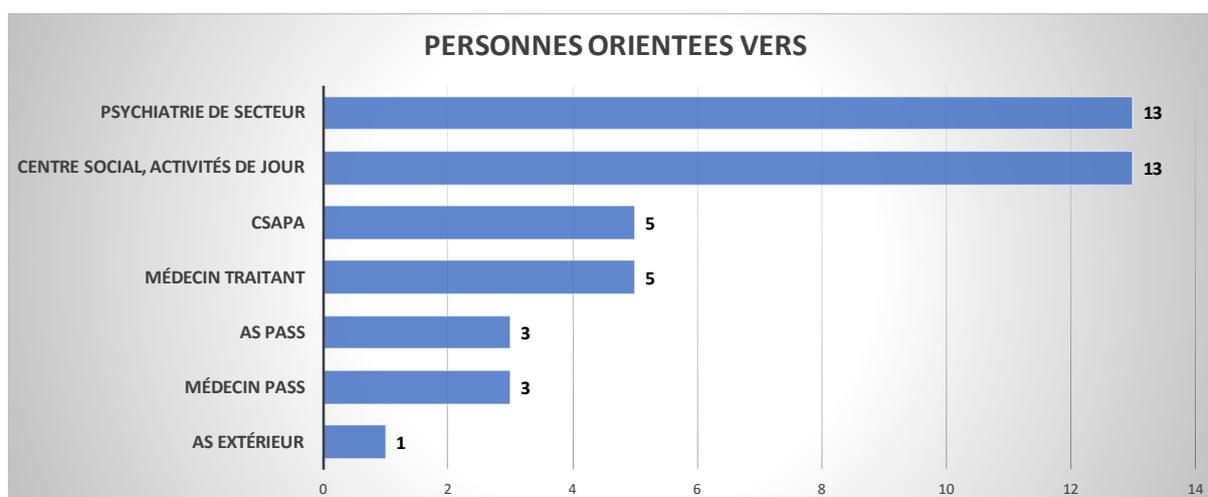
Initiée en 2021, la permanence psychologique délocalisée s'est développée en 2022. La psychologue se rend une à deux fois par mois, le jeudi après-midi, à la Maison France Service de Pont de l'Arche, afin d'offrir un espace d'écoute et de soutien psychologique aux habitants du canton ne pouvant se rendre aisément jusqu'à Louviers, en raison d'une précarité des transports en commun mais aussi et surtout du fait d'une précarité psychique.

Après un démarrage timide, notamment dû à une méconnaissance de cette nouvelle structure, notre travail « d'aller-vers » semble porter ses fruits puisque nos consultations sont, à présent, remplies, la psychologue recevant 3 à 4 personnes, par demi-journée de permanence. Pour répondre à la demande, nous avons proposé un second temps de rencontre par mois.

16 permanences ont ainsi été réalisées en 2022, ce qui correspond à 36 entretiens.

Il s'agit principalement de femmes, âgées de 35 à 45 ans, confrontées à un changement de vie (déménagement, séparation, perte d'emploi...) rencontrant un psychologue pour la première fois ou ayant dû interrompre un travail engagé par le passé, faute d'accès aux soins.

Notre partenariat avec l'association FIA Normandie se poursuit en 2022, ce qui a permis de répondre aux besoins d'un public qui, en raison de la barrière de la langue, ne pourrait bénéficier de cet accompagnement. Ainsi, 8 patients ont pu en bénéficier. Il est à noter que la nécessité de programmer ces entretiens reste difficile pour une partie de notre public qui ne peut s'inscrire dans une temporalité, ne pouvant prévoir ce que sera son quotidien sous 2 à 3 semaines.



Une grande part du public reçu par la psychologue est orientée en retour vers la psychiatrie de secteur (30%) et le secteur médico-social (30%).

### 2.3.2. L'activité du psychologue

Psychologue	Année 2020	Année 2021	Année 2022
Nombre d'entretiens	475	564	623
File active	75	85	95
Personnes nouvelles	39	50	43
Rendez-vous annulés ou non honorés	183	243	251

	2020	2021	2022
Femmes	51	61	61
Hommes	24	24	34
Total	75	85	95

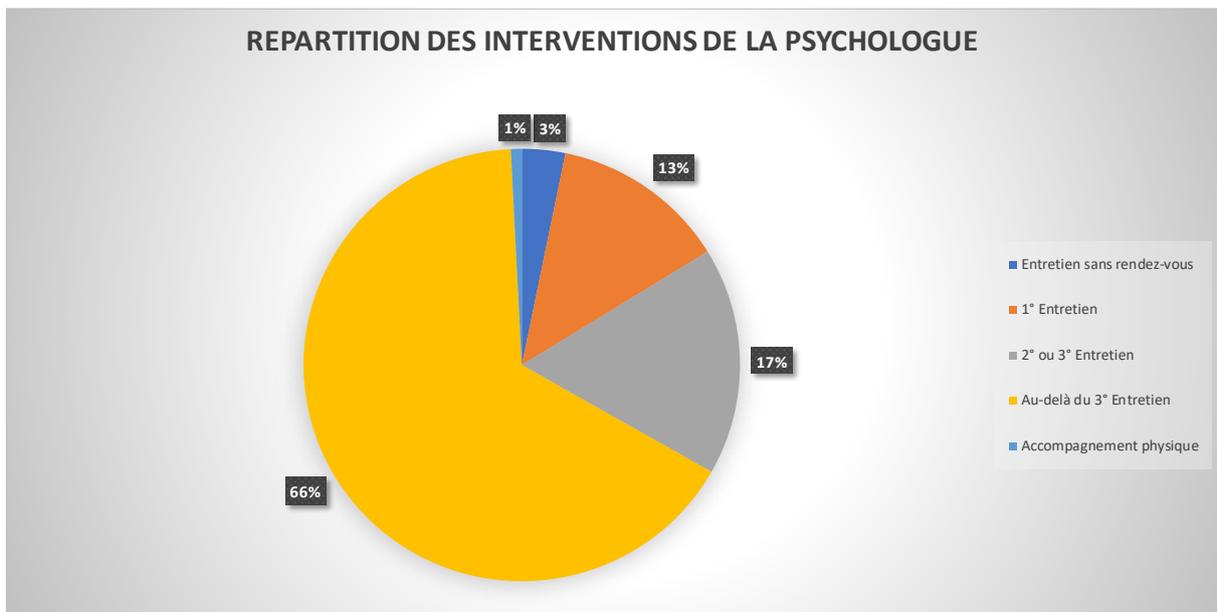
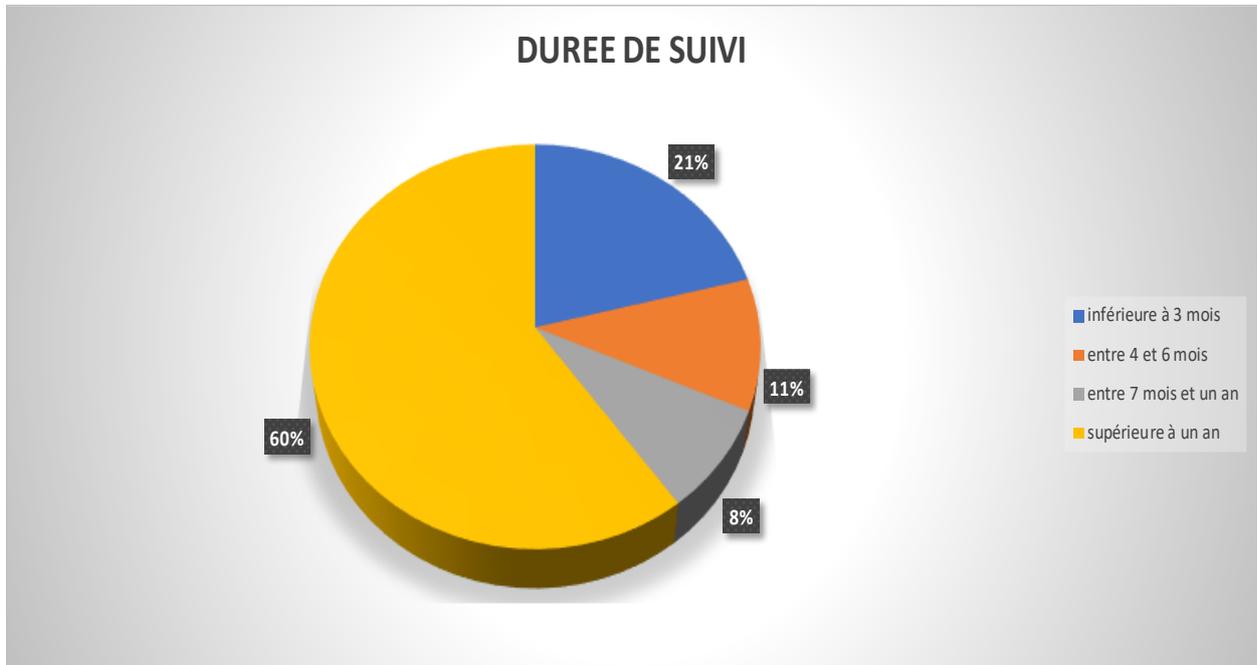
L'activité de la psychologue est en constante augmentation, 623 entretiens ont ainsi été réalisés, contre 564 l'année passée.

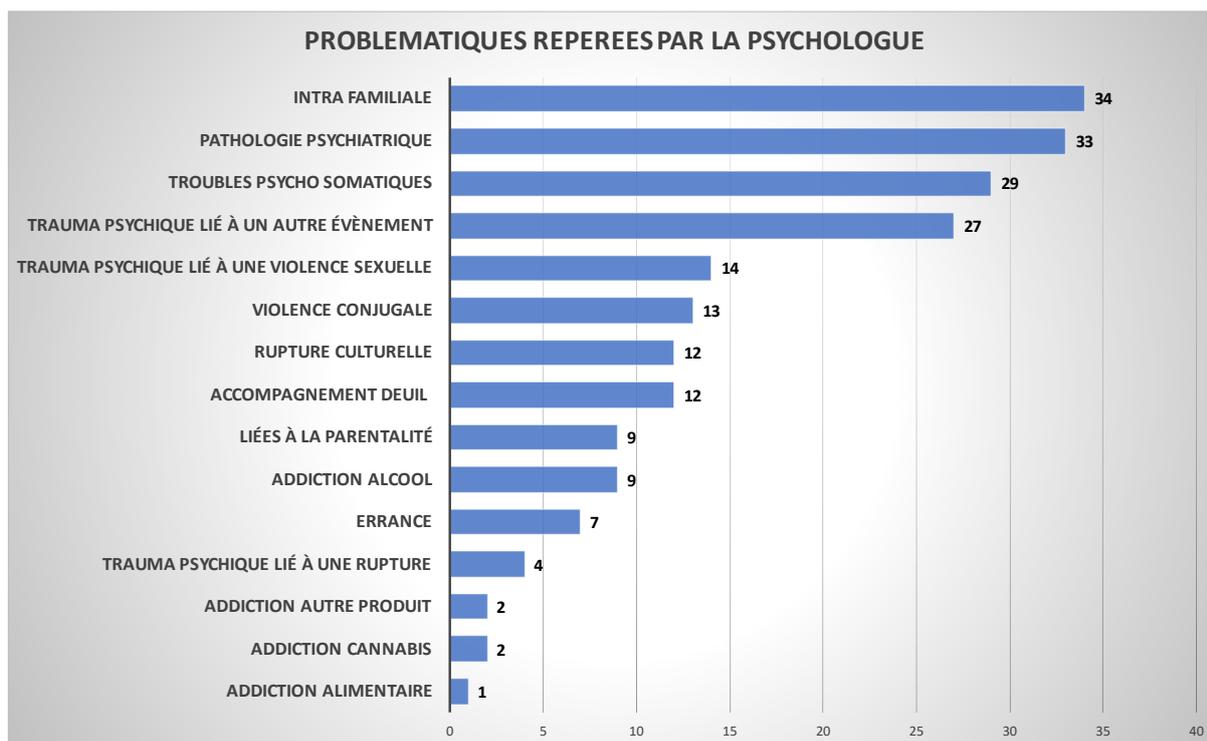
Notre file active demeure relativement stable. 95 personnes ont été reçues par la psychologue. Il s'agit principalement de femmes, 61 contre 34 hommes, âgées de 35 à 45 ans, confrontées à des changements de vie souvent douloureux, mais aussi de jeunes adultes (16-25 ans), récemment arrivés en France et/ou repérés par la Mission Locale comme particulièrement vulnérables, en proie à des phases de doute et d'incertitudes propres au processus post-adolescent.

Le nombre d'entretiens non honorés reste toujours important (251), notre public éprouvant encore beaucoup de difficultés à s'inscrire dans une continuité dans le temps et répondre présent lors d'un rendez-vous programmé.

Ces différents constats rendent compte d'une évolution du public reçu et d'une adaptation de l'offre de soins aux besoins spécifiques du moment. Ainsi, la psychologue peut proposer des

suivis ponctuels, en réponse aux angoisses du moment, ne nécessitant pas de s'inscrire dans un suivi thérapeutique au long court. Elle propose également des accompagnements plus soutenus, plus longs, rendant compte de problématiques plus lourdes sur le plan psychiatrique, mais aussi un besoin d'étayage et de stabilité, en réponse au chaos des histoires de vie.





Tout comme les années précédentes, les violences intrafamiliales et/ou conjugales sont la première cause de souffrance reconnue à l'origine de la rencontre avec la psychologue (23%). L'arrivée de la Maison des Femmes/ EMHAVI, au sein de nos locaux, en octobre 2022, va pouvoir faciliter l'orientation de notre public vers ce dispositif dans les prochains mois.

Le psycho-traumatisme, associé à un vécu de violence d'ordre sexuel, physique ou évènementiel, appelé état de stress post traumatique, dans les classifications internationales, reste ensuite l'une des problématiques les plus présentes au sein de nos consultations (22%).

S'en suivent les troubles psychiatriques tels que la dépression et les troubles psychotiques (16%), les troubles psycho somatiques (14%) ainsi que les problématiques liées aux addictions (7%), au deuil (6%), aux ruptures culturelles (3%), mais aussi à l'errance (3%).

Nous définirons le psycho-traumatisme comme « *l'ensemble des troubles psychiques immédiats, post immédiats puis chroniques pouvant se développer chez une personne après un évènement traumatique ayant menacé son intégrité physique et psychique* » (DSM). Ces troubles peuvent s'installer durant des mois, des années, voire toute une vie en l'absence de prise en charge. Ils entraînent une grande souffrance morale liée à différents symptômes tels que :

- Le syndrome de reviviscence, qui peut se traduire par le fait d'être ramené brutalement à l'évènement traumatique et de le revivre. Il est souvent déclenché par une expérience sensorielle. Il peut aussi se traduire par des flash-backs, des rêves ou des cauchemars répétés.
- Le syndrome d'évitement, qui consiste à éviter tout ce qui se rapporte au traumatisme et/ou risque de rappeler l'évènement (sentiments, sensations physiques, activités, lieux...)
- Le syndrome d'hyper activité neuro-végétative, d'hyper vigilance, d'alerte et de contrôle, se traduisant par des sursauts, des insomnies, une hyper sensibilité, irritabilité, des colères explosives et des troubles de la concentration et de l'attention.
- Le syndrome dissociatif, qui désigne une perte de conscience de l'environnement réel, une amnésie, une déréalisation et une dépersonnalisation (sentiment d'être devenu un observateur de son propre corps et fonctionnement mental).

Ces syndromes psycho traumatiques ont un impact sur la vie quotidienne.

Au cours du suivi psychologique, à la PASS, le patient est accompagné pour « mettre des mots » sur ses souffrances, construire un récit qui lui permette de dépasser les symptômes physiques et de sortir, petit à petit, de l'omniprésence des évènements traumatiques qu'il a vécus.

Les patients que nous recevons ont subi ou assisté à des scènes de violence. Il est important de pouvoir écouter la personne avec son histoire, les liens qu'elle a tissés, ses affects, la place qu'elle s'est donnée, mais aussi d'entendre d'autres affects tels que la honte, la culpabilité...

Notre prise en charge permettra de traiter ce qui semble indicible. Il ne s'agit pas tant de raconter les évènements sans cesse revécus que de restaurer une parole, un langage qui viendra combler un silence ouvrant à toutes les épouvantes inimaginables.

## 2.4. Vie d'équipe

### *2.4.1. Accueil d'étudiants et des nouveaux professionnels*

- Accueils de 19 internes de médecine et une étudiante en soins infirmiers pour une demi - journée découverte au sein de la PASS.

- Accueil d'une stagiaire assistante sociale de troisième année de novembre 2022 jusqu'en avril 2023

- Accueil de 2 stagiaires étudiantes en psychologie, 1 en L3 du 20/01 au 31/03/22 et 1 en M1 du 06/10 au 31/12/22.

#### *2.4.2. Comités techniques*

- Participation aux Commissions Territorialisées d'Orientation d'YSOS.
- Rencontre des psychologues des PASS (*1 fois par trimestre*).
- Réunion du collège des psychologues du CHI.
- Participation au Conseil Local de Santé Mentale.
- Réunion du réseau VIF de Louviers
- Séminaire « conseil santé mentale Louviers », le 23/06/22

#### *2.4.3. Des partenaires conventionnés*

- Continuité de la convention entre la CPAM 27 et la PASS mise en place en 2016.
- Continuité de la convention avec FIA signée en janvier 2017.

#### *2.4.4. Supervision et analyse des pratiques*

Au regard des situations de plus en plus complexes, il est indispensable pour l'équipe de pouvoir bénéficier d'une supervision régulière. Cette supervision est effectuée par Mme Marie CHAILLOUX, psychologue, lors de séances d'une durée de deux heures.

#### *2.4.5. Formations*

##### **Aude MONARD :**

- Prévention et gestion de l'agressivité et principales techniques de self défense  
30/11/2022
- Journée d'étude parentalité et précarité CH du Rouvray le 29/11/2022
- Sensibilisation et prise en charge du psycho traumatisme CH du Rouvray le  
21/10/2022

## **Céline COULOMBEAU**

- « Journée de sensibilisation à la prise en charge du psycho trauma et des états dépressifs », le 21/10/22 (Coordination des PASS)

### *2.4.6. Actions de la PASS*

- La PASS organise comme chaque année un temps d'accueil pour partager la galette des rois début Janvier. Ce temps permet de créer un moment d'échanges convivial entre les usagers de la PASS mais aussi avec les professionnels qui se rendent disponibles sur ce moment. En 2022, cette journée a eu lieu le lundi 10 janvier.
- Chaque année, l'équipe de la PASS organise la distribution et la mise à disposition de chocolats pour la période de Noël financés par l'hôpital. L'équipe a préparé des ballotins individuels pour les distribuer aux usagers.
- En décembre l'équipe de la PASS a mis en place une distribution de cadeaux de Noël pour les enfants présents à la consultation pédiatrique. L'équipe a fait un appel aux dons et a pu obtenir plusieurs jouets. Les jouets ont été nettoyés, emballés et donnés, pour le plus grand bonheur des enfants.
- Mis en place de l'action Petit déjeuner équilibré accompagné d'une marche. Action sous forme collective qui a pour but de promouvoir l'équilibre alimentaire et la santé physique et psychique par l'activité physique. En 2022, trois sessions ont pu avoir lieu.
- Poursuite de l'atelier diététique par l'infirmière afin de promouvoir l'équilibre alimentaire.

## **3. CONCLUSION ET PERSPECTIVES**

Les besoins du public au cours de cette année se font toujours ressentir par l'ensemble des professionnels de la PASS. Les temps d'attente pour les rendez-vous médicaux et psychologue sont passés sur certaines périodes à plus de deux semaines.

Le nombre d'entretiens de l'infirmière et de l'assistante sociale ont augmenté cette année, avec des demandes de plus en plus complexes.

Par ailleurs, cette année encore, il a été constaté de grandes difficultés pour obtenir un rendez-vous avec un médecin de ville sur le territoire. C'est une vraie problématique pour l'accès aux soins. De nombreux usagers et même professionnels du secteur médico-social se sont tournés vers la PASS pour trouver une solution.

Plusieurs rendez-vous ont été donnés à des personnes ayant une couverture sociale mais n'ayant aucun médecin traitant et ne parvenant pas à en trouver. Il semble que cette pénurie de médecin traitant soit une problématique importante qui risque d'impacter également l'activité de la PASS sur du long terme. Cette problématique a été remontée auprès de la coordination Régionale des PASS et également auprès de la CPAM 27.

En 2023, les personnes ne parvenant pas à obtenir un médecin traitant seront orientées vers l'assistante sociale de la PASS afin d'évaluer la situation et de les aider à rédiger un courrier à destination de l'assurance maladie.

La problématique d'accès vers le soin dentaire est toujours d'actualité. Pour le moment il n'existe pas de convention facilitant l'accès vers un spécialiste sur le territoire.

La permanence organisée au Tremplin à Pont de l'Arche est maintenue pour la psychologue. En effet les demandes de prise de rendez-vous sont croissantes sur ce territoire et les créneaux sont complets à chaque permanence.

La formation en littératie n'a pas pu avoir lieu cette année et aura lieu en 2023.