



P.A.S.S. d'ELBEUF
RAPPORT D'ACTIVITE
ANNEE 2023

Pôle Médecine d'Urgence et Imagerie

REMY Elise, Chef de pôle

BECASSE Nathalie, Cadre de santé supérieure

**Direction de la Coordination du
Parcours Patient**

LE GUILCHER Agnès, Directrice

MENDES Nathalie, cadre Socio-
éducatif



**PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE,
Service de soins et de prévention hospitalière**

Dr BROUSSE, Chef de service

Dr PAULA PALMA, médecin

Dr DEMARQUE, Pédiatre

Anaïs GUEROT, Assistante de service social et coordinatrice,
Remplacée par Mme Adeline GUIGNON, à compter de Juillet 2023

Marie-Claire GOUTTIERE, Cadre de santé

Céline FILLIETTE, Infirmière

Mathilde BARILLIER, Infirmière

Sylvie VASSEUR, Psychologue

Miria MIDELTON, agent d'accueil

Edwige DEMATTE, Agent d'accueil



GLOSSAIRE

AAH	:	Allocation aux Adultes Handicapés
ADA	:	Allocation pour Demandeur d'Asile
AME	:	Aide Médicale d'Etat
ARS	:	Agence Régionale de Santé
ASAE	:	Accueil Solidarité de l'Agglomération d'Elbeuf
ASE	:	Aide Sociale à l'Enfance
ATSA	:	Accueil Temporaire Service de l'Asile
CAF	:	Caisse d'Allocations Familiales
CAPS	:	Comité d'Action et de Promotions Sociales
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
CHR	:	Centre Hospitalier du Rouvray
CHRS	:	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CLAT	:	Centre de Lutte Anti Tuberculeuse
CMP	:	Centre Médico-Psychologique
CMS	:	Centre Médico-Social
CNDA	:	Cour Nationale du Droit d'Asile
CPAM	:	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CSAPA	:	Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CSP	:	Centre Social du Puchot
CSS	:	Complémentaire Santé Solidaire
FAE	:	Foyer d'Accueil Elbeuvien
FIA	:	Femmes Inter Associations
GHT	:	Groupement Hospitalier de Territoire
IDE	:	Infirmière Diplômée d'Etat
IST	:	Infection Sexuellement Transmissible
MNA	:	Mineur Non Accompagné
OFPRA	:	Office Français de Protection et Apatrides
PASS	:	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PMI	:	Protection Maternelle Infantile
PUMA	:	Protection Universelle Maladie
RSA	:	Revenu de Solidarité Active
UMA	:	Unité de Mise à l'Abri
UMAPP	:	Unité Mobile Action Psychiatrie Précarité
VIH	:	Virus de l'Immunodéficience Humaine

CADRE LEGISLATIF

La loi d'orientation n° 98-657 du 29 JUILLET 1998 relative à la lutte contre les exclusions introduit dans le code de santé publique (CSP) l'article L.6112-6, qui est le texte fondateur des Permanence d'accès aux soins de santé (PASS).

Cette mise en place s'est faite dans le cadre des programmes régionaux pour l'accès à la prévention et aux soins (PRAPS) et vise à « faciliter l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité, et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits »

Ce même CSP, définit la mission de service public qui incombe aux établissements de santé, à savoir, contribuer « à la lutte contre l'exclusion sociale, en relation 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, dans une dynamique de réseaux ».

Les PASS permettent donc « *de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes démunies, non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.* » (DHOS, 2003).

Les PASS, services hospitaliers spécialisés, à l'interface de l'hôpital, de la médecine de ville et des dispositifs sociaux et médico-sociaux, ont donc pour missions, entre autres, de :

- Jouer un rôle de prévention.
- Accompagner les personnes pour faire valoir leurs droits, et plus particulièrement leur permettre d'accéder à une couverture sociale (PUMA, Aide Médicale d'Etat).
- Faire le lien avec les Conseils Départementaux, les services d'aide sociale et de PMI.
- Répondre aux demandes de jeunes femmes démunies concernant la prévention en matière de contraception, d'IVG ou d'accueil de leurs enfants.
- Informer et orienter les personnes dont l'état de santé ne justifie pas une hospitalisation vers les structures d'accueil et d'accompagnement social.
- Assurer un suivi de la population reçue.

L'instruction N° DGOS/R4/2022/101 du 12 avril 2022 a mis à jour le cahier des charges des PASS ainsi que leurs financements.

CADRE LEGISLATIF.....	3
1. INTRODUCTION.....	6
2. 7 PRESENTATION DE LA PASS.....	7
3. ACTIVITE GLOBALE.....	10
3.1.Nombre de passages.....	10
3.2.Nombre de personnes accueillies.....	10
3.3.Population accueillie.....	11
3.3.1.Sexe, tranche d'âge et situation familiale.....	11
3.3.3 Ressources.....	13
3.3.2.Mode d'hébergement.....	14
3.3.3.Couverture sociale.....	14
3.3.4.L'orientation à la PASS.....	15
4. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS.....	16
4.1.L'activité de l'agent d'accueil.....	16
4.1.1.L'écoute et l'orientation.....	16
3.1.1.L'espace accueil.....	16
3.2.L'activité de l'assistante sociale.....	19
3.2.1.Motifs de sollicitation de l'assistante sociale, évaluation et mode d'action.....	21
3.2.2.Les orientations.....	24
3.3.L'activité de l'IDE.....	26
3.3.1.L'activité globale.....	26
3.3.2.Missions de l'IDE.....	28
3.3.2.1.Accueil spécifique.....	28
3.3.2.2.Organisation des consultations.....	29

3.3.2.3.« Aller – Vers »	30
Prévention	30
3.4.L'activité médicale.....	32
3.4.1.L'activité globale.....	32
3.4.2.Pathologies repérées	34
3.4.3.Prise en charge.....	36
3.5.L'activité du psychologue.....	38
3.5.1.Les modes d'orientation	38
3.5.2.L'activité du psychologue.....	38
4. LA VIE D'EQUIPE.....	43
5. CONCLUSION & PERSPECTIVES	45

1. INTRODUCTION

En 2023, les PASS ont fêté leur 25 -ème année d'existence et ont montré depuis le début leur efficacité dans la prise en charge des personnes les plus démunies. Elles sont reconnues pour leur efficacité à permettre l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité.

Notre public a également évolué, avec une prise en charge de population migrante allophone prédominante. Certains ont des besoins plus lourds et plus complexes. Certaines familles qui bénéficiaient de prise en charge adaptée dans leur pays d'origine ont tout quitté pensant obtenir une meilleure prise en charge des soins en France. Mais sans hébergement fixe, sans ressource, sans droit, leur prise en charge est souvent plus dégradée que dans leur pays.

Cette année est marquée par un renouvellement de l'équipe avec l'arrivée d'une nouvelle assistante sociale pièce maitresse de la PASS. Une infirmière à temps partiel est venue compléter le temps infirmier. Ces nouvelles personnes partagent nos valeurs professionnelles. L'équipe reste très impliquée et continue à faire preuve en 2023 de dynamisme et d'initiative.

Les actions « d'aller-vers » notre public isolé et celles en collaboration avec nos partenaires ont été maintenues.

Ce rapport d'activité, réalisé sur la base d'un recueil de données harmonisées sur le plan régional, présente le bilan des activités médico-sociales de la PASS d'Elbeuf pour l'année 2023. Il traduit l'engagement et les réussites de nos professionnels durant l'année.

2. PRESENTATION DE LA PASS

1.1. La structure d'Elbeuf

La PASS d'Elbeuf est depuis Novembre 2022, une unité fonctionnelle du Service de Soins et de Prévention Hospitalière sous la responsabilité du docteur Benoît BROUSSE. Pour rappel, la PASS dépendait, depuis sa création, du service des Urgences.



Elle est située au 32 rue Jean Jaurès à ELBEUF, en centre-ville et non au sein de l'hôpital. La structure est ouverte de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h, tous les jours, à l'exception du vendredi après-midi où la PASS ferme à 16h.

La PASS propose :

- un espace Hygiène/ Laverie.
- une permanence sociale.
- une consultation médicale et paramédicale.
- une consultation psychologique.

L'équipe est composée :

- De deux agents d'accueil : MIDELTON Miria à temps plein, et Edwige DEMATTE à 40% (jusqu'en 06/2023)
- D'une assistante de service social et coordinatrice, à temps plein : Anaïs GUEROT remplacée par Adeline GUIGNON en juillet 2023.
- De deux infirmières : Céline FILLIETTE (80% entre janvier et juin 2023 puis passage à 50%) et Mathilde BARILLIER (50% depuis juin 2023)
- D'une psychologue à 50 % : Sylvie VASSEUR.
- D'un médecin, 3 demi-journées par semaine (le mardi matin et le jeudi toute la journée)
- D'un médecin référent : Docteur BROUSSE
- D'un pédiatre un après-midi par mois : Docteur Nathalie DEMARQUE.
- D'un cadre de santé à 10% : Marie-Claire GOUTTIERE

Pour des raisons de sécurité, la présence d'au moins deux professionnels est nécessaire pour ouvrir la structure.

1.2. Les partenaires conventionnés :

Une de missions de la PASS est « *de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes démunies, non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.* » (DHOS, 2003).

A ce titre, l'équipe de la PASS et sa direction ont été établis des liens partenariaux avec le réseau territorial de santé. Ces conventions nous permettent une prise en charge médico-psycho- sociale de meilleure qualité

➤ CLAT

Dans le cadre d'une convention de mise à disposition des locaux, le CLAT assure des consultations, des prélèvements et la remise de traitement dans le cadre de la lutte antituberculeuse, sur notre territoire. Cette proximité facilite le travail en collaboration et nous permet d'orienter les patients de la PASS.

Dans le cadre du bilan de santé global proposé aux MNA, l'orientation systématique vers le CLAT pour le dépistage de l'infection tuberculeuse latente est systématique.

En cas de suspicion de maladie tuberculeuse les patients sont orientés rapidement vers le CHIELVR pour une prise en charge spécialisée.

➤ CMP/ UMAPP

L'équipe infirmière du CMP passe tous les 15 jours dans les locaux de la PASS. Depuis novembre 2021 une IDE de l'UMAPP est présente au sein de la PASS une matinée par semaine.

Cela nous permet d'échanger autour des situations difficiles et de nous éclairer dans certaines de nos prises en charge. Leur présence dans nos locaux ainsi que l'accompagnement physique proposé facilite l'accès aux soins notamment pour les personnes en rupture de prise en charge.

➤ FIA-Centre Social du Puchot

○ FIA

Au cours de l'année, nous les avons sollicités à 327 reprises (151/2021 ; 367/ 2022), 101 ont été annulées de notre fait, ou n'ont pu être honorées du fait d'une absence de professionnels dans la langue demandée, et/ ou par un emploi du temps du traducteur non compatible avec l'horaire proposé par la PASS. Le patient mal à l'aise refuse l'interprète et sollicite un membre de la famille. L'interprétariat réalisé par la FIA se fait à distance (téléphone).

○ Centre Social du Puchot

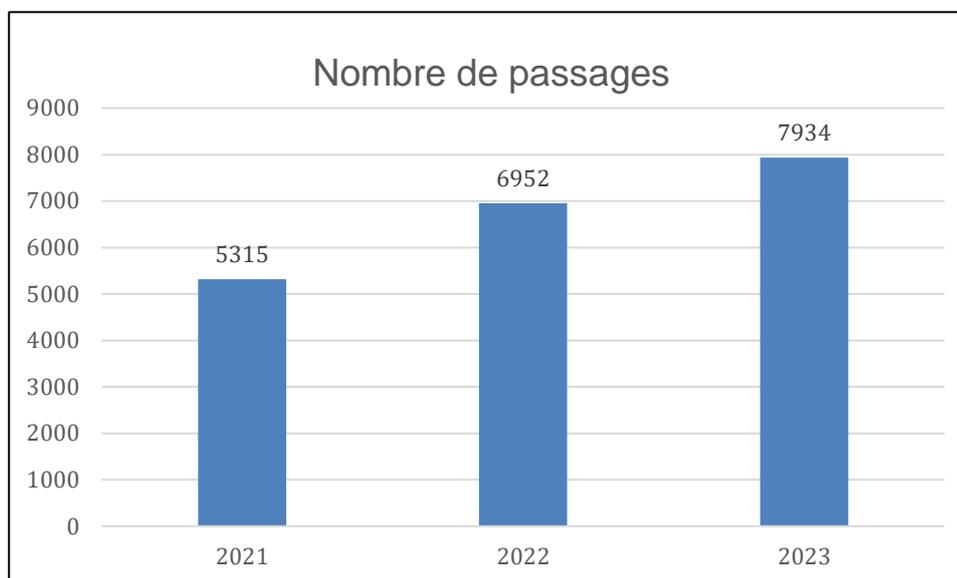
Au cours de l'année, nous les avons sollicités à 140 reprises (117/2021 ; 145/2022), 23 ont été annulées de notre fait, ou n'ont pu être honorées du fait d'une absence de professionnels dans la langue demandée, et/ ou par un emploi du temps du traducteur non compatible avec l'horaire proposé par la PASS. Le patient mal à l'aise refuse l'interprète et

sollicite un membre de la famille. L'interprétariat réalisé par le CSP se fait à distance (téléphone).

Au total, cela représente 467 demandes de traduction. Nous constatons toutefois des difficultés liées à une traduction par des interprètes non professionnels, et qui ne sont malheureusement pas toujours disponible de façon exclusive sur ce temps dédié. Les traductions en anglais, espagnol et portugais sont assurées par des membres de l'équipe qui parlent ces langues couramment.

3. ACTIVITE GLOBALE

3.1. Nombre de passages



L'augmentation de l'activité (+ 14%) est liée à la fois à l'augmentation des situations complexes des personnes prises en charge nécessitant un plus grand nombre de rendez-vous et à la fréquentation de l'espace accueil. Par ailleurs, l'équipe de la PASS se rendant plus disponible pour accueillir le public, les patients reviennent plus facilement vers nous lorsqu'ils ont des questions.

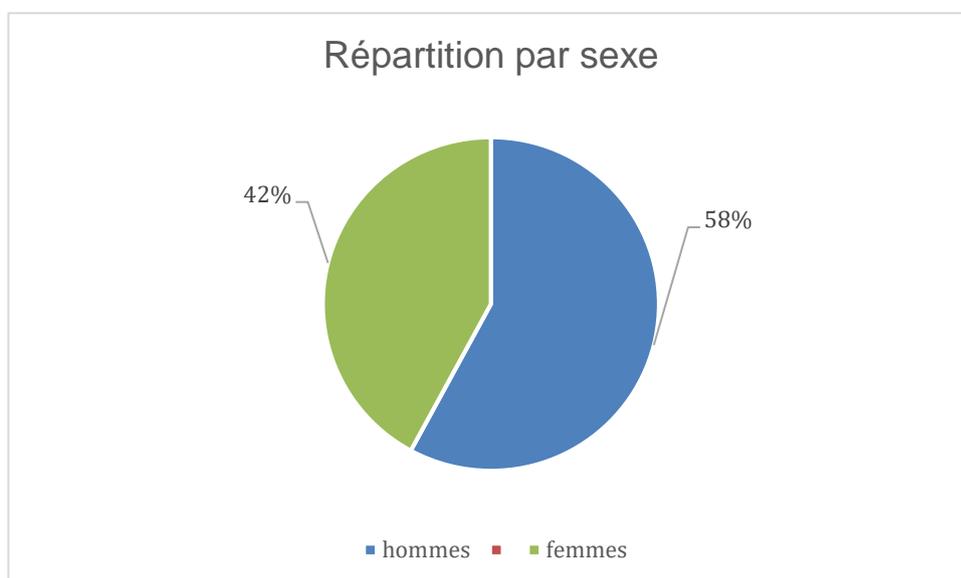
3.2. Nombre de personnes accueillies

Année	2020	2021	2022	2023
Nombre de personnes accueillies	646	768	898	834
Nombre de nouvelles personnes accueillies	285	404	595	452
Renouvellement de la file active	44%	53%	66%	54%

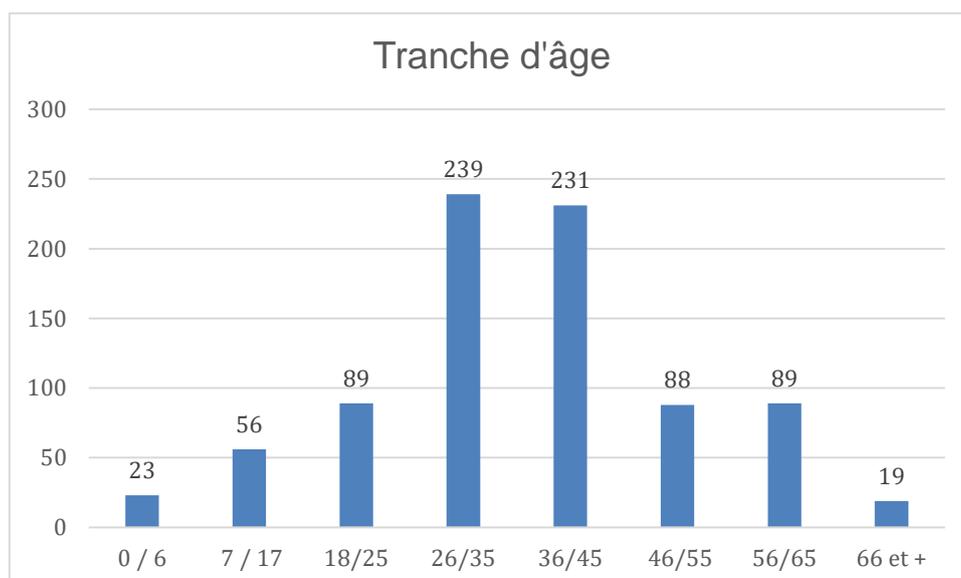
La file active de 2023 après une nette augmentation l'an dernier reste constante cette année. Toutefois, elle reste supérieure aux années 2020 et 2021. Le nombre des nouvelles personnes représentent la moitié de la file active des personnes accueillies au sein de la PASS.

3.3. Population accueillie

3.3.1. Sexe, tranche d'âge et situation familiale

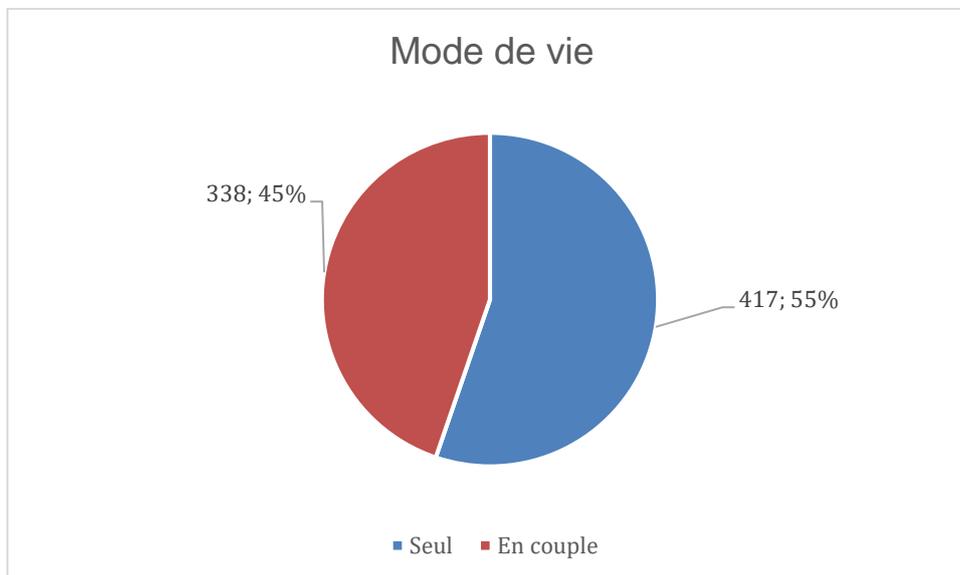


Le sex-ratio qui restait identique depuis plusieurs années a vu une augmentation de 16% du nombre de femmes en 2023.



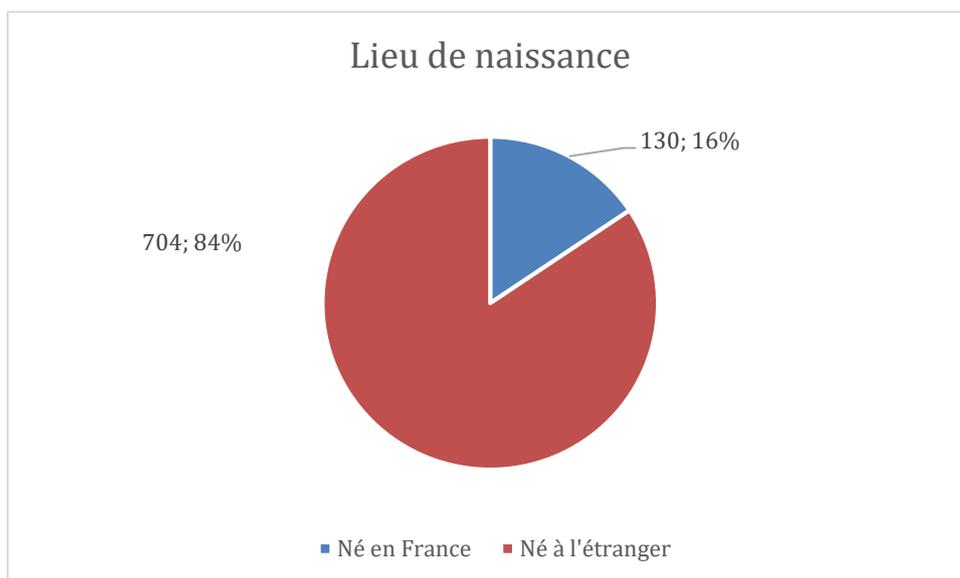
Si la grande majorité de notre public correspond à la catégorie des actifs (18/65 ans), on constate cette année une augmentation significative des jeunes actifs de 26/35 ans +9.47%

a nettement permis de diminuer le nombre de mineurs pris en charge . Le nombre de mineurs pris en charge passant de 23% à 9.5% s'explique par le transfert de la prise en charge des MNA vers le département.

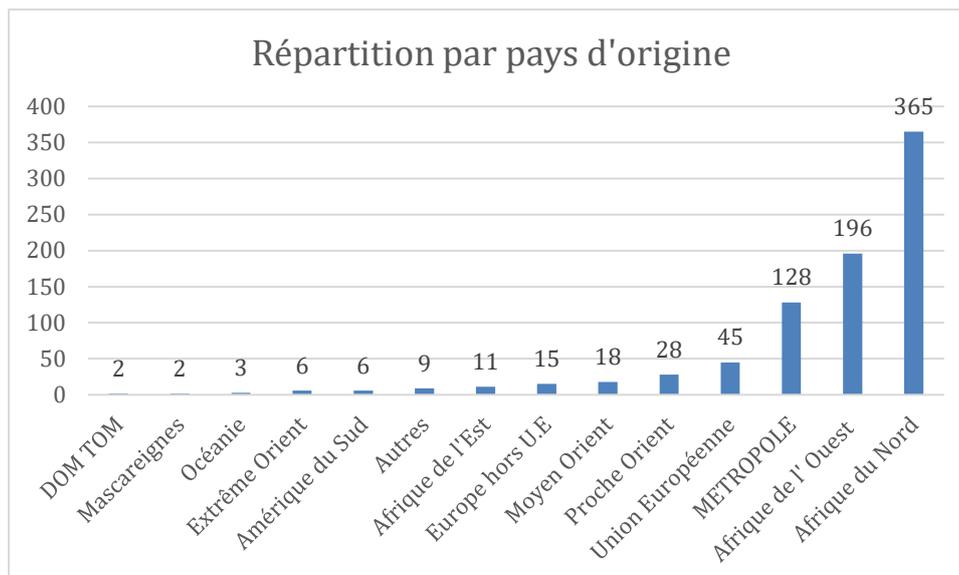


Le nombre de patients seuls et en couple reste identique à l'an dernier.

3.3.2 Lieu de naissance



Depuis deux ans, nous constatons une augmentation des personnes nées en France (+ 11% en 2021 ; +5% en 2023).

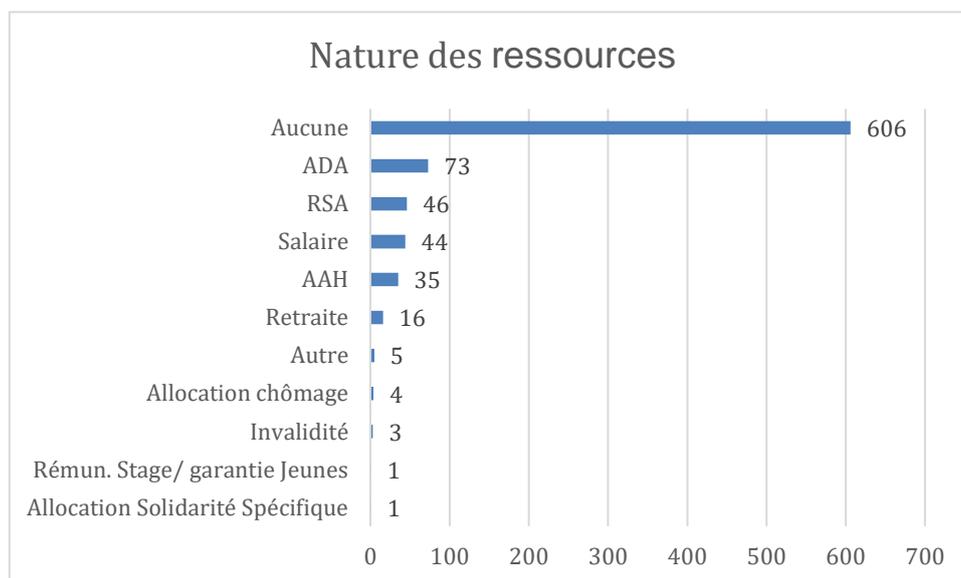


Le nombre de personnes nées au Maghreb reste stable.

Dans le même temps, le nombre de ressortissants nés au Moyen Orient a fortement diminué et peut être en lien avec l'arrêt de la prise en charge des MNA de ces pays d'origine.

Nous constatons également un doublement du nombre de ressortissants de l'UE majoritairement en provenance de l'Italie et l'Espagne.

3.3.3 Ressources

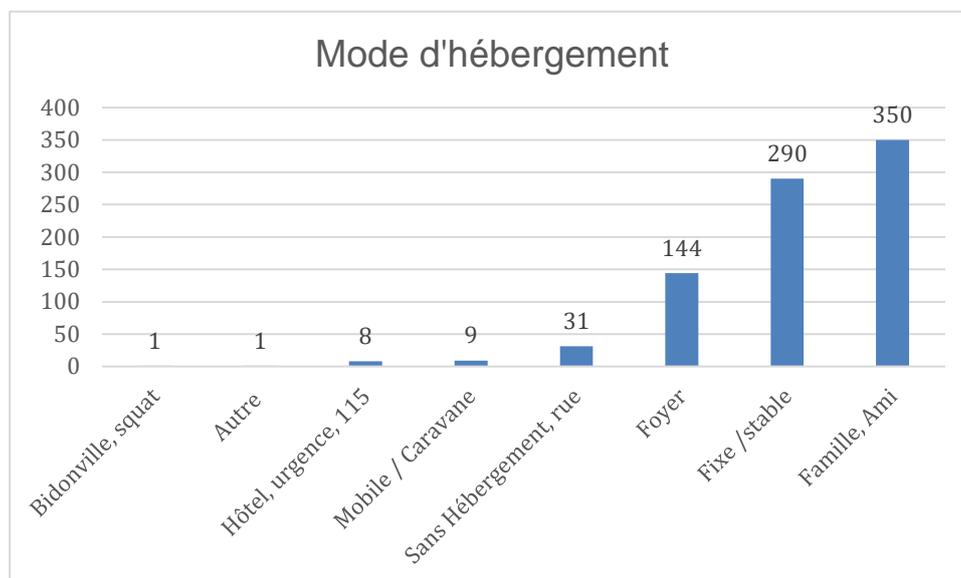


72% des personnes suivies n'ont aucune ressource déclarable contre 82% l'an dernier. Même si le nombre d'allocataire du RSA représente un faible pourcentage des personnes accueillies (46 en 2023), il a pratiquement doublé depuis l'an dernier (25 en 2022).

D'autre part même si le nombre de personnes retraitées reste faible, il est à noter que nous avons presque triplé ce type de prise en charge passant de 6 en 2022 à 16 en 2023.

Il en est de même pour le nombre de travailleurs qui passe de 21 en 2022 à 44 en 2023. Cette nette modification des profils de revenus attire notre attention sur les personnes ayant des ressources mais qui restent malgré tout extrêmement précaire et ont besoin d'une aide de la PASS.

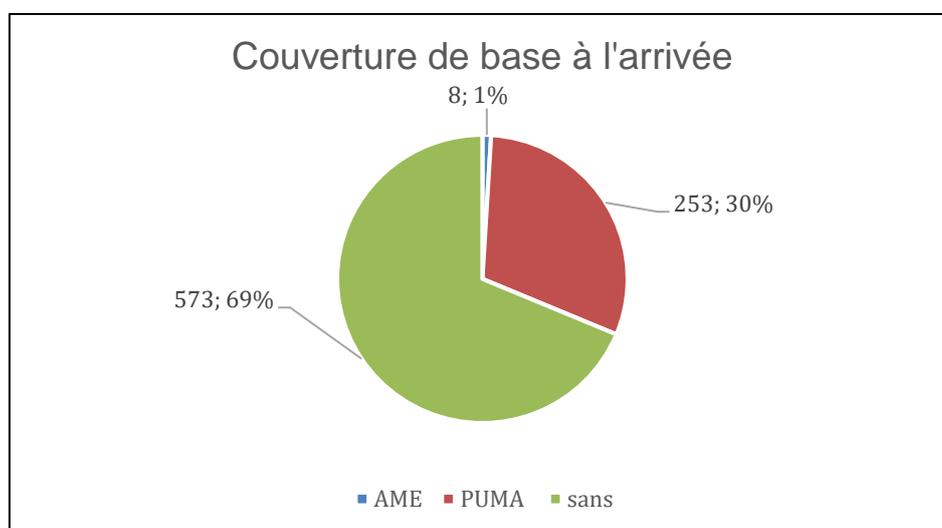
3.3.2. Mode d'hébergement



Les modes d'hébergement restent sur le même schéma que les années précédentes concernant les hébergements chez les proches et en logement autonome. On note cependant une diminution des personnes en foyers en lien avec l'arrêt de la prise en charge des MNA. Parallèlement, même si le pourcentage reste faible (1%), le nombre de personnes hébergées en hôtel a triplé.

3.3.3. Couverture sociale

↳ Couverture de base

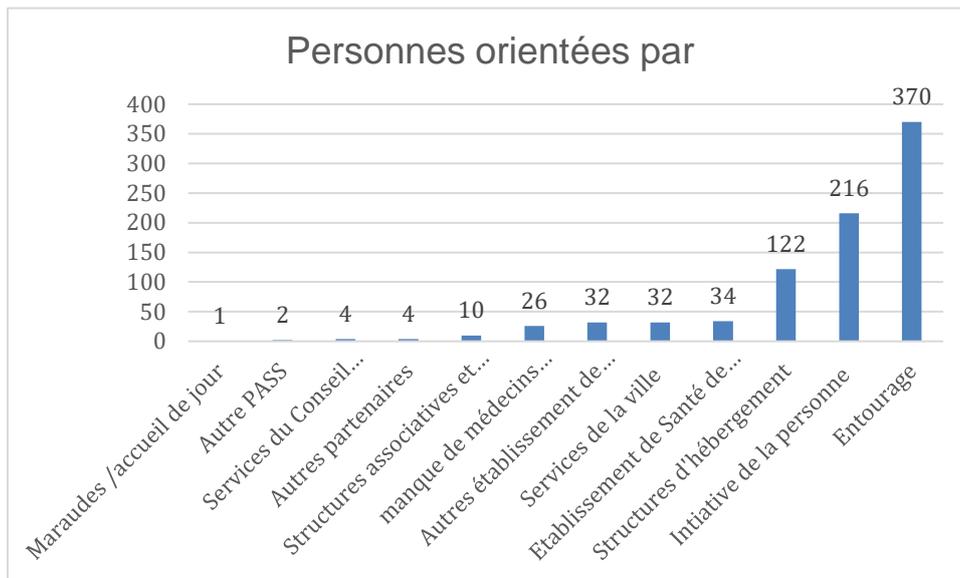


La baisse des patients bénéficiaires de l'AME passant de 10 à 1 % est en lien avec l'arrêt de la prise en charge des MNA.

L'augmentation des patients bénéficiaires de la PUMA passant de 17 % en 2022 à 30%.

EN 2023 est en lien avec l'augmentation du nombre de travailleurs précaires ainsi que le nombre de ressortissants de l'UE

3.3.4. L'orientation à la PASS



« Le bouche à oreille » est le mode d'orientation le plus représenté, la venue par décision de la personne elle-même reste très importante et accuse une augmentation notable passant de 16% à 26%. Parallèlement les orientations par les foyers diminuent de 23.5% à 14% (MNA).

4. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS

4.1. L'activité de l'agent d'accueil

Agent Accueil	2021	2022	2023
Nombre de passages	5315	6952	7934

L'augmentation du nombre de passages est en lien avec l'augmentation de l'activité de la PASS. Néanmoins, il est à noter que l'agent d'accueil est seul depuis juin 2023 (- 0.4 ETP). Le nombre de passages à l'accueil augmente de plus de 14% en lien avec les situations complexes et la précarité des hébergements.

4.1.1. L'écoute et l'orientation

L'Agent d'Accueil assure avec convivialité, l'accueil physique et téléphonique de la PASS. Le rôle d'écoute lui permet d'identifier les besoins de chaque usager. En plus de cet accueil, elle assure un rôle d'orientation et d'information auprès du public. Elle dirige les usagers vers les différents professionnels et organismes compétents. Un échange de qualité et confidentiel permet aux usagers de se familiariser avec les lieux et instaure un climat de confiance avec les professionnels de la structure.

Une présentation de l'équipe pluridisciplinaire et des différentes missions de la PASS est réalisée lors du premier contact avec l'utilisateur. Un flyer expliquant le mode de fonctionnement de la PASS est remis à chaque usager.

L'agent d'accueil gère l'espace détente, un café est proposé aux personnes qui le désirent.

3.1.1. L'espace accueil

		2021	2022	2023
Espace hygiène	Douche	766	841	622
	Laverie	239	299	324
Espace accueil	Café	0	436	1317

L'espace détente est le lieu où les personnes peuvent se poser. La mise à disposition de café, biscuits ainsi que l'accès au journaux, au téléphone et à l'écoute de la radio attire un grand nombre de personnes.

L'espace hygiène est disponible sans rendez-vous pour les personnes désirant prendre une douche. Un kit comprenant « serviette, gant de toilette à usage unique, shampoing, gel douche, rasoir et brosse à dent » est remis à l'utilisateur.

L'espace laverie est disponible sur rendez-vous, par demi-journée. Les usagers peuvent laver et sécher leur linge. La lessive est fournie si nécessaire. L'agent d'accueil est très sollicité et reste disponible pour toute demande concernant le fonctionnement des machines.

La fonction d'accueil physique et /ou téléphonique, permet de renseigner le public, de rappeler chaque personne la veille du rendez-vous médical, de répondre en fonction de la nature de la demande et de proposer les différentes offres de la structure.

Elle assure aussi la gestion des dons de vêtements pour les plus démunis.

L'agent d'accueil met à disposition des usagers les journaux d'Elbeuf, vérifie et approvisionne les présentoirs en documents et actualise l'affichage d'informations. Elle s'assure de la bonne présentation et de la propreté des espaces d'accueil du public.

Un téléphone est mis à disposition des usagers, pour toute démarche administrative. Elle veille sur les enfants pendant les entretiens avec les professionnels de la PASS et les accompagnants non autonomes.

Elle peut être amenée à accompagner l'IDE ou l'ASS lors des visites à domicile chez les personnes les plus vulnérables.

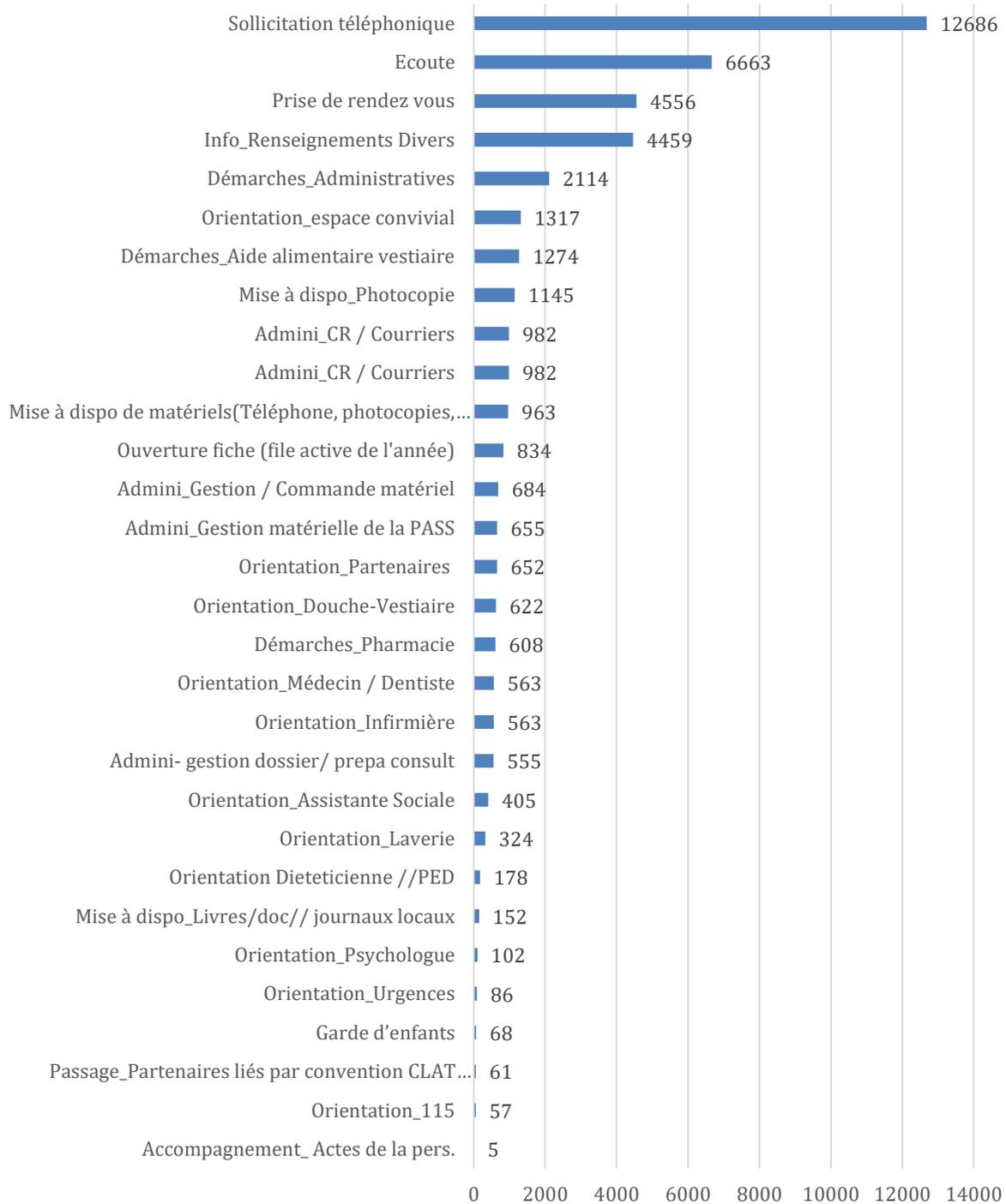
De plus, elle assure une activité administrative :

- Recueil / collecte de données ou informations spécifiques à l'activité, - Remise de flyer d'accueil, plans d'accès, etc.,
- Traitement des appels entrants et sortants ainsi que les emails liés à l'accueil, -
- Demande de traduction pour une bonne compréhension entre les usagers et les professionnels.
- Enregistrement des patients lors de la consultation médicale via le logiciel CLINICOM,
- Gestion informatique des agendas des différents professionnels,
- Renseignement de la fiche profil des usagers,
- Reprographie des documents, recherche ponctuelle sur internet d'informations pour les usagers.
- Gestion et commandes des consommables et des papeteries

Mais également une activité de convivialité au sein de la structure avec par exemple :

- Pour les fêtes de Noël, lors de la consultation pédiatrique, les enfants ont reçu des peluches.
- La distribution personnalisée des chocolats de Noël et de la galette des rois mise en place l'an dernier, s'est avérée être plus valorisante pour l'estime de soi de chaque individu et a donc été réitérée cette année.

Activité de l'Agent d'Accueil



3.2. L'activité de l'assistante sociale

Dans le fonctionnement de la structure, l'assistante de service social réalise une évaluation sociale des personnes qui ont été ou vont être reçues en consultation médicale. Les personnes en demande d'asile ne sont pas concernées par l'évaluation sociale car celle-ci est effectuée par les travailleurs sociaux de ces structures d'hébergement : l'ATSA ADOMA ou de COALLIA.

Lors du premier entretien social, les missions et le fonctionnement de la PASS sont détaillées ainsi que les missions de l'ASS.

Ce premier entretien est crucial. Il permet de faire une évaluation, un étayage de la situation, de poser les jalons du plan d'action à mettre en place avec la personne. Ce 1^{er} entretien permet d'instaurer une relation de confiance. Concrètement, cela signifie être à l'écoute, essayer d'être disponible mais surtout respecter la temporalité de la personne.

Lors de cet entretien, l'ASS évoque les droits auxquels la personne peut prétendre (CPAM, CAF, Pôle Emploi...).

Comme nous l'avons précédemment évoqué, le public accueilli est en majorité migrant, arrivé en France avec ou sans visa.

Lorsque nous échangeons avec d'autres collègues exerçant en PASS, nous constatons que la prise en charge des personnes sous visa, ayant un droit au séjour en France, soulève des interrogations, souvent éthiques.

En effet, certaines personnes ayant d'importantes problématiques de santé arrivent en France et désirent un bilan de santé et/ou une poursuite des soins débutés dans leurs pays d'origine. C'est la raison pour laquelle, depuis 2013, le fonctionnement de la PASS est de réaliser une évaluation médico-sociale qui découle ou non sur une prise en charge sur le plan médical.

Dès lors, la personne peut bénéficier d'un suivi à la PASS et accéder au plateau technique grâce à un système de « feuille de prise en charge » en attente de l'ouverture des droits à l'assurance maladie.

Une fois l'ouverture des droits effective, le retour au droit commun et l'orientation vers un médecin de ville est possible avec néanmoins toutes les difficultés liées à la désertification médicale du territoire régional.

Comme pour les années passées, les difficultés rencontrées par les personnes accueillies ne cessent de croître. Elles présentent un parcours de vie, lui-même, jalonné de pertes, de ruptures voire de traumatismes multiples. A cela s'ajoute la précarité économique qui est aujourd'hui rattrapée par d'autres types de problématiques : isolement, instabilité

grandissante de l'emploi, exclusion sociale et problèmes de santé touchent plus particulièrement le public accueilli au sein de la PASS.

Au sein de la PASS, l'équipe pluridisciplinaire propose un accompagnement qui ne se veut pas à sens unique. L'équipe tend à construire une relation nouvelle basée sur la confiance et le respect réciproque. Elle tend à favoriser une re-création de liens sociaux, l'insertion, l'autonomie, le retour vers le dispositif de droit commun.

Depuis 3 ans, l'équipe développe une mission importante de « l'aller vers » qui se caractérise par le fait d'aller à la rencontre du public très désocialisé qui n'est plus en capacité de se rendre dans notre structure.

La PASS est intervenue auprès d'une personne ayant un parcours de rue en binôme (entre professionnels de la PASS ou avec des partenaires : CMP, UMAPP, le lien)).

La mission de « l'aller vers » se caractérise aussi vers les partenaires pour faire du lien et travailler sur des accompagnements en commun.

Assistante sociale	2020	2021	2022	2023
Nombre d'interventions	726	1047	1358	1122
File Active	373	403	506	471
Personnes nouvelles	206	239	303	249

L'activité 2023 a baissé par rapport à 2022 que ce soit pour le nombre d'interventions et/ou file active mais reste supérieure par rapport aux années précédentes. Dans l'ensemble, ces chiffres restent constants.

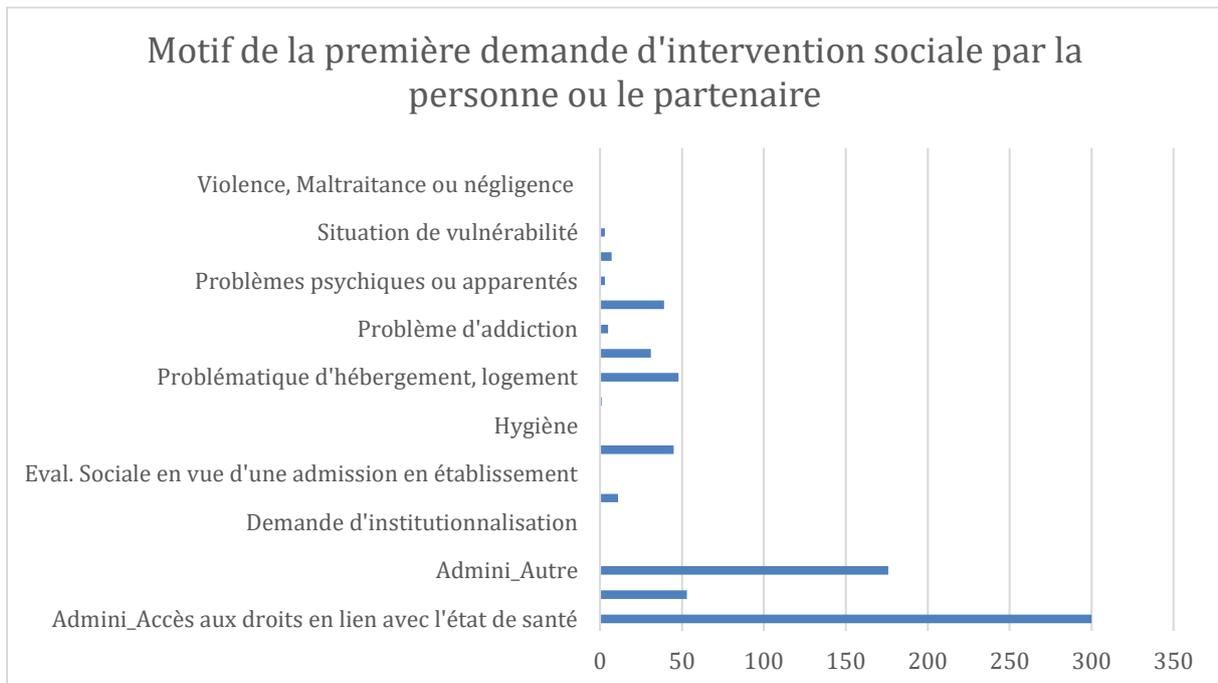
La baisse du nombre d'intervention sociale peut s'expliquer par le changement d'assistante de service social en juillet 2023 avec la découverte de chaque dossier. Entretiens)

54.2% des entretiens (soit 608 entretiens) étaient programmés sur rendez-vous. En parallèle, 514 entretiens ont été réalisés sans avoir été programmés ce qui correspond à 45.8% des entretiens. Cela peut s'expliquer par le nombre de personnes venant d'arriver sur le territoire dans une dynamique d'urgence à l'insertion et venant à la PASS pour faire valoir leurs droits. C'est une des raisons pour laquelle des temps d'accueil sans RDV sont possibles.

A contrario, 315 prises de RDV ont été non honorées, il peut s'agir de personnes qui sont en difficulté de se souvenir des programmations des RDV ou qui ne voient pas l'utilité de

rencontrer l'assistante de service social dans le cadre de leur problématique de santé et/ou qui sont en méconnaissance du système de protection sociale.

3.2.1. Motifs de sollicitation de l'assistante sociale, évaluation et mode d'action



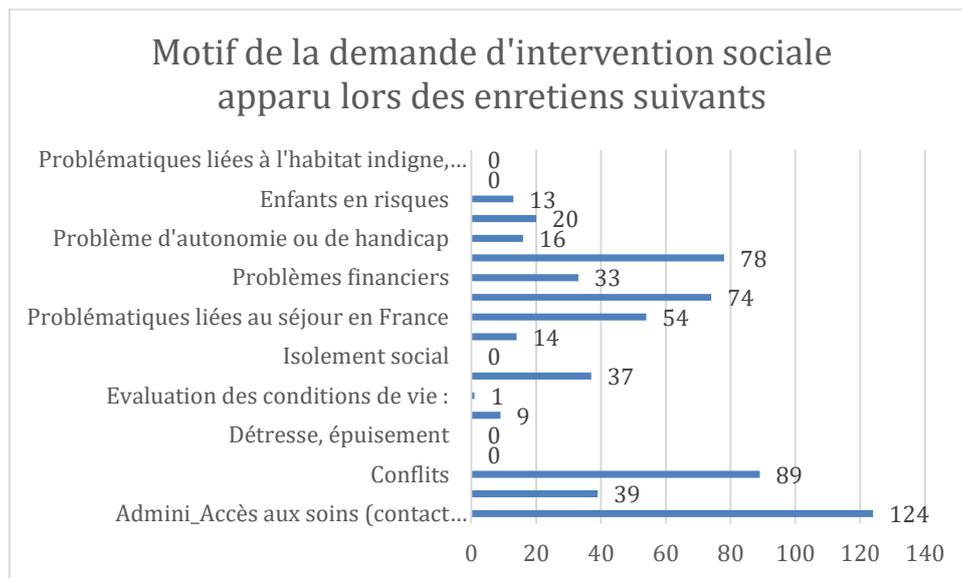
Les motifs de sollicitations sont assez variés. Toutefois, ils sont principalement liés à l'accès aux soins, aux problématiques de logement et aux difficultés financières, de gestion administrative et aux problématiques liées au séjour en France.

Cela s'explique par la précarité d'accès aux soins du pays d'origine et les besoins de soins en arrivant sur le territoire français en étant en situation de non droit au séjour.

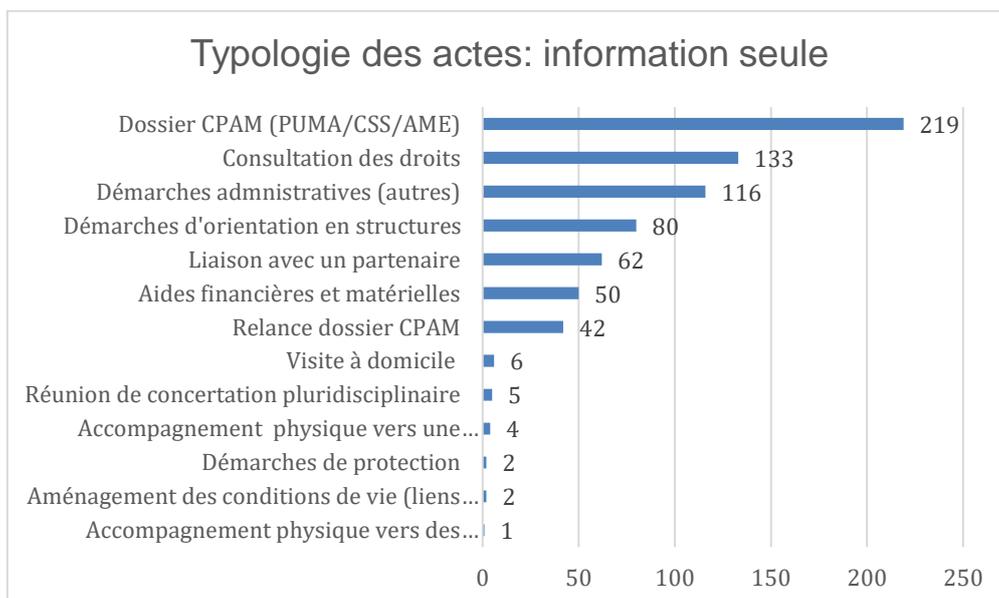
Les difficultés de gestion administrative sont dues pour quelques personnes à la barrière de compréhension de la langue mais aussi d'un changement de fonctionnement et d'organisation entre les institutions du pays d'origine et les institutions françaises. Nombreuses sont les personnes rencontrées en entretien qui sont dans une méconnaissance dans leurs droits. Pendant l'évaluation sociale, un grand nombre de personnes nous interpelle sur leur parcours de vie au pays d'origine. Notamment celles qui expliquent « venir tenter leur chance » et « espérer une meilleure vie » en Europe, relatent des parcours migratoires difficiles : traversée en bateau ou avoir traversé plusieurs pays par voie terrestre pendant plusieurs mois. Ces personnes risquent leurs vies lors d'une traversée pour ensuite être dans un contexte de situation irrégulière. Beaucoup ignorent la difficulté de condition d'attribution d'un titre de séjour et que cette condition va vers un durcissement.

Il est ensuite très difficile pour les personnes en situation irrégulière de prétendre à certains droits sociaux. La déception est immense et l'incompréhension aussi.

En tant qu'assistante de service social, l'orientation vers des maisons de la justice et du droit ou vers des associations et/ou avocats qui accompagnent dans le droit aux étrangers est primordiale pour informer ces personnes sur leur possibilité de régularisation au séjour et/ou sur une éventuelle démarche de recours possible. Les entretiens sont aussi un temps de revalorisation des capacités à amener les personnes dans une continuité d'estime d'elles-mêmes, malgré l'échec de certaines démarches, en complémentarité avec la psychologue de la PASS.

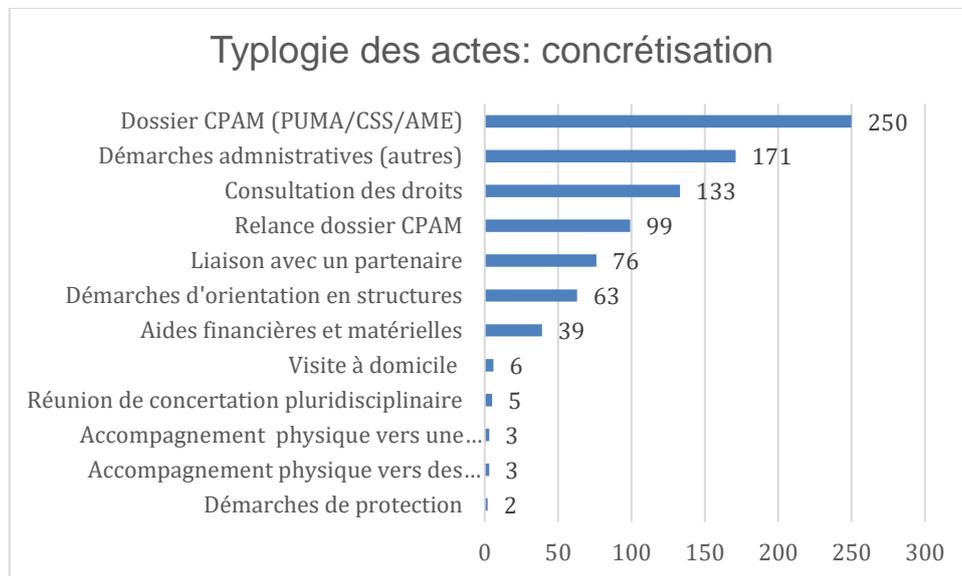


Les problématiques évoquées pendant le suivi sont similaires au premier entretien. Néanmoins, lorsque la mise en confiance est installée, les personnes évoquent très spontanément des problématiques personnelles. L'isolement social, les problèmes financiers, les addictions et l'épuisement (notamment face aux démarches de régularisation) sont abordés lors des entretiens



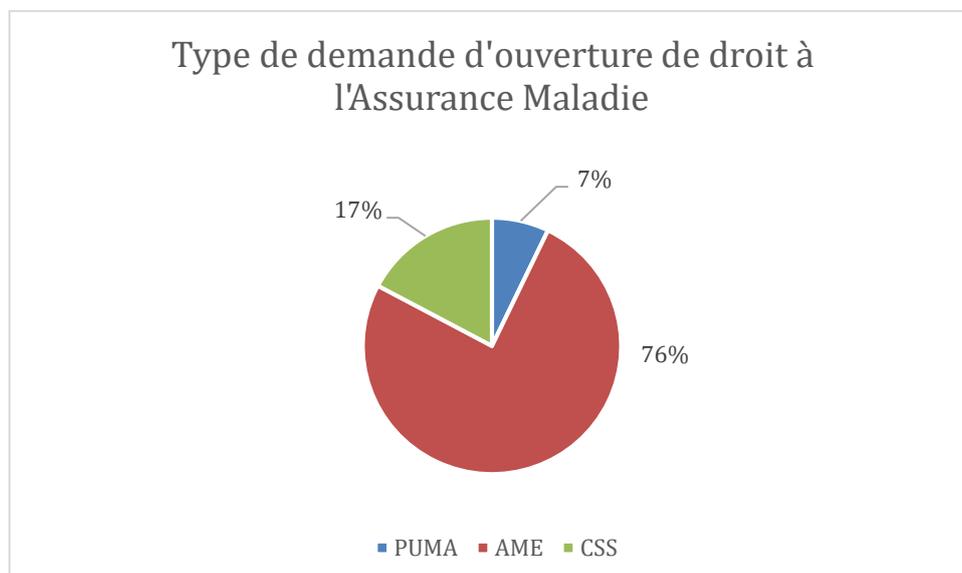
Ce diagramme met en lumière le besoin d'informations sur le droit à l'accès à la couverture de protection sociale notamment dans la démarche d'ouverture de droits à l'assurance maladie.

Cela est en lien avec les besoins de soins et des problématiques de santé des personnes rencontrées à la PASS et reflète un manque de connaissance des personnes sur les dispositifs d'accès aux soins.



Nous constatons une concordance des actes entre l'information et la concrétisation des démarches réalisées par l'ASS. Nous observons qu'après être informées les personnes sont dans une demande effective. Le besoin d'accompagnement dans les démarches administratives fait aussi partie de la majorité des actes réalisés.

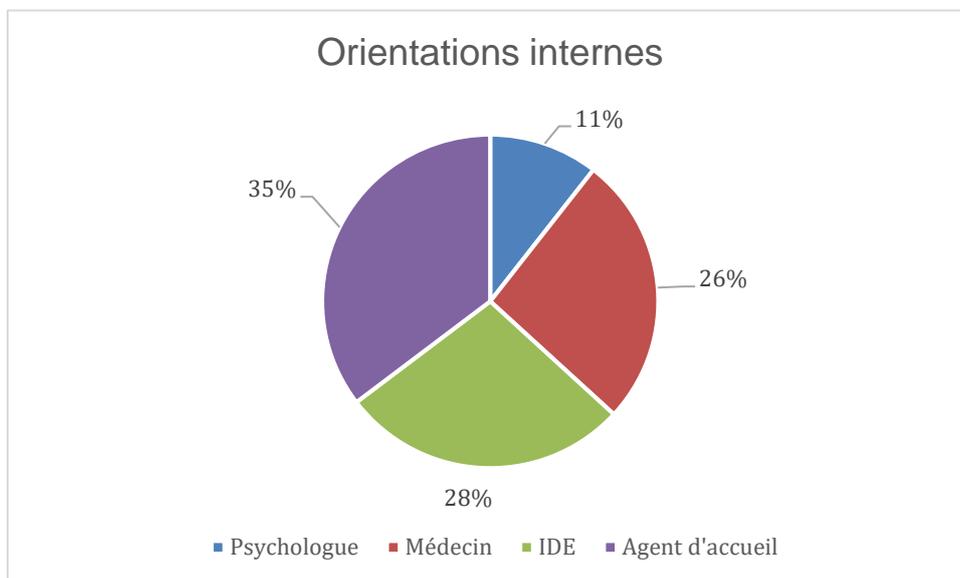
Nous remarquons aussi une part importante du besoin des personnes de consulter leurs droits à l'assurance maladie. La consultation des droits est nécessaire aux professionnels de la PASS afin de vérifier leur prise en charge à l'assurance maladie.



Comme pour les années passées, nous constatons que les démarches administratives sont nombreuses et que l’instruction des dossiers envoyés à la CPAM représente une part importante des actes réalisés par l’assistante sociale : 7% de demandes PUMA, 17% concernent les CSS.

Les demandes d’AME représentent 76% des demandes d’ouverture de droits à l’assurance maladie, ce qui confirme la majorité du public d’origine étrangère en situation irrégulière rencontrée à la PASS.

3.2.2. Les orientations



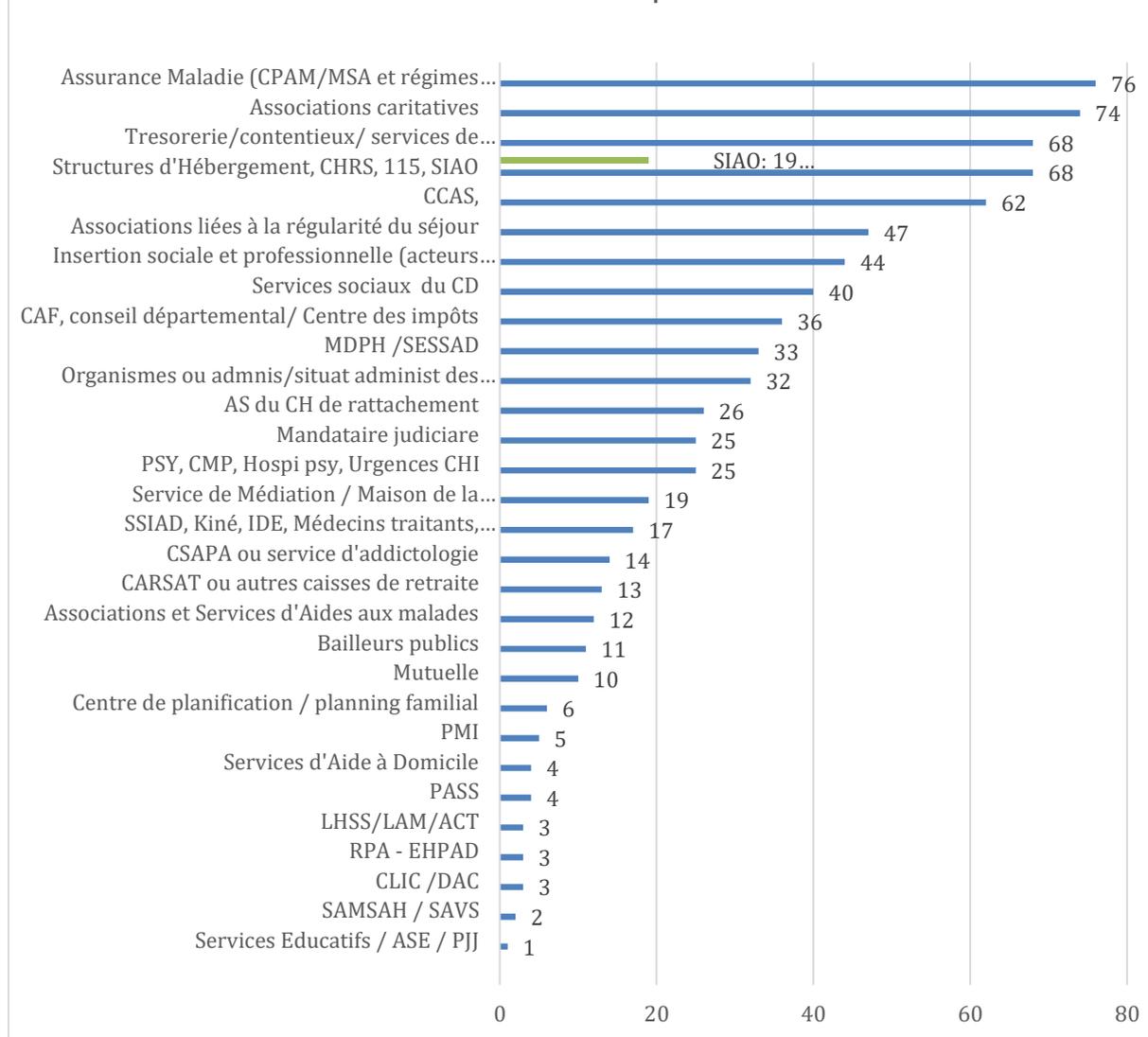
Même si la typologie du public accompagné évolue peu d’une année à l’autre, il nous semble important de rappeler que, pour une partie de celui-ci, leur parcours est marqué de ruptures : droits, soins, logements, liens sociaux, origine culturelle, isolement familial, géographique...

Notre structure leur permet d’être accueillis, écoutés et pris en charge dans leur globalité par l’équipe pluridisciplinaire.

Les orientations vers les professionnels de la PASS sont donc importantes notamment grâce à leur grande disponibilité.

Les données montrent aussi un besoin des personnes d’être consultées par les professionnels médicaux, ce qui revient à confirmer les problématiques de soins des personnes rencontrées à la PASS. Les situations complexes nécessitent des temps d’échanges importants en équipe mais également avec les partenaires (CMS, Centre de planification, CMP, CCAS, la Passerelle, ONM, bailleurs sociaux...).

Orientation vers les partenaires



Les principaux freins pour 2023 sont toujours liés à l'ouverture de droits de la CPAM. Les orientations vers la CPAM sont nombreuses pour plusieurs raisons : les personnes souhaitent connaître l'avancement de leur demande ou le motif du refus, l'obtention d'un RDV pour les personnes ne bénéficiant pas de compte Ameli.

Les demandes d'AME sont centralisées sur une CPAM. Il s'avère que des demandes d'ouverture de droits peuvent se retrouver perdues, certains dossiers classés sans suite, des courriers de la CPAM envoyés qui ne sont jamais parvenus à la personne accompagnée.

Des retours d'ouverture de droits parviennent à l'assuré parfois 3 à 5 mois après le dépôt de la demande.

Toutefois, l'installation de l'outil national en avril 2023 appelé « espace partenaire » permet de suivre l'avancée du dossier d'ouverture de droits et de s'assurer de la preuve du dépôt du dossier, ce qui facilite son avancée. Mais cet outil ne favorise pas l'autonomie de la personne dans ses démarches d'ouverture de droits à la CPAM.

Certaines personnes rencontrées relatent une impossibilité d'être informées et de pénétrer dans les locaux de la CPAM sans avoir au préalable pris un RDV. Ces personnes n'ayant pas de

RDV se voient dans l'obligation de déposer leurs documents dans la boîte aux lettres de la CPAM, sans avoir la preuve du dépôt des documents, qui parfois ne parviennent jamais à l'instruction du dossier.

La difficulté à joindre la plateforme CPAM et la barrière de la langue compliquent l'autonomie la personne dans ses démarches de prise de RDV. De plus, l'impossibilité de créer un compte « Améli » est un second frein à la prise de contact avec la CPAM. Ces freins renforcent la mésestime de soi pour la personne.

Ces dysfonctionnements ont des conséquences importantes et multiples : la personne n'ouvrant pas de droits, le suivi médical à la PASS s'allonge et le nombre de Créances Irrécouvrables (CI) augmentent. Il s'avère aussi qu'il est plus compliqué de réorienter la personne vers le droit commun lorsque la relation de confiance est instaurée.

Les problématiques liées à l'hébergement restent complexes. Les centres d'hébergement sont saturés et le critère de régularité est un frein pour y accéder. Or, le nombre de personnes sans abri suivies à la PASS est important : cela correspond aux personnes hébergées chez des tiers (essentiellement celles en situation irrégulière) ou aux personnes en rupture de soins psychiatriques (qui peuvent avoir des difficultés à se maintenir dans un logement) ou encore aux personnes sans domicile fixe ou vivant en squat.

Les problématiques financières sont souvent évoquées lors des entretiens d'où un nombre important d'orientations vers les CMS/CCAS ou encore associations caritatives. Les personnes rencontrant des problématiques liées au séjour sont orientées vers le ASTI/Collectif anti racisme, la CIMADE, les cabinets d'avocat.

3.3. L'activité de l'IDE

3.3.1. L'activité globale

Infirmière	2020	2021	2022	2023
Nombre de consultations	1193	1289	1552	1811
File Active	319	311	494	445
Personnes nouvelles	228	251	419	328

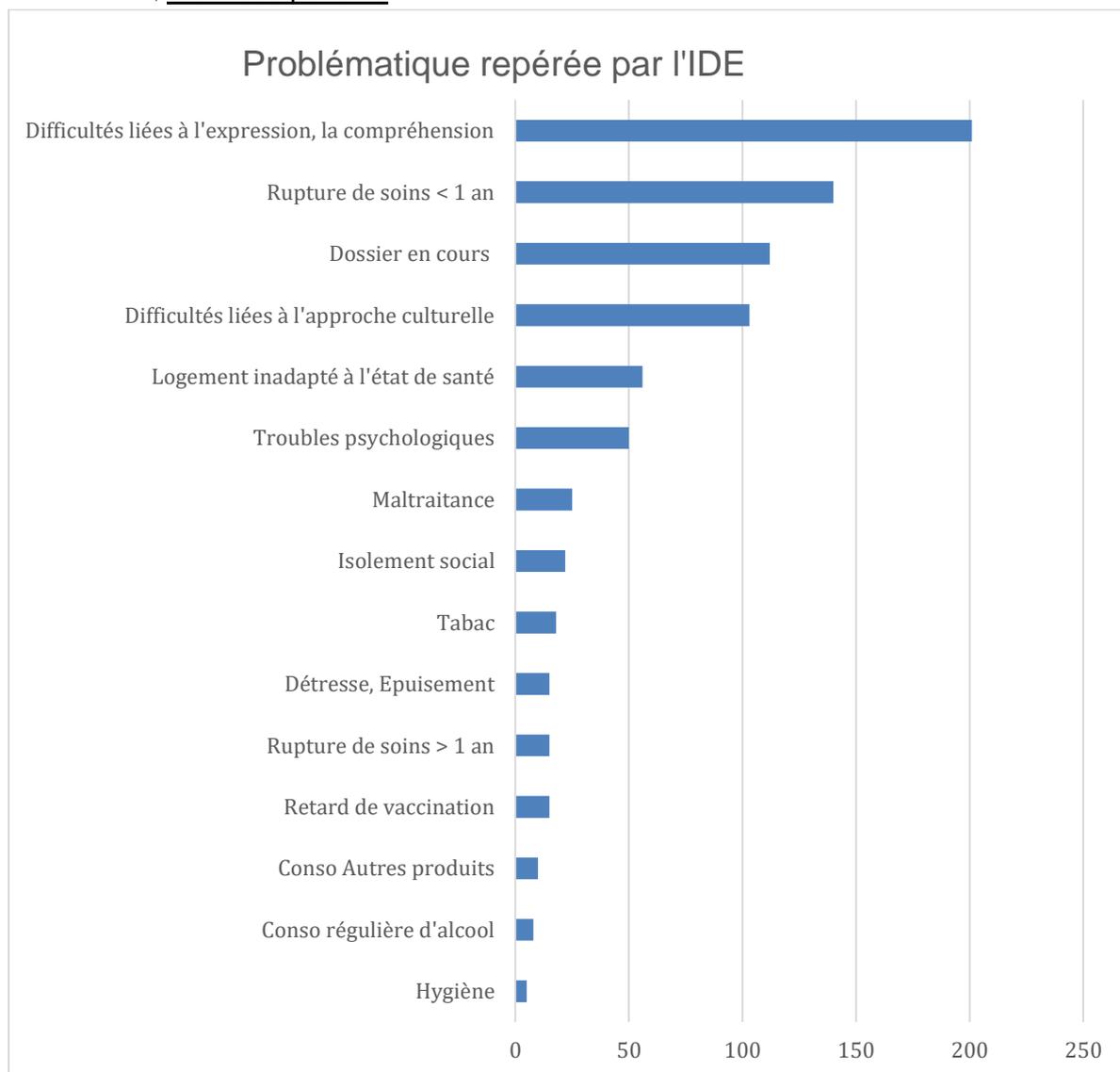
↳ Evolution d'activité

La file active est en diminution de 9%, malgré une augmentation d'activité de 16.5%. Le nombre de nouvelles personnes est en baisse de 22 %, cela représente, tout de même, un renouvellement de 74% de la file active. Cette diminution peut s'expliquer par l'arrêt de prise en charge des MNA au 1^{er} janvier.

En moyenne, un patient a bénéficié de 4 consultations au cours de l'année 2023, contre 3 en 2022.

L'augmentation du nombre de consultations, par patient, met en évidence le délai important de traitement des demandes d'ouverture de droits, ainsi que la difficulté d'orientation des patients, ayant obtenu des droits sociaux, vers la médecine de ville.

👉 Profil des patients



Depuis quelques années, les items liés à l'approche culturelle et les difficultés liées à la compréhension sont les plus représentés, ce qui correspond bien au profil des patients accueillis à la PASS ; public majoritairement d'origine étrangère.

L'item « dossier en cours » est en augmentation, ce qui ne fait que confirmer notre difficulté à relayer les patients vers la médecine de ville.

Nous constatons que les problématiques repérées lors du premier entretien ne sont que partiellement représentatives du public ; en effet, si les critères de précarité sont mis

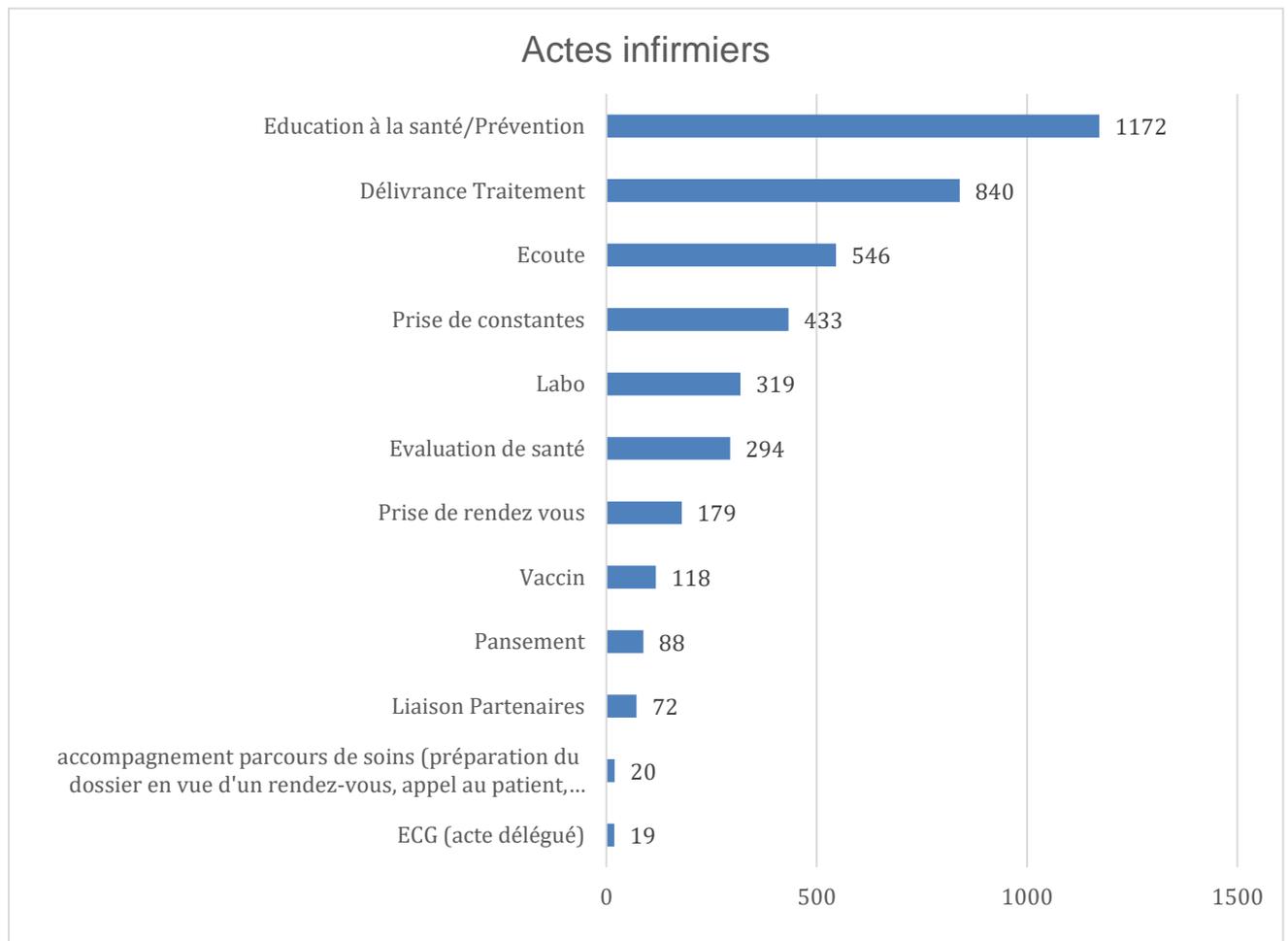
en avant, nous nous rendons compte que les items relatifs à la santé mentale, aux addictions et aux conditions de vie sont sous représentés. Cela s'explique par la temporalité du 1^{er} entretien qui ne permet pas de créer un lien de confiance suffisant. Peut-être faudrait-il réévaluer ces problématiques au cours du suivi.

3.3.2. Missions de l'IDE

Les missions de l'IDE consistent en une prise en charge globale des personnes les plus vulnérables et un accompagnement dans leur parcours de soins.

L'IDE réalise, entre autres, les soins infirmiers qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à l'accompagnement afin de maintenir ou restaurer la santé de la personne.

3.3.2.1. Accueil spécifique



On constate une augmentation globale de l'activité IDE :

- D'une part, une hausse des actes sur prescriptions médicales, notamment une explosion de la dispensation des traitements (443 en 2022 pour 840 en 2023) : le nombre de patients atteints de pathologies chroniques telles que les troubles cardiovasculaires, endocriniens, respiratoires, ainsi que les suivis obstétricaux sont

en augmentation et nécessitent, pour la majorité, une prise en charge médicamenteuse.

Cette activité est chronophage, génératrice d'interruptions de tâches, ce qui nous a conduit à réfléchir à une nouvelle organisation de dispensation qui sera mise en place en 2024. Le projet est d'instaurer des créneaux de délivrance de traitement, les lundis, mercredis et vendredis, sur présentation de l'ordonnance, dans l'optique de rendre le patient acteur de sa prise en charge.

- D'autre part, une majoration des actes sur rôle propre, et notamment du nombre de pansements. Nous expliquons cela par la prise en charge de nombreuses femmes ayant accouché par césarienne, ainsi que le suivi d'un patient présentant des ulcères chroniques.

Les entretiens de 1^{ere} consultation infirmière sont primordiaux dans la prise en charge du patient. Ils permettent d'évaluer l'état de santé global de la personne, ainsi que le degré d'urgence à orienter vers un médecin.

3.3.2.2. Organisation des consultations

L'organisation des consultations médicales se déroule en 2 étapes. L'IDE rencontre, dans un premier temps, les patients pour une évaluation de l'état de santé : parcours de vie, antécédents, traitement en cours...

Dans un second temps, l'IDE participe à la consultation médicale, ce qui peut permettre au patient de se sentir plus à l'aise ; et permet également à l'IDE de pouvoir reprendre avec le patient à posteriori des propos qu'il n'aurait pas compris.

Si l'état du patient nécessite la prescription d'un traitement médicamenteux ou d'un examen sanguin, l'IDE délivre pendant la consultation les traitements (s'ils sont disponibles), et reprogramme un autre rendez-vous pour la réalisation de la prise de sang.

Si le traitement n'est pas disponible immédiatement, l'IDE réalise la commande auprès de la pharmacie de l'hôpital, et fait revenir le patient pour lui délivrer.

Tous les examens radiologiques, ou consultations spécialisées, sont programmés sur le CHIELVR.

Dans tous les cas, l'IDE s'assure de la bonne compréhension du traitement délivré, ou des examens prescrits. Dans certains cas, une délivrance hebdomadaire du traitement peut être envisagée.

Un accompagnement physique vers la consultation hospitalière peut être envisagé, pour des patients très éloignés du système de soins, et qui n'ont plus la possibilité de s'inscrire seuls dans leur prise en charge. En 2023, aucun accompagnement physique n'a été nécessaire.

Le suivi des femmes enceintes, conjointement avec le service des consultations obstétriques et le CPEF, tient également une place importante dans l'activité de l'infirmière. En 2023, 38 femmes ont bénéficié de consultations pour la prise en charge du suivi de leur grossesse.

3.3.2.3. « Aller – Vers »

➤ **Public isolé**

Depuis maintenant 2 ans, nous accompagnons, en lien avec l'UMAPP, une personne vivant à la rue, en grande précarité et en rupture de soins psychiatriques. Afin de maintenir le lien, nous nous sommes rendus à plusieurs reprises sur son lieu de vie, avant qu'il n'intègre une « tiny house », mise à disposition par la structure La case départ.

➤ **Vers les partenaires**

Atelier Mission Locale

Des besoins en informations autour de la santé dans sa globalité (hygiène corporelle, santé sexuelle, accès aux soins...) ont été repérés par les professionnels de la Mission Locale d'Elbeuf, sur un public de jeunes migrants allophones, en cours de procédure de demande d'asile, statutaires ou français nés à l'étranger.

Dans la continuité des ateliers mis en place en 2022, 3 interventions ont eu lieu en 2023.

Santé des Exilés

Nous sommes toujours intégrés dans le groupe de travail « Santé des exilés », mis en place par l'Atelier Santé Ville en 2022. Il n'y a pas eu d'action spécifique en 2023.

Prévention

➤ **CeGIDD**

Depuis l'ouverture de l'antenne CeGIDD au 1^{er} Juin 2023, les patients de la PASS sont orientés vers le CeGIDD.

L'orientation est facilitée de par l'implantation dans le même bâtiment. Cette activité a représenté sur le premier semestre 101 dépistages.

➤ **Vaccination**

Comme chaque année, la campagne nationale de vaccination contre la grippe est proposée aux usagers de la PASS. En 2023, 8 personnes en ont bénéficié.

Concernant les autres vaccinations, 125 vaccins ont été effectués sur l'année : 46 vaccinations contre l'hépatite B, 38 DTP, 22 ROR, 17 Meningo C, 1 Pneumovax et 1 Prévenar. Nous constatons une diminution de la vaccination contre l'Hépatite B (58 en 2022 contre 46 en 2023), qui s'explique par la prise en charge de cette activité au CeGIDD. Cela n'empêche pour autant pas une augmentation du nombre de personnes vaccinées.

➤ Mois sans tabac

Dans le cadre du mois sans tabac, nous avons mis en place une intervention dans le hall de la PASS à destination des usagers.

L'infirmière du CSAPA a tenu un stand où étaient proposées des informations, une consultation IDE, la dispensation de substituts nicotiniques au besoin.

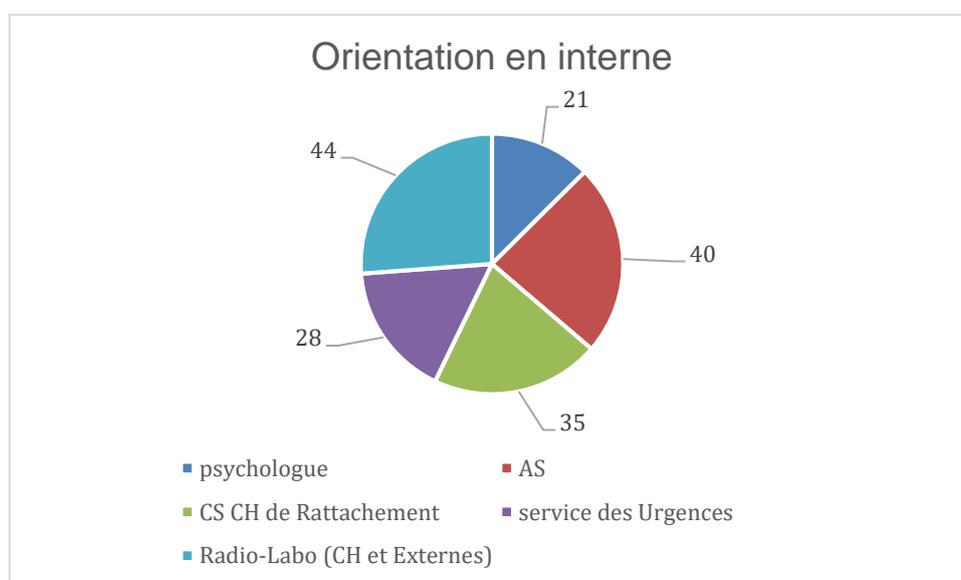
30 personnes ont bénéficié de cette information, 2 ont pris rendez-vous au CSAPA, 1 personne a eu une consultation sur place, 3 usagers ont pu repartir avec des substituts nicotiniques.

Cette action a été appréciée des usagers, qui ont mis en avant le fait qu'on leur propose spontanément une intervention sans avoir à en faire la demande.

Cette action renforce la complémentarité des services, et est engageante pour pérenniser ce partenariat.

Les retours positifs démontrent la forte demande du public à bénéficier de ce type d'actions, et laisse réflexion libre aux sujets qui pourraient être abordés dans l'avenir.

Lien avec les services hospitaliers

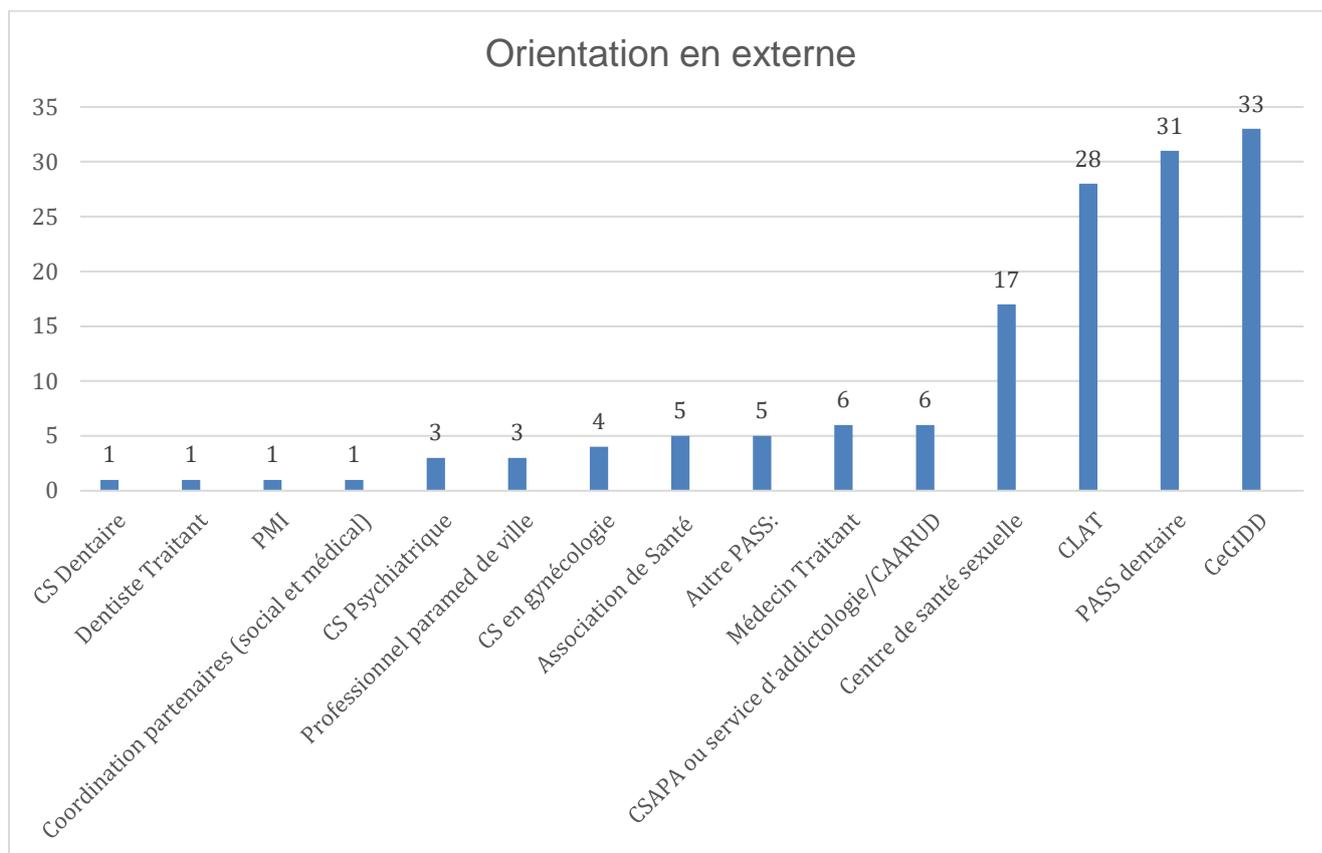


L'articulation entre les différents professionnels de la PASS est primordiale, elle permet une prise en charge globale et efficace.

L'orientation vers le CHIELVR est assez aisée, de par les liens que nous créons avec les services, ainsi que la venue de médecins spécialistes au sein de la PASS.

Nous présentons la structure aux nouveaux internes des Urgences, ceux-ci ont la possibilité de venir passer une demi-journée découverte lors des consultations médicales.

4.3.2.8 Lien avec les partenaires externes



Nos principales orientations en externe se font vers le CPEF, le CLAT, la PASS dentaire et le CeGIDD.

- Les orientations vers le CLAT concernent les primo- arrivants de pays à zone endémique, et se fait par le biais d'une fiche de liaison. L'équipe assure des permanences au sein de la PASS à raison de 2 fois par mois.
- Les orientations vers la PASS dentaire, située au CH de Saint Julien à Petit – Quevilly, se font également par le biais d'une fiche de liaison.

3.4. L'activité médicale

Les médecins assurent 3 consultations par semaine, le mardi matin, le jeudi matin et après-midi. Il y a une consultation pédiatrique tous les mois.

Une consultation avec interprète dure entre 30 et 45 minutes et celles-ci représentent 41% des consultations totales.

La consultation est assurée la plupart du temps en binôme avec l'infirmière.

Tous les dossiers médicaux sont informatisés.

3.4.1. L'activité globale

L'activité de consultation médicale est relativement stable par rapport à l'année précédente. Néanmoins, il est à noter que le nombre de vacations était moins important.

	Année 2023
Consultations non honorées	136
Consultations sans RDV	34
Consultations programmées	605

Les consultations se font sur rendez-vous, mais nous gardons la possibilité d'accueillir au besoin des patients sans RDV. Cela représente jusqu'à 5% du total de nos consultations.

Malheureusement, nous faisons toujours face à une part croissante de RDV non honorés. Cela représente jusqu'à 21% de nos consultations (contre 19% en 2022 et 11% en 2021), avec pour conséquence un allongement de nos délais de RDV. Nous travaillons à des solutions pour diminuer ce taux.

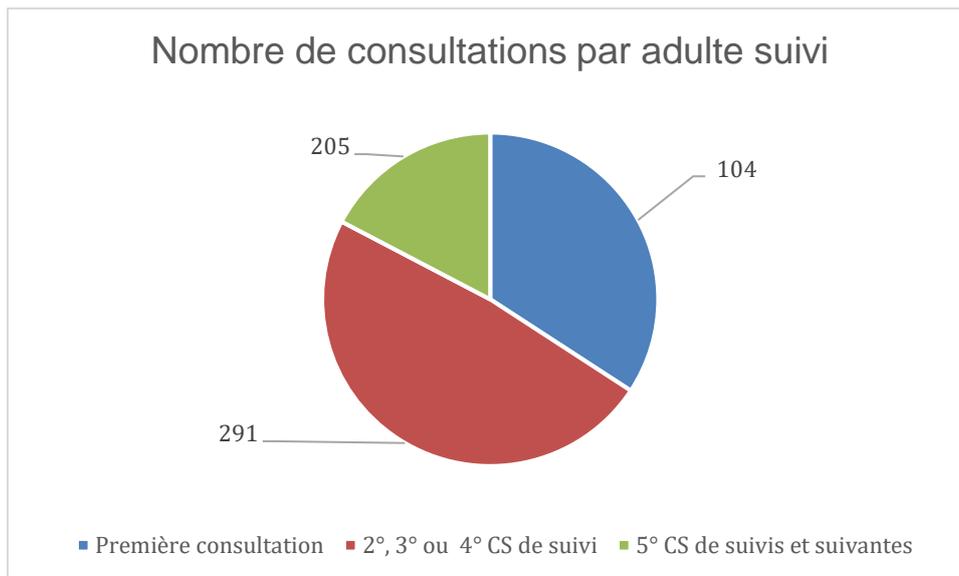
Parmi ces solutions, la PASS d'Elbeuf accueille désormais des internes de médecine générale, réalisant une journée de consultation médicale toutes les deux semaines. Un nouveau médecin en cours de réalisation de sa thèse à la PASS d'Elbeuf a également rejoint l'équipe, et assure des consultations médicales toute la journée du jeudi pour nos patients.

Médecin	2021	2022	2023
Nombre de vacations	126	139	128
Nombre de consultations	577	659	639
File Active	296	362	306
Personnes nouvelles	251	308	236

Le nombre total de consultations est de 639 dont 47 de pédiatrie soit 7.4% des consultations.

Notre file active reste relativement stable ; En revanche, nous suivons les patients plus longtemps au sein de la structure.

En effet, 205 patients ont bénéficié de plus de 5 consultations de suivi contre seulement 49 en 2022.



Nous suivons ces patients plus longtemps pour deux raisons principales :

- Le délai d'obtention des droits toujours plus long
- Un relai vers la médecine de ville plus difficile

En effet, du fait de la démographie médicale régionale actuelle, certains patients rentrés dans le droit commun ne trouvent malheureusement pas de médecin généraliste. Ces patients, suivis de façon prolongée au sein de la structure, sont souvent des patients fragiles, polypathologiques.

Nous continuons donc bien évidemment à les suivre à la PASS.
Nous continuerons de surveiller cette évolution de notre activité.

3.4.2. Pathologies repérées

Le temps de la première consultation est essentiel pour la solidité du dossier : ATCD, traitements, dépistages antérieurs, vaccination, etc.

Nous essayons dans la mesure du possible de récupérer les comptes rendus d'hospitalisation des patients ou de leurs prises en charge dans d'autres PASS.

Le parcours migratoire, les ruptures sociales, les violences et maltraitances, les troubles induits par les psycho-traumatismes, l'isolement, les difficultés de contact avec la famille, seront abordés progressivement au fur et à mesure de la ou des consultations. Une prise en charge commune avec notre psychologue sera souvent proposée.

Les pathologies les plus souvent repérées et prises en charge sont :

- Les troubles psychiques ou psychologiques, soit préexistants ; soit induits par le parcours migratoire ; soit par les difficultés sociales. Ils sont pris en charge par notre psychologue. Les patient.es présentant des troubles psychiatriques sont pris en charge conjointement avec les équipes du CMP et de l'UMAP.

- Les problèmes gynéco-obstétricaux sont dépistés et suivis à la PASS pour les prélèvements ou les traitements mais également et surtout par le centre de planification pour la gynécologie ou par le service de gynécologie-obstétrique pour les grossesses. L'infirmière lors de sa consultation oriente directement les patientes en PMI ou en obstétrique, pour rappel 38 femmes ont bénéficié d'un tel suivi en 2023.
- En endocrinologie, nous avons repéré et suivi 80 patients, essentiellement du diabète mais également des dysthyroïdies. L'accès aux avis et consultations sur le CHI facilite grandement la prise en charge, ainsi que la facilité d'hospitalisation notamment pour la mise en place d'insuline. Mais la prise en charge reste difficile pour les patients sans domicile fixe ni solution d'hébergement.
- La cardiologie avec essentiellement un suivi des HTA et des insuffisances cardiaques.
- La dermatologie avec psoriasis et eczéma et cette année 6 gales repérées et traitées.
- La gastro entérologie avec beaucoup de troubles fonctionnels mais également des pathologies de type gastrite/ulcère avec prise en charge d'HP. De même, la facilité de communication avec les confrères de gastroentérologie et l'accès au plateau technique facilite grandement la prise en charge. Nous avons également repéré 6 hépatites B dont une active avec mise en route d'une prise en charge médicamenteuse.
- Découverte de 3 séropositivités VIH :
 - Une patiente dont le statut était connu avant son arrivée en France pour laquelle nous avons assuré le relais avec les infectiologues
- 2 patients que nous avons adressés au CeGIDD pour dépistage. Nous avons ensuite conjointement avec le CeGIDD et le service d'infectiologie assuré le suivi notamment pour le bilan initial et le début du traitement. Une nouvelle fois, la prise en charge est grandement facilitée par un accès privilégié aux collègues infectiologues du CHI.
- Découverte et prise en charge de 2 pathologies cancéreuses :
 - Un cancer de la prostate avec bilan d'extension au CHI et à Becquerel et traitement sur le CHI
 - Un cancer de la thyroïde, idem le bilan a été réalisé au CHI et la suite de la prise en charge sur Becquerel

3.4.3. Prise en charge

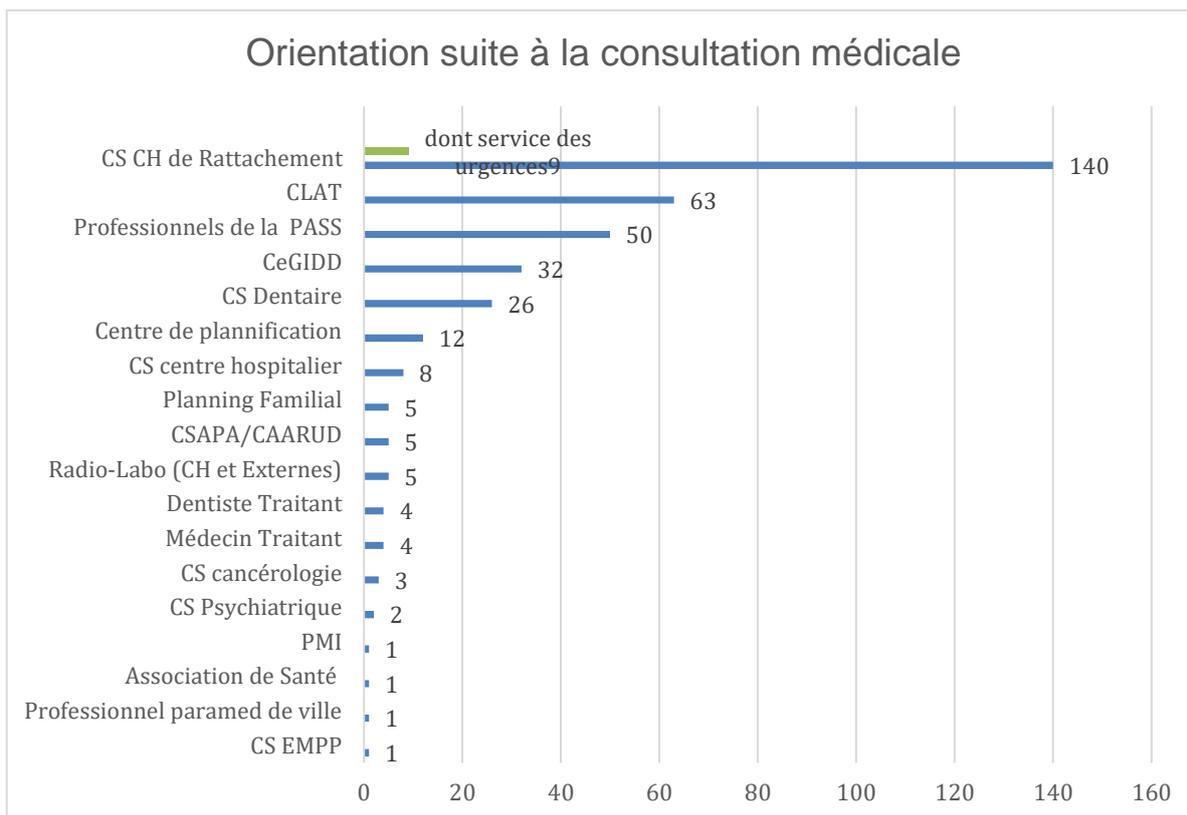
Un de nos objectifs est la bonne observance thérapeutique. Les patients tardent parfois à venir revoir l'infirmière pour chercher leur traitement tous les mois, occasionnant un arrêt thérapeutique en moyenne d'une semaine. La compliance thérapeutique reste difficile sur les patients de la PASS où la temporalité n'est pas la même.

Actions			Année 2023	
Prescriptions	Traitement		377	
	Examen complémentaire		309	
	Bilan sanguin	Imagerie	251	79
	Vaccination		59	
	Hospitalisation		5	
Nombre d'ordonnance à délivrance gratuite			288	
Prévention			223	
Contact téléphonique			37	
Courriers			64	
Démarches			19	
Certificats			15	

On note une augmentation de plus de 16% du nombre de traitement délivré, de 29% des bilans réalisés, de 73% du nombre de vaccination et 92% des actes de préventions. Ceci est certainement à mettre en lien avec notamment l'augmentation du temps infirmier.

25% des examens complémentaires demandés sont des examens de radiologie (radiographie standard ; soit échographie soit TDM ou IRM). Un soin particulier est appliqué sur les indications des examens complémentaires onéreux avec discussion collégiale sur la possibilité d'attendre une couverture sociale ou pas. Les indications en urgence ne se discutent pas.

Notre structure hospitalière, offre un accès rapide et privilégié à l'ensemble des spécialités du CHI et également à son plateau technique.



Le recours au service des urgences est modeste et nous conforte dans la bonne prise en charge de nos patients. Les patients sans couverture sociale ou avec couverture incomplète, consultant aux urgences, sont renvoyés systématiquement à la PASS par les collègues urgentistes pour la suite de leur prise en charge plus globale. Les traitements d'urgence sont donnés aux urgences avec un relai rapide à la PASS.

Nous sommes attentifs au repérage et au dépistage des patients notamment pour la tuberculose ou les IST. En effet, le dépistage des populations précaires et/ou migrantes reste une indication importante.

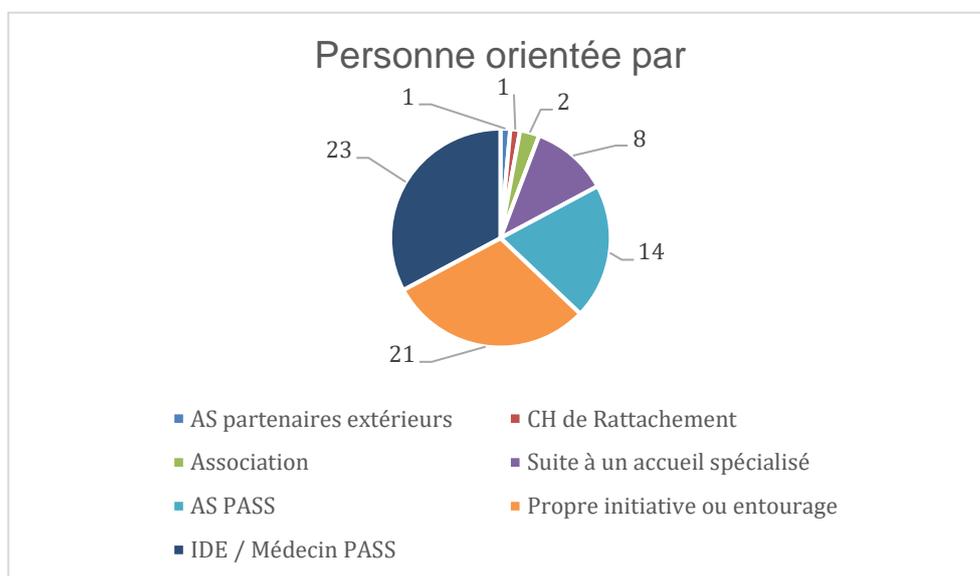
Pour la tuberculose, les patients sont réorientés vers le CLAT, 63 consultations cette année (+53%). Les équipes du CLAT consultent dans nos locaux 1 à 2 fois par mois.

Le CeGIDD d'Elbeuf ayant ouvert en juin 2023, nous avons continué à effectuer l'activité de dépistage en début d'année. Depuis, il est systématiquement proposé au patient une orientation vers le CeGIDD qui se trouve dans le même bâtiment, ce qui facilite grandement l'accès et les échanges.

Les problèmes dentaires sont réorientés à la PASS dentaire à Petit Quevilly. Néanmoins les délais de consultations très longs nous obligent à prendre en charge les infections dentaires récurrentes des patients. La proportion d'orientation reste stable.

3.5. L'activité du psychologue

3.5.1. Les modes d'orientation



En 2023 les modalités d'orientation vers la psychologue se déclinent de la manière suivante :

- 37 % des personnes ayant bénéficié d'un accompagnement psychologique ont été orientés par l'ensemble des professionnels de la PASS (18 % par l'assistante sociale et 10 % par le médecin ou l'infirmière) ; dans sa pratique professionnelle l'équipe est sensible au repérage des personnes en souffrance.
- 21% des personnes viennent consulter de leur propre initiative ou sur les conseils d'un proche. C'est le fruit d'un travail autour de l'installation d'un lien de confiance réalisé en amont, qui permet ensuite pour la personne de percevoir le soutien psychologique comme une ressource possible. L'accueil spécialisé sans rendez-vous contribue également au fait que les personnes viennent ensuite consulter de leur propre initiative.
- 8 % des personnes ont été reçues à la suite d'un accueil préalable sans rendez-vous.

3.5.2. L'activité du psychologue

Psychologue	2021	2022	2023
Nombre d'entretiens	193	178	214
File Active	59	72	72
Personnes nouvelles	46	61	59

Les services proposés à la PASS sont bien repérés et l'accueil possible sans rendez-vous favorise également la mise en place d'un soutien notamment pour les personnes en situation de grande vulnérabilité. Globalement l'activité du psychologue nécessite une grande souplesse d'adaptation pour répondre au mieux aux besoins des personnes et pour créer le lien de confiance nécessaire et préalable à la mise en place d'un accompagnement

Une activité de soutien psychologique

Le soutien psychologique s'organise sur une durée variable en fonction des problématiques rencontrées et de la capacité des personnes à mobiliser des ressources psychiques pour faire face, mais aussi en fonction des changements intervenant dans leur situation personnelle (lieu d'hébergement, mise en place des droits permettant l'accès au service de droit commun etc...).

En 2023,

- . 46 personnes ont bénéficié d'un accompagnement psychologique sur une durée inférieure ou égale à 3 mois ;
- . 8 personnes, sur une durée allant de 4 à 6 mois ;
- . 5 personnes sur une durée supérieure ou égale à 7 mois.

Au cours de l'année 2023, 214 entretiens ont été réalisés dont 204 rendez-vous programmés et 64 non programmés.

54 rendez-vous programmés n'ont pas été honorés par les personnes. Les absences aux rendez-vous proposés, ont baissé en 2023 par rapport à l'année 2022 (99). L'orientation vers la consultation psychologique n'est pas toujours bien comprise par les patients de la PASS et nécessite un accompagnement préalable pour leur permettre l'appropriation de l'espace de parole et de soutien. En fonction du public reçu, les repères culturels, la barrière de la langue et la compréhension, les situations de grande précarité et le besoin de satisfaire en priorité les besoins primaires, les pathologies psychiatriques, les situations d'errance et d'absence de logement, les éprouvés de honte, les problématiques addictives sont autant de facteurs pouvant constituer des freins pour venir consulter.

Le psychologue à la PASS doit faire preuve d'une grande souplesse d'adaptation pour permettre de construire le lien de confiance nécessaire au bon déroulement de l'accompagnement. Parfois ponctué de pauses, le soutien psychologique s'organise en fonction de l'état de souffrance psychique des personnes et des événements de vies auxquels ils doivent faire face.

Le psychologue doit accueillir une souffrance souvent difficile à exprimer par les personnes elles-mêmes, il s'agit de prendre en compte le temps nécessaire à l'appropriation d'un espace d'écoute et de parole favorable à l'apaisement des tensions psychiques.

Pour l'année 2023, la file active est de 72 personnes et renouvelée pour 59 personnes, avec l'accueil de 47 femmes et 25 hommes.

Le recours à un service d'interprétariat a grandement facilité la problématique de la barrière linguistique. Sur 13 situations nécessitant le recours à l'interprétariat, 7 personnes ont été reçues et ont permis de réaliser 10 entretiens. 6 personnes n'ont pas honoré leur premier rendez-vous programmé avec un interprète.

Un travail d'évaluation et d'orientation

Au regard de chaque situation, il est important d'évaluer les besoins et d'orienter les personnes quand c'est nécessaire, vers des services spécialisés afin d'améliorer la qualité de la prise en charge. Le travail partenarial avec les différents acteurs professionnels du territoire elbeuvien est important et nécessite chaque année de privilégier des temps d'échanges et de rencontre inter-équipes.

Les CSAPA pour les problématiques addictives, les services de soins psychiatriques tels que l'UMAPP et le CMP, les associations et les centres sociaux du territoire elbeuvien contribuent grandement à l'amélioration d'une prise en charge globale et d'une possible orientation. Pour le psychologue, il s'agit d'accompagner progressivement l'adhésion vers des soins spécifiques ou des services adaptés.

Un travail institutionnel et personnel

En 2023, 21 demi-journées consacrées aux réunions interprofessionnelles et 10 matinées de participation aux commissions d'admission du Dispositif « Un Chez Soi d'Abord » se déclinent de la manière suivante :

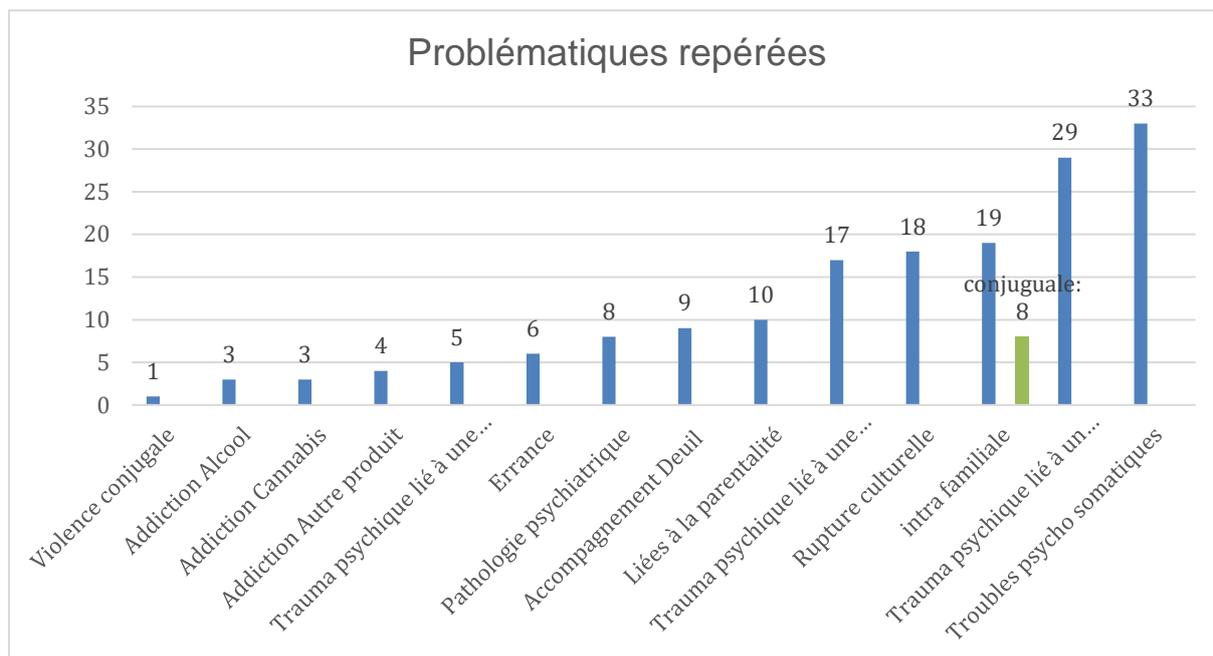
- Des temps d'échanges, de réflexion et de soutien avec les professionnels de la PASS, permettent d'améliorer la prise en charge pluridisciplinaire ainsi que l'élaboration de situations complexes.
- Des temps d'analyse de l'activité et de préparation du rapport d'activité et un temps consacré à la présentation.
- Des staffs permettant de faire le point sur l'activité et l'organisation du fonctionnement de la PASS.
- Des temps de rencontre inter-équipes avec les partenaires professionnels du territoire elbeuvien.
- Des réunions trimestrielles avec l'ensemble du collège des psychologues du CHIELVR, encouragent la réflexion sur le plan institutionnel.
- La participation mensuelle aux commissions d'admission du dispositif « Un Chez Soi D'abord ».
- La participation avec l'ensemble de l'équipe professionnelle pour représenter la PASS au forum « Santé Précarité » de Rouen.

10 demi-journées ont été dédiées à la gestion de l'accueil à la PASS. La gestion de l'accueil à la PASS, de manière exceptionnelle permet de maintenir l'ouverture de la PASS, sur des temps où l'équipe est réduite et en l'absence d'agent d'accueil. Par ailleurs, l'activité du psychologue comprend aussi un travail de réflexion et d'élaboration sur sa pratique clinique.

En 2023, la continuité d'un travail de supervision et la participation mensuelle à un groupe de travail au sein de l'ARIPCHR (Association de Recherche et d'Information du Centre Hospitalier du Rouvray) ont contribué à enrichir la pratique clinique. Ce temps dédié offre un temps de recul sur nos pratiques et il est aussi nécessaire pour envisager l'accompagnement des situations les plus complexes.

Des temps de formation (référencés dans un tableau ci- après), soutiennent également l'évolution de la pratique clinique et l'actualisation des connaissances.

Les problématiques repérées :



Les souffrances observées lors des entretiens ont très souvent une origine multifactorielle.

Les traumatismes représentent majoritairement les tableaux cliniques observés. En 2023, nous avons pu repérer des antécédents traumatiques importants pour 51 situations. Nous observons des problématiques individuelles complexes marquées par des ruptures, qu'elles soient familiales, culturelles ou sociales. Les traumatismes sont au cœur des difficultés rencontrées et sont facteurs de syndromes post-traumatiques, avec d'importants troubles du sommeil, des troubles anxieux majeurs, des états d'angoisses et des troubles dépressifs. Les situations de précarité observées sont aggravées par l'absence de liens sociaux sécurisés, de ressources financières sociales et matérielles auxquelles s'ajoutent parfois des problématiques addictives.

Les rencontres avec les personnes en situation de migration, rendent compte de parcours migratoires longs et traumatiques. Les voyages effectués dans des conditions extrêmes ont des conséquences importantes sur le plan de la santé physique et psychologique. Pour ces personnes, le parcours migratoire difficile peut durer plusieurs mois ou années sans pouvoir se poser. Les violences ou mauvais traitements subis, les exposent très souvent à un épuisement psychique évoluant dans un deuxième temps vers un effondrement psychique lorsqu'elles se retrouvent dans une position d'attente sans projection possible vers un avenir plus rassurant.

Pour 20 situations, nous avons observé des troubles en lien avec des violences intrafamiliales, physiques ou psychologiques. Pour les personnes rencontrées, les violences vécues ont impliqué très souvent des ruptures, des situations d'exclusion et de précarité, des parcours migratoires.

Plus globalement, les tableaux cliniques observés rendent compte de souffrances psychologiques importantes et de récits traumatiques présentant de nombreux vécus de perte ou vécus abandonniques et accumulés depuis l'enfance pour un certain nombre de personnes.

L'accumulation des pertes, l'absence de ressources familiales et sociales, auxquelles s'ajoute une santé fragilisée, les plongent dans une impossibilité à se projeter dans un avenir qui devient source d'angoisses majeures et d'états mélancoliques importants.

La pathologie psychiatrique constitue un facteur aggravant pour certaines situations. Le travail partenarial avec le CMP de secteur auquel s'ajoute depuis fin 2021, les visites de l'UMAPP (Unité Mobile de Psychiatrie Précarité) dans les locaux de la PASS a permis d'améliorer la prise en charge des personnes en rupture de soins psychiatriques.

A la PASS, le travail pluridisciplinaire est primordial et trouve tout son sens pour accueillir et proposer un accompagnement global au plus près des besoins.

4. LA VIE D'EQUIPE

4.1. Réunions

Des staffs pluridisciplinaires avec l'encadrement ont lieu une à deux fois par trimestre. Cela permet de faire le point sur l'activité générale, par professionnel, et de faire remonter des situations difficiles ainsi que nos besoins pour améliorer le fonctionnement du service.

Par ailleurs, des rencontres hebdomadaires avec la cadre de santé permettent d'aborder nos besoins immédiats et d'échanger autour de l'organisation globale de l'équipe.

Un temps hebdomadaire de concertation pluriprofessionnelle est également en place le jeudi matin avant le début des consultations. Il permet à l'équipe d'échanger sur les situations médico-sociales les plus complexes, ainsi que de faire un retour sur les différentes rencontres avec les partenaires du secteur.

4.2. Analyse des pratiques

Formations

NOM DU PROFESSIONNEL	INTITULE DE LA FORMATION	DUREE
MIDELTON MIRIA	Cybersécurité	E.learning
GOUTTIERE MARIE CLAIRE	Congrès des USS	2 jours
	Reduction des risques	3 jours
FILLIETTE CELINE	Journée des acteurs du dépistage	1 journée
	Formation Chemsex	1 journée
	D.U VIH et IST en France	107 heures
	Droit des étrangers	1 journée et demi
	AFGSU recyclage niveau 2	1 journée
	Afflux Massifs de victimes	4 h
VASSEUR SYLVIE	Afflux massifs de victimes	4h
	Cybersécurité	E.learning
	Phénomène pré/prostitutionnel pour un public de 12 à 20 ans	3 jours
	Public migrant et conduites addictives	1 journée
BARILLIER MATHILDE	AFGSU niveau 2	3 journées

	Droits des étrangers	1 journée et demi
	Afflux massif de victimes	4 h
	Migrants et conduites addictives	1 journée
GUIGNON ADELINE	Droits des étrangers	1 journée et demi

4.3. Comités techniques (rencontres partenariales)

Le comité technique avec nos partenaires multiples permet d'ajuster avec chacun d'eux les projets, les évolutions, les améliorations à mettre en place dans notre structure. Il est animé par une partie de l'équipe en fonction des besoins mais est toujours concerté lors des STAFF d'équipe.

4.4. Coordination sociale

L'assistante sociale coordonnatrice de la PASS a une fonction de représentant de l'équipe lors des instances ou réunions telles que des ateliers territoriaux, des rencontres avec les partenaires de l'agglomération, des assemblées générales et des synthèses.

Le lien avec la facturation du CHIÉLVR reste fréquent : une rencontre bimensuelle permet un suivi régulier. Ce temps d'échange a lieu à la PASS. Chaque personne ayant consulté dans la structure ou sur le plateau technique est répertoriée. L'envoi de factures est bloqué pendant toute la période de régularisation de leurs droits.

4.5. Accueil de stagiaires

En 2023, les IDE ont reçus 2 étudiantes en soins infirmiers pour un stage d'une durée de 5 semaines, ainsi que 2 étudiantes pour une journée découverte.

Les internes des urgences ont la possibilité de venir réaliser une demi-journée de « découverte » sur une vacation médicale.

La PASS a également accueilli fin juin une étudiante assistante sociale. Cet accueil a permis de faire la transition avec l'assistante sociale précédemment en poste, puisqu'une fois diplômée l'assistante sociale a rejoint l'équipe.

Depuis novembre 2023, nous avons également le plaisir d'accueillir deux internes de médecine générale au sein du SSPH. Ils participent aux consultations des différentes structures et notamment de la PASS d'Elbeuf, ce qui permet d'augmenter le nombre de patients vus.

5. CONCLUSION & PERSPECTIVES

L'activité au sein de notre PASS est toujours aussi intense et importante.

Comme les années passées, nous accueillons essentiellement un public en migration. Nous constatons un délai de régularisation et d'obtention des droits plus long ce qui, de facto, allonge les durées de prise en charge au sein de notre structure. Celles-ci sont également plus longues et plus complexes, avec des patients parfois polyopathologiques.

L'année 2023 a également été riche en bouleversement et en émotions pour l'équipe de la PASS. Nous avons eu d'importants mouvements de personnel : remplacement de l'assistante sociale et de l'infirmière ; arrivée de nouveaux médecins consultants. Nous accueillons également des internes de médecine générale en fin de cursus consultant une journée par semaine.

Nous avons effectué quelques travaux au sein de nos locaux, permettant la création d'un deuxième bureau de consultation (utilisé par l'infirmière ou les internes).

Ce début d'année 2024 nous offre des perspectives plutôt réjouissantes pour notre équipe car nous avons accueilli une nouvelle IDE et un médecin infectiologue qui participe deux fois par mois aux consultations médicales.

Nous avons également mis en place pour les primo-arrivants, primo-consultants une évaluation en binôme IDE et assistante sociale qui va nous permettre d'effectuer une première évaluation médico-sociale plus efficiente.

Nous espérons pouvoir mettre en place courant 2024 une consultation gynécologique assurée par une sage-femme , afin de favoriser l'accès aux soins notamment de dépistage et de contraception de nos patientes précaires.

Nous espérons également pouvoir recruter et accueillir un deuxième agent d'accueil afin de fluidifier les passages sur ce lieu de vie qu'est notre PASS.

Toute l'équipe de la PASS reste plus que jamais mobilisée pour pouvoir proposer une prise en charge de qualité à nos usagers.