



Centre Hospitalier
Marguerite de Lorraine
61400 Mortagne-au-Perche

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Permanence d'**A**ccès aux **S**oins de **S**anté

P.A.S.S. du Centre Hospitalier de
Mortagne-au-Perche

Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022



Avant-propos

Présentation législative du dispositif P.A.S.S.

Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.) ont été créés par **la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions**. Cette loi introduit dans le code de la santé publique la prise en compte de la précarité par le système de santé, une mission hospitalière de lutte contre l'exclusion sociale ainsi que la mise en place des P.R.A.P.S. (Programmes Régionaux d'Accès à la Prévention et aux Soins).

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

Le code de la santé publique affirme le rôle essentiel des PASS dans les missions des établissements de santé qui « *doivent garantir l'égal accès de chaque personne au soins nécessités par son état de santé et assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible* » ¹

La loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires² vient confirmer le P.R.A.P.S. comme l'un des programmes obligatoires du projet régional de santé et vise, aux termes de la loi, les personnes les plus démunies.

Enfin, les enjeux des PASS ont été réévalués par **l'instruction D.G.O.S.** (Direction Générale de l'Offre de Soins) **du 12 avril 2022**, qui propose une **actualisation du cahier des charges des P.A.S.S.**. Ce nouveau cahier des charges actualisé constitue l'élément contextuel le plus récent à ce jour. Il permet de mieux prendre en compte les nouvelles formes de précarité ainsi que l'évolution de ses publics. Il affirme l'objectif de développer « l'aller-vers » les publics les plus éloignés des systèmes de santé.

¹ Article L. 6111-1-1

² Loi n°2009-879 du 21 juillet 2009

SOMMAIRE

Avant-propos	page 2
I) Présentation de la PASS de Mortagne au Perche	page 4
1) Sa création	page 4
2) L'équipe	page 4
3) Créneaux d'ouvertures et modalités de rencontres	page 4
II) L'activité de la PASS	page 5
1) Les interventions et son fonctionnement.....	page 5
2) Les orientations vers la P.A.S.S.....	page 5
3) L'évolution de la P.A.S.S. sur l'année écoulée.....	page 6
4) Profil des patients qui relèvent du dispositif P.A.S.S.	page 7
a) Données quantitatives du public accueilli	page 7
5) Activité médicale	page 11
6) Activité infirmière	page 12
7) Activité sociale	page 17
III) Le « CoPil » 2022	page 20
IV) Les difficultés rencontrées	page 21
V) Les objectifs 2022 de la P.A.S.S.....	page 21
Annexes	
1. Bilan financier	page 23

I. Présentation de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche

1. Sa création

Inscrite dans le cadre de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.) est ouverte au sein du Centre Hospitalier « Marguerite de Lorraine » depuis le 1er août 2000 via une convention avec le Centre Hospitalier de L'Aigle, destinataire du financement de l'Agence Régionale de Santé Normandie. Ce qui a fait de la P.A.S.S. de Mortagne, une antenne de la P.A.S.S. de l'Aigle jusqu'en 2019.

En 2019, sur décision de l'Agence Régionale de Santé Normandie (A.R.S.), le Centre Hospitalier « Marguerite de Lorraine » est doté d'un financement propre concernant la P.A.S.S. qui devient alors une entité autonome. A l'appui de cette décision, la P.A.S.S. élabore une nouvelle stratégie pour se faire connaître et accompagner les personnes relevant de son champ d'action sur tout le territoire du Perche Ornaïs qui regroupe la CDC³ du Pays de Mortagne-au-Perche, la CDC des Hauts du Perche, la CDC Cœur du Perche, et la CDC des Collines du Perche Normand ainsi que la CDC de la Vallée de la Haute Sarthe.

2. L'équipe

Elle est composée de :

- d'un référent administratif ;
- d'un médecin référent ;
- d'une infirmière diplômée d'État à 0,20% ETP⁴ depuis le 1^{er} juillet 2020 ;
- d'une assistante de service social à 1 ETP depuis janvier 2020.

3. Créneaux d'ouvertures et modalités de rencontres

La P.A.S.S. propose différentes modalités de rencontres afin de lever les freins que peut rencontrer le public :

- Au sein du Centre Hospitalier : Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (16h30 le vendredi).
- Sur des permanences extérieures proposées au sein des Maisons France Service de Mortagne et de Bellême. Sur rendez-vous uniquement.
- De manière ponctuelle et en fonction des situations, il nous arrive de solliciter les mairies du territoire qui nous permettent un point de rencontre en mettant un bureau à notre disposition.
- Après évaluation des besoins, l'équipe peut proposer des visites à domicile.

³ CDC : Communauté de Commune

⁴ Equivalent Temps Plein

II. L'activité de la P.A.S.S.

1. Les interventions et son fonctionnement

L'équipe intervient auprès d'un public ayant une problématique médicale et sociale. Ces personnes sont orientées par des professionnels internes au C.H. ou externes à l'établissement. La P.A.S.S. a pour mission de faciliter l'accès au système de santé pour des personnes y ayant renoncé ainsi que l'accompagnement dans les démarches visant la reconnaissance de leurs droits.

Après une évaluation sociale et/ou sanitaire, la personne sera accompagnée par l'équipe de la P.A.S.S. ou orientée vers un partenaire.

L'équipe de la P.A.S.S. est mobile et se déplace régulièrement. 42 Visites à domiciles (V.A.D.) ont été réalisées sur l'année. 19 déplacements pour accompagner les personnes sur des consultations médicales ou pour des démarches administratives. Ces nombreux déplacements révèlent une difficulté de mobilité du public n'ayant pas ou plus le permis et/ou connaissant une précarité financière ne permettant pas d'acquérir et d'entretenir un véhicule. Le coût et les difficultés d'accès au transport en commun peuvent être également un frein. L'infirmière est sollicitée pour ces déplacements en cas de besoin(s) identifié(s).

La P.A.S.S. permet également aux personnes en cours de désaffiliation sociale de tisser à nouveau des liens avec les personnels médicaux et les professionnels des milieux sanitaires et sociaux. Il s'agit de pouvoir les orienter vers des institutions et des structures compétentes et adaptées à l'issue de l'intervention des professionnels de la P.A.S.S.

2. Les orientations vers la P.A.S.S.

La P.A.S.S. a accompagné 97 personnes en 2022.

Les patients sont orientés vers le dispositif par les partenaires du secteur médico-social en intra-hospitalier par : Les services de soins et les admissions du Centre Hospitalier de Mortagne, établissement de rattachement de la P.A.S.S. (28 patients en 2023 tous services confondus).

Les professionnels extérieurs au CH qui orientent vers le dispositif sont essentiellement des travailleurs sociaux et exercent au Conseil Départemental (10 personnes orientées) ou en Mission Locale (12 personnes orientées). Enfin, les services de la ville et les structures associatives et/ou caritatives ont orienté 4 personnes en 2022.

Les autres personnes accueillies par la P.A.S.S. se dirigent d'eux-mêmes vers le service ou sont orientés par un proche. Les proches sont souvent les conjoint(e)s déjà accompagné(e)s.

Enfin, dans le cadre du conflit géopolitique actuel en Ukraine, l'infirmière de la PASS a été sollicitée par une structure d'accueil et d'hébergement pour 23 personnes migrantes.

3. L'évolution de la P.A.S.S. sur l'année écoulée

2022 a été une année de réorganisation pour la P.A.S.S. qui a connu des modifications au sein de son équipe. Cela a concerné le poste d'assistante de service social en Avril et celui du cadre référent en octobre. Cette restructuration a nécessité la mobilisation de l'ensemble de l'équipe afin de permettre une nouvelle dynamique de travail. Cela a eu un impact sur les projets en cours qui ont dû être reportés afin de favoriser une meilleure conduite de projet. Dans le cadre de sa prise de poste et de fonctions, l'assistante de service social a pu solliciter des rencontres partenariales, ce travail est toujours en cours.

Au cours de cette année 2022, la P.A.S.S. a répondu à plusieurs de ses objectifs fixés en 2021, à savoir :

★Développer l'activité de la P.A.S.S. sur les territoires peu représentés :

- Solliciter de nouveau les partenaires sur le territoire pour répondre au mieux aux besoins de la population pouvant bénéficier de la P.A.S.S.
- Redynamiser la communication auprès des partenaires les plus proches de la population en milieu rural (pharmacie, mairie, ...).
- Poursuivre la réflexion sur les difficultés de mobilités des « patients P.A.S.S. » domiciliés dans les territoires les plus éloignés de Mortagne-au-Perche.

★Affirmer le rôle de la P.A.S.S. faces aux nouvelles difficultés liées à l'accroissement de la précarité en période de crise sanitaire:

- Maintenir la veille des situations fragiles connues par la P.A.S.S.
- Développer les partenariats, avec les structures de l'ensemble du Perche Ornais afin de favoriser les orientations vers la P.A.S.S. des personnes pouvant en bénéficier.
- Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2022 en réaction aux évolutions de la société.

★Coordonner nos actions avec les partenaires et travailler avec le réseau extra-institutionnel pour le repérage, l'orientation et la fin du parcours:

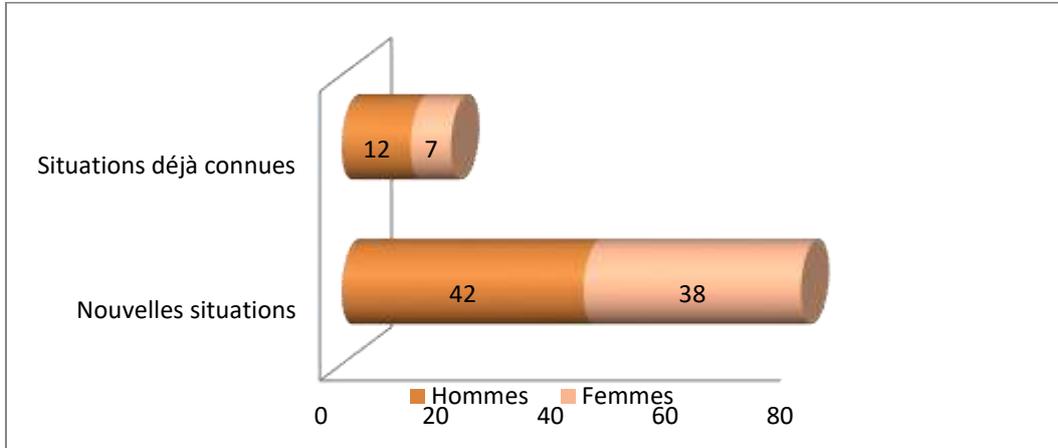
- Poursuivre le travail d'organisation du CoPil annuel de la P.A.S.S.
- Participer aux rencontres de la mission d'appui aux P.A.S.S. et du groupe normand d'échange de pratiques professionnelles.
- Se mobiliser pour organiser des rencontres pluri-professionnelles régulières avec le réseau des partenaires accompagnants les populations précarisées du territoire.

Certains objectifs n'ont pas pu être atteints en 2022 et ont été réévalués pour 2023. Nous les aborderons en chapitre V de ce rapport d'activité.

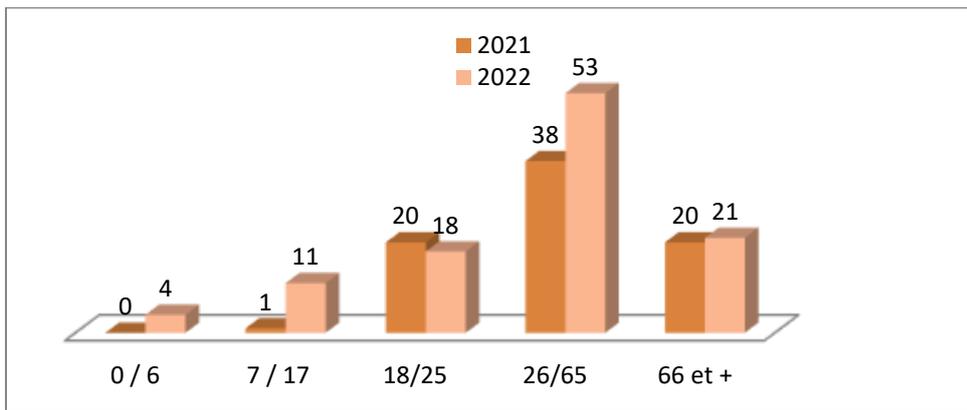
4. Profil des patients qui relèvent du dispositif P.A.S.S.

a) Données quantitatives du public accueilli

★Répartition Femmes / Hommes

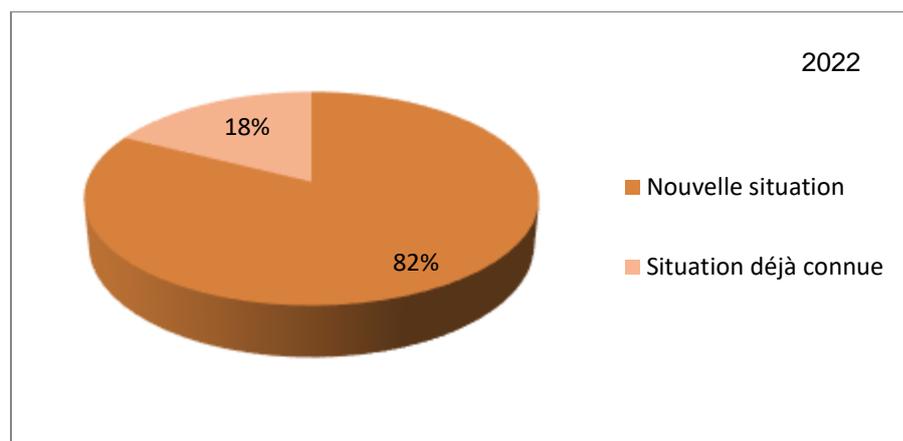


★Répartition par tranches d'âges

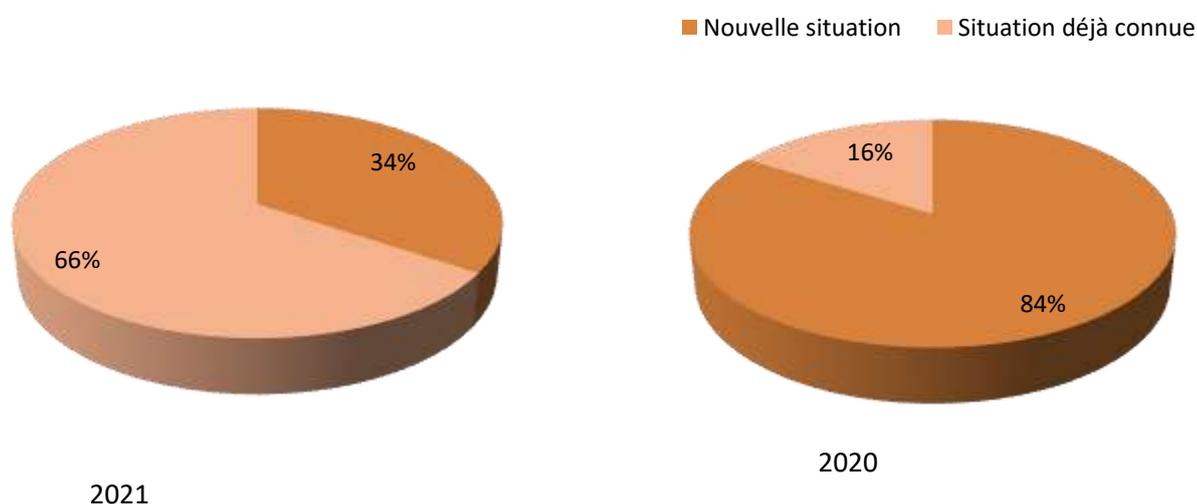


Ces deux schémas montrent un équilibre hommes/femmes concernant les nouvelles situations, ainsi qu'une hausse d'activité auprès d'enfants. Nous expliquons cela par l'intervention de l'infirmière sur la structure d'accueil et d'accompagnement de personnes migrantes. Ces chiffres sont représentatifs de l'actualité de l'année 2022 et de l'arrivée sur le territoire français de personnes fuyant la guerre en Ukraine.

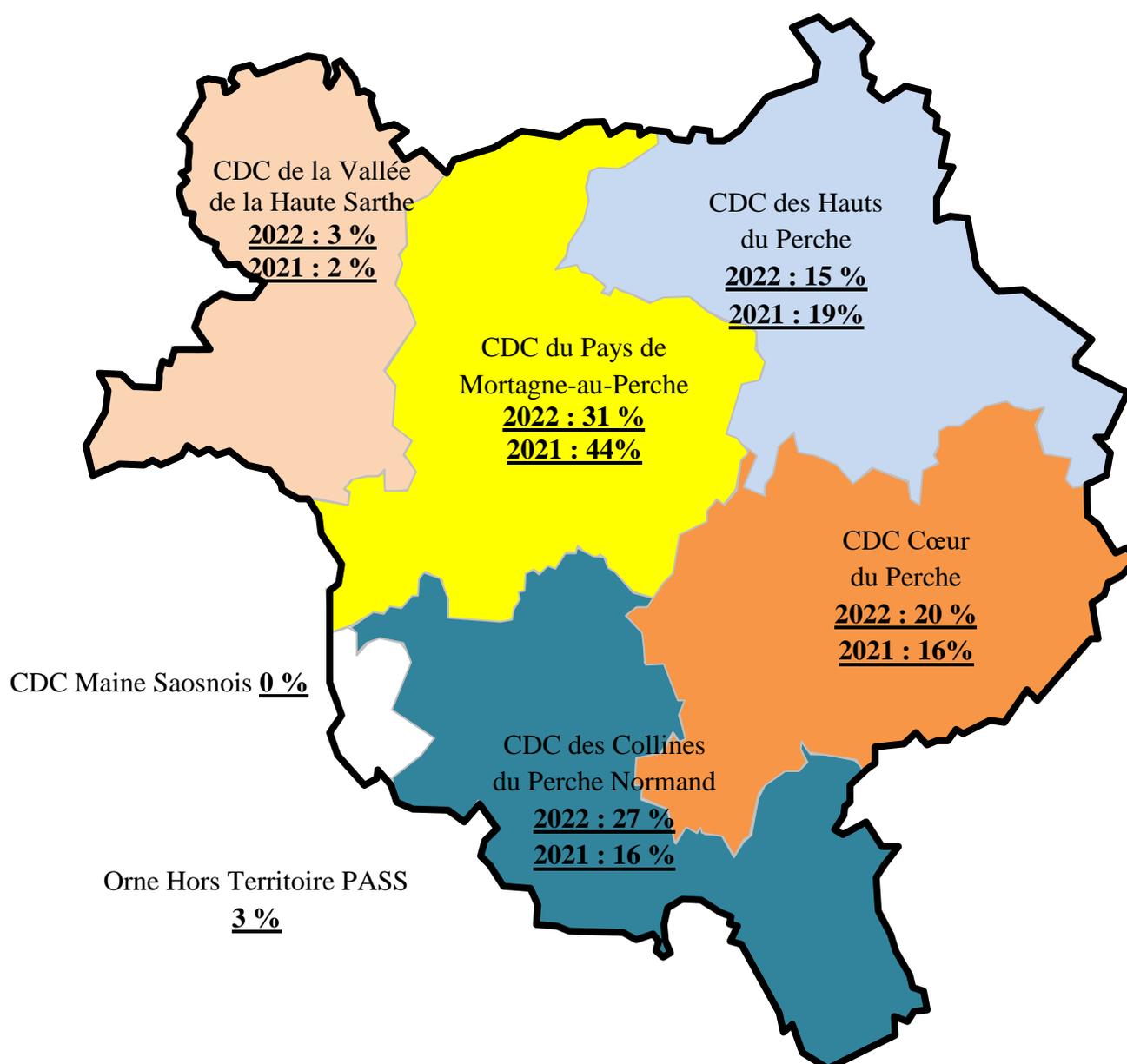
★Les accompagnements



Les personnes accompagnées par la P.A.S.S. en 2022 étaient majoritairement non connues de notre service. Ces données sont semblables à 2020, tandis que 2021 avait rencontré un inversement avec une majorité de personnes déjà connues. Les 18% de personnes déjà connues correspondent à la mise en place en 2021 de la veille des situations fragiles, aux situations chronicisées, aux personnes qui sollicitent le service pour le renouvellement de leur complémentaire santé solidaire et enfin, les personnes en cours d'accompagnement sur la fin d'année 2021 et qui se trouvent de manière logique dans cette catégorie en début d'année 2022.



★Secteurs géographiques d'habitation des personnes accueillies



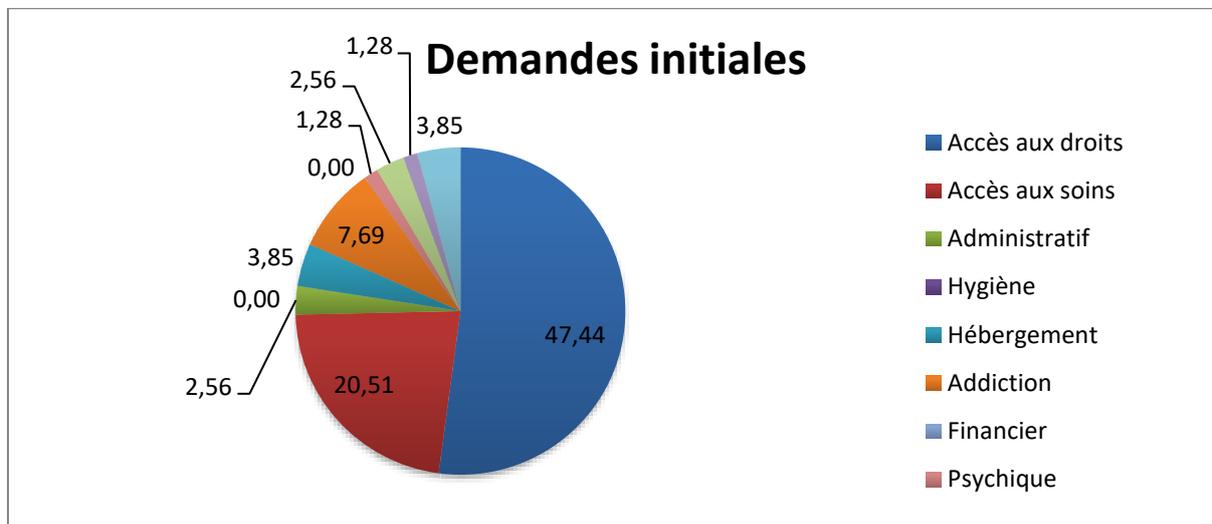
La répartition par lieu de domiciliation des personnes accompagnées par la P.A.S.S. montre une nouvelle fois qu'une majorité du public habite Mortagne-au-Perche et sa proche périphérie (31 % de la file active 2022 contre 44% en 2021). Toutefois, nous observons que le service connaît une hausse d'activité sur le secteur de Bellême (27%) et semble se déployer sur celui de Rémalard (20%).

Nous avons été moins sollicités pour Longny et ses alentours (15% en 2022 contre 19% en 2021). Néanmoins, les situations sur ce territoire y ont nécessité de nombreux déplacements.

Ce nouvel équilibre géographique de nos interventions montre que le travail de communication réalisé depuis 2020 permet d'élargir le territoire où la P.A.S.S. est connue. Depuis 2020, le nombre d'orientation du secteur du Mêle-sur-Sarthe (2%) reste stationnaire et révèle qu'une réflexion spécifique sur ce territoire reste à faire. L'hypothèse de la proximité des différents services d'Alençon et des habitudes de la population reste d'actualité.

Les 3% restants domiciliés hors du territoire de la P.A.S.S. de Mortagne, correspondent principalement à des personnes en errances et /ou de passage. Elles sont accueillies ponctuellement par la P.A.S.S. et sont réorientées vers leurs territoires.

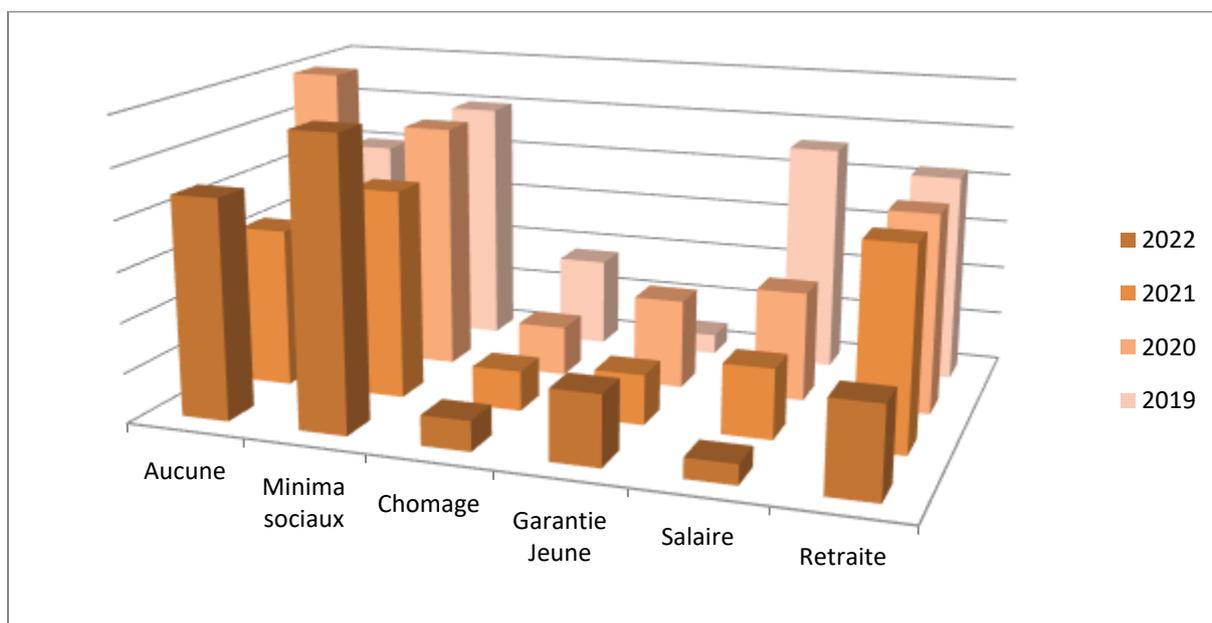
★Motif de recours à la P.A.S.S. (en pourcentages)



Ce graphique est parfaitement représentatif des missions de la PASS : L'accès aux droits (47%) et aux soins (21%). Il arrive que d'autres problématiques soient exprimées lors de l'orientation ou de la demande initiale, c'est ce que nous observons à travers les autres parts de ce camembert, avec une prévalence pour l'addiction (8%)

Les bilans sociaux et sanitaires fait durant les accompagnements permettent de venir définir les besoins et problématiques non exprimés lors de l'orientation. Ils n'apparaissent pas sur ce graphique mais seront abordés par la suite.

★Revenus du public accueilli (visuel d'évolution sur quatre ans)



Ce graphique montre une variation au fil des ans concernant les ressources financières des personnes accueillies par la P.A.S.S. sur l'ensemble des points. Bien que la tendance à la baisse des revenus issus de salaires et d'allocations chômage semble se confirmer d'année en année.

Notre public bénéficie plus de minima sociaux en 2022. Cela peut s'expliquer par les nombreuses orientations faites par les travailleurs sociaux du département qui œuvrent à l'ouverture de ces droits en amont ou en parallèle à nos interventions.

Plus de personnes sont accueillies sans aucune ressource. Il s'agit bien souvent de personnes isolées et démunies, loin des systèmes de repérage, d'orientation et d'information. Il peut s'agir de profil de personnes « marginales » ou d'exclusion non recherché de la société.

Notons que l'année 2022 connaît une forte inflation des coûts de la vie : Energies, alimentation, loyers... L'accroissement de la précarité génère des difficultés d'accès aux soins, et des renoncements pour des tranches de la population jusqu'alors plus intégrées au système de santé.

5) Activité médicale

L'activité médicale de la P.A.S.S. est quasi similaire à celle de 2021 avec une file active de 6 patients pour 15 consultations médicales réalisées ; 5 sont des premières consultations, 10 des consultations de suivis.

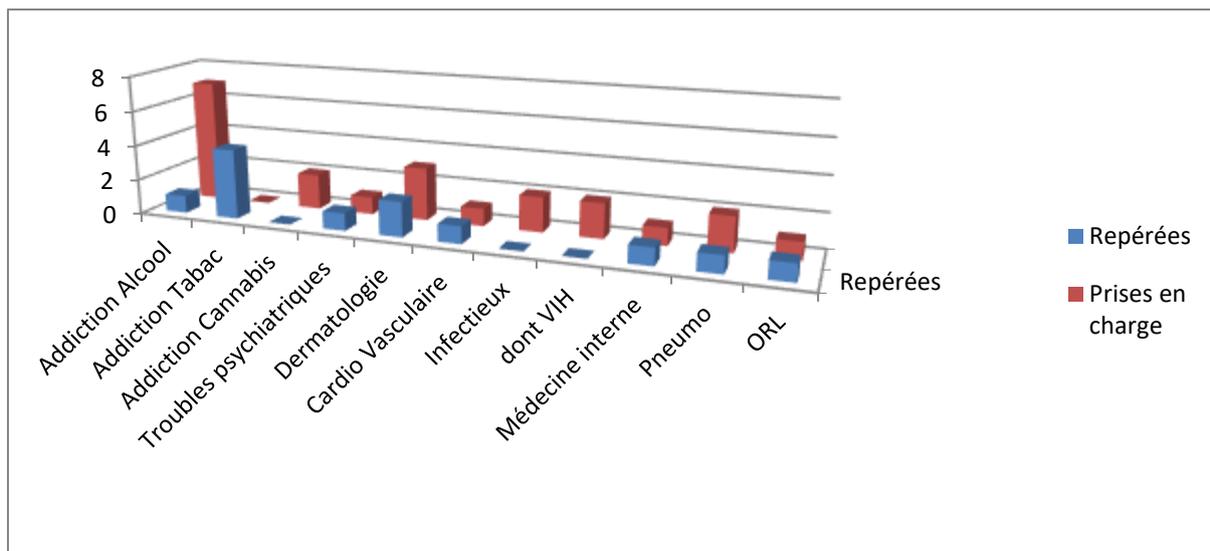
Seulement 2 consultations programmées n'ont pas été respectées.

Les suivis médicaux ont été, comme les années passées, très majoritairement inférieurs à 3 mois, avec une orientation vers les médecins généralistes de ville dès que possible.

Seule un patient a été maintenu au sein de la PASS pour des problèmes d'accès aux médecins généralistes dans un contexte de freins individuels pour le recours aux soins et de freins liés à la mobilité.

Pour toutes les autres personnes accompagnées qui n'avaient pas de médecin traitant et dont les droits en matière de santé ont pu être ouverts ou renouvelés, elles ont pu être orientées vers les médecins du Médicobus ou des centres territoriaux de santé ou encore vers quelques cabinets médicaux libéraux du territoire.

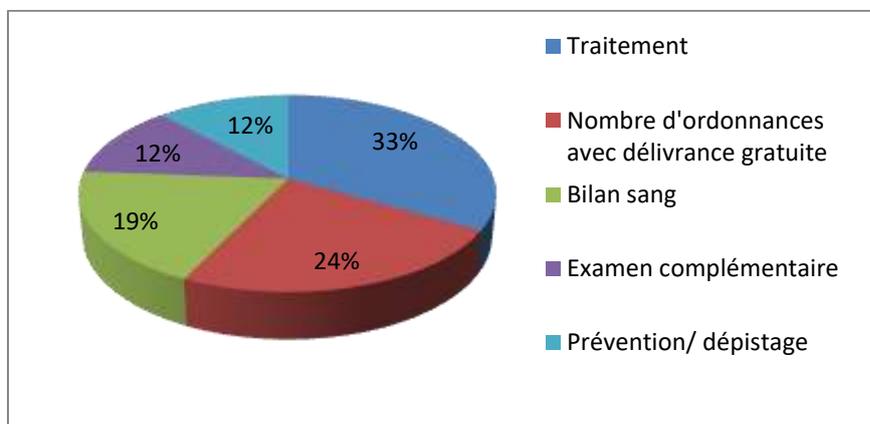
★Problématiques médicales repérées et prises en charge :



Ce diagramme montre que la problématique médicale la plus repérée et prise en charge au sein de la P.A.S.S. est en lien avec des conduites addictives (tabac, alcool et cannabis). Ces données corroborent les constats déjà faits en 2020 et 2021.

Au-delà de ces pathologies, les problématiques médicales qui sont le plus prises en charge en 2022 sont cardio-vasculaires, dermatologiques, infectieuses et pneumologiques. Ces données restent peu significatives si l'on tient compte du nombre de patients vus en consultations médicales PASS.

★Actions médicales menées :



Ce graphique montre une prévalance de mise en place de traitement et de délivrance gratuite par la pharmacie interne du Centre Hospitalier de Mortagne-au-Perche lors des consultations médicales.

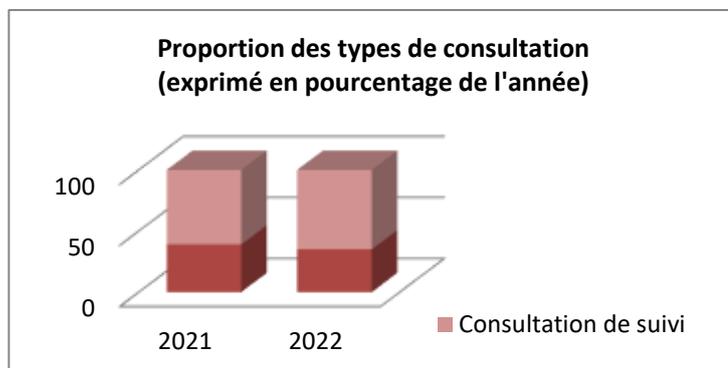
Viennent ensuite les prescriptions médicales d'explorations complémentaires avec les bilans sanguins et les examens réalisés au sein du plateau technique interne à l'établissement.

6) Activité infirmière

122 consultations infirmières, dont 15 sans rendez-vous, ont été réalisées en 2022 pour 54 patients. Plus de 75% sont des nouveaux patients, 60% des personnes rencontrées sont des femmes dont 3 en suivi de grossesse.

17 rendez-vous de consultations n'ont pas été honorés soit environ 12%, cela représentait environ 10% des consultations en 2021.

Le diagramme ci-dessous montre que, comme les années passées, pour une première consultation, il y a eu en moyenne, une à deux consultations de suivi.



L'infirmière de la P.A.S.S. a pu assister à la quasi-totalité des consultations médicales P.A.S.S. et réaliser les soins qui en ont découlés dont 20 bilans sanguins et/ou examens de laboratoire (8 ont été prescrits par le médecin de la PASS), 20 prises de constantes et 16 délivrances de traitements (10 suite aux consultations médicales assurées par le médecin de la PASS et 6 prescrites par d'autres médecins mais validées par le médecin de la PASS).

Une évaluation sanitaire a été réalisée auprès de 23 personnes sur une structure d'hébergement accueillant des personnes réfugiées d'Ukraine sur sollicitation de l'ARS et en collaboration avec l'assistante de service social et la médiatrice en santé de l'association YSOS.

29 visites à domicile ont été effectuées en 2022 soit par l'infirmière seule soit en binôme avec l'assistante de service social de la PASS (NB : 6 VAD réalisées par l'infirmière en 2020 et 14 en 2021). La distance totale parcourue pour les VAD (seule et en binôme) ou pour les accompagnements pour les rendez-vous de santé est de 966km.

Trois synthèses de relai avec l'équipe des ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) de l'association Ysos ont pu être programmées sur l'année 2022 ainsi qu'une visite à domicile de relai avec une professionnelle de la PTA (Plateforme Territoriale d'Appui).

Ces chiffres sont tous en nette augmentation comparativement à 2021, le nombre de consultations et la file active de l'activité infirmière ayant doublé cette année.

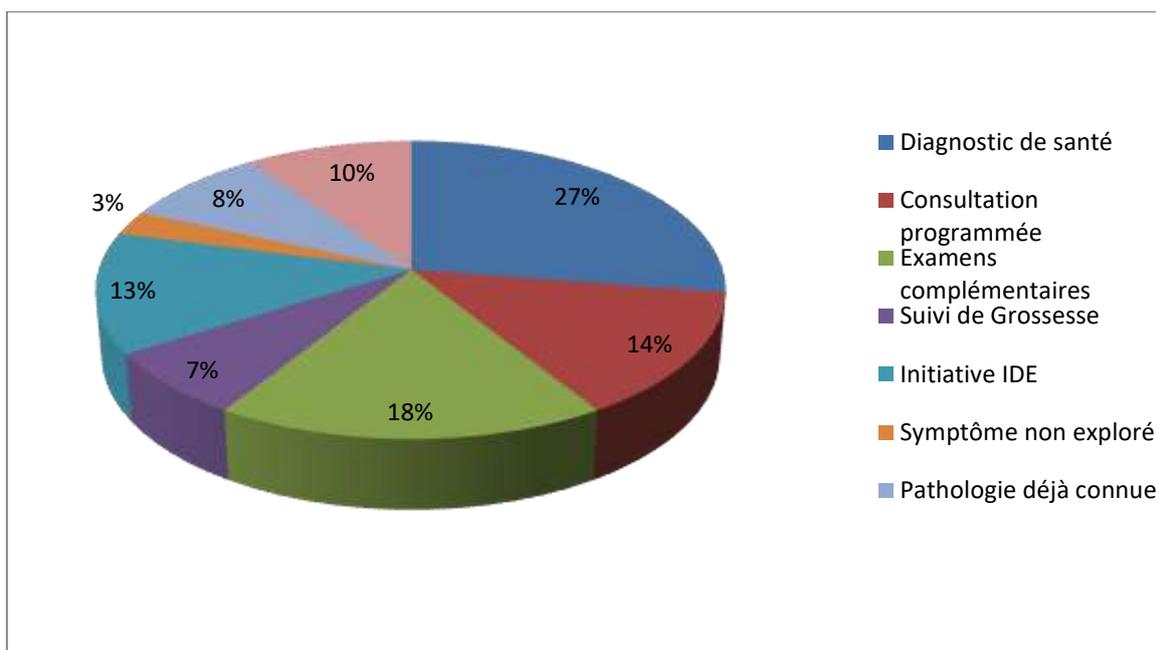
Ceci s'explique par la majoration du temps effectif réalisé par l'infirmière dans ses missions liées à la PASS en 2022 associée à un accroissement des demandes dans un contexte national de forte mobilisation pour l'accueil des personnes réfugiées d'Ukraine.

Cette augmentation du temps de travail effectif est lié à :

- un 0.2 ETP prévu depuis juillet 2020 mais plus difficilement réalisable les années précédentes dans le contexte de crise sanitaire où l'infirmière était régulièrement mobilisée sur d'autres fonctions.
- des difficultés de ressources humaines sur le service social sur le premier trimestre 2022.
- une réorganisation du service de la PASS avec une restructuration de l'équipe (assistante sociale, cadre de santé, cadre référent, médecin référent).
- les objectifs du service et notamment le développement de «l'aller vers ».

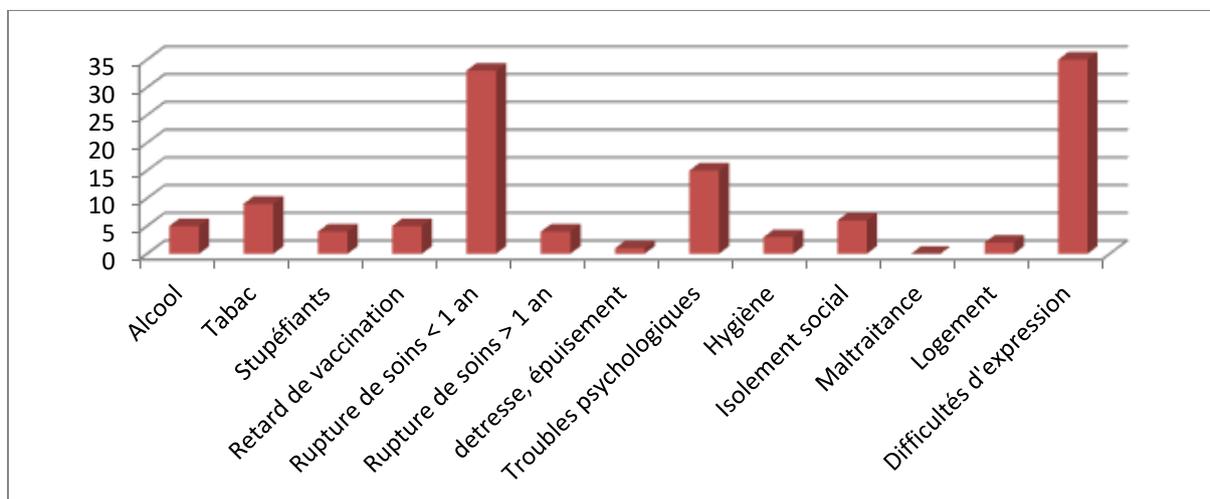
Au final, le temps effectif de l'activité infirmière sur 2022 est proche de 0.4 ETP

★Motifs de recours à l'infirmière :



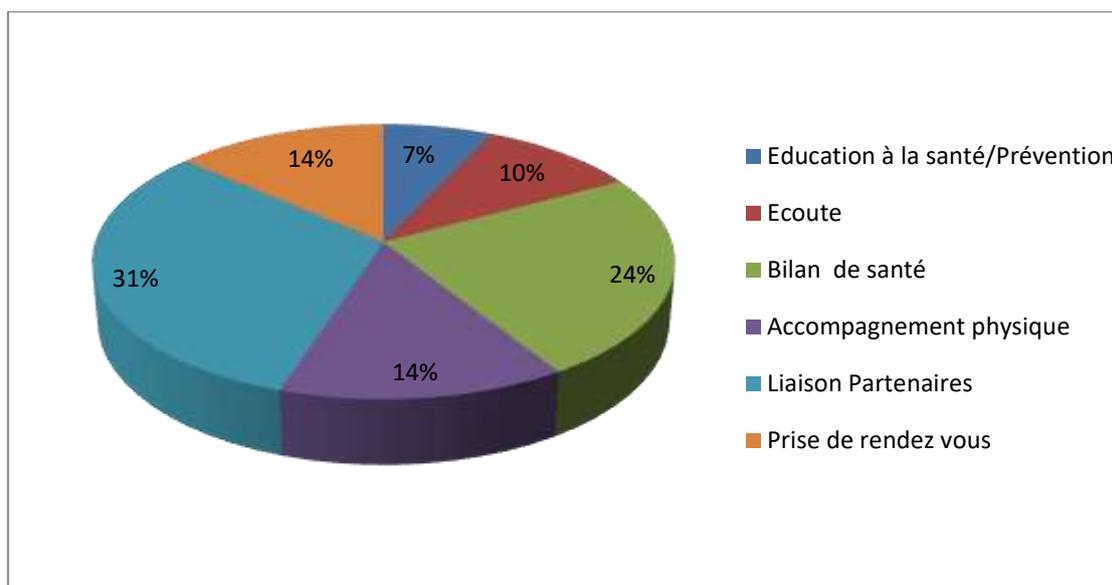
Cette année encore, les motifs de recours sont essentiellement les diagnostics de santé, les examens complémentaires et les traitements.

★Problématiques repérées par l'infirmière :



Plus de 60% des patients sont en rupture de soins inférieure à 1 an et nombreux ont des retards de vaccinations. Beaucoup des patients rencontrent des difficultés liées à la compréhension, des troubles psychologiques, un isolement social et des conduites addictives. Ces problématiques repérées sont comparables à celles des années passées.

★Méthode d'intervention de l'infirmière:



Les bilans de santé et les liaisons avec les partenaires ont été les principales méthodes d'intervention cette année et sont en nette augmentation.

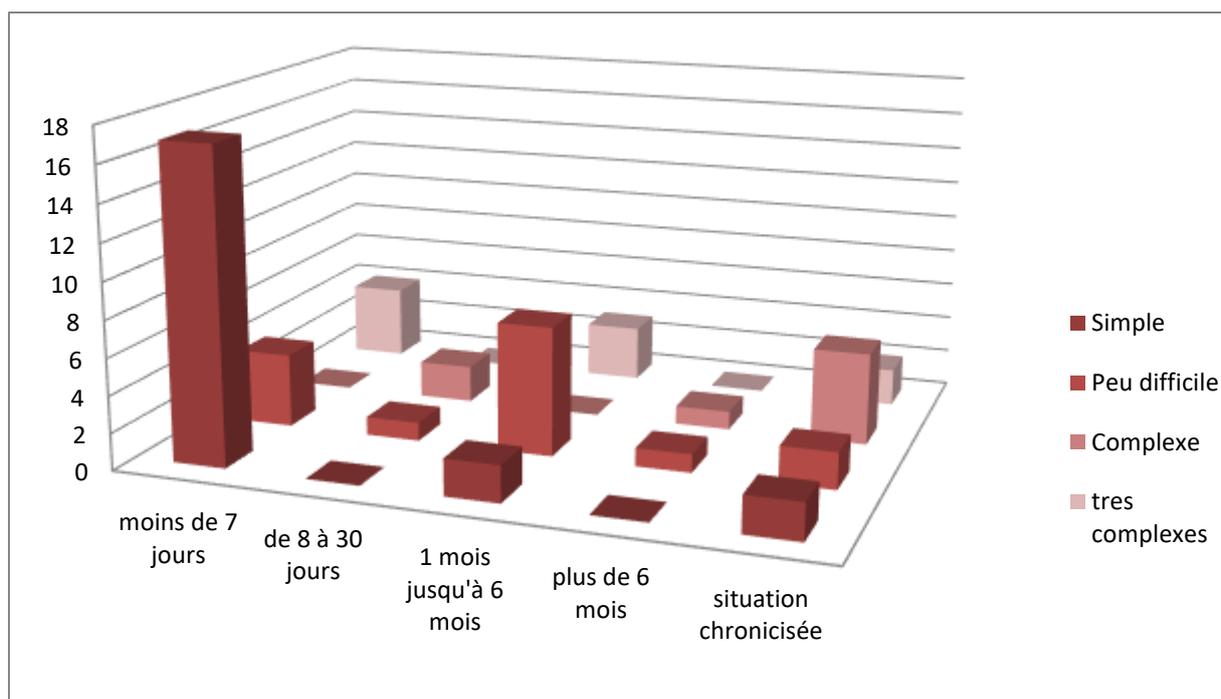
Les réorientations se font essentiellement vers les médecins généralistes et les professionnels paramédicaux de ville ainsi que vers les services de psychiatrie et d'addictologie du territoire.

L'accompagnement physique pour les rendez-vous de santé reste bien entendu une méthode d'intervention fréquemment proposée.

On peut noter cependant une diminution des interventions liées à l'éducation à la santé et à la prévention comparativement à 2021 qui sera à réévaluer sur 2023.

Bien que ces professionnelles ne soient pas intégrées à l'équipe de la PASS, la psychologue et la diététicienne du Centre Hospitalier ont pu être mobilisées pour l'accompagnement de deux patients.

★Complexité de la prise en charge infirmière par rapport à la durée du suivi social



Contrairement à 2021, on se retrouve avec une majorité de situations simples dont la durée de gestion du dossier social par la PASS est très courte. Ceci s'explique par l'intervention menée sur la structure d'hébergement YSOS pour les personnes réfugiées d'Ukraine où l'évaluation sanitaire a été proposée à l'ensemble des personnes accueillies, en collaboration avec les professionnelles de l'association déjà mobilisées pour faciliter l'accès aux soins. Viennent ensuite majoritairement les situations chroniques reprises plusieurs fois dans l'année puis celles dont les durées de suivi social vont de 1 à 6 mois.

Environ un tiers des situations sont complexes à très complexes et sont en lien avec les problématiques des patients accueillis sur le territoire, similaires aux années passées (problèmes de mobilité, conduites addictives, troubles cognitifs ou difficultés liées à la compréhension, renoncements aux soins temporaires, refus de soins,.....).

*Participation aux réunions de coordination interne et aux différents groupes de travail

L'infirmière a participé à 37 rencontres inter-équipes PASS pour aborder les situations de patients (prévues à une fréquence hebdomadaire) ainsi qu'à plusieurs autres rencontres en vue de la ré-organisation interne de la PASS de Mortagne en lien avec les mouvements de personnels.

Elle a été conviée à une présentation des missions de l'association YSOS.

Elle était présente sur les différents groupes de travail des PASS normandes (rencontre territoriale liées à la mesure 27 du Ségur, groupes d'échange de pratiques PASS, journées régionales des PASS) , lors des rencontres avec la coordination régionale des PASS et la mission d'appui aux PASS ou encore lors de la réunion en lien avec le CPOM qui s'est tenue entre l'ARS et la Direction. Enfin, elle a participé à l'atelier territorial de concertation du CNR Santé Normandie de Mortagne au Perche.

Ces différentes rencontres ainsi que la mise à jour régulière des connaissances des dispositifs, professionnels et outils qui peuvent être utiles à l'accompagnement des patients sur un territoire élargi exigent d'y consacrer du temps.

★Freins repérés dans l'intervention sanitaire de l'infirmière auprès des « patients P.A.S.S. »:

La fin de l'état d'urgence sanitaire au sein de l'établissement a été prononcée le 31/07/2022 et le maintien du PASS sanitaire pour l'accès au Centre Hospitalier maintenu jusque là. Cela a pu compliquer l'accompagnement des patients déjà éloignés du soin et qui ont refusé la vaccination même si des prescriptions médicales de RT-PCR COVID 19 et des TROD- COVID 19 réalisés par l'hygiéniste ont pu être facilement réalisés quand nécessaires.

Pour les personnes réfugiées d'Ukraine, les difficultés ont été rencontrées principalement pour l'accompagnement vers les soins psychologiques et psychiatriques qui, bien que sollicités par les personnes concernées, ont été complexes à organiser. Concernant l'orientation vers le CLAT (Centre de Lutte Anti-Tuberculose), un nombre significatif de rendez-vous n'ont pas été honorés sans motif exprimé.

Si l'orientation vers les médecins généralistes se passent globalement sans trop de difficulté, l'accès aux spécialistes s'avère plus complexe en particulier si l'évaluation sanitaire n'exige pas d'intervention rapide mais qu'il s'agit de médecine préventive et/ou de suivi (suivis dentaires, ophtalmologiques, mise à jour des vaccins, bilans UC-IRSA,...). Une attention particulière devra être portée en 2023 pour voir quelles seraient les pistes d'amélioration (partenariats, parcours patients,...)

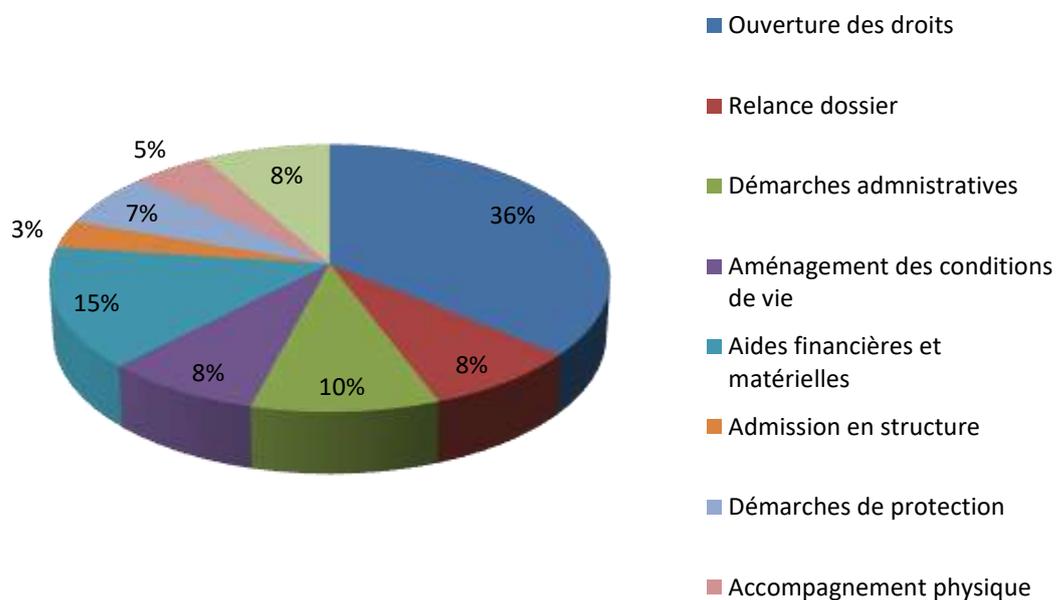
Un frein constant qui reste important sur le territoire de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche est celui de la mobilité . Si l'on observe en 2022 que le service a répondu à son objectif d'étendre le territoire de son intervention auprès du public des cinq CDC, cela implique davantage de disponibilité pour les durées de trajets. Par ailleurs, plusieurs rencontres sont souvent nécessaires avec les personnes en grande précarité pour ré-enclencher le recours aux soins mais aussi son maintien dans le temps. Le développement du « aller vers » pour être au contact des personnes qui seraient les plus éloignées du soin et leur proposer nos services exige du temps, c'est un objectif qui reste difficile à atteindre sur un 0.2 ETP.

7) Activité sociale

272 entretiens et prises en charges ont été menés au cours de l'année auprès des 74 personnes accompagnées socialement au sein de la P.A.S.S. soit une moyenne de 3 entretiens à visée sociale par « patient P.A.S.S. ». Cette donnée est égale à celle de 2020 (contre 2 en 2021).

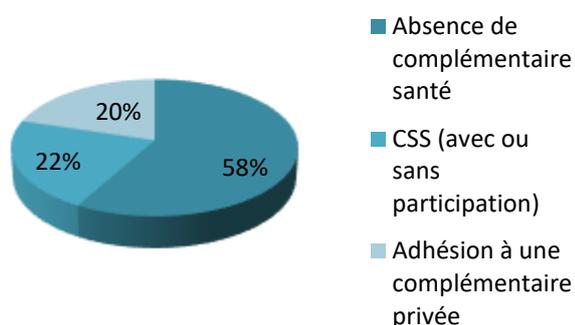
Néanmoins, les accompagnements sont disparates, certaines situations nécessitent de multiplier les contacts téléphoniques et/ou rendez-vous tandis que d'autres accompagnements en requièrent qu'un ou deux. La complexité des situations, l'autonomie des personnes, les partenaires et dispositifs mobilisables sont autant de critères qui vont influencer nos accompagnements.

★Actions menées lors des entretiens sociaux

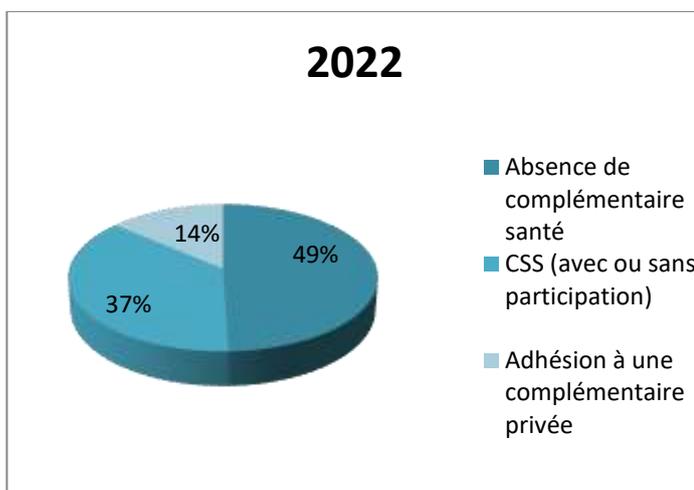


En 2022 (comme en 2021) la prévalence des actions menées par l'assistante de service social concerne la reconnaissance des droits en matière de santé et des aides financières. En effet, si 82% des personnes accompagnées avaient des droits à l'Assurance Maladie au premier rendez-vous proposé par la PASS, 49% du public étaient sans couverture complémentaire.

2021



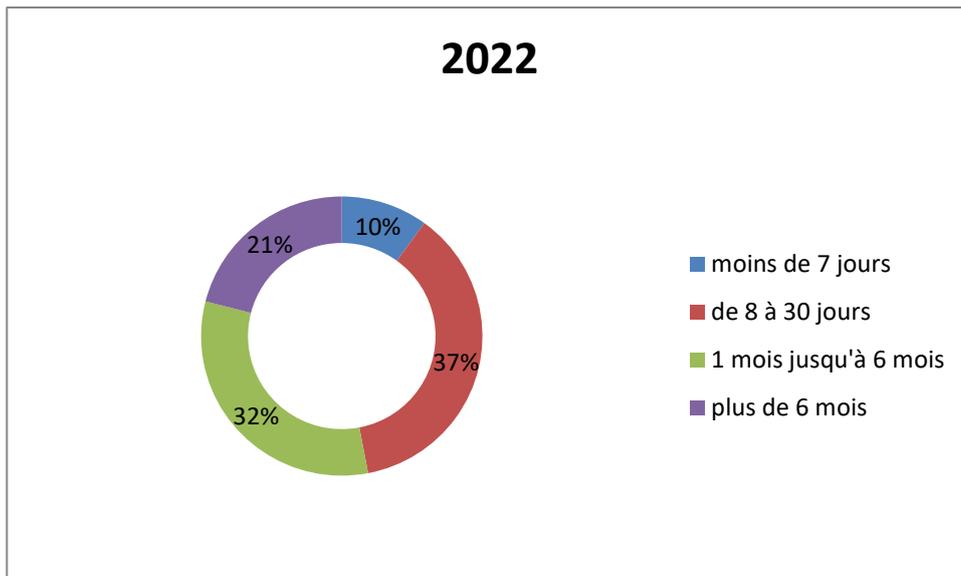
2022



Ces deux diagrammes montrent l'incomplétude des droits en matière d'assurance maladie complémentaire pour les personnes accueillies par la P.A.S.S. lors de leur entrée dans le dispositif. Ces données montrent que la P.A.S.S. est une véritable porte d'entrée vers la reconnaissance des droits en matière de santé. Cela grâce, entre autre, à l'existence du partenariat avec la CPAM de l'Orne concernant les demandes qui leurs sont adressées directement.

Nous notons une légère amélioration (-9%) concernant les situations de personnes sans complémentaire. L'organisation du service auprès des situations en veille pour anticiper les ruptures de CSS peut expliquer cela.

★Complexité et durée des accompagnements sociaux



Les accompagnements durant l'année 2022 ont durés, pour la plupart, moins de 6 mois. Les 10% qui ont nécessité moins de 7 jours d'accompagnements sont majoritairement des personnes qui sollicitent le service pour le renouvellement des droits en matière de santé (demande de Complémentaire Santé Solidaire par exemple) ou prenant contact avec la P.A.S.S. puis réorientées vers d'autres structures d'accompagnement plus adaptées à leurs besoins suite à l'évaluation sociale. Ces situations trouvent généralement une solution simple.

Concernant les accompagnements sociaux de plus de 6 mois (21%) ils présentent plusieurs critères de complexité. Ils correspondent aux personnes les plus éloignées du droit commun et du soin. Un temps plus longs et donc nécessaire en vu de réintégrer le système de santé et de permettre le cheminement vers une réinsertion sociale. Il s'agit parfois de situations en risque de se chroniciser et chronicisées (12% des personnes accompagnées cette année). Ces situations sont complexes pour différentes raisons : Problématiques multiples ; Freins administratifs et/ou institutionnels ; Isolement ; Difficultés de mobilisation avec parfois des ruptures d'accompagnements.

Nous observons, auprès de personnes rencontrant des situations sociales très complexes, une grande difficulté à s'inscrire dans un cadre d'accompagnement « rigide ». Ce sont des personnes qui connaissent des problématiques de mobilité, de gestion d'agenda et/ou de documents, des difficultés financières et/ou alimentaires. Elles sont souvent éloignées de tout circuit et invisibles des institutions. Ces personnes n'honorent pas leurs rendez-vous mais se présentent au bureau lorsque ce n'est pas prévu, demandent à changer les modalités de rencontres au dernier moment, sont mobilisables sur une problématique à la fois.... Ces accompagnements nécessitent une certaine souplesse dans notre pratique professionnelle afin de créer le lien nécessaire. Au delà de l'accès aux droits, c'est souvent un travail plus global et éducatif qui vient mobiliser et renforcer les compétences psychosociales des personnes dans le but de permettre d'enrayer le processus d'exclusion. C'est auprès d'eux que « l'aller vers » trouve tout son sens.

★Freins repérés dans l'intervention sociale

Les principaux freins identifiés lors de l'accompagnement social des personnes sont liés à une difficulté à faire les démarches seules, à l'expression et/ou la compréhension et enfin à des problématiques administratives.

Les problématiques administratives recouvrent la méconnaissance des dispositifs d'accès aux droits en matière de santé ainsi qu'un manque d'autonomie dans la réalisation des démarches administratives. Plus particulièrement, le renouvellement annuel de l'accord du droit à la Complémentaire Santé Solidaire peut entraîner un retour vers la P.A.S.S. pour réaliser ce renouvellement. L'absence de permanence CPAM sur le territoire met à mal l'autonomie des personnes. De plus, pour certaines personnes les démarches administratives en lignes sont inaccessibles en autonomie et cela pour diverses raisons : Pas d'outil numérique à domicile ; Pas de connaissance/maitrise de l'outil ; Modifications régulières des sites internet ; Isolement social ; Mobilité : Isolement géographique et Maison France Service trop éloignée ; Cout du carburant.

Bien que plus habitués à l'utilisation d'internet, le public plus jeune que nous accompagnons se trouve également en difficultés pour réaliser les démarches en autonomie. Orientés par la Mission Locale, ils ont un profil peu autonome et connaissent des difficultés sociales multiples. Un accompagnement social soutenu est alors nécessaire pour déboucher à la reconnaissance des droits et au retour aux soins. Malgré cela, certaines situations nécessitent de longs mois pour tendre à s'améliorer.

La P.A.S.S. est également sollicitée pour des difficultés d'accès aux consultations médicales. Trois causes peuvent être identifiées : La mobilité ; Le défaut d'accès aux informations concernant les dispositifs existants (ex : Medicobus, centres territoriaux de santé....) ; Le manque de spécialistes sur le territoire.

III. Le « CoPil » 2022

Dans le cadre de l'arrivée en cours d'année de deux de ses membres, l'équipe n'a pas été en capacité de présenter son CoPil annuel sur 2022. Ce CoPil, qui concerne le bilan de l'année précédente (2021) et présente les actions en cours, a de ce fait été reporté en janvier 2023. Ce report exceptionnel a été sollicité afin de permettre un temps de présentation et surtout d'échanges plus efficaces et constructifs avec nos partenaires invités.

IV. Les difficultés rencontrées

Le poste de travailleur social a connu plusieurs changements sur le premier trimestre de l'année. Trois professionnels se sont succédés. De ce fait le service a connu plusieurs remaniements d'ordres organisationnel et fonctionnel. De manière plus systémique, ces mouvements ont également eu un impact sur l'ensemble de l'équipe afin de créer un nouvel équilibre. Mais également sur le public pour qui les changements de professionnels et de pratiques ne sont pas toujours sécurisant. Ainsi, il a fallu prendre le temps de relancer les accompagnements et recréer le lien. Malgré cela, il y a eu des ruptures d'accompagnements.

La gestion administrative et les statistiques liées au dispositif sont des activités qui peuvent, à certains moments de l'année, mobiliser beaucoup de temps. Ce qui rend parfois l'équilibre difficile entre le temps nécessaire à cela et la disponibilité auprès du public qui, on l'a vu précédemment, a parfois des difficultés pour respecter le cadre des rendez-vous.

Enfin, la superficie du territoire du Perche Ornaïs (1 599 km²)⁵ est également une difficulté pour les professionnels car elle implique d'importants parcours pour rencontrer les personnes à domicile. 2 034 kilomètres ont été parcourus en 2022 par les professionnels de la P.A.S.S. pour des visites à domicile et des accompagnements à des rendez-vous. C'est -31% qu'en 2021 où 2 949 kilomètres avaient été nécessaires pour rencontrer le public.

V) Les objectifs 2023 de la P.A.S.S.

★Développer l'activité de la P.A.S.S. sur les territoires peu représentés:

- Solliciter de nouveau les partenaires sur le territoire pour répondre au mieux aux besoins de la population pouvant bénéficier de la P.A.S.S.
- Redynamiser la communication auprès des partenaires les plus proches de la population en milieu rural (pharmacie, mairie, ...).

⁵ http://www.orne.gouv.fr/IMG/pdf/livret_du_pays_du_Perche_2_cle156e1a.pdf

- Construire la communication auprès du grand public et ainsi pouvoir toucher des personnes qui ne seraient connues d'aucune institution (presse, outils de communication).
- Poursuivre la réflexion sur les difficultés de mobilités des « patients P.A.S.S. » domiciliés dans les territoires les plus éloignés de Mortagne-au-Perche.

★Affirmer le rôle de la P.A.S.S. faces aux nouvelles formes de précarité et l'évolution de son public :

- Maintenir la veille des situations fragiles connues par la P.A.S.S.
- Développer les partenariats, avec les structures de l'ensemble du Perche Ornaï afin de favoriser les orientations vers la P.A.S.S. des personnes pouvant en bénéficier.
- Construire des conventionnements avec les professionnels de santé du territoire pour étoffer l'offre de soins de la P.A.S.S. au delà du plateau technique interne à l'établissement.
- Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2023 en réaction aux évolutions de la société.

★Poursuivre l'amélioration des outils de traçabilité:

- Adapter les outils de traçabilité informatiques au nouveau dossier médical informatisé en cours de déploiement sur le Groupement Hospitalier de Territoire Orne Perche Saonais dont fait partie l'établissement support de la P.A.S.S.
- Mettre à jour les documents de services (protocoles....)

★Coordonner nos actions avec les partenaires et travailler avec le réseau extra-institutionnel pour le repérage, l'orientation et la fin du parcours:

- Poursuivre le travail d'organisation du CoPil annuel de la P.A.S.S.
- Participer aux rencontres de la mission d'appui aux P.A.S.S. et du groupe normand d'échange de pratiques professionnelles.
- Mettre en œuvre des partenariats avec les autres structures de santé publique (CLAT, CeGIDD, Centre de vaccination).
- Se mobiliser pour organiser des rencontres pluri-professionnelles régulières avec le réseau des partenaires accompagnants les populations précarisées du territoire.