



Centre Hospitalier
Marguerite de Lorraine
61400 Mortagne-au-Perche

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

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

Du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023



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 :	5
4. Point sur l'essentiel des évolutions de la P.A.S.S. en 2023 :	6
5. Bilan des objectifs.....	6
6. Profil des patients qui relèvent du dispositif P.A.S.S.	8
7. Activité médicale	12
8. Activité infirmière.....	14
9. Activité sociale.....	19
III. Le « CoPil » 2023.....	22
IV. Les difficultés rencontrées.....	23
V. Les objectifs 2024 de la P.A.S.S	23

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

1. Sa création

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

En 2019, sur décision de l'Agence Régionale de Santé Normandie (A.R.S.), le Centre Hospitalier « Marguerite de Lorraine » est doté d'un financement propre concernant la P.A.S.S. qui devient alors une entité autonome. A l'appui de cette décision, la P.A.S.S. élabore une nouvelle stratégie pour se faire connaître et accompagner les personnes relevant de son champ d'action sur tout le territoire du Perche 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 0,20% ETP⁴ depuis le 1^{er} juillet 2020 ;
- d'une assistante de service social à 1 ETP depuis janvier 2020.

3. Créneaux d'ouvertures et modalités de rencontres

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

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

³ CDC : Communauté de Commune

⁴ Equivalent Temps Plein

II. L'activité de la P.A.S.S.

1. Les interventions et son fonctionnement

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

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

L'équipe de la P.A.S.S. est mobile et se déplace régulièrement. 66 Visites à domiciles (V.A.D.) ont été réalisées sur l'année. 31 déplacements pour accompagner les personnes sur des consultations médicales ou pour des démarches administratives. Ces nombreux déplacements révèlent une difficulté de mobilité du public n'ayant pas ou plus le permis et/ou connaissant une précarité financière ne permettant pas d'acquérir et d'entretenir un véhicule. Le coût et les difficultés d'accès au transport en commun peuvent être également un frein. L'infirmière est sollicitée pour ces déplacements en cas de besoin(s) identifié(s).

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

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

La P.A.S.S. a accompagné 79 personnes en 2023.

Les patients sont orientés vers le dispositif par les partenaires du secteur médico-social en intra-hospitalier par les services de soins et les admissions du Centre Hospitalier de Mortagne, établissement de rattachement de la P.A.S.S. (27 patients en 2023 tous services confondus).

Les professionnels extérieurs au CH qui orientent vers le dispositif sont essentiellement des travailleurs sociaux et exercent principalement au Conseil Départemental (16 personnes orientées) ou en Mission Locale (14 personnes orientées).

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

3. Les temps de rencontres professionnelles en 2023 :

Dans le cadre de ses missions, l'équipe de la P.A.S.S. a participé à 41 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. et au repérage de la précarité (Intervention auprès des équipes des Urgences et des consultations externes du C.H. ; Rencontres avec des acteurs du tissu associatif...).
- 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...)
- Participation à une journée organisée par France Service.
- Rencontre avec une stagiaire étudiante I.D.E.
-

4. Point sur l'essentiel des évolutions de la P.A.S.S. en 2023 :

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

- En proposant plus de visites à domicile communes IDE/ASS.
- En amorçant la création d'une nouvelle permanence sur le secteur de Longny Au Perche.

Un **groupe de travail autour de la santé et de la précarité** a été mis en place suite à la sollicitation des partenaires lors des derniers COPIL. La première rencontre a eu lieu en juin 2023. 23 professionnels y ont participé. Ce temps de rencontre a pour objectif de fluidifier les parcours des personnes en difficultés d'accès aux soins à travers une interconnaissance partenariale et de réseau plus efficiente.

L'équipe a pu participer à différentes rencontres et réunions auprès de professionnels de santé. L'infirmière et l'assistante de service sociale ont pu présenter le dispositif afin de **développer l'activité sur le territoire**.

En interne, une **nouvelle organisation du service** qui propose des points hebdomadaires partagés avec le Médecin de la P.A.S.S. afin de faciliter les accompagnements complexes et les situations « aigües ».

5. Bilan des objectifs

Au cours de cette année 2023, la P.A.S.S. a répondu à plusieurs de ses objectifs fixés en 2022, à savoir :

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

- Solliciter de nouveau les partenaires sur le territoire pour répondre au mieux aux besoins de la population pouvant bénéficier de la P.A.S.S.
- Redynamiser la communication auprès des partenaires les plus proches de la population en milieu rural (pharmacie, mairie, ...).
- Construire la communication auprès du grand public et ainsi pouvoir toucher des personnes qui ne seraient connues d'aucune institution (presse, outils de communication).
- Poursuivre la réflexion sur les difficultés de mobilités des « patients P.A.S.S. » domiciliés dans les territoires les plus éloignés de Mortagne-au-Perche.

★ **Affirmer le rôle de la P.A.S.S. face 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 Ornaïen afin de favoriser les orientations vers la P.A.S.S. des personnes pouvant en bénéficier.
- Construire des conventionnements avec les professionnels de santé du territoire pour étoffer l'offre de soins de la P.A.S.S. au delà du plateau technique interne à l'établissement.
- Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2023 en réaction aux évolutions de la société.

★ **Poursuivre l'amélioration des outils de traçabilité:**

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

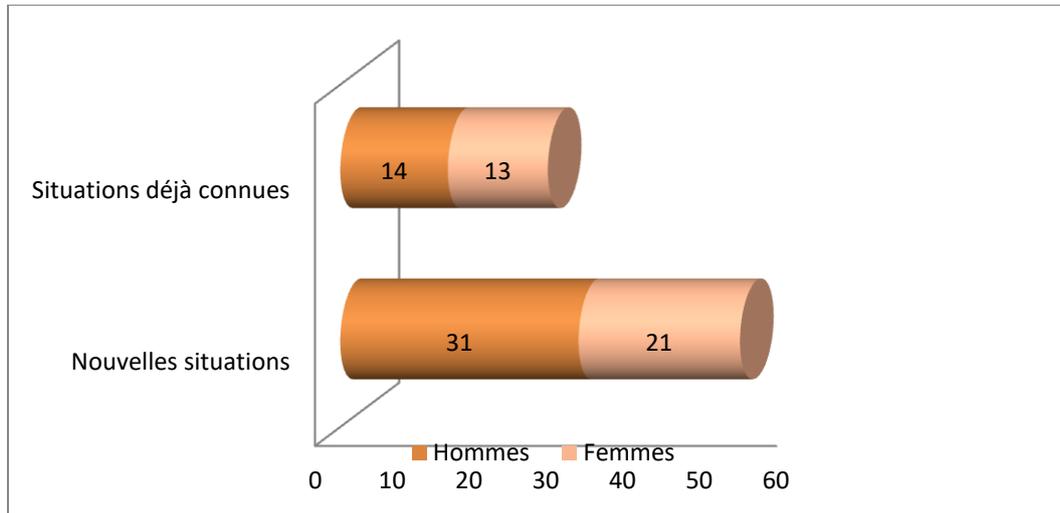
★ **Coordonner nos actions avec les partenaires et travailler avec le réseau extra-institutionnel pour le repérage, l'orientation et la fin du parcours:**

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

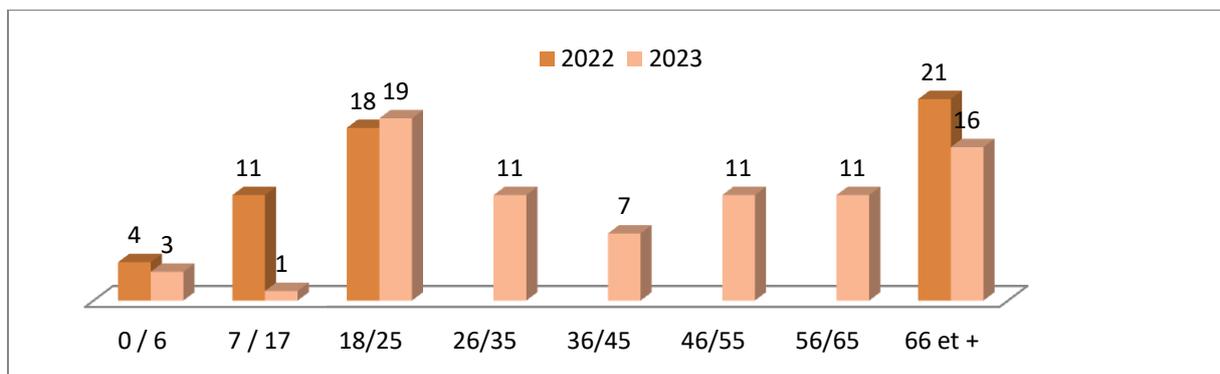
6. Profil des patients qui relèvent du dispositif P.A.S.S.

a) Données quantitatives du public accueilli

★ Répartition Femmes / Hommes



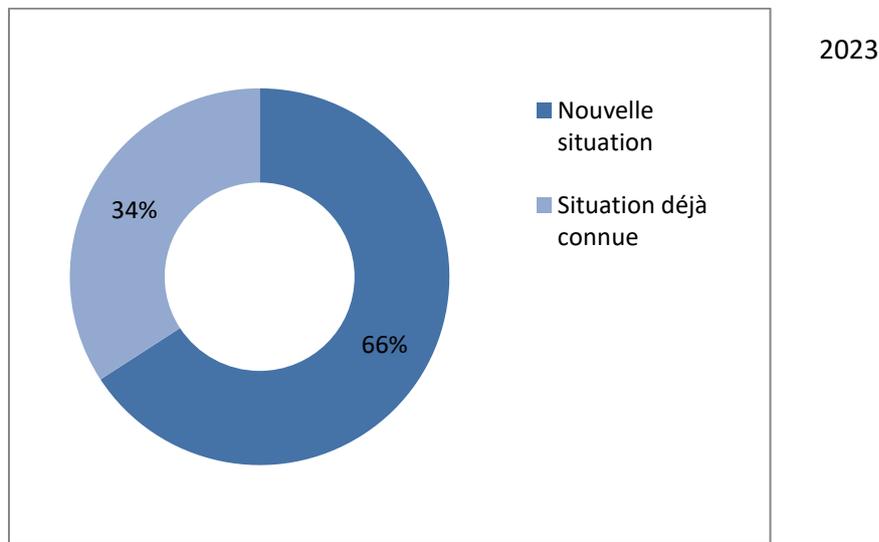
★ Répartition par tranches d'âges



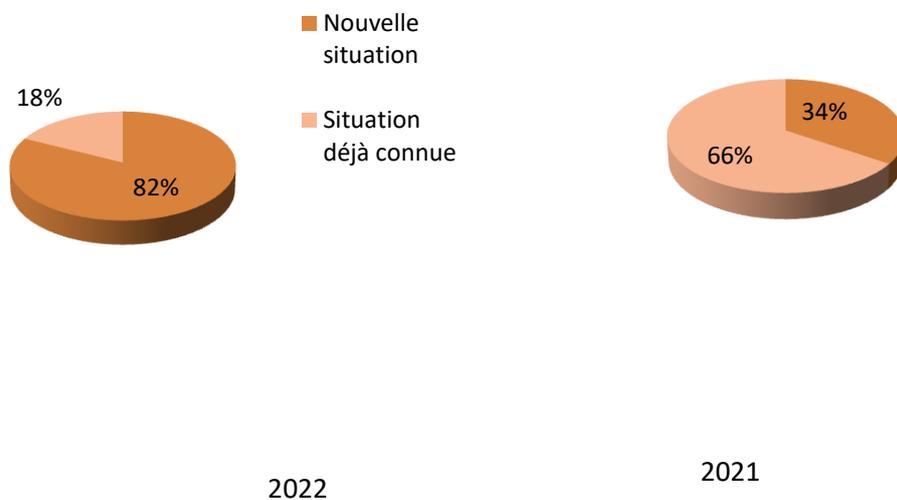
Ces deux schémas montrent une hausse d'accueil de nouvelles situations concernant les hommes. La baisse d'activité auprès des enfants de 7 à 11 ans s'explique par l'intervention en 2022 de l'infirmière sur la structure d'accueil et d'accompagnement de personnes migrantes en lien avec l'actualité de l'année 2022 et de l'arrivée sur le territoire français de personnes fuyant la guerre en Ukraine.

Concernant les tranches d'âges, les chiffres de 2023 sont plus détaillés qu'auparavant. C'est pourquoi 2022 n'apparaît pas sur le schéma pour 4 catégories. Pour mémoire, en 2022, nous avons accompagné 53 personnes entre 26 ans et 65 ans, contre 40 personnes en 2023.

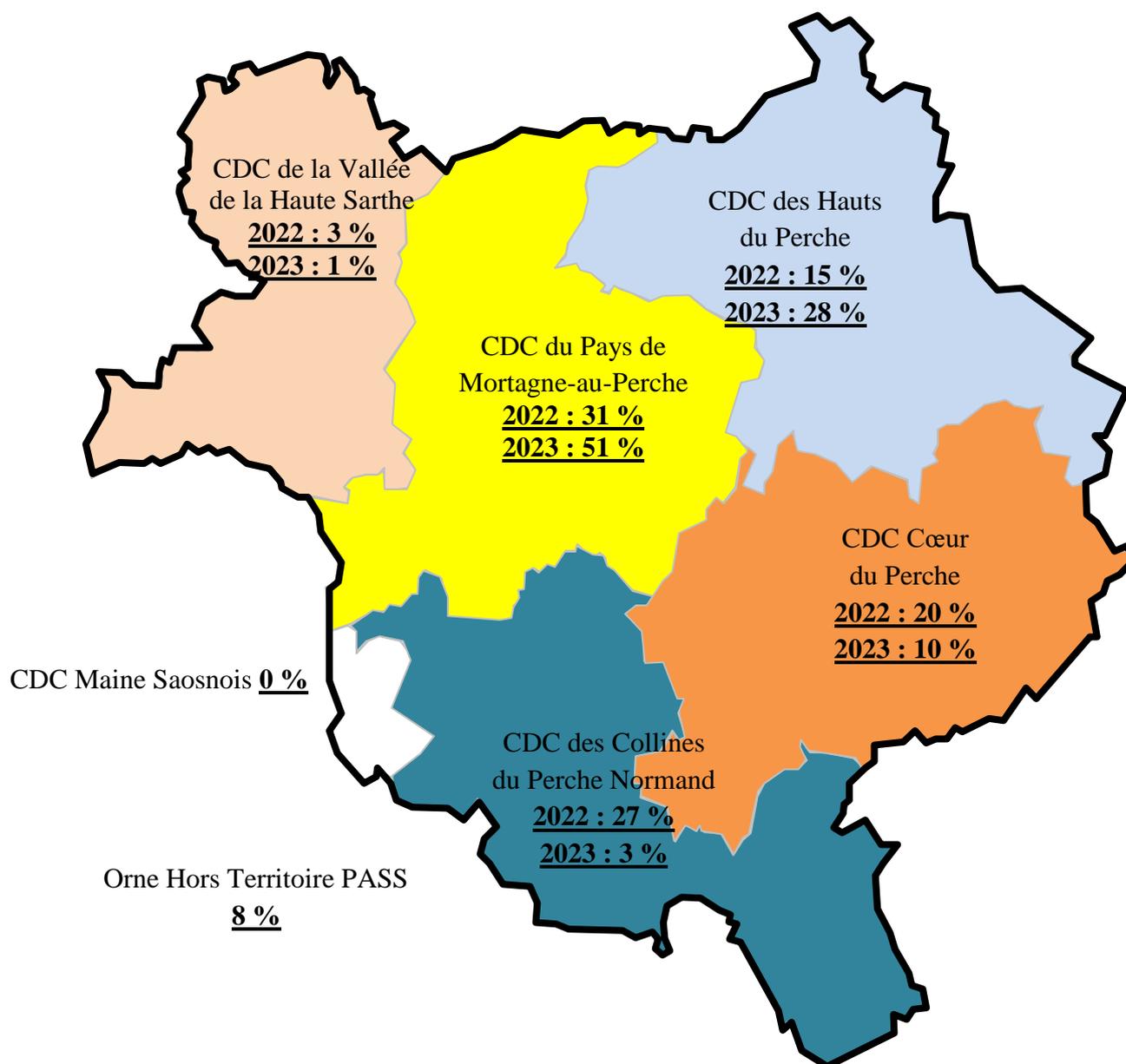
★ Les accompagnements



Les personnes accompagnées par la P.A.S.S. en 2023 étaient majoritairement non connues de notre service. Cela était également le cas en 2022, tandis que 2021 avait rencontré un inversement avec une majorité de personnes déjà connues. Les 34 % de personnes déjà connues correspondent à la mise en place en 2021 de la veille des situations fragiles, aux situations chronicisées, aux personnes qui sollicitent le service pour le renouvellement de leur complémentaire santé solidaire et enfin, les personnes en cours d'accompagnement sur la fin d'année 2022 et qui se trouvent de manière logique dans cette catégorie en début d'année 2023.



★ Secteurs géographiques d'habitation des personnes accueillies



La répartition par lieu de domiciliation des personnes accompagnées par la P.A.S.S. montre une nouvelle fois qu'une majorité du public habite Mortagne-au-Perche et sa proche périphérie (51 % de la file active 2023, contre 31% en 2022).

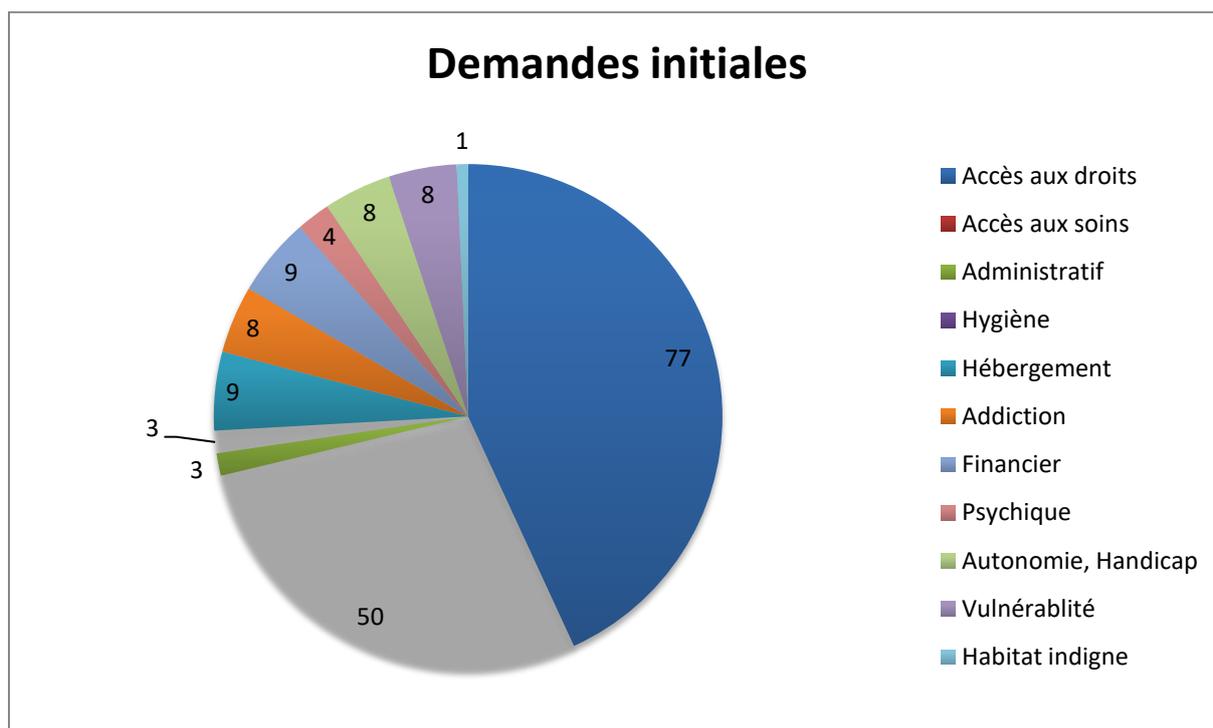
La très forte baisse d'activité sur le secteur de la CDC des Collines du Perche Normand correspond à l'intervention en 2022 de l'infirmière sur la structure d'accueil et d'accompagnement de personnes migrantes du Val au Perche.

Nous avons connu une hausse de sollicitations pour Longny-Les-Villages et ses alentours (28 % en 2023 contre 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 devons tendre concernant l'ensemble du territoire de nos interventions. Les situations sur ce territoire y ont nécessité de nombreux déplacements.

Le travail de communication réalisé depuis 2020 et renforcé en 2023 permet d'élargir le territoire où la P.A.S.S. est connue. Cependant les habitudes et les situations géographiques des habitants font qu'ils se déplacent ou font appel à d'autres territoires.

Les 8 % 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..

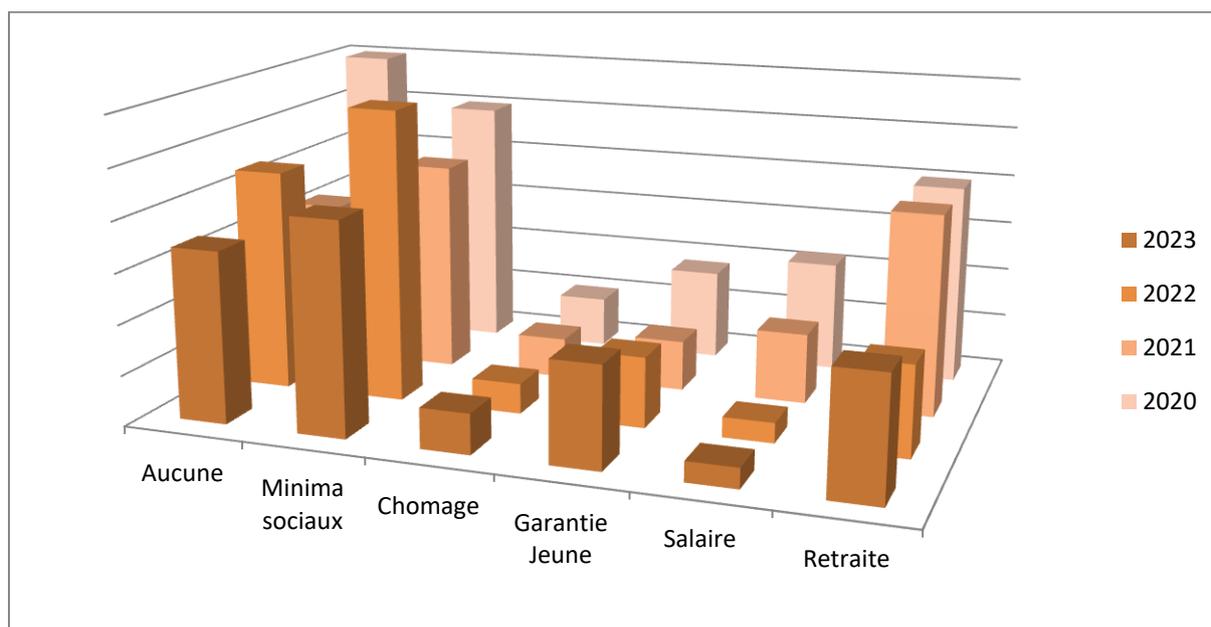
★ Motif de recours à la P.A.S.S. (en pourcentages)



Ce graphique est parfaitement représentatif des missions de la PASS : L'accès aux droits (77%) et aux soins (50%). Il arrive que d'autres problématiques soient exprimées lors de l'orientation ou de la demande initiale, c'est ce que nous observons à travers les autres parts de ce camembert.

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

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



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

Notre public bénéficie moins de minima sociaux en 2023. Cependant nous observons une hausse progressive de la ressource « Garantie Jeune » sans que nous notions parallèlement une hausse d'activité auprès du public concerné.

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.

7. Activité médicale

L'activité médicale de la P.A.S.S. est en très légère augmentation avec une file active de 9 patients (6 patients vus par le médecin en 2022) pour 18 consultations médicales réalisées.

Au total, 27 consultations médicales ont pu être programmées sur 2023 contre 17 en 2022.

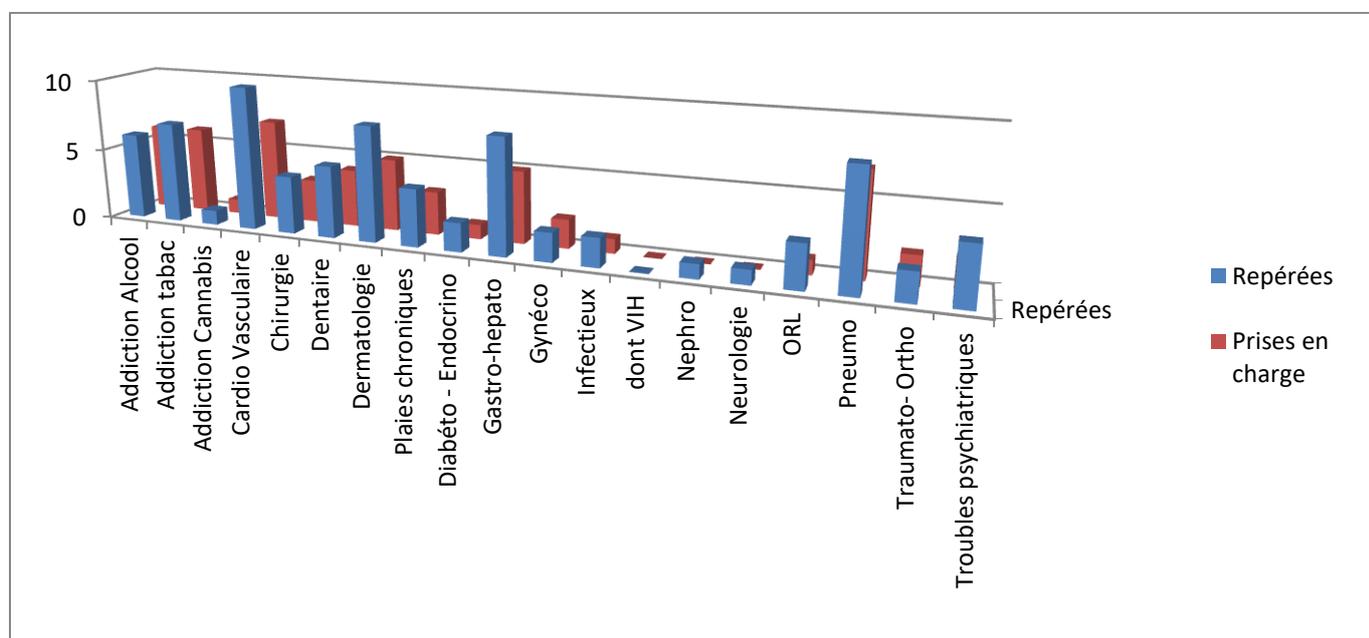
Il convient de préciser que l'année 2023 a débuté avec des difficultés de ressources humaines en terme de disponibilité médicale. Cela a pu s'améliorer progressivement sur l'année avec, depuis

septembre, deux créneaux de consultations médicales hebdomadaires dédiés (1 seul créneau hebdomadaire a pu être proposé de mars à septembre).

Neuf consultations programmées n'ont pas été respectées cette année (contre 2 l'an dernier). On note donc une augmentation de consultations non honorées, ces annulations étant liées aux difficultés des personnes accueillies (mobilité, renoncement aux soins temporaire...). Pour l'ensemble d'entre elles, des reports ont été proposés et les consultations ont finalement pu être réalisées.

Les suivis médicaux ont été, comme les années passées, très majoritairement inférieurs à 3 mois, avec une orientation vers les médecins généralistes de ville dès que possible (médecins du Médicobus, des centres territoriaux de santé ou encore des cabinets médicaux libéraux du territoire). Un seul patient n'a pu être réorienté du fait de démarches complexes d'accès aux droits.

★ Problématiques médicales repérées et prises en charge :



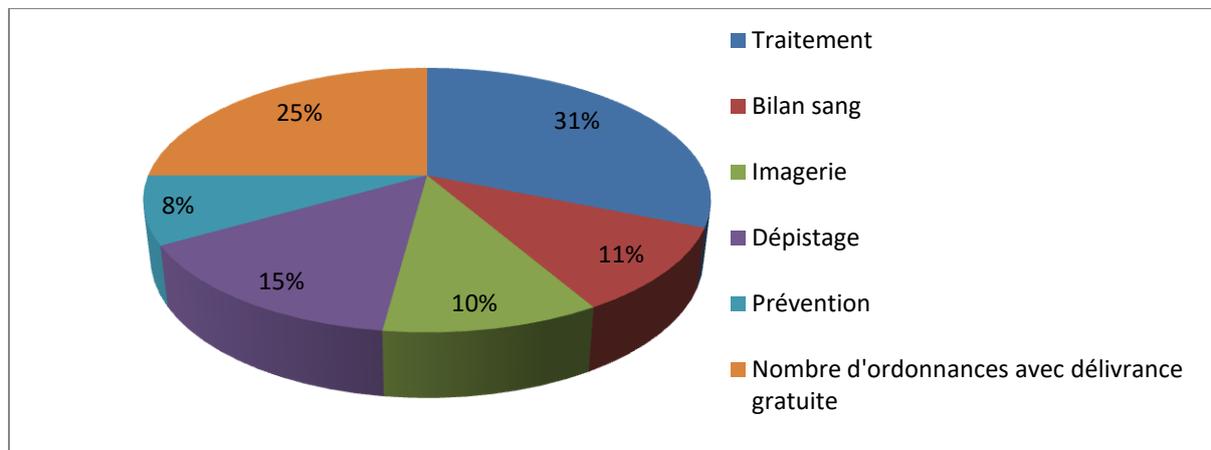
Ce diagramme montre que les problématiques médicales les plus repérées et prises en charge au sein de la P.A.S.S. sont en lien avec des conduites addictives (tabac, alcool), des pathologies cardio-vasculaires, pneumologiques, digestives et dermatologiques.

Ces données restent peu significatives si l'on tient compte du nombre de patients mais on peut toutefois noter une augmentation des pathologies à la fois repérées et prises en charge lors des consultations médicales PASS comparativement aux années passées (exemples : dentaire, plaies chroniques, troubles psychiatriques).

★ Actions médicales menées :

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

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



On notera cette année une augmentation des actes de prévention (informations, règles hygiéno-diététiques...).

18 orientations vers des consultations spécialisées ne pouvant attendre l'ouverture des droits ont été prescrites dont 1 consultation PASS dentaire et 2 consultations diététiciennes.

8. Activité infirmière

165 consultations infirmières ont été réalisées en 2023 pour 34 patients. Près de 40% des consultations ont eu lieu sans rendez-vous, dont la moitié au téléphone.

85 % sont des nouveaux patients, 70% des personnes rencontrées sont des hommes. Comme en 2022, 3 femmes accompagnées sont en suivi de grossesse.

Plus de la moitié des patients accueillis en 2023 n'ont pas été orientés vers l'infirmière après leur rendez-vous d'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...). Quelques-uns refusent l'évaluation sanitaire qui leur est proposée.

20 rendez-vous de consultations n'ont pas été honorés soit environ 11%, ce taux reste stable depuis 2021.

L'infirmière de la P.A.S.S. a pu assister à la quasi-totalité des 18 consultations médicales P.A.S.S. et réaliser les soins qui en ont découlés. Seulement 5 bilans sanguins et/ou examens de laboratoire (contre 20 l'an dernier) ont été prescrits et réalisés mais les suivis mensuels de grossesse ont pu être tous réalisés dans les dispositifs de droits communs. Les autres actes concernent majoritairement les prises de constantes, les délivrances de traitements (PUI ou accompagnement en officine de ville), ainsi que quelques réalisations de pansements et ECG.

30 visites à domicile ont été effectuées en 2023 par l'infirmière dont 7 en binôme avec l'assistante de service social de la PASS et 1 avec l'infirmière des ACT (Appartements de Coordination Thérapeutique) de l'association Ysos.

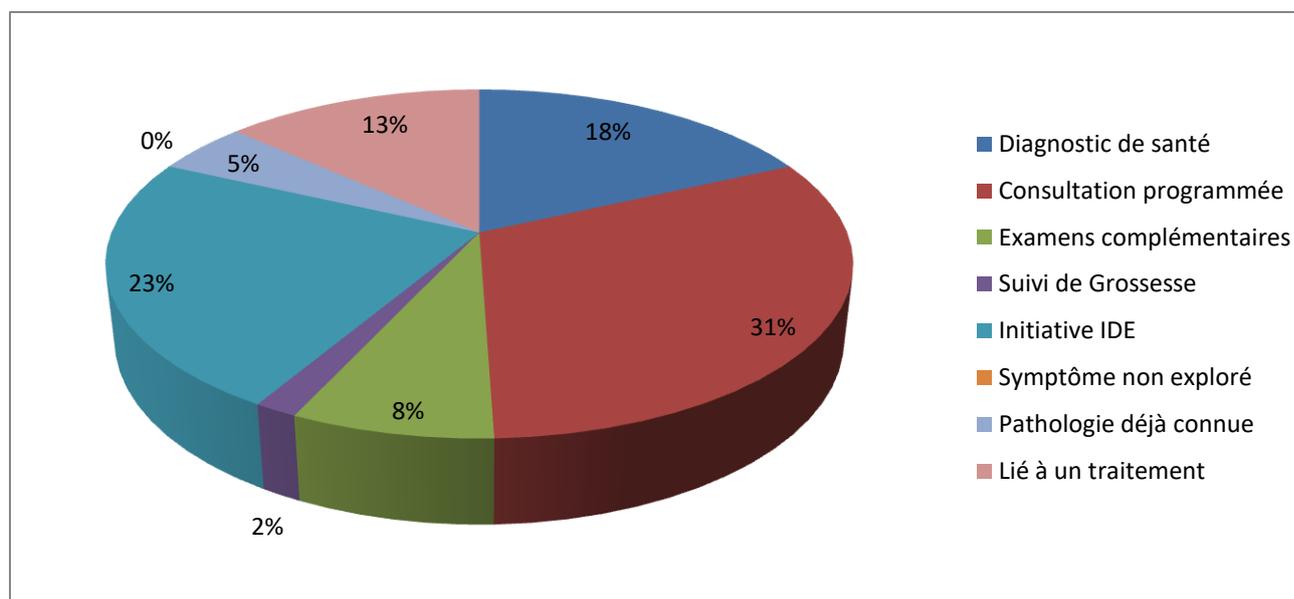
Concernant l'accompagnement aux rendez-vous sanitaires, l'infirmière a pu accompagner certains patients en sortie de dispositif PASS pour leurs premiers rendez-vous médecins traitants (cela concerne 8 rendez-vous) ainsi qu'à la plupart des rendez-vous médicaux programmés en intra et en extra-hospitalier (consultations d'addictologie et autres spécialistes, examens de radiologies, dentiste de ville, bilan UC-IRSA...)

La distance totale pour les visites à domicile et accompagnements aux rendez-vous sanitaires est cette année de 1812km pour une moyenne de 48km/trajet. Cette distance a doublé comparativement à 2022.

L'infirmière a participé à trois synthèses de relai avec l'équipe des ACT de l'association YSOS.

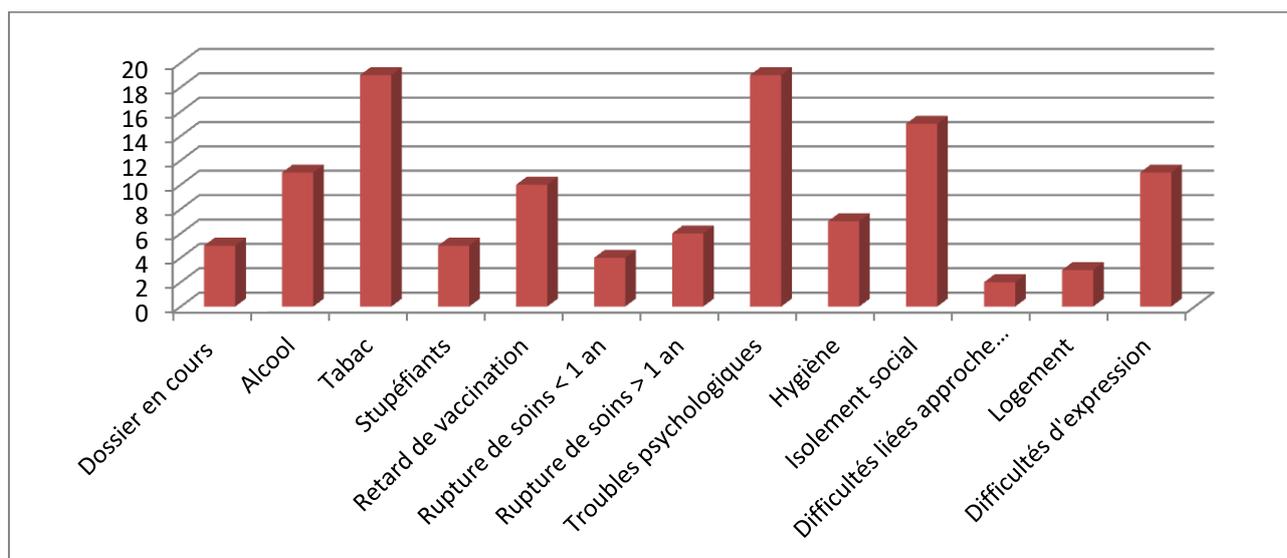
Comme en 2022, le temps effectif de l'activité infirmière sur 2023 est de 0.4 ETP.

★ Motifs de recours à l'infirmière :



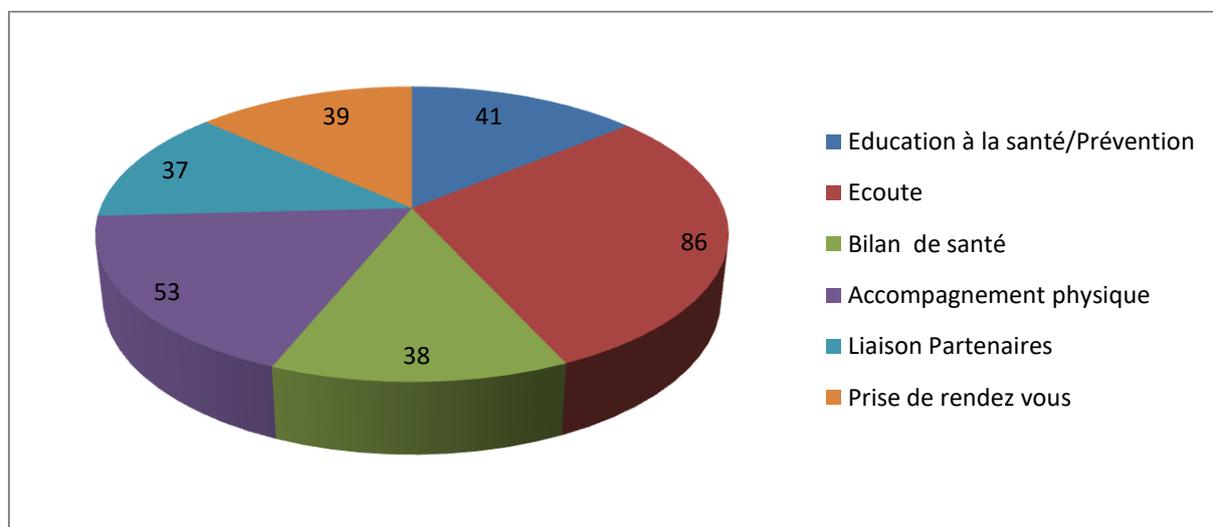
Les motifs de recours ont concerné l'accompagnement à des consultations programmées par d'autres professionnels, des bilans de santé (diagnostics de santé initiaux ou sur initiative IDE) et l'accès aux examens complémentaires et aux traitements.

★ Problématiques repérées par l'infirmière :



Beaucoup des patients rencontrent des difficultés liées à la compréhension, des troubles psychologiques, un isolement social et des conduites addictives. Près d'un tiers des patients a des retards de vaccinations. Ces problématiques repérées sont comparables à celles des années passées.

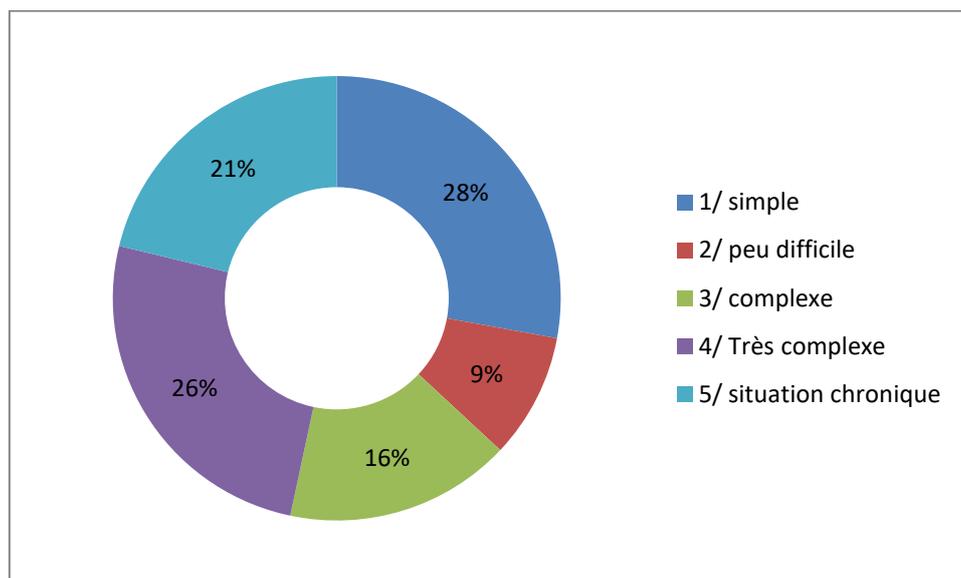
★ Méthode d'intervention de l'infirmière:



On observe une augmentation des accompagnements physiques et des interventions d'éducation à la santé et de prévention cette année.

Des contacts ont été pris avec le Centre de Vaccination de la Miséricorde de Caen afin de proposer un accès à la vaccination sur l'établissement aux patients suivis et concernés. Ces actions ont dû être annulées faute d'inscrit. Une réflexion reste à mener sur l'organisation de cette offre sur le territoire.

★ Complexité des situations sanitaires



Comme en 2022, on se retrouve avec une majorité de situations simples.

42% des situations sont complexes à très complexes et sont en lien avec les problématiques des patients accueillis sur le territoire, similaires aux années passées (problèmes de mobilité, conduites addictives, troubles cognitifs ou difficultés liées à la compréhension, renoncements aux soins temporaires, refus de soins,.....).

Viennent ensuite les situations chroniques reprises plusieurs fois dans l'année et pour lesquelles il reste difficile de trouver des solutions pérennes.

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

L'infirmière a participé à 38 rencontres inter-équipes PASS pour aborder les situations de patients (prévues à une fréquence hebdomadaire).

Elle était présente sur les différents groupes de travail des PASS normandes (rencontre territoriale liées à la mesure 27 du Ségur, groupes d'échange de pratiques PASS animés par la coordination régionale, journées régionales des PASS) , lors des rencontres avec la coordination régionale des PASS et la mission d'appui aux PASS ou encore lors de la réunion annuelle en lien avec le CPOM qui s'est tenue entre l'ARS et la Direction.

Elle a assisté à la rencontre avec l'équipe Uc-IRSA et à la rencontre PASS-EMPP de l'Orne ainsi qu'à deux réunions de rencontres inter-professionnelles (professionnels de santé libéraux) sur la CDC Cœur du Perche.

Elle a participé avec l'assistante de service social à la présentation du dispositif auprès de l'équipe du service des urgences, a co-animé le COPIL et le groupe santé précarité.

La mise en place d'un nouveau logiciel informatique sur notre établissement a demandé plusieurs rencontres avec la référente DPI sur 2023.

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

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

Comme abordé précédemment, 2023 a été marquée par une ré-organisation du temps médical dédié sur la PASS. A ce jour, les créneaux de consultations sont définis et la présence du médecin aux points hebdomadaires de l'équipe de la PASS effective depuis septembre devrait encore faciliter les orientations vers la consultation médicale.

Si l'orientation vers les médecins généralistes se passe globalement sans trop de difficulté sur notre territoire, nous avons été exposés successivement au déconventionnement d'un médecin ainsi qu'au turn over des médecins salariés des centres territoriaux de santé. Ceci a eu pour impact d'avoir à accompagner certains patients 2 fois sur la même année vers un nouveau médecin traitant, démarche qui reste coûteuse pour des personnes longtemps éloignées du soin. Nous restons par ailleurs en alerte sur des départs non remplacés de médecins généralistes (déjà effectifs ou en prévision).

L'accès aux spécialistes reste toujours plus complexe en particulier s'il s'agit de médecine préventive et/ou de suivi. Toutefois, plusieurs patients ont pu être orientés vers des consultations dentaires, ophtalmologiques ou vers les bilans UC-IRSA après que des échanges directs se soient tenus entre le service de la PASS et ces différents professionnels. Nous avons déjà abordé précédemment la nécessité d'améliorer l'orientation pour le rattrapage vaccinal avec une réflexion à poursuivre avec le Centre de Vaccination en 2024.

Les délais pour obtenir des rendez-vous dans certaines spécialités restent très longs (cardiologie, pneumologie, soins dentaires, médecin psychiatre...).

Un frein constant qui reste important sur le territoire de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche est celui de la mobilité qui reste problématique en sortie du dispositif PASS pour que les personnes maintiennent leurs suivis médicaux.

Parmi les personnes accueillies, certaines en grande précarité demandent que l'on prenne le temps pour ré-enclencher le recours aux soins, son maintien dans le temps, et/ou la ré-orientation vers un autre dispositif d'accompagnement comme les ACT hors les mur.

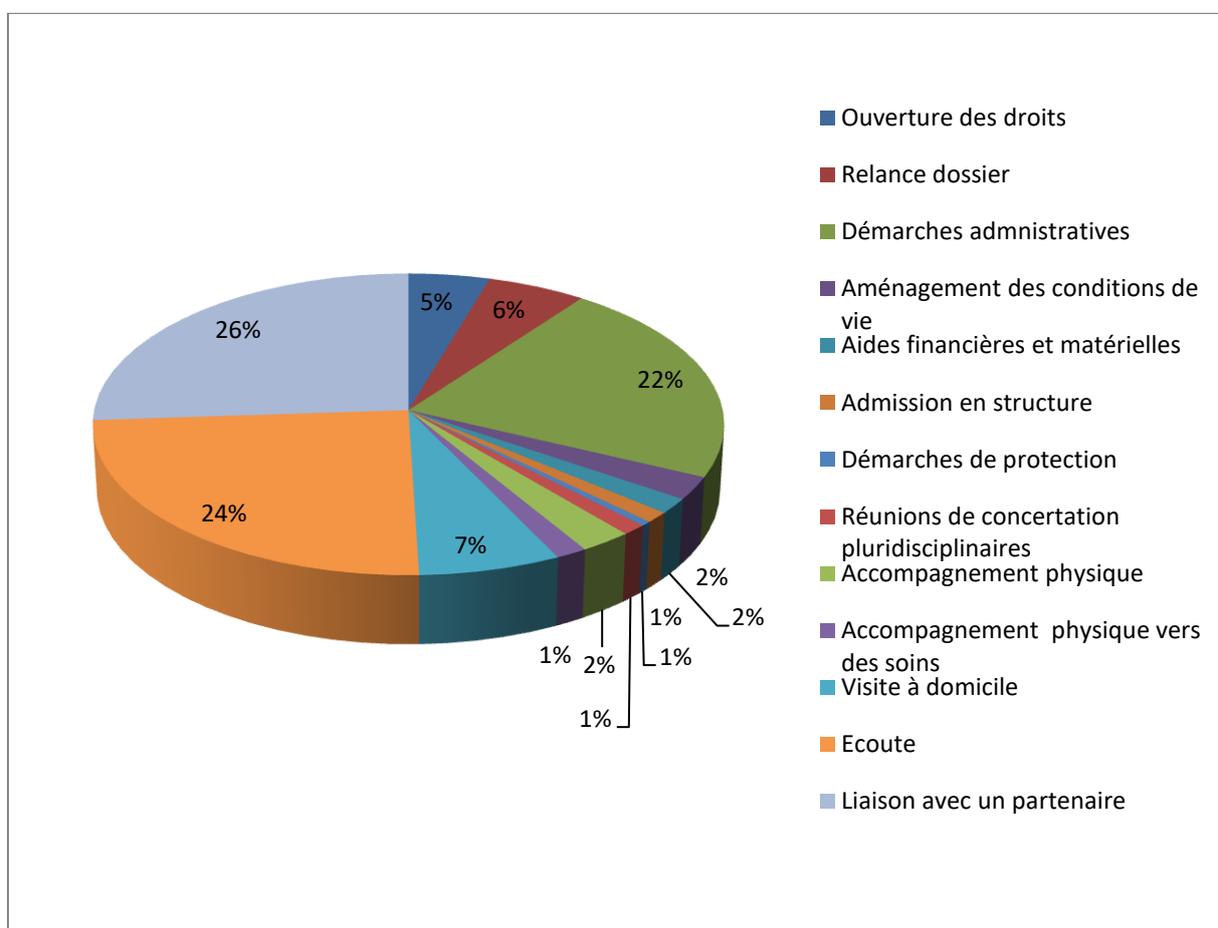
Pour certains patients pour lesquels le recours aux soins reste encore complexe en autonomie malgré l'ouverture des droits, ou pour ceux qui ne sont pas prêts à s'engager dans un suivi psychiatrique et/ou addictologique, la sortie du dispositif peut demander plusieurs mois. Cela justifie l'augmentation du nombre de consultations infirmières par patient et davantage d'accompagnements physiques aux rendez-vous sanitaires. Les interventions de l'EMPP prévues sur le territoire devraient permettre d'améliorer ces accompagnements.

9. Activité sociale

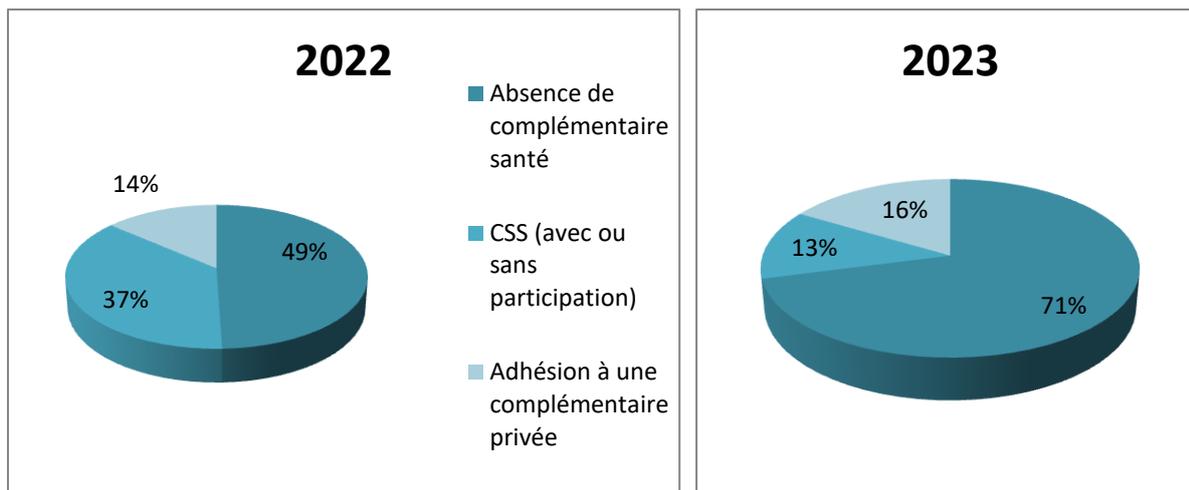
264 entretiens et prises en charges ont été menés au cours de l'année auprès des 79 personnes accompagnées socialement au sein de la P.A.S.S. soit une moyenne de 3 entretiens à visée sociale par « patient P.A.S.S. ». Cette donnée est égale à celle de 2020 et 2022 (contre 2 en 2021).

Néanmoins, les accompagnements sont disparates, certaines situations nécessitent de multiplier les contacts téléphoniques et/ou rendez-vous tandis que d'autres accompagnements en requièrent 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



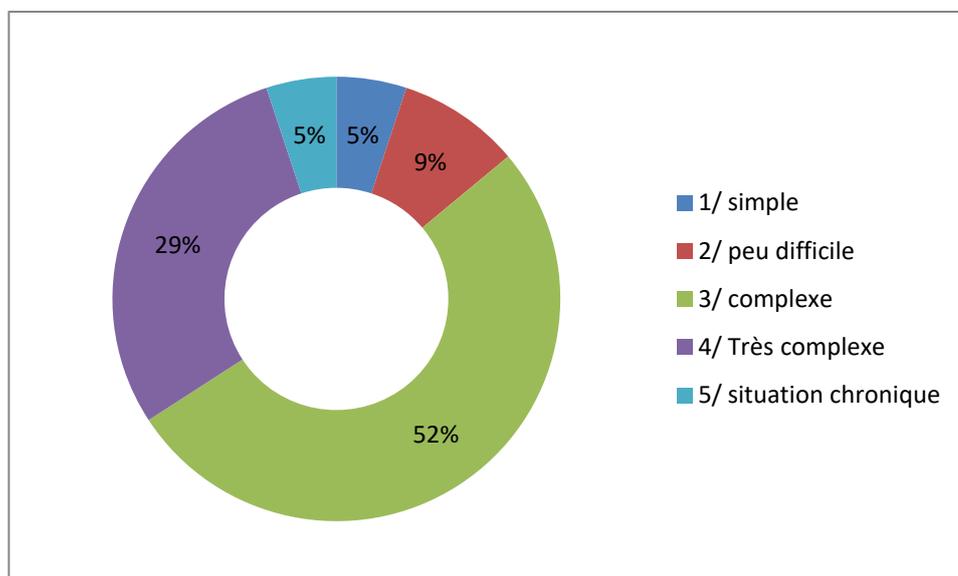
En 2023 la prévalence des actions menées par l'assistante de service social concerne la liaison avec les partenaires ainsi que les démarches administratives. Bien souvent il s'agit de démarches liées à la reconnaissance des droits en matière de santé et des aides financières. En effet, si 87% des personnes accompagnées avaient des droits à l'Assurance Maladie au premier rendez-vous proposé par la PASS, seulement 29% bénéficiaient d'une couverture complète.



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

Nous notons une forte hausse (+22%) 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.

★ Complexité et durée des accompagnements sociaux



Les accompagnements durant l'année 2023 ont été, pour la plupart, complexes et 29% très complexes. Les 5 % 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. Ce type d'accompagnement s'intensifie (21% en 2022), 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 vu de réintégrer le système de santé et de permettre le cheminement vers une réinsertion sociale. Il s'agit parfois de situations en risque de se chroniciser et chronicisées (12% des personnes accompagnées cette année). Ces situations sont complexes pour différentes raisons : Problématiques multiples ; Freins administratifs et/ou institutionnels ; Isolement ; Difficultés de mobilisation avec parfois des ruptures d'accompagnements ; 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

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

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

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

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

III. Le « CoPil » 2023

Le CoPil annuel concernant 2022 s'est tenu en octobre 2023, 9 mois après celui concernant 2021 pour lequel nous avons demandé un report exceptionnel compte tenu de la restructuration de l'équipe de la P.A.S.S.

Lors de ces deux CoPil de 2023 (janvier et octobre) les partenaires ont répondu présents et les échanges ont été efficaces. 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.

Bien qu'invités, nous n'avons pas eu le plaisir de partager ce temps avec nos partenaires œuvrant dans le caritatif. Nous nous questionnons sur cela car nous sommes convaincus de la plus-value qu'aurait leur présence sur ce temps de recul que nous prenons sur nos pratiques professionnelles. Aussi, nous espérons qu'ils soient assurés de leur légitimité à participer à cette rencontre.

IV. Les difficultés rencontrées

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)⁵ implique aux professionnels d'importants déplacements pour rencontrer les personnes à domicile.

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

V. Les objectifs 2024 de la P.A.S.S

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

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

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

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

- Maintenir la veille des situations fragiles connues par la P.A.S.S.
- Développer les partenariats, avec les structures de l'ensemble du Perche Ornaï afin de favoriser les orientations vers la P.A.S.S. des personnes pouvant en bénéficier.
- Construire des conventionnements avec les professionnels de santé du territoire pour étoffer l'offre de soins de la P.A.S.S. au delà du plateau technique interne à l'établissement.
- Répondre aux directives spécifiques qui pourront apparaître lors de l'année 2024 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.
- Mettre en œuvre des partenariats avec les autres structures de santé publique (CLAT, CeGIDD, Centre de vaccination).
- Se mobiliser pour organiser des rencontres pluri-professionnelles régulières avec le réseau des partenaires accompagnants les populations précarisées du territoire.
- Développer et actualiser nos connaissances et pratiques professionnelles spécifiques au service de la P.A.S.S. de Mortagne au Perche.