



Centre Hospitalier
Marguerite de Lorraine
61400 Mortagne-au-Perche

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

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

Du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024



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	2
Présentation législative du dispositif P.A.S.S.....	2
I. Présentation de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche	4
1. Sa création.....	4
2. L'équipe.....	4
3. Créneaux d'ouvertures et modalités de rencontres.....	4
II. L'activité de la P.A.S.S.	5
1. Les interventions et son fonctionnement	5
2. Les orientations vers la P.A.S.S.....	5
3. Les temps de rencontres professionnelles en 2023 :	6
4. Point sur l'essentiel des évolutions de la P.A.S.S. en 2023 :	7
5. Bilan des objectifs.....	7
6. Profil des patients qui relèvent du dispositif P.A.S.S.	9
7. Activité médicale	14
8. Activité infirmière.....	16
9. Activité sociale.....	18
III. Le « CoPil » 2023.....	23
IV. Les difficultés rencontrées	24
V. Les objectifs 2024 de la P.A.S.S	25
Annexe 1.....	27
• Bilan financier	27

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 Ornais 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 0.4 ETP⁴ depuis le 1^{er} janvier 2024 ;
- d'une assistante de service social à 1 ETP depuis janvier 2020 ;
- d'un cadre de santé.

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 au Perche, de Bellême ainsi que de Longny au Perche. 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.

De par son implantation géographique et de son environnement global de territoire, la P.A.S.S. de Mortagne au Perche est dite « Rurale ». De ce fait, l'équipe de la P.A.S.S. est mobile et se déplace régulièrement. 41 Visites à domiciles (V.A.D.) ont été réalisées sur l'année. 16 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.

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 65 personnes en 2024.

Elles sont principalement orientées 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. (48% tous services confondus).

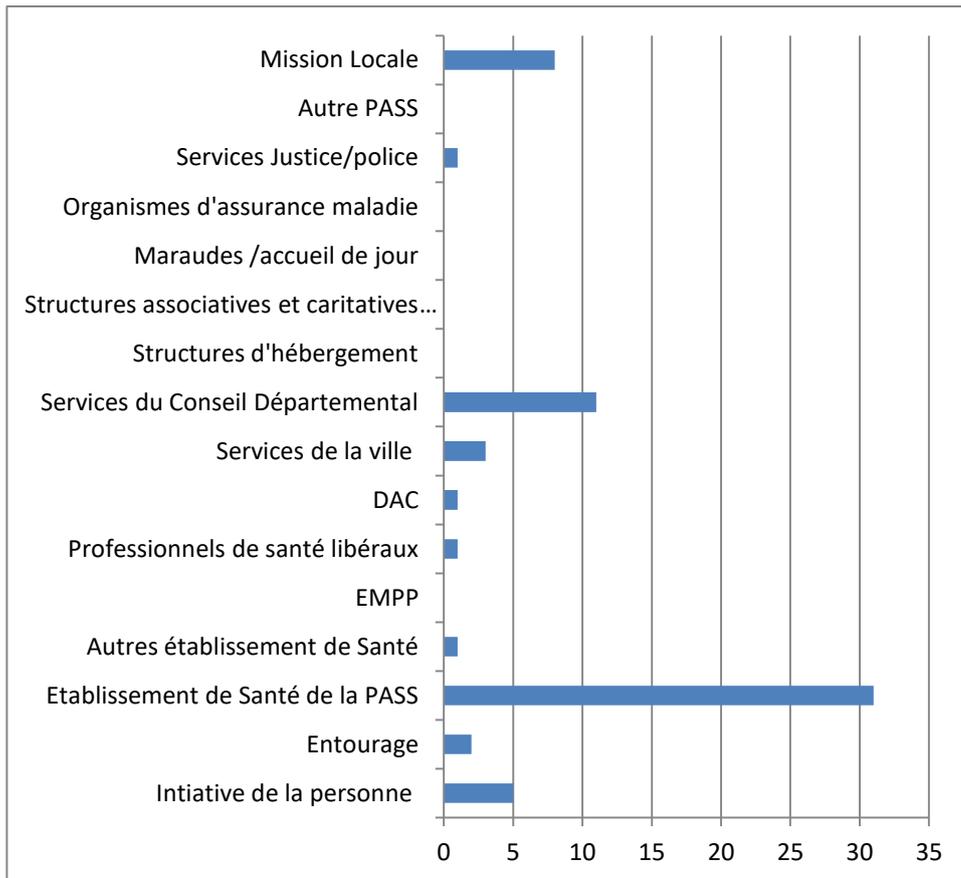
Les professionnels extérieurs au CH qui orientent vers le dispositif sont essentiellement des travailleurs sociaux et exercent principalement au Conseil Départemental (17%) ou en Mission Locale (12%).

Les services de la ville ont orienté 5% des personnes accueillies.

Les autres personnes accueillies par la P.A.S.S. se dirigent d'eux-mêmes vers le service (8%) ou sont orientés par un proche. Les proches sont souvent des amis ou des conjoints.

A parts égales, à 1,5% pour chaque, elles ont été orientées par : 1 pharmacien(ne) ; 1 Conseiller(ère) Pénitentiaire d'Insertion et Probation ; 1 profession(nelle) d'un établissement de santé hors territoire ; 1 Coordinateur(rice) de parcours DAC61.

Orientations (en nombres)



3. Les temps de rencontres professionnelles en 2024 :

Dans le cadre de ses missions, l'équipe de la P.A.S.S. a participé à 33 temps de travail tout au long de l'année en plus de ses points d'équipe hebdomadaires.

Il s'agit par exemple de :

- Rencontres autour de situations (Synthèses ; Concertations ; Passations).
- Organisation de temps dédiés à la transmission d'informations sur la P.A.S.S.
- Réunions et échanges organisés par la Coordination Régionale des P.A.S.S. ou par l'A.R.S.
- Participations aux réunions de nos partenaires (Réunions pluridisciplinaires du C.L.I.C. ; COPIL C.P.A.M./P.A.S.S. ; Restitution de projet social ; Concertations pluridisciplinaires addictologie et santé mentale de la CPTS Orne Est...).
- Participation à une journée organisée par France Service.
- Réunion dans le cadre du POLHI (Pole Ornais de Lutte contre l'Habitat indigne).

4. Point sur l'essentiel des évolutions de la P.A.S.S. en 2024 :

L'équipe de la P.A.S.S. a renforcé ses missions d'**aller-vers** :

- En poursuivant les visites à domicile communes IDE/ASS.
- En créant une nouvelle permanence sur Longny Au Perche.

Des **temps de transmissions** dédiées **en présence du médecin référent de la P.A.S.S.**, initiés en 2023, ont pu être pérennisés.

Le **groupe de travail autour de la santé et de la précarité**, mis en place en 2023, suite à la sollicitation des partenaires lors des derniers COPIL, s'est consolidé.

Deux rencontres ont eu lieu en 2024. Les thématiques étaient « Comment mieux travailler ensemble ? » et « La mobilité ».

Ce temps de rencontres a pour objectif de fluidifier les parcours des personnes en difficultés d'accès aux soins à travers une interconnaissance partenariale et de réseau plus efficient.

Les participants investissent cet espace de manière dynamique et conviviale. Les échanges sont productifs et les partenaires expriment des retours très positifs sur la plus-value de ces temps.

L'équipe a développé et renforcé ses connaissances et sa pratique professionnelle pour mieux accompagner les spécificités du public. Pour ce faire, l'assistante sociale a suivi deux formations :

- « Précarité et santé mentale » de deux jours.
- « R.P.I.B. (Repérage Précoce et Intervention Brève) » en addictologie, d'une journée.

L'infirmière a suivi deux webinaires sur les dépistages des cancers :

- « accès aux dépistages des publics vulnérables de Normandie »
- « le dépistage du cancer du sein, parlons-en ! »

Le financement du temps infirmier a été majoré à 0.4 ETP par l'ARS pour l'année en correspondance avec le temps de travail effectif réalisé ces dernières années.

5. Bilan des objectifs

Développer l'activité de la P.A.S.S. sur les territoires peu représentés:	
Proposer de rencontrer les professionnels référents en santé et en social des 4 CDC avec lesquelles nous n'avons pas encore pu construire un lien professionnel et partenarial optimal.	reporté pour changement de professionnel et/ou poste vacant.

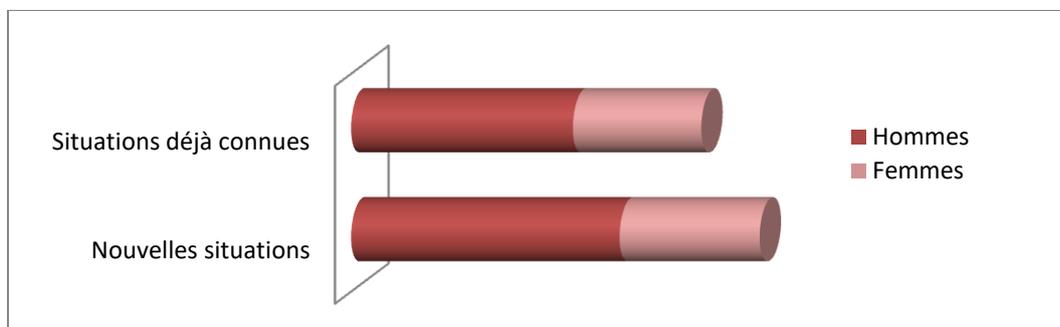
Solliciter de nouveau les partenaires sur le territoire pour répondre au mieux aux besoins de la population pouvant bénéficier de la P.A.S.S.	En cours
Redynamiser la communication auprès des partenaires les plus proches de la population en milieu rural (pharmacie, mairie, ...).	En cours
Construire la communication auprès du grand public et ainsi pouvoir toucher des personnes qui ne seraient connues d'aucune institution (presse, outils de communication).	amorcé
Moderniser et rendre plus lisibles nos plaquettes.	amorcé puis reporté pour changement en MA PASS ⁵ .
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	En cours
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.	En cours
Développer les partenariats, avec les structures de l'ensemble du Perche Ornaïs afin de favoriser les orientations vers la P.A.S.S. des personnes pouvant en bénéficier.	En cours
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.	Non développé
Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2024 en réaction aux évolutions de la société.	Non présenté
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.	En cours
Participer aux rencontres de la mission d'appui aux P.A.S.S. et du groupe normand d'échange de pratiques professionnelles.	En cours
Mettre en œuvre des partenariats avec les autres structures de santé publique (CLAT, CeGIDD, Centre de vaccination, UC-IRSA).	En cours
Se mobiliser pour organiser des rencontres pluri-professionnelles régulières avec le réseau des partenaires accompagnants les populations précarisées du territoire.	En cours
Développer et actualiser nos connaissances et pratiques professionnelles spécifiques au service de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche.	En cours

⁵ MA PASS Mission d'Appui aux PASS

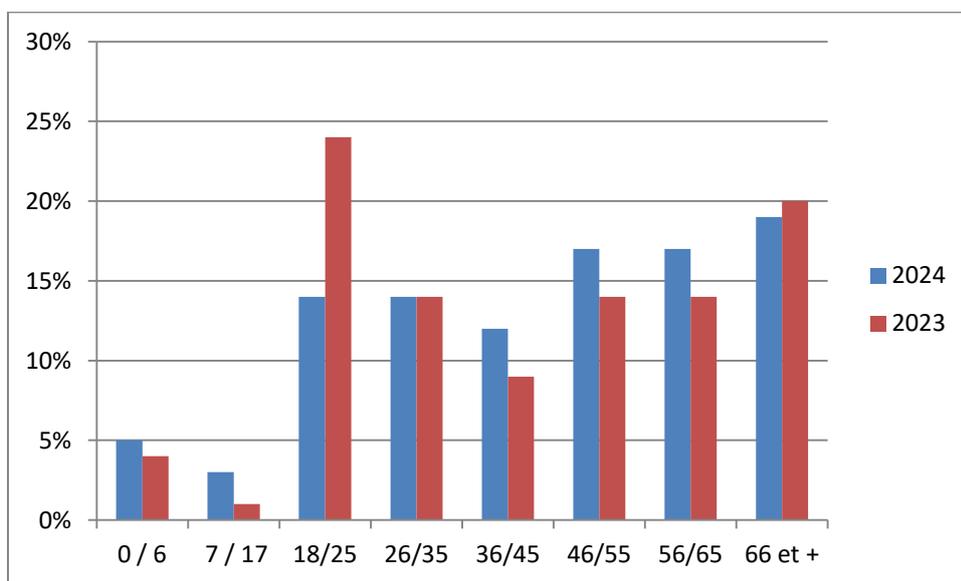
6. Profil des patients du dispositif P.A.S.S. en 2024

a) Données quantitatives du public accueilli

★ Répartition Femmes / Hommes



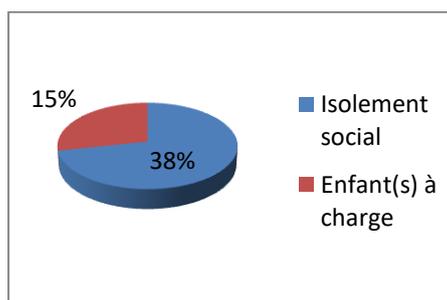
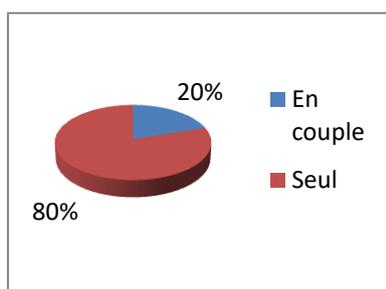
★ Répartition par tranches d'âges



Le premier schéma montre une activité plus importante auprès des hommes, que ce soit de nouvelles situations ou de situations déjà connues. Ce constat est le même depuis plusieurs années.

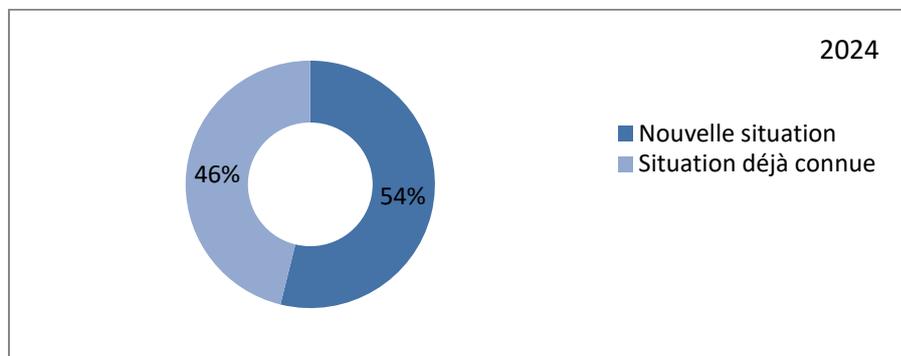
Le second schéma nous montre une baisse d'activité auprès des jeunes de 18 à 25 ans. En effet, courant 2024, la P.A.S.S. a été moins sollicitée par les professionnels de la Mission Locale.

★ Répartition par modes de vie



Les personnes que nous accompagnons vivent très majoritairement seuls (80%). 38% des personnes sont socialement isolés. Ces deux grandes caractéristiques se retrouvent chaque année et viennent mettre en lumière les impacts multiples de l'isolement social sur le domaine de la santé.

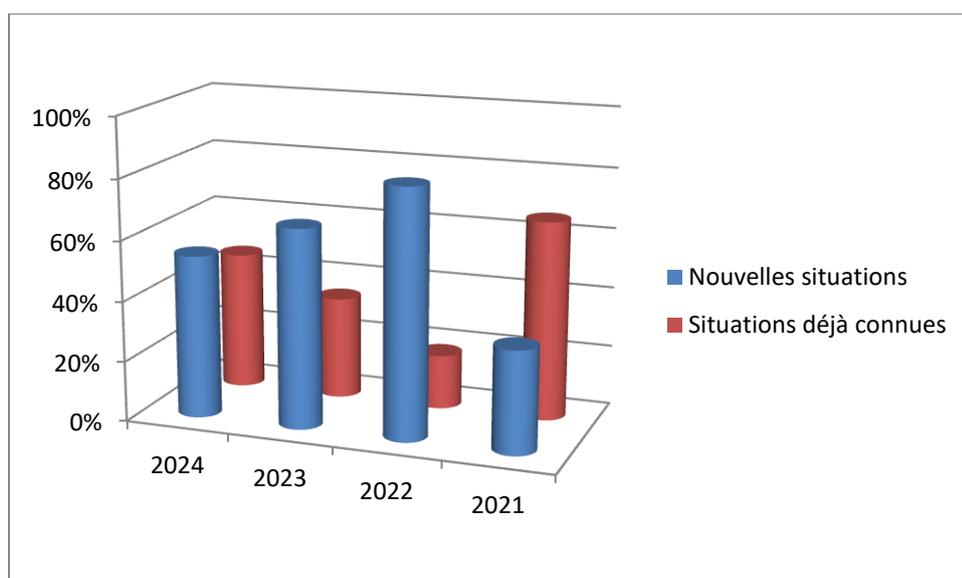
★ Les accompagnements



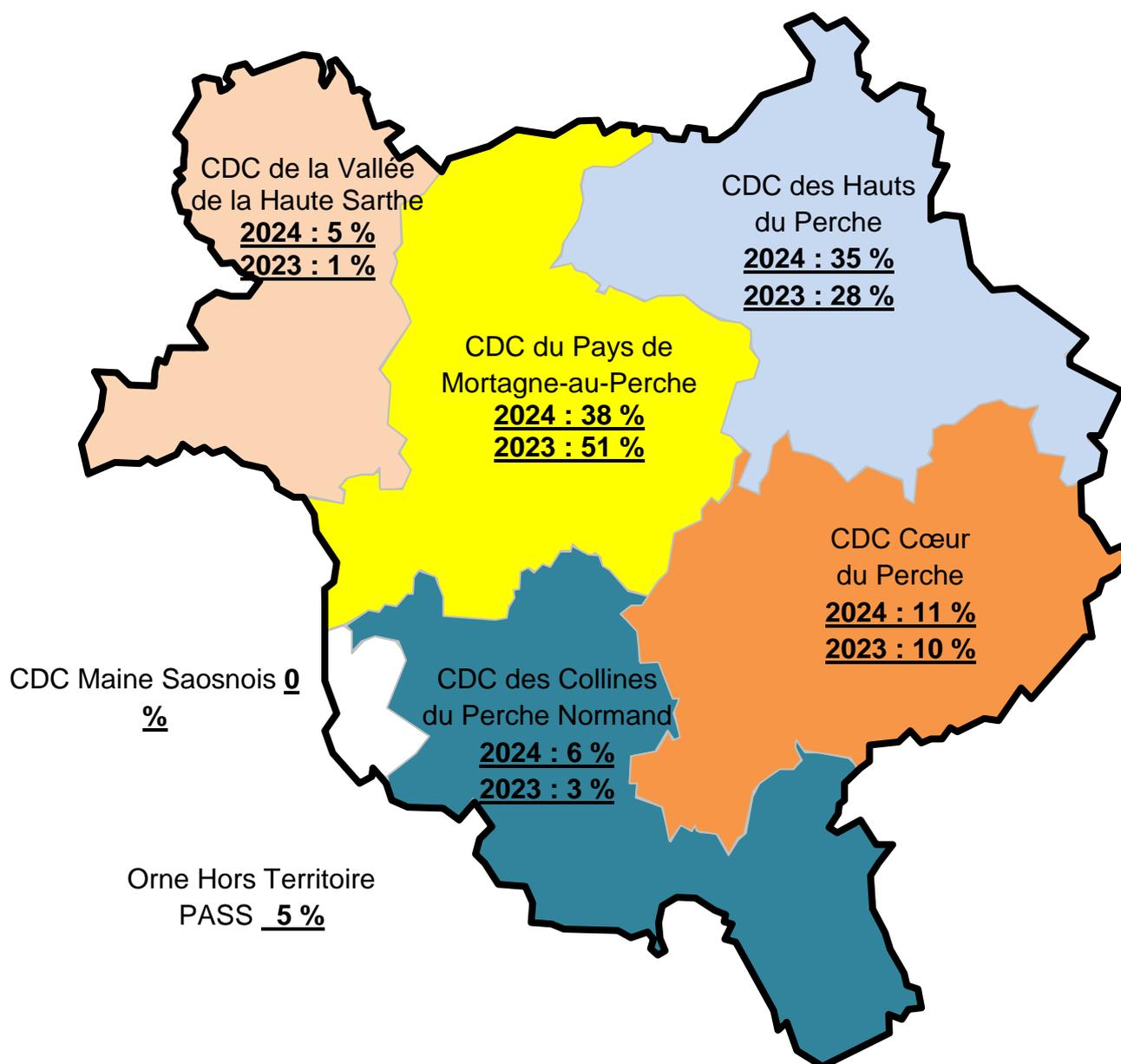
En moyenne, la moitié des personnes accompagnées par la P.A.S.S. en 2024 étaient non connues de notre service. Au fur et à mesure des années, nous observons que cela est fluctuant (voir schéma ci-dessous).

Les 46% de personnes déjà connues correspondent à la mise en place en 2021 de la veille des situations fragiles, mais aussi aux situations chronicisées, aux personnes qui sollicitent le service pour le renouvellement de leur complémentaire santé solidaire et enfin, aux personnes en cours d'accompagnement sur la fin d'année 2023 et qui se trouvent de manière logique dans cette catégorie en début d'année 2024.

Evolution sur 4 ans :



★ Secteurs géographiques d'habitation des personnes accueillies



Cette année 2024 a connu une modification dans la répartition par lieu de domiciliation des personnes accompagnées par la P.A.S.S.

Habituellement, une majorité du public était du secteur de Mortagne-au-Perche et sa proche périphérie. Pour mémoire, en 2023 : 51 % de la file active. L'activité sur cette CDC en 2024 baisse à 38%, tandis qu'elle est en hausse sur l'ensemble des autres CDC de notre secteur.

Nous observons pour la première fois, une activité qui se concentre fortement sur deux secteurs et non plus un seul puisque 35% de notre public habite la CDC des Hauts du Perche.

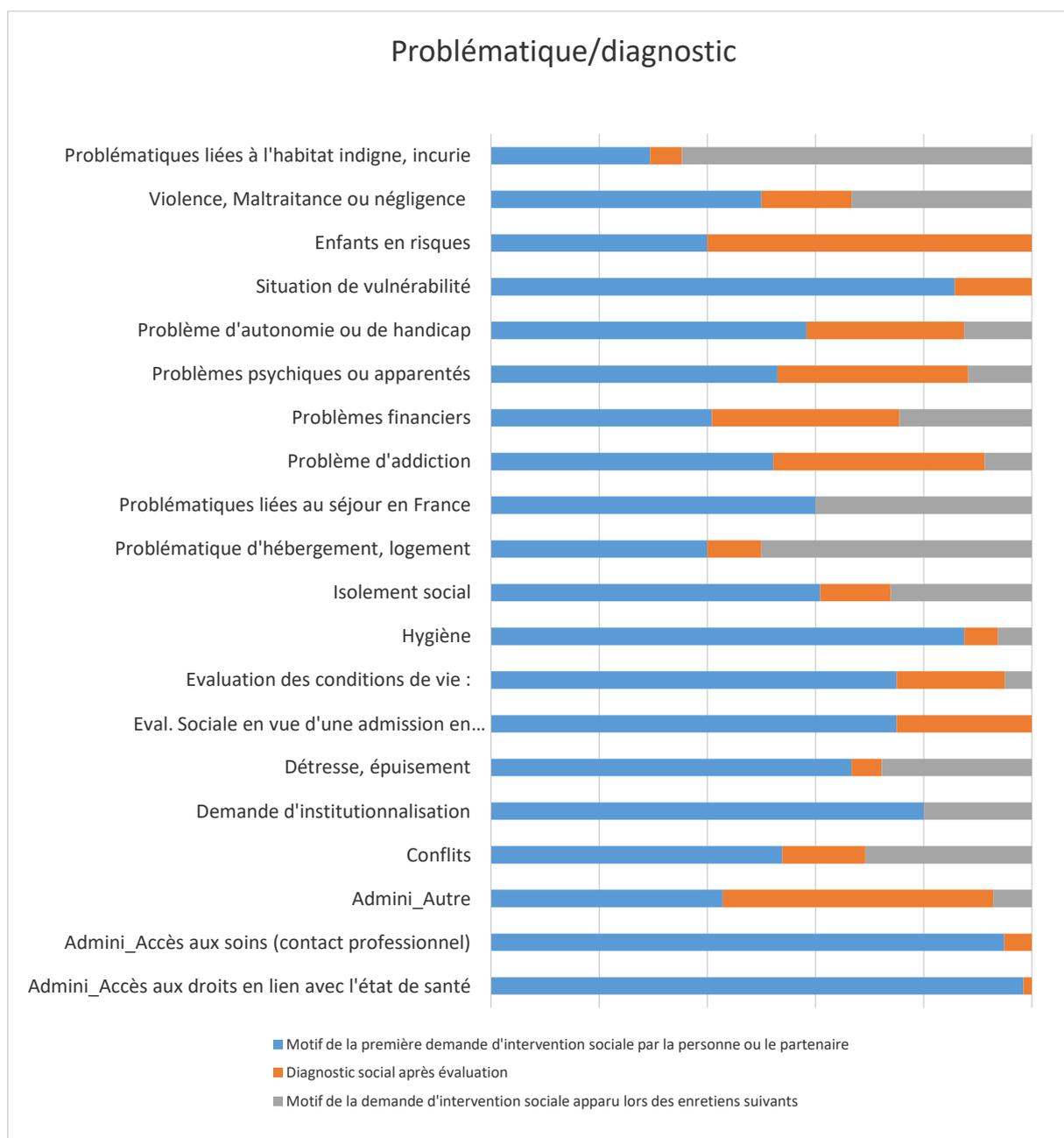
Ce secteur sur lequel nous avons déployé une permanence début janvier 2024 (Maison France Services de Longny au Perche) connaît une constante hausse d'activité du dispositif PASS (35% en 2024. 28% en 2023. 15% en 2022). Le travail partenarial qui s'est tissé entre la P.A.S.S. et la C.D.C. des Hauts du Perche reflète un modèle vers lequel nous souhaitons tendre concernant l'ensemble du

territoire de nos interventions. Nous remercions nos interlocuteurs et partenaires qui favorisent nos interventions en permettant le lien entre notre dispositif et le public en difficulté d'accès aux soins.

Le travail de communication réalisé depuis 2020, renforcé en 2023 et poursuivi en 2024, permet d'élargir le territoire où la P.A.S.S. est connue. Concernant les CDC sur lesquelles nous intervenons moins activement, nous retenons que les habitudes et les situations géographiques des habitants font qu'ils se déplacent ou font appel à d'autres territoires.

Les 5% 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..

★ 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 (98%) et aux soins (86%). 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 graphique.

Les bilans sociaux et sanitaires réalisés durant les accompagnements permettent de venir définir les besoins et problématiques non exprimés lors de l'orientation.

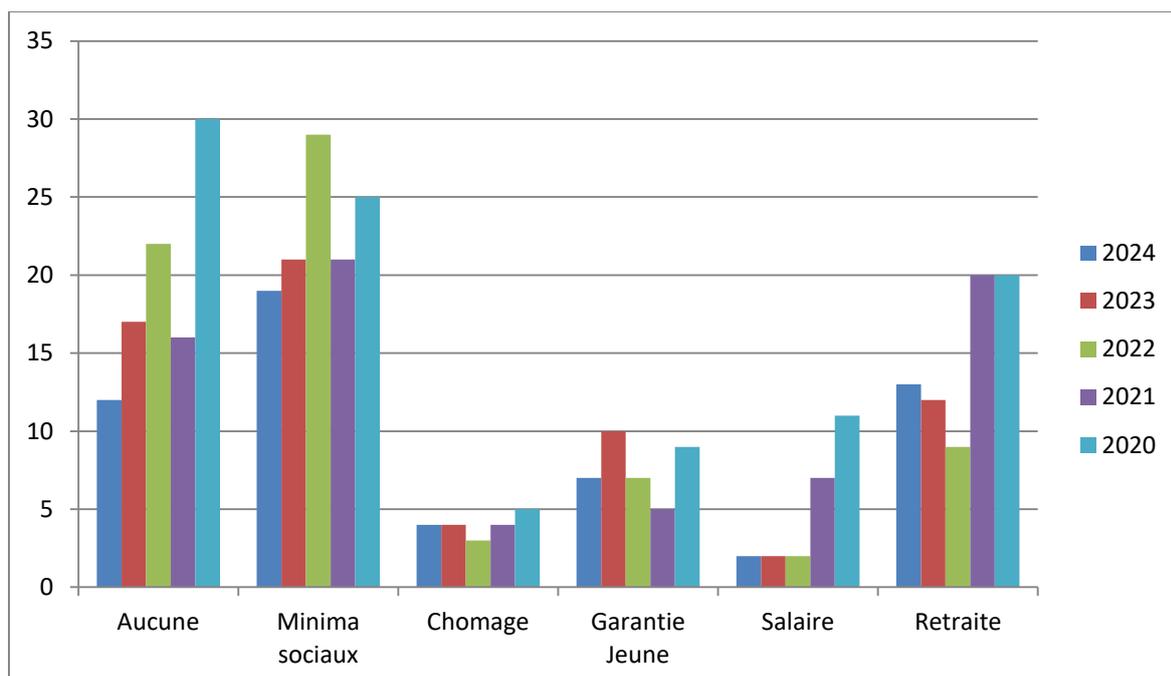
★ Revenus du public au premier accueil (visuel d'évolution sur cinq ans)

Le graphique ci dessous, 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 une faible ressource d'allocations chômage semble se confirmer d'année en année.

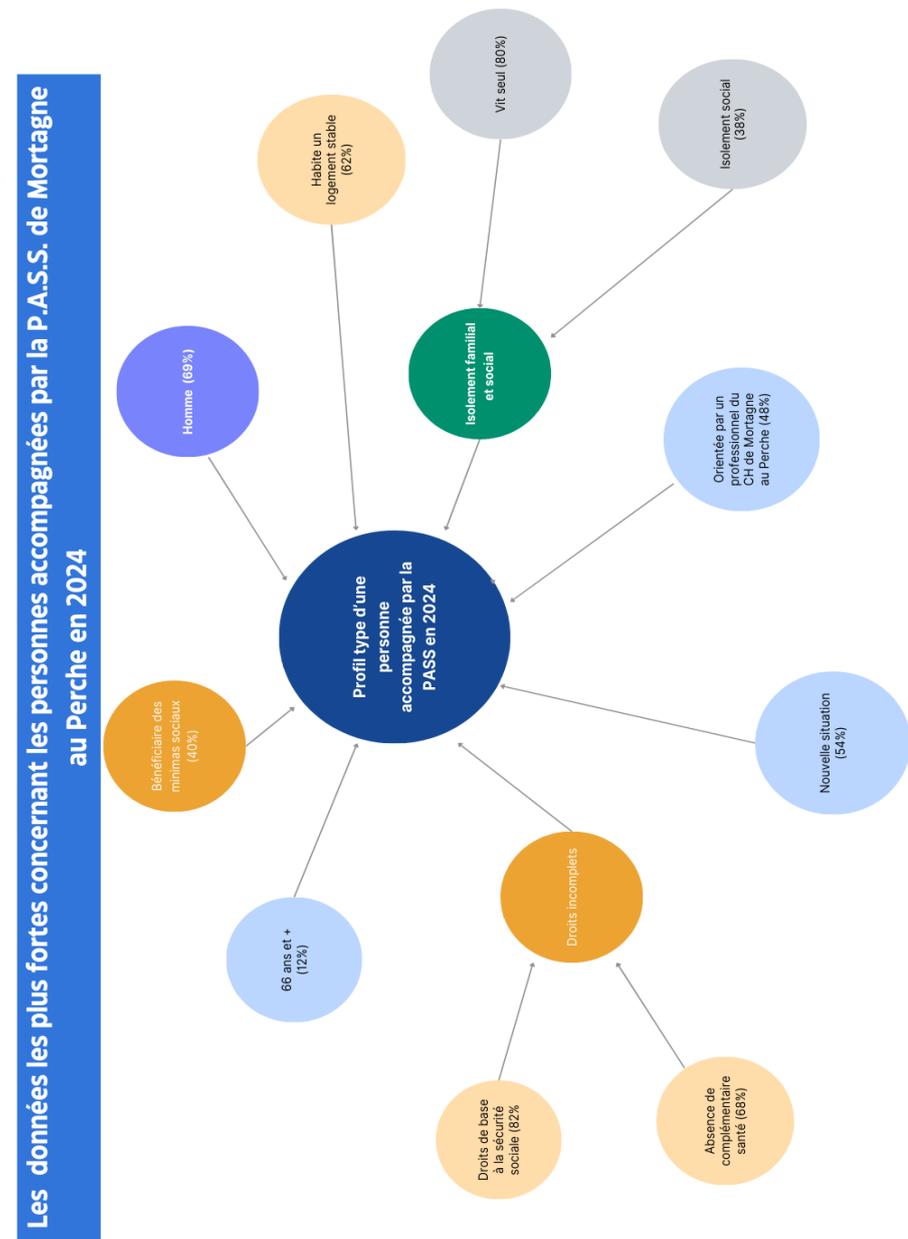
Notre public bénéficie moins de minima sociaux depuis deux ans. Nous les accompagnons ou les orientons par la suite afin qu'il puisse faire valoir leurs droits.

Moins de personnes sont sans aucune ressource. Ce chiffre est à lire en considérant celui en hausse des situations connues et avec qui nous avons déjà pu travailler cette difficulté d'accès à une ressource financière. Toutefois, ces situations de personnes sans ressources ou bénéficiaires de minima sociaux restent majoritaires. En grande précarité, 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 la forte inflation qui perdure depuis 2022 vient accroître la précarité et génère des difficultés d'accès aux soins et des renoncements pour des tranches de la population jusqu'alors maintenus dans le système de santé.



Visuel récapitulatif des données fortes des profils P.A.S.S. précédemment évoqués :



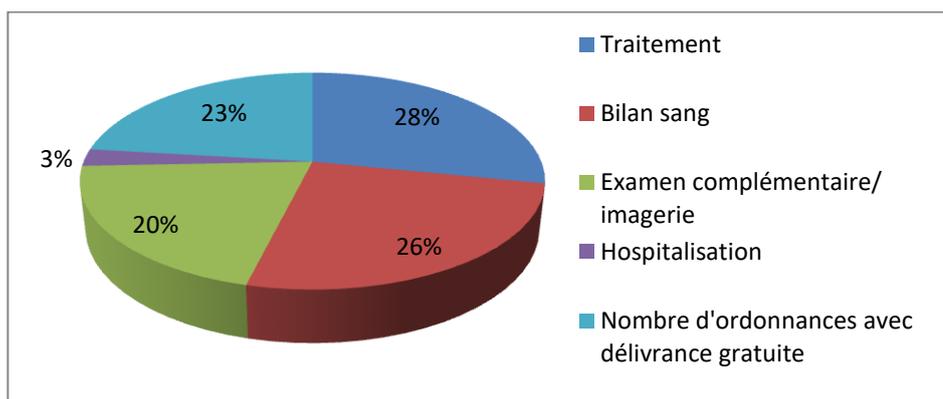
Note lecture de ce schéma : Ce schéma reprend l'ensemble des données quantitatives les plus rencontrées en 2024. Il ne doit pas être interprété comme un stéréotype. Les personnes accompagnées ont des profils divers et, seuls des experts, comme des sociologues, sauraient effectuer un travail d'interprétation qualitatif.

7. Activité médicale

C'est au total 31 consultations médicales dont 19 réalisées pour 13 personnes adultes sur des durées de suivis inférieures à 3 mois. La majorité des patients a vu le médecin une fois lors d'une consultation programmée sur le Centre Hospitalier avant d'être réorientée vers les dispositifs de droit commun.

Sur l'année 2024, nombre de consultations non honorées sont le fait d'un patient pour lequel le recours aux soins reste difficile du fait de ses vulnérabilités sociales. Toutes les consultations médicales non honorées ont été reprogrammées.

Comme les années passées, les problématiques les plus repérées et prises en charge restent les conduites addictives alcool et tabac ainsi que les pathologies cardio-vasculaires et pneumologiques. On observe une augmentation du repérage des troubles psychiatriques lors de ces consultations médicales sans prise en charge systématiquement associée. Cela peut possiblement se justifier par le refus fréquemment exprimé par les patients d'être orienté vers des consultations spécialisées en psychiatrie.



Les actions médicales menées restent principalement la prescription d'examens complémentaires et de traitement à délivrance gratuite par la Pharmacie Unique Interne du Centre Hospitalier. On observe, cette année, une augmentation des démarches de coordination vers les autres professionnels et la vigilance apportée à ce qu'un courrier de liaison médicale soit systématiquement adressé au médecin généraliste de ville désigné par le patient à la fin de l'accompagnement par la P.A.S.S.

Il est important de noter qu'une personne sur cinq accueillie à la P.A.S.S. et près de la moitié des patients orientés vers l'infirmière a bénéficié d'une consultation médicale PASS. L'orientation vers le médecin a donc doublé entre 2023 et 2024.

Bien que l'augmentation de la file active de l'activité médicale de la P.A.S.S. soit manifeste, force est de constater que celle-ci reste faible sur l'année 2024. Seulement un tiers des créneaux dédiés a été sollicité et plusieurs facteurs semblent pouvoir justifier cela :

- un diminution de la file active globale des patients accueillis,
- des difficultés de sous- effectif et de recrutement médical sur le centre hospitalier.

Pour rappel, les consultations médicales sont assurées par un médecin identifié référent pour la P.A.S.S. qui exerce dans le service d'addictologie du Centre Hospitalier. Ce dernier a recours à plusieurs médecins remplaçants qui se succèdent, ne connaissent pas toujours bien les missions de la P.A.S.S. et peuvent manquer de disponibilité du fait de leur charge de travail,

- une offre territoriale satisfaisante de réorientation vers la médecine de ville.

La majorité des patients ont un accès aux droits de santé qui se met en place assez rapidement avec l'accompagnement social et, dans la plupart des situations, la réorientation vers les médecins généralistes est possible. Par ailleurs, il a déjà été précisé que le territoire d'intervention de la P.A.S.S. est vaste et les personnes accueillies ont très souvent des difficultés de mobilité. Quand l'état de santé du patient le permet, il est parfois souhaitable d'attendre l'accessibilité à une consultation médicale « de proximité géographique » qui facilite l'engagement du patient dans les soins. Il convient toutefois de rester prudent car l'ouverture des consultations de médecine de ville aux nouveaux patients semble se fragiliser sur plusieurs communes d'intervention de la P.A.S.S.

8. Activité infirmière

136 consultations infirmières ont été réalisées en 2024 pour 27 patients. Cela représente une diminution de la file active de l'activité infirmière de 20%, quasi similaire à la diminution de la file active totale des personnes accueillies à la P.A.S.S. Le nombre de consultations infirmières reste, en moyenne, à 5 par patient comme l'an passé. Le pourcentage de nouveaux patients est passé de 85 à 50%, proportion quasi similaire à la file active totale des personnes accueillies dont 54% de nouvelles situations en 2024.

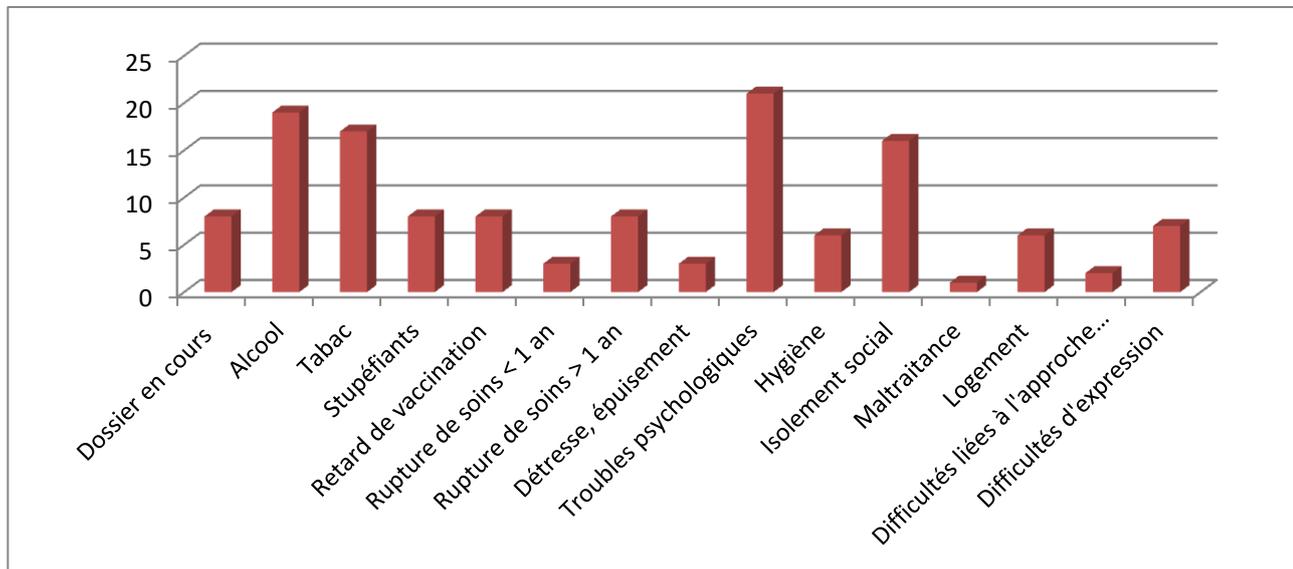
Comme en 2023, près de 60% des patients accueillis par la P.A.S.S. n'ont pas d'évaluation sanitaire. Parmi eux, la plupart n'ont pas été orienté suite à leur évaluation sociale. Cela concerne majoritairement les personnes qui ne sont pas en rupture de soins, et pour lesquels une intervention sociale pour leur renouvellement d'accès aux droits de santé suffit avec maintien de l'accès aux dispositifs de droits communs dont ils bénéficient déjà (médecin, IDEL, spécialiste...).

A noter que cinq personnes ont donné leur accord pour la programmation d'une rencontre sanitaire suite à leur évaluation sociale mais n'ont jamais donné suite au rendez-vous infirmier qui leur a été proposé sans que les freins aient pu être identifiés. 12% des rendez-vous n'ont pas été honorés ; ce chiffre reste globalement stable depuis 2021.

70% des rendez-vous étaient programmés et près d'un rendez-vous sur deux a eu lieu sur le Centre Hospitalier de Mortagne au Perche.

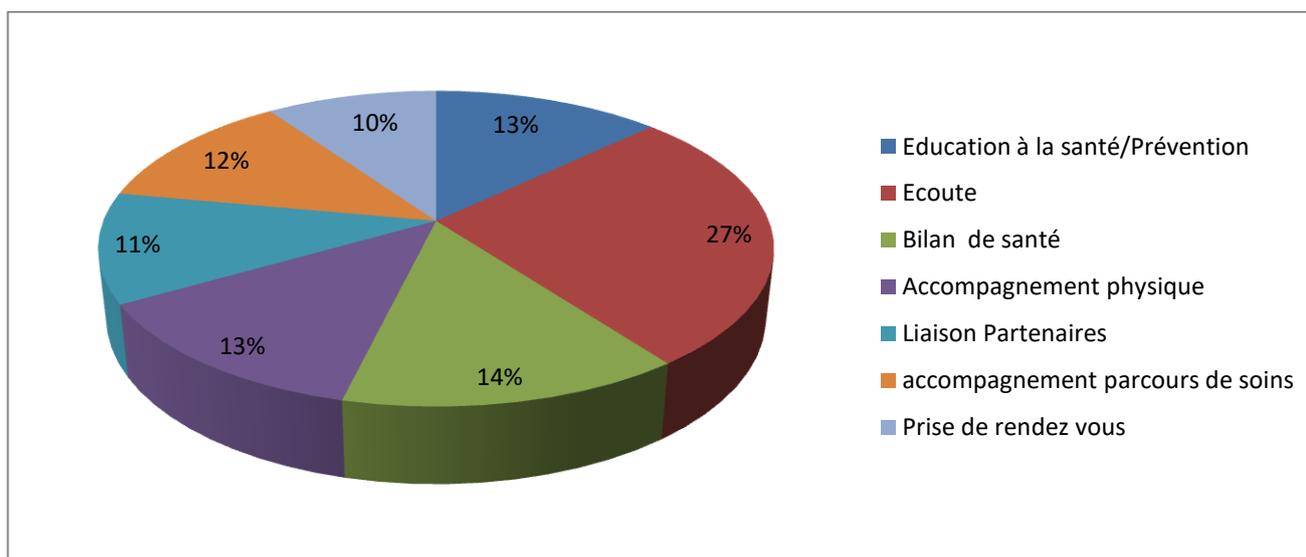
Les motifs de recours sont comparables aux années antérieures ainsi que les problématiques repérées par l'infirmière qui restent en lien avec des pathologies duelles addictologie et santé mentale associées à un isolement social. Il a pu être observé pour plusieurs patients un renoncement aux

soins depuis de nombreuses années et un état de santé déjà très altéré lorsqu'ils sont orientés vers la P.A.S.S., la temporalité de la nécessité du recours aux soins se confrontant alors à la temporalité du patient à y adhérer.

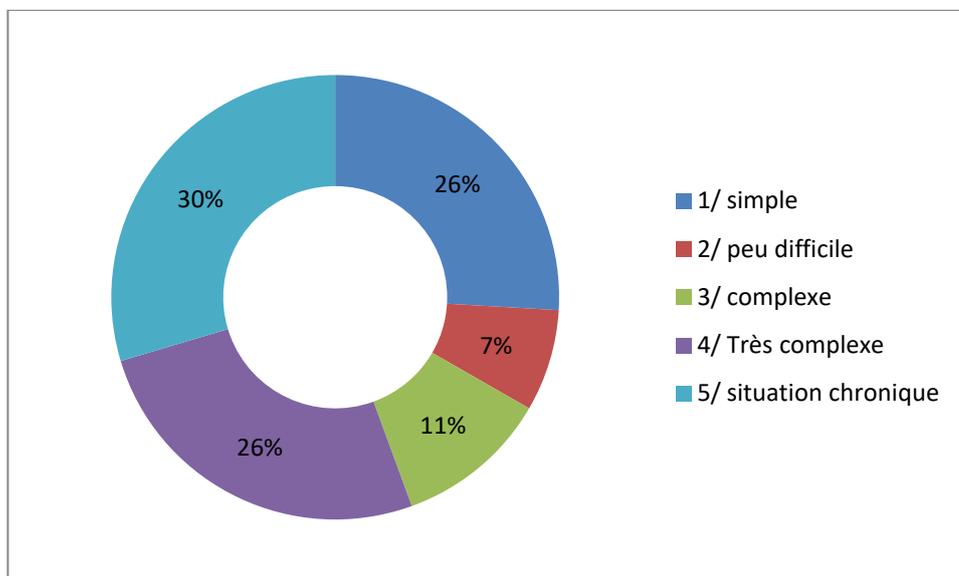


L'infirmière a pu assister à la totalité des consultations médicales P.A.S.S., réaliser les soins infirmiers qui en ont découlé (prise de constantes, pansements délivrances de traitements, prise de sang, ECG), réaliser des bilans de santé et accompagner les patients pour leurs rendez-vous de santé si nécessaire. Elle a poursuivi sa participation aux synthèses de relai lors de la sortie du dispositif et a régulièrement eu des échanges avec les partenaires impliqués dans le parcours de soin du patient (sage-femme, CSAPA, association Ysos, professionnels de santé libéraux...).

Les méthodes d'intervention sont toutes mobilisées de façon proportionnée afin de répondre aux besoins individuels dans le parcours de soins.



Les visites à domicile et/ou les accompagnements physiques pour les rendez-vous de santé en dehors du Centre Hospitalier ont représenté environ 20% des consultations avec une distance totale parcourue de 1463 km pour une moyenne de 52 km par trajet. On retrouve là encore une diminution d'environ 20% sur les kilomètres parcourus par rapport à 2023 qui semble en cohérence avec la diminution de la file active globale. Les distances moyennes de trajet restent similaires et représentatives du territoire de nos interventions.



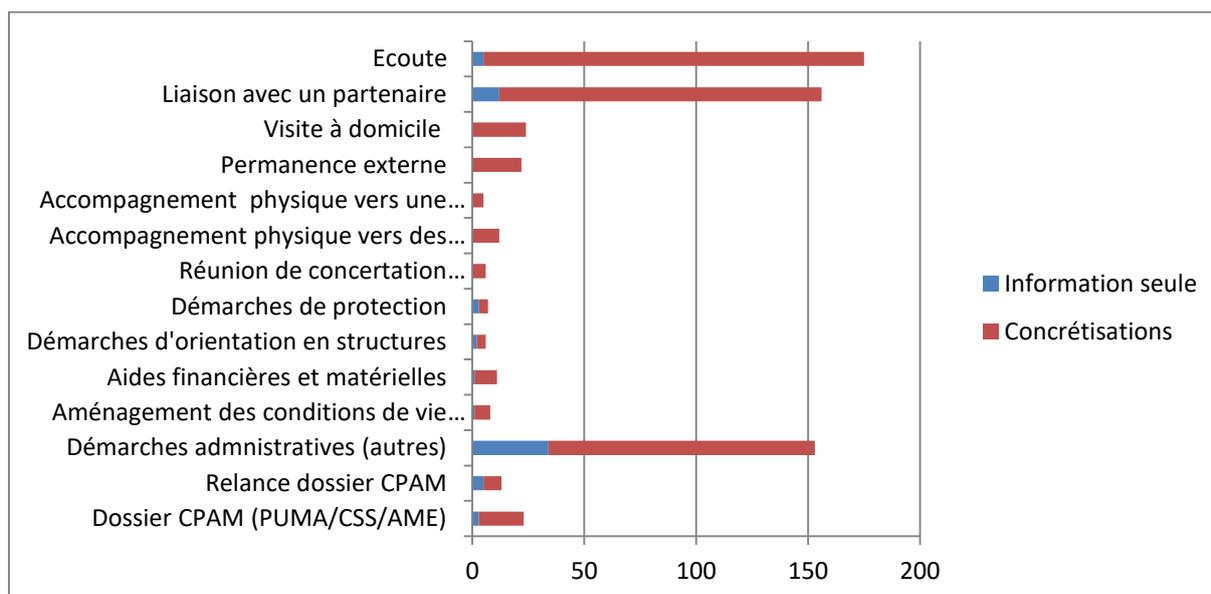
67% des patients rencontrent des situations sanitaires jugées complexes, très complexes ou chronicisées en corrélation avec l'évaluation de la complexité des accompagnements sociaux détaillée plus loin. Pour rappel, ils étaient 63% des patients en 2023 avec une augmentation qui s'observe surtout pour les situations chronicisées.

9. Activité sociale

247 entretiens et prises en charges ont été menés au cours de l'année auprès des 65 personnes accompagnées socialement au sein de la P.A.S.S. soit une moyenne de 4 entretiens à visée sociale par « patient P.A.S.S. ». C'est plus que les 4 années précédentes (3 en 2023, 2022 et 2020. 2 en 2021)

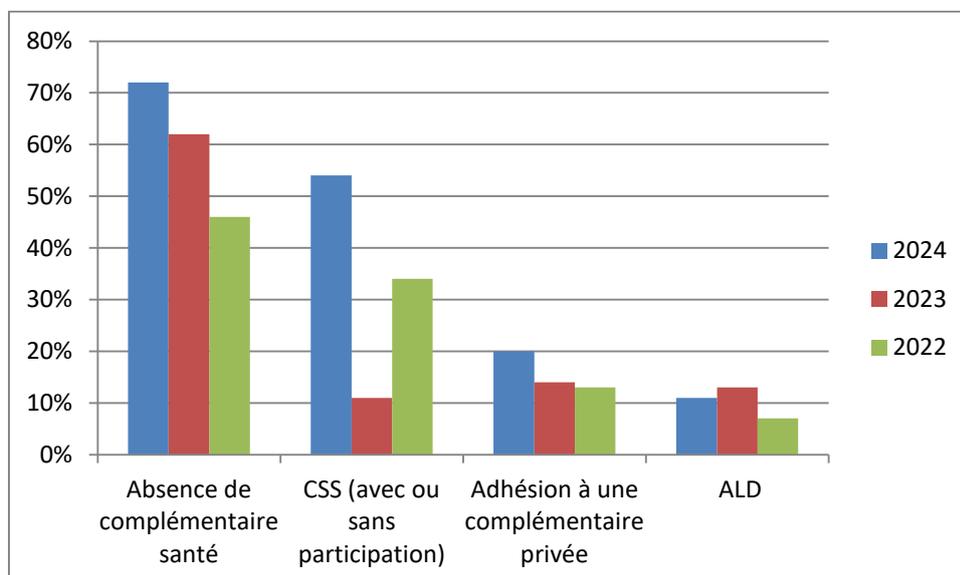
Néanmoins, les accompagnements sont disparates, certaines situations nécessitent de multiplier les contacts téléphoniques et/ou rendez-vous tandis que d'autres accompagnements en requièrent très peu. La complexité des situations, l'autonomie des personnes, les partenaires et dispositifs mobilisables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

★ Actions menées lors des entretiens sociaux



En 2024 et comme les années précédentes, la prévalence des actions menées par l'assistante de service social concerne la liaison avec les partenaires ainsi que les démarches administratives. Bien souvent il s'agit de démarches liées à la reconnaissance des droits en matière de santé et des aides financières. En effet, si 83% des personnes accompagnées avaient des droits à l'Assurance Maladie au premier rendez-vous proposé par la PASS, seulement 32% bénéficiaient d'une couverture complète.

Couvertures santé au premier accueil sur trois ans :

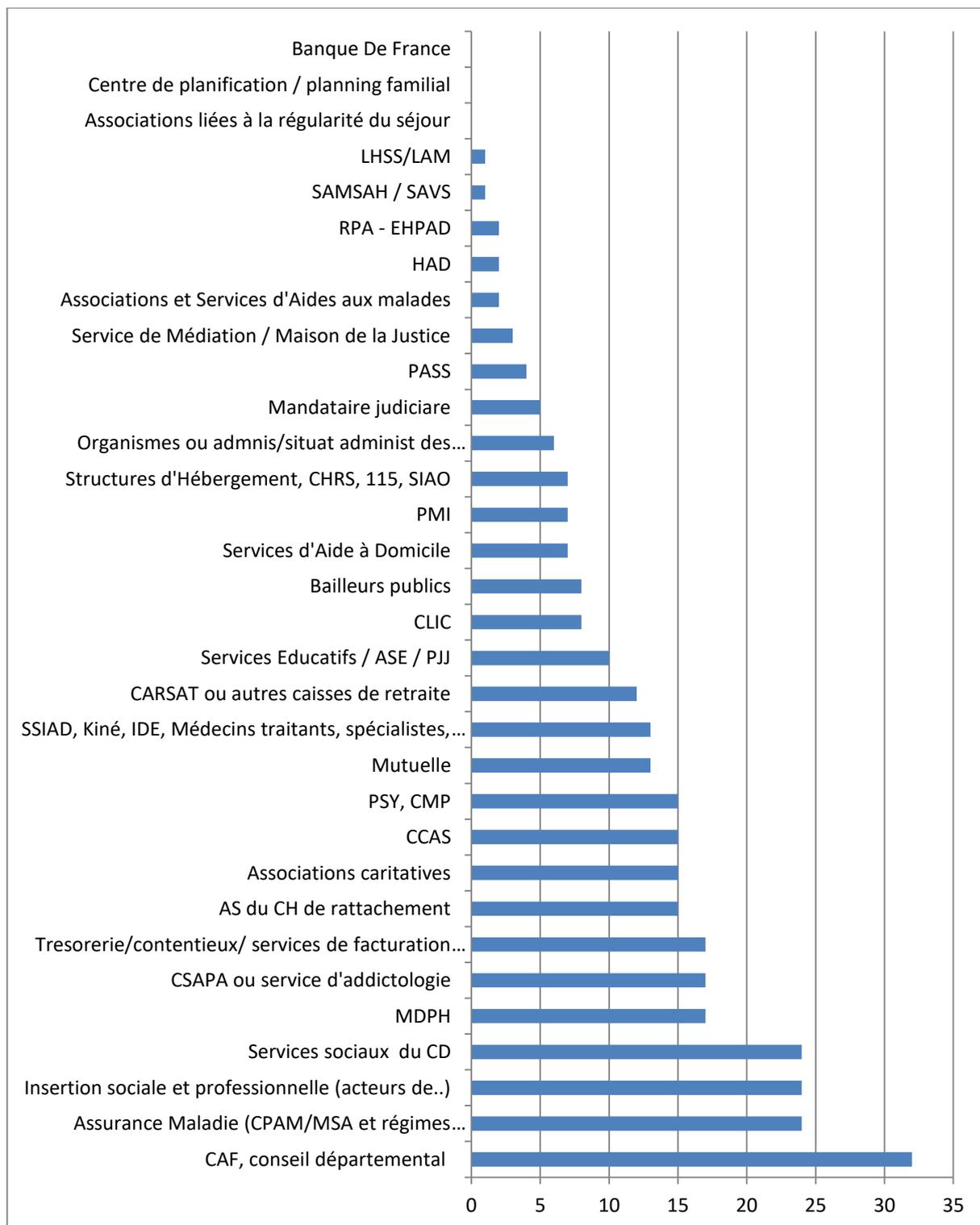


Ce schéma montre l'incomplétude des droits en matière d'assurance maladie complémentaire pour les personnes accueillies par la P.A.S.S. lors de leur entrée dans le dispositif. Ces données montrent que la P.A.S.S. est une véritable porte d'entrée vers la reconnaissance des droits en matière

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.

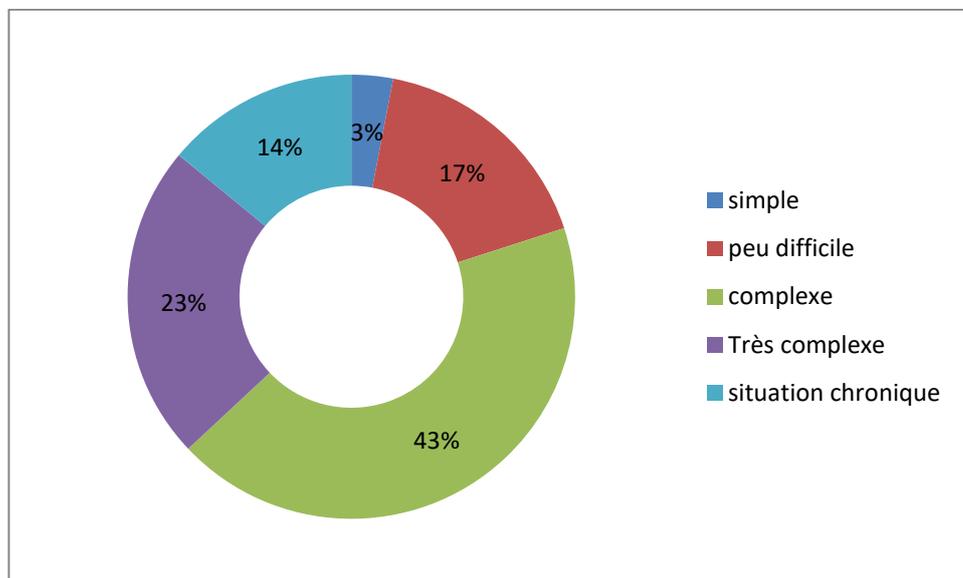
Nous notons une forte hausse, sur trois années consécutives, concernant les situations de personnes sans complémentaire. Il s'agit pour la plupart de personnes jusqu'alors non accompagnée par la P.A.S.S.. L'organisation du service auprès des situations en veille permet d'anticiper certaines ruptures de CSS.

Liens avec les partenaires :



Les accompagnements nécessitent très souvent de multiplier les contacts avec différents partenaires. Les appels téléphoniques, mails et dossiers représentent une grande partie de l'activité sociale.

★ Complexité et durée des accompagnements sociaux



Les accompagnements durant l'année 2024 ont été, pour la plupart, complexes et 23% très complexes. Les 3 % de situations simples ont nécessité, en général, moins de 7 jours d'accompagnements et 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.

Concernant les accompagnements sociaux très complexes, le service reste souvent mobilisé pendant plus de 6 mois. Ces chiffres sont en corrélations avec nos observations de situations de premier accueil plus dégradées. Ces situations présentent plusieurs critères de complexité. Ces personnes correspondent aux personnes les plus éloignées du droit commun et du soin. Un temps plus longs et donc nécessaire en vue 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 (14% 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 ; Addictions ; Troubles cognitifs prégnants.

Il apparait également que plusieurs personnes accompagnées par la P.A.S.S. semblent rencontrer des troubles de la santé mentale et nécessiteraient une évaluation, un accompagnement et des soins adaptés en parallèle de notre dispositif. Bien que nous puissions proposer à ces personnes de prendre rendez-vous auprès du Centre Médico-Psychologique (CMP), l'orientation n'est effective que

très rarement. En effet, nous rencontrons un premier frein lié aux appréhensions et connotations négatives du public de notre territoire envers les professionnels en santé mentale. Constat que nous partageons régulièrement avec nos partenaires. L'absence d'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (E.M.P.P.) sur le territoire du Perche est un deuxième frein à l'orientation vers le soin en santé mentale.

Ces accompagnements spécifiques sont très complexes et les démarches sociales s'en trouvent mise à mal.

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

Le principal frein identifié lors de l'accompagnement social est lié à une difficulté pour les personnes à faire les démarches en autonomie : Abandons face aux difficultés ; Difficultés à faire relation ; Pas de crédit de téléphone ; Trop de démarches ; Difficultés à lire et ou/écrire ; Absence d'entourage ; Problème de compréhension et/ou cognitifs ; Autres besoins (Pyramide de Maslow⁶) inassouvis ; Etc....

Le second frein repéré est celui des difficultés ou de l'absence de mobilité. Ensuite des problématiques administratives, et enfin, l'absence de psychologue dans l'équipe.

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

⁶ Abraham MASLOW (1908-1970, *Psychologue Américain*. Les 5 niveaux de besoins : Les besoins physiologiques, le besoin de sécurité, le besoin d'appartenance, le besoin d'estime et le besoin d'accomplissement.

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 » 2024 concernant 2023

Le CoPil annuel a eu lieu le 13 juin 2024.

Ces deux dernières années, l'équipe de la PASS a dû rattraper le retard pris suite à une demande de report exceptionnel en 2022, compte tenu de la restructuration de l'équipe de la P.A.S.S.

De ce fait, il y a eu respectivement, 9 mois puis 8 mois d'écarts entre le copil concernant 2021 (fait en janvier 2023) et celui concernant 2022 (fait en octobre 2023). Ce rythme a été une difficulté pour l'équipe.

19 personnes ont participé à ce CoPil du 13 juin 2024. Les retours sont positifs et le partenariat fluide.

Ces temps d'échanges sont aussi l'occasion de réévaluer nos moyens de communication afin d'améliorer la connaissance du service.

Nous observons que le CoPil de la P.A.S.S. favorise, de manière commune, une meilleure interconnaissance professionnelle.

Pour la première fois, un partenaire œuvrant dans le caritatif (Mr le Président de l'Association S.O.S. Détresse de Mortagne au Perche) est venu partager ce temps avec nous. Ce fût un plaisir et une véritable plus-value, de voir ainsi s'ouvrir, à l'ensemble de nos partenaires, ce temps de recul que nous prenons sur nos pratiques professionnelles.

Nous espérons que nos partenaires du secteur caritatif soient assurés de leur légitimité à participer à cette rencontre et qu'ils soient de plus en plus nombreux les années à venir.

IV. Les difficultés rencontrées

- Une baisse de file active :

Cette année 2024 a soulevé différents questionnements en équipe. Le nombre d'orientations a été très en baisse. Parallèlement, certaines de ces orientations étaient très dégradées. Nous avons connu 4 décès sur cette année 2024, cela correspond à 6% de notre file active.

Nous nous questionnons également sur le peu d'orientations du DAC61 puisqu'une seule personne nous a été orientée en 2024 par ce dispositif. Comment les personnes qu'ils accompagnent bénéficient-elles d'un maintien ou d'un retour à l'accès aux soins durant que les professionnelles œuvrent à l'ouverture de leurs droits en matière de couverture santé ?

- Des situations dégradées en santé mentale :

Nous accompagnons des personnes qui pour différentes raisons, ont des problématiques en santé mentale associées à des conduites addictives. Elles sont souvent isolés et en situations très complexes. Nous manquons de relais et partenariat sur le territoire.

Cela nous a particulièrement été difficile sur cette année 2024 et nous avons dû faire face à des situations qui nous ont impactées :

Le décès d'une personne isolée que nous avons retrouvé inanimée lors d'une visite à domicile.

L'appel reçu d'une personne accompagnée alors qu'elle faisait une tentative de suicide médicamenteuse à son domicile.

- Des orientations tardives :

Devant la gravité des situations sanitaires dans lesquelles certaines personnes orientées vers la P.A.S.S se trouvent, il convient de poursuivre nos réflexions sur ce qui pourrait améliorer un repérage moins tardif et une absence de recours aux soins d'une durée moins longue pour les personnes les plus éloignées du système de santé qui sont également invisibilisées de toutes les structures sociales et médico-sociales.

- Des renoncements temporaires aux soins :

Nous avons déjà abordé l'adaptation de nos pratiques professionnelles et de nos accompagnements pour des personnes dont les suivis peuvent être irréguliers, avec des rendez-vous plusieurs fois reportés voire non honorés...

- Une instabilité médicale sur le Centre Hospitalier, des difficultés d'accès aux rendez-vous médicaux généralistes et spécialisés :

Bien que différents recours d'orientation vers les médecins généralistes de ville soient possible (Médicobus, centres territoriaux de santé, cabinets médicaux libéraux qui acceptent les nouveaux patients....), nous devons nous tenir informées en permanence des offres du territoire car elles sont en mutation constante. L'allongement des délais et l'éloignement géographique pour les rendez-vous médicaux spécialisés se poursuit d'année en année.

Enfin, le constat que nous faisons chaque année : La problématique de mobilité que rencontrent les habitants du territoire a une très forte répercussion sur nos accompagnements. Faute d'avoir pu trouver une meilleure solution, nous sommes régulièrement amenées à assurer des transports chronophages vers des lieux de soins ou de démarches administratives. Il en va de même pour des rendez-vous fixés avec l'Infirmière ou l'Assistante de Service Social qui ne nécessiteraient pas une VAD et pour lesquels nous ne pouvons pas faire autrement. La superficie du territoire du Perche Ornaïs (1 599 km²)⁷ implique aux professionnels d'importants déplacements pour rencontrer les personnes à domicile.

V. Les objectifs 2025 de la P.A.S.S

★ **Passer de P.A.S.S. à Mission d'Appui aux P.A.S.S. :**

- Communiquer auprès de nos partenaires
- Communiquer auprès de notre public
- Modifier les outils de communication (plaquettes, affichages, signatures mail, répondeur...)
- Intégrer les temps d'échanges dédiés aux M.A. P.A.S.S
- S'organiser avec les différentes PASS autour de notre territoire
- Maintenir l'accès aux consultations médicales

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

- Proposer de rencontrer les professionnels référents en santé et en social des 4 CDC avec lesquelles nous n'avons pas encore pu construire un lien professionnel et partenarial optimal.

⁷ http://www.orne.gouv.fr/IMG/pdf/livret_du_pays_du_Perche_2_cle156e1a.pdf

- 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, ...).
- Construire la communication auprès du grand public et ainsi pouvoir toucher des personnes qui ne seraient connues d'aucune institution (presse, outils de communication).
- Moderniser et rendre plus lisibles nos plaquettes.
- Réfléchir à une plaquette en F.A.L.C. (FACile à Lire et à Comprendre).
- 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.
- Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2025 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.
- Poursuivre le groupe santé/précarité.
- Développer et actualiser nos connaissances et pratiques professionnelles spécifiques au service de la Mission d'Appui P.A.S.S. de Mortagne au Perche :

Veille sanitaire ; Formations (Formations visées par l'Assistante sociale : « Prévention suicide » ; « Approche systémique en travail social »).

Annexe 1

- ▶ Bilan financier