



P.A.S.S. de LOUVIERS

RAPPORT D'ACTIVITE

2023

Pôle Médecine d'Urgence et Imagerie

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

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

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

PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE, INTEGREE AU SERVICE DE SANTE PREVENTION HOSPITALIERE (SSPH)

Dr BROUSSE, RESPONSABLE de service

Dr DE SAINT AUBIN, Médecin généraliste

Dr THUREAU, médecin Légiste généraliste

Dr PAULA PALMA, médecin généraliste urgentiste

Dr ABDALLAH, Pédiatre

Dr BRUNG LEFEBVRE, Gastro-entérologue

Dr GAUTHIER PRIEUR, Rhumatologue

GOUTTIERE Marie-Claire, cadre de santé

COULOMBEAU Céline, Psychologue

MONARD Aude, Assistante sociale coordinatrice

PLAYS Carole, Infirmière

POUPON Pierrette, Agent d'accueil

DEMATTE Edwige, Agent d'accueil

Table des matières

LEXIQUE.....	4
PREAMBULE.....	6
INTRODUCTION.....	8
1.1. Les chiffres.....	8
1.1.1. <i>Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2021 à 2023</i>	8
1.1.2. <i>Le mode d'adressage des personnes fréquentant la PASS</i>	9
1.2. Population accueillie.....	9
1.2.1. <i>Sexe et tranches d'âge</i>	9
1.2.2. <i>Lieux de naissance et situation au regard du séjour</i>	11
1.2.3. <i>Situation familiale</i>	12
1.2.4. <i>Ressources</i>	12
1.2.5. <i>Mode d'hébergement</i>	13
1.3.1 <i>Couverture de base</i>	14
2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS.....	15
2.1. L'activité et rôle de l'agent d'accueil.....	15
2.1.3. <i>Activités administratives</i>	16
2.2. L'activité de l'assistante sociale.....	17
2.2.1. <i>Missions et activité de l'assistante sociale</i>	17
2.2.1.1. <i>Motifs de sollicitation de l'assistante sociale</i>	18
2.2.2. <i>Modes d'actions</i>	19
2.2.3. <i>L'orientation</i>	20
2.2.4. <i>Activité de l'IDE</i>	21
2.2.5. <i>Activité médicale</i>	27
2.3. L'activité du psychologue.....	33
2.3.1. <i>Les modes d'orientation</i>	34
2.3.2. <i>L'activité du psychologue</i>	37
2.4. Vie d'équipe.....	40
2.4.1. <i>Accueil d'étudiants et des nouveaux professionnels</i>	40

2.4.2. <i>Comités techniques</i>	40
2.4.3. <i>Des partenaires conventionnés</i>	40
2.4.4. Formations.....	41
3. CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	42

LEXIQUE

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

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

PREAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'équipe est composée :

- Mme A. MONARD : assistante de service social, coordinatrice, à temps plein
- Mme P. POUPON (80 %,) et Mme E. DEMATTE (20%) : agents d'Accueil/ secrétaires
- Mme C. PLAYS : infirmière à 70 % :
- Mme C. COULOMBEAU : psychologue, à 50 %.
- Mme MC GOUTTIERE : cadre de santé à 10%
- Dr H DE SAINT-AUBIN : médecin généraliste assurant 1 matinée de consultation par semaine.
- Dr S. THUREAU : médecin légiste, assurant 1 matinée de consultation par semaine
- Dr BROUSSE et Dr PAULA PALMA, assurant les remplacements médicaux
- Dr T. ABDALLAH : médecin pédiatre assurant une consultation tous les derniers jeudis de chaque mois.
- Dr M.BRUNG-LEFEBVRE : médecin gastro-entérologue assurant une téléconsultation tous les 3 mois.
- Dr M. GAUTHIER-PRIEUR : médecin rhumatologue intervenant une fois par trimestre.

La PASS propose :

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

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

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

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

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

La PASS travaille en réseau, tant en interne avec l'hôpital qu'en externe avec les différents partenaires (associations, médecins libéraux, professions paramédicales, services sociaux départementaux, Centre Communal d'Action Sociale, Caisse Primaire d'Assurance Maladie...).

INTRODUCTION

Ce rapport met en lumière les efforts et les réalisations de toute notre équipe de la PASS de Louviers dévouée dans la prise en soins des patients précaires. Nous mettons en avant les défis rencontrés, les réussites obtenues et les pistes d'amélioration pour garantir une prise en charge optimale de ces populations vulnérables ;

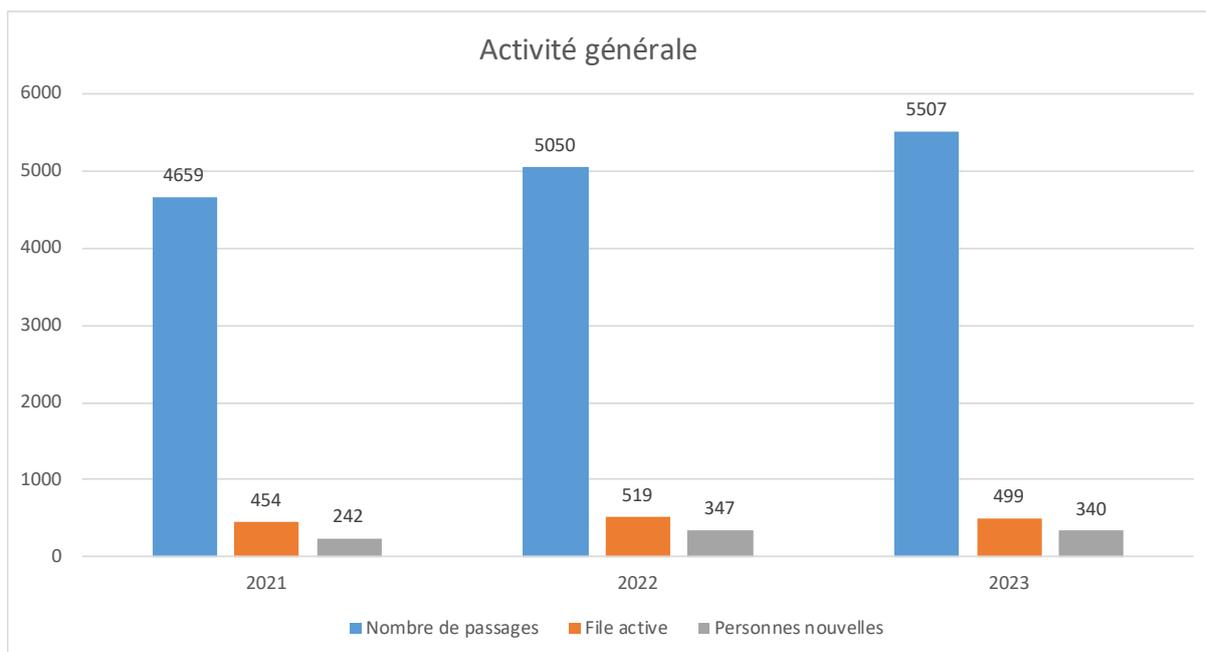
Néanmoins, nous ne pouvons que constater et déplorer le départ de deux médecins généralistes sur notre bassin de population, sans arrivée prévue de nouveau praticien. Cette situation est très préoccupante et représente un challenge pour notre service, en particulier lorsqu'il s'agit de passer le relais vers un médecin traitant. Il est essentiel de trouver des solutions pour garantir une continuité des soins, et une prise en charge adéquate pour ces patients vulnérables. Nous cherchons des alternatives et ouvrons nos portes à toutes collaborations pouvant proposer une solution alternative.

Nous avons parfois réussi à réorienter vers des médecins plus éloignés du territoire. Mais le public accueilli à la PASS est peu véhiculé et mobile

ACTIVITE GENERALE

1.1. Les chiffres

1.1.1. Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2021 à 2023



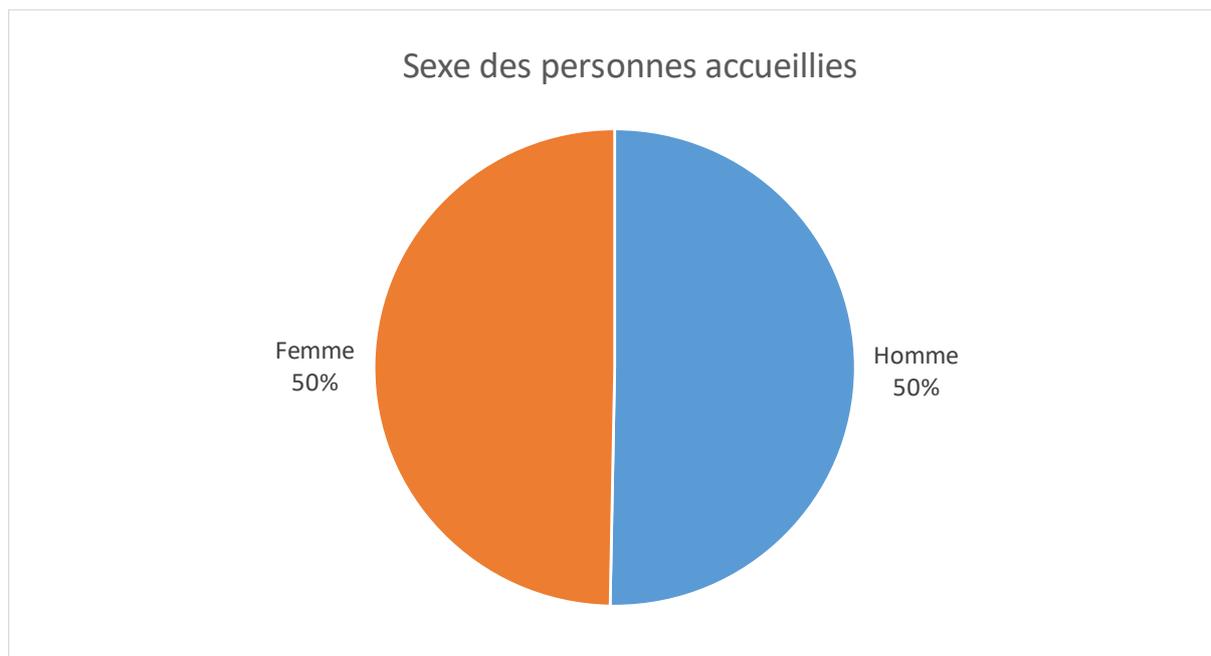
L'augmentation du nombre de passage est de près de 10 %. Cela peut s'expliquer par la venue régulière d'un groupe de personnes en errance, qui par « le bouche à oreille », ont fait venir de nouvelles personnes à la PASS pour l'utilisation de l'espace café et hygiène plutôt concentré sur l'été. Ces passages se sont arrêtés suite à la fermeture d'un squat.

Nous observons une augmentation du nombre de passages sur les 3 dernières années. En 2023, 457 passages se sont ajoutés à l'année 2022. Ce qui représente un chiffre assez conséquent. Nous constatons une stabilité de l'activité au niveau de la file active ainsi que du nombre de nouvelles personnes accueillies.

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

1.2. Population accueillie

1.2.1. Sexe et tranches d'âge



Comme chaque année, nous recevons un nombre pratiquement égal d'hommes (251) et de femmes (248).

Nous observons cependant que l'espace hygiène est majoritairement utilisé par des hommes en situation d'errance et sans domicile.

1.2.2. Lieux de naissance et situation au regard du séjour

	2022	2023
France	173	145
Afrique du Nord	99	95
Afrique de l'Ouest	124	141
Afrique de l'Est	8	9
Afrique Australe	1	0
Mascareignes	2	4
Proche Orient	27	33
Moyen Orient	60	42
Extrême Orient	2	0
Amérique du Nord	0	0
Amérique du Sud	3	0
Union Européenne	6	7
Europe hors U.E.	13	22
Autres	0	1

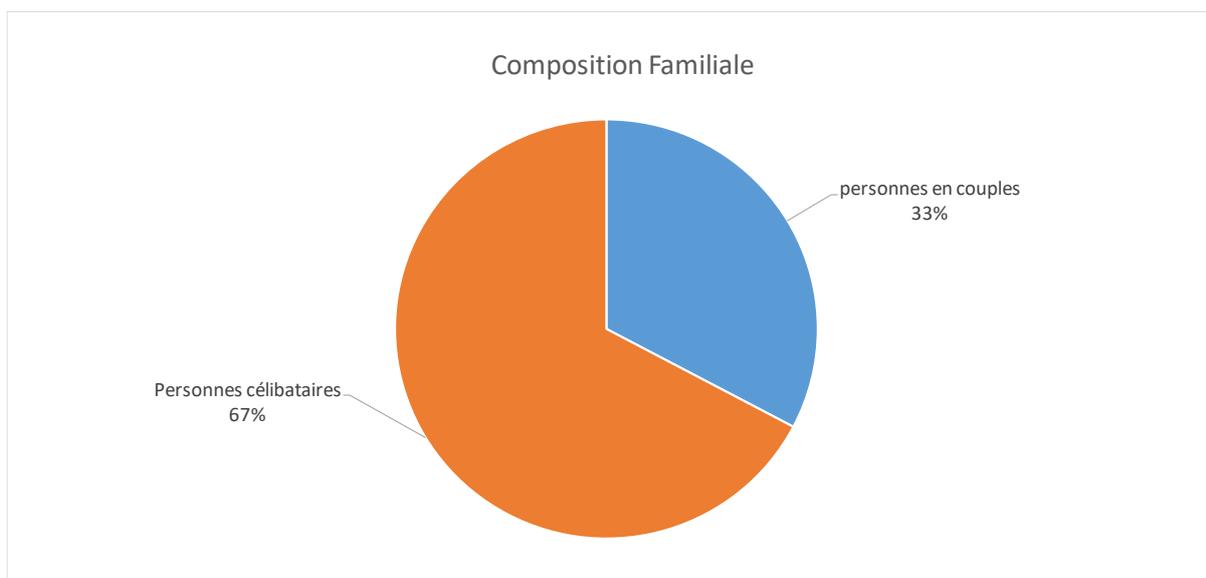
En 2023, le public né à l'étranger représente 354 personnes contre 345 en 2022.

Nous constatons, cette année, une légère diminution du public né en France.

Le public né au Moyen orient est moins présent en 2023 par rapport en 2022. Il est important de rappeler qu'en 2022 un nombre important d'Afghans sont arrivés en France pour des demandes d'asile, suite à la situation politique du pays.

Les personnes issues de l'Europe sont en augmentation cette année, la plupart originaire d'Albanie, d'Ukraine et d'Arménie.

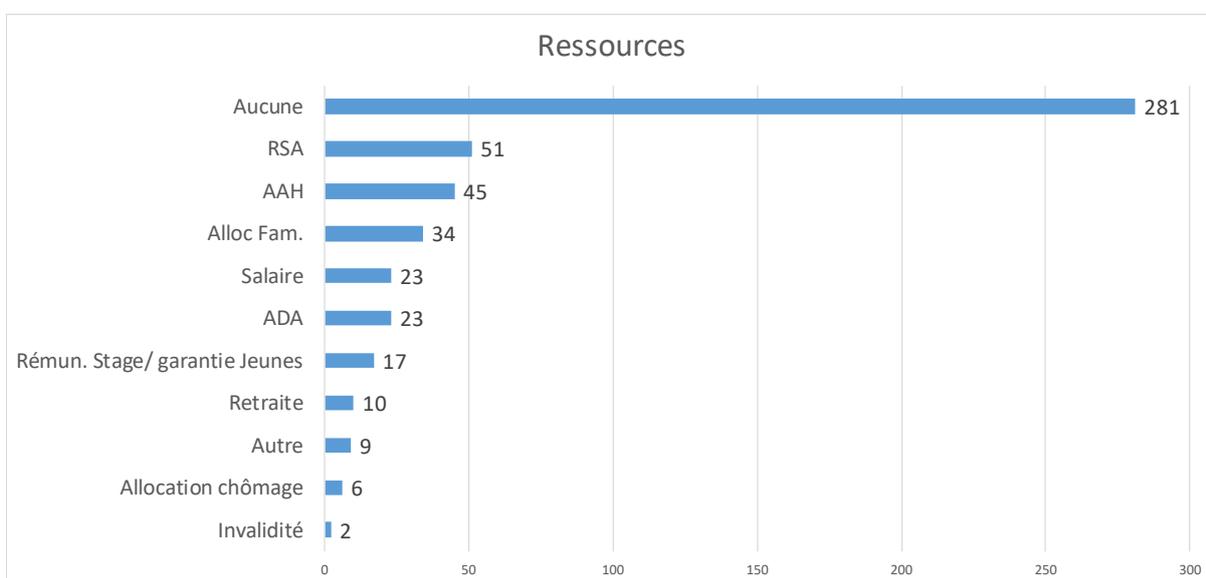
1.2.3. Situation familiale



33 % des personnes accueillies à la PASS vivent en couple. 28 % de ces couples ont des enfants à charge.

67 % des personnes sont célibataires. 9 % des personnes célibataires ont des enfants à charge.

1.2.4. Ressources



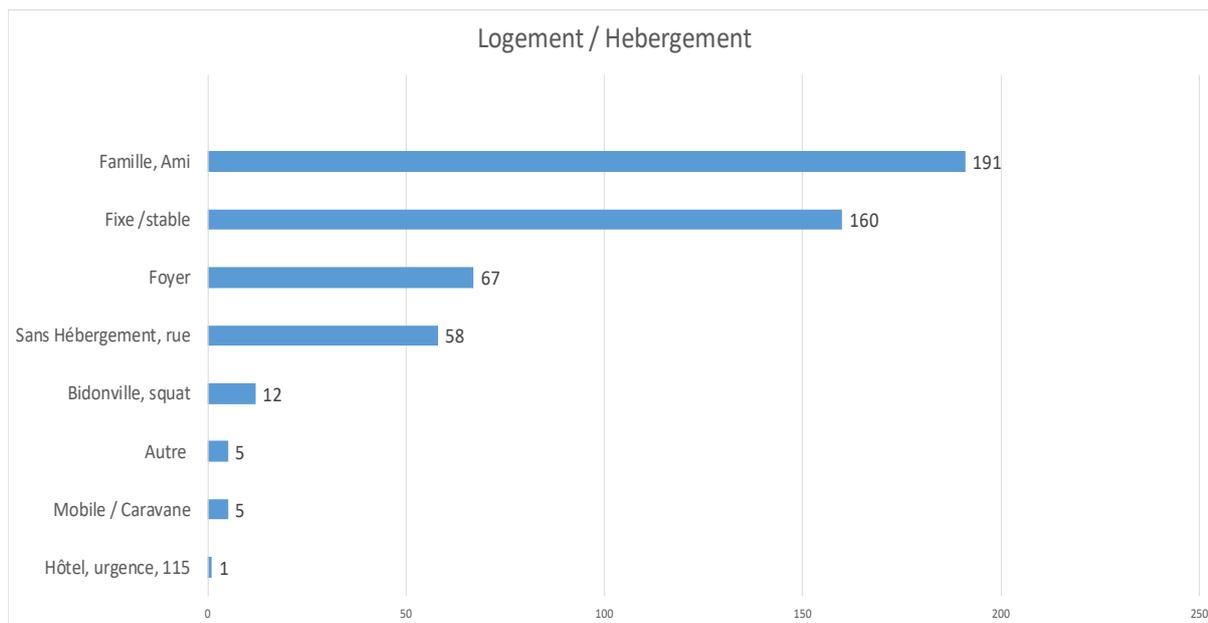
Les personnes accueillies à la PASS sont majoritairement sans ressource (56 %).

Il s'agit souvent d'un public étranger ayant une situation irrégulière ne pouvant pas accéder à l'emploi et ne pouvant pas bénéficier non plus des minima sociaux. Ce public se retrouve

donc sans aucune ressource et en grande précarité. Ces personnes sont aidées par les associations caritatives, la maison du Département et parfois par de la famille ou des amis.

Il peut également s'agir de personnes en rupture de droit, n'ayant pas réalisées les démarches nécessaires pour rétablir leurs droits ou étant dans l'attente du traitement des dossiers.

1.2.5. Mode d'hébergement



38 % des personnes suivies à la PASS sont hébergées par un tiers (famille ou amis). Il s'agit souvent d'un public étranger en situation irrégulière. Ce mode d'hébergement est souvent complexe puisque les personnes sont dépendantes de l'hébergeant. Les professionnels de la PASS sont particulièrement vigilants lors de ces situations et évaluent le contexte de vie lors des entretiens.

De plus les personnes hébergées peuvent se retrouver mises à la rue et en errance. Souvent ces personnes expliquent d'ailleurs vivre « à gauche et à droite ».

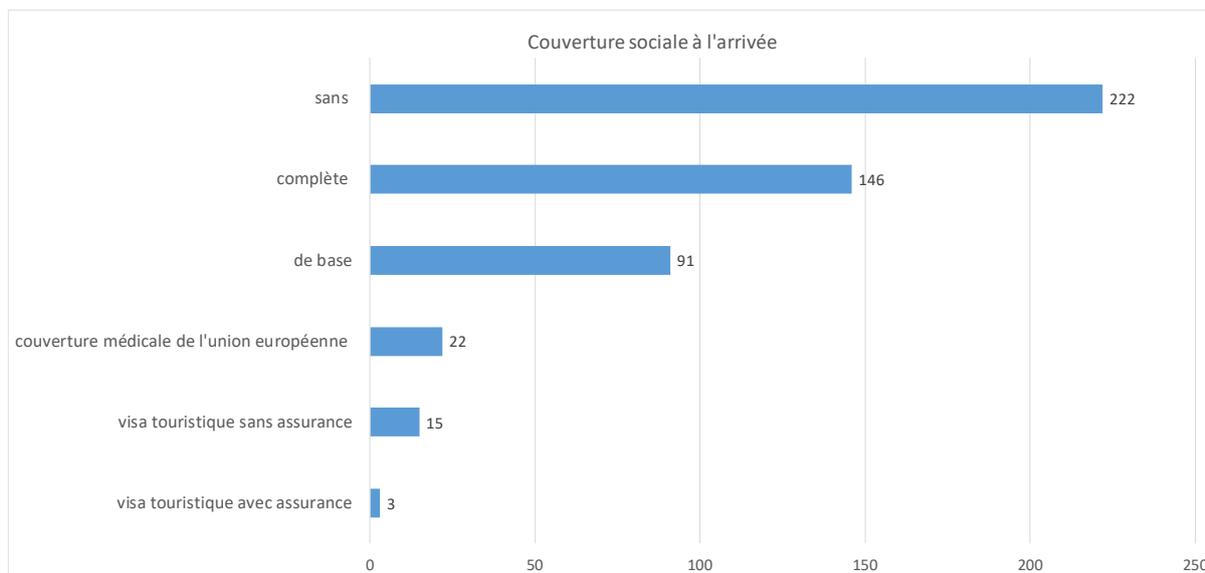
Ces conditions de vie très insécurisantes entraînent beaucoup d'angoisses pour les personnes.

Les personnes vivant au sein des foyers d'hébergement viennent de l'Armée du Salut de Louviers, des dispositifs d'hébergement de France Terre d'Asile et d'Accueil Service sur Louviers et aussi de l'association S.A.H.M.I.E / P.A.M.I.E et l'A.D.M.A qui hébergent des Mineurs Non Accompagnés sur Louviers.

Les personnes sans hébergement représentent 12 % du public accueilli. Pour eux la PASS est un lieu repère sur Louviers où ils peuvent venir utiliser l'espace Hygiène.

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

1.3.1 Couverture de base



Cette année nous observons que 44% du public accueilli à la PASS arrive sur la structure sans aucune couverture sociale. Il s'agit principalement des personnes nées à l'étranger et qui viennent d'arriver sur le territoire français. En effet, une des conditions nécessaires pour obtenir une ouverture de droit auprès de l'assurance maladie est une présence stable sur le territoire depuis plus de 3 mois avec preuve à l'appui.

Notons que les droits de base dit Protection Universelle Maladie (PUMA), sont attribués seulement à 18% des personnes venant à la PASS. Lorsque les personnes n'ont qu'un droit PUMA, celui-ci doit être complété par une complémentaire afin de permettre une prise en charge complète. Pour beaucoup les droits Complémentaire Santé Solidaire ne sont pas ouverts lorsqu'ils viennent à la PASS.

Les personnes ayant une couverture sociale complète et venant à la PASS peuvent être :

- Des personnes qui viennent dans le cadre d'un renouvellement de droit
- Des personnes en grande précarité
- Des personnes ayant une pathologie psychiatrique pour lesquelles la PASS est un lieu repère

- Des personnes ne maîtrisant pas le Français
- Les personnes n'ayant plus de médecin traitant (départ en retraite de plusieurs médecins sur le territoire en 2023)

Les personnes sous Visa touristique sans assurance sont de plus en plus présentes.

2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS

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

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

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

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

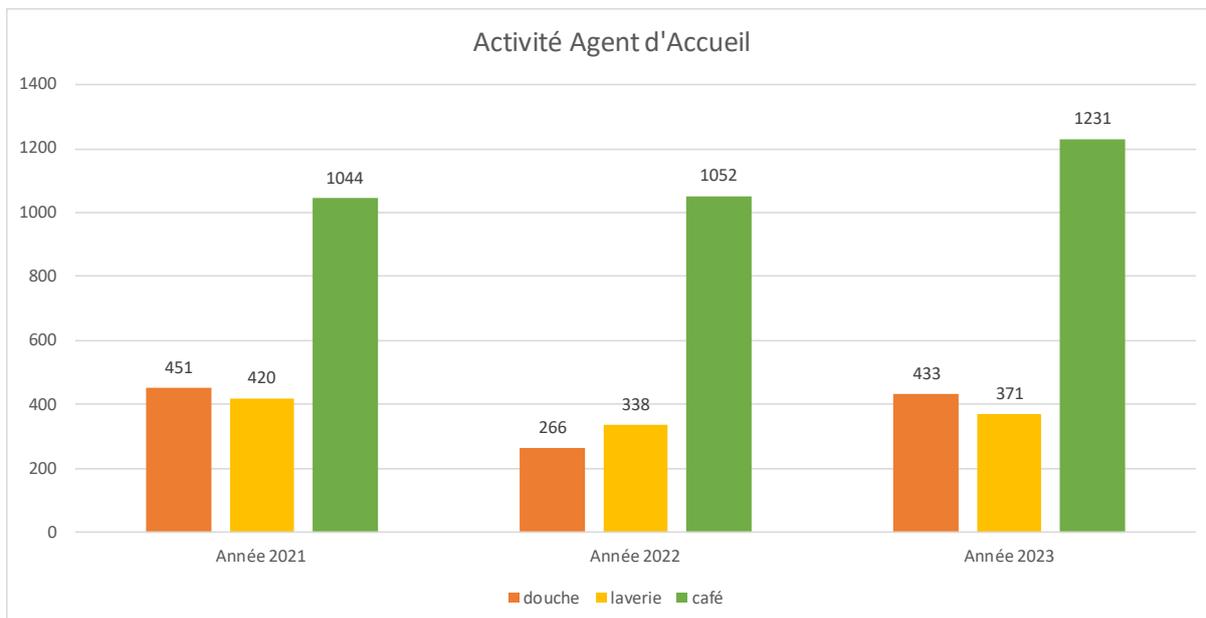
Agent Accueil	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre de passages	4659	5050	5507
File Active	454	519	499

En 2023 le nombre de passage à l'accueil est en augmentation de 10 %, et la file active reste stable ainsi que le nombre de nouvelles personnes accueillies.

2.1.1. Accueil

Pour la douche, en 2023, en moyenne 4 personnes par jour utilisent la douche. Pour la laverie nous donnons la priorité aux personnes sans domicile fixe, en leur attribuant un jour fixe dans la semaine. La majorité des rendez-vous sont pris par une population masculine et des familles. Une attente de 10 à 15 jours est nécessaire pour obtenir un rendez-vous. L'espace hygiène et laverie est majoritairement utilisé par un public masculin. Cela

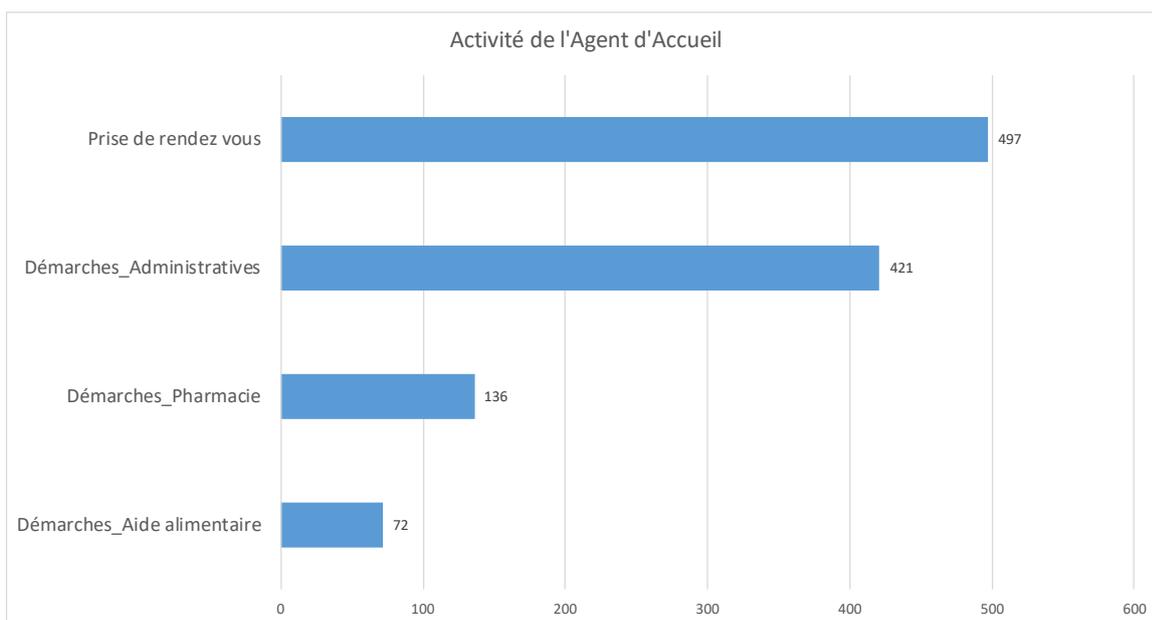
s'explique par le fait que le public SDF présent sur la PASS est principalement composé d'hommes.



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

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

2.1.3. Activités administratives



L'activité de l'agent d'accueil est très variée. Les prises de Rendez-vous et la réalisation de diverses démarches administratives (courriers, gestions matériels, ...) sont prédominantes.

2.2. L'activité de l'assistante sociale

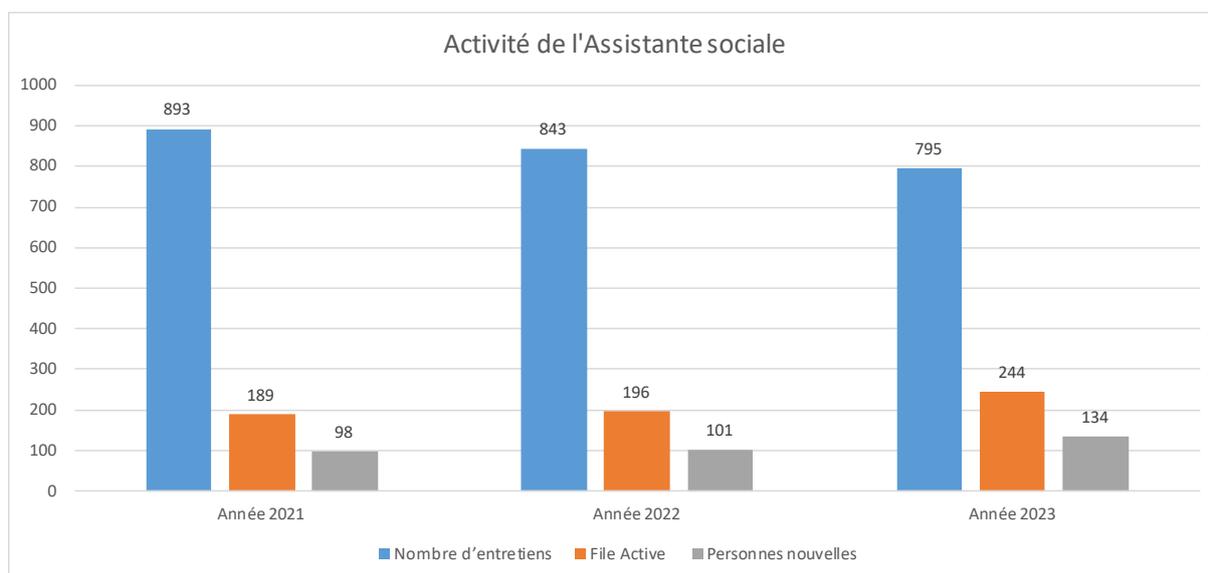
2.2.1. Missions et activité de l'assistante sociale

L'assistante sociale de la PASS rencontre les usagers afin de réaliser une première évaluation sociale. Le but de cette évaluation est de comprendre pourquoi les personnes se retrouvent en rupture avec le parcours de soins et de repérer les différentes problématiques. Suite à cette évaluation un accompagnement social se met en place.

Ainsi l'assistante sociale peut proposer l'ensemble des dispositifs existants pour chaque situation.

Ce suivi social se fait toujours en coordination avec l'équipe pluridisciplinaire de la PASS permettant d'élaborer un parcours de soin adapté aux patients.

Dans certains cas, l'assistante sociale peut être seule à accompagner les usagers, s'ils en font la demande (par exemple pour une demande simple de renouvellement CSS sans rupture).



Concernant l'activité, depuis 2021, le nombre d'entretiens réalisés par l'assistante sociale reste stable. Nous constatons une très légère augmentation de la file active et du nombre de

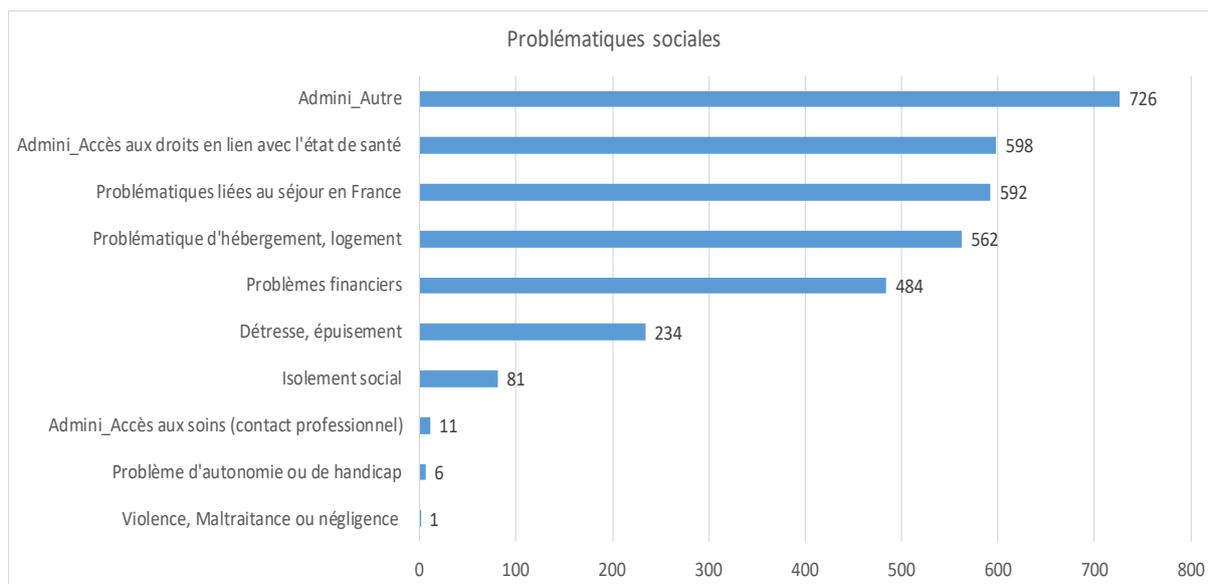
nouvelles personnes en 2023. Cela démontre que la PASS est bien reconnue sur le territoire.

2.2.1.1. Motifs de sollicitation de l'assistante sociale

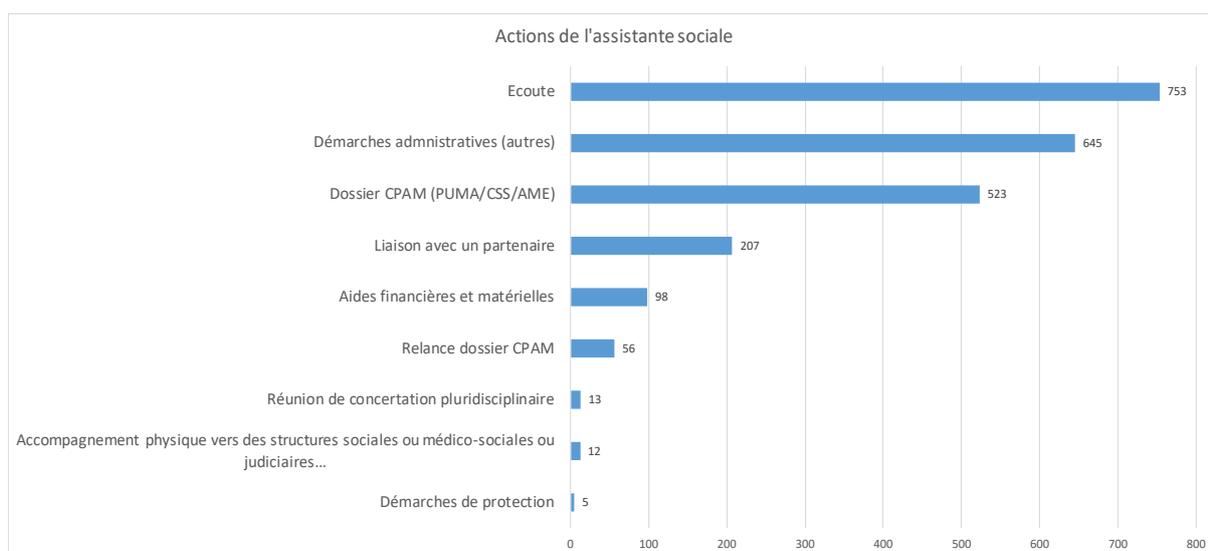
Dans tous les services de « droit commun » l'accès aux soins est payant. C'est pourquoi les personnes en situation de précarité financière ne se rendront pas dans une structure de soins en l'absence de couverture sociale. L'accès aux soins se trouve ainsi étroitement lié à l'accès aux droits.

En matière de sécurité sociale, la complexité des droits et des procédures se fait ressentir par l'ensemble des usagers mais également des professionnels. En effet, il existe une grande méconnaissance des différents dispositifs proposés par la sécurité sociale, aussi bien de la part des usagers que de certains professionnels de santé. La plupart des personnes ignorent qu'il est possible de bénéficier de l'assurance maladie et quelles sont les procédures à réaliser. De plus, les démarches sont souvent complexes ce qui peut décourager rapidement les personnes déjà en difficultés. Il faut ajouter que les personnes en situation de précarité, face à ces difficultés administratives, vont prioriser d'autres problématiques tel que l'accès à l'alimentaire, la régularisation de leur situation (préfecture) ou l'hébergement avant de s'orienter vers le médical.

Les personnes accompagnées par l'assistante sociale présentent, en général, dans un premier temps des problématiques d'accès aux soins (16% des sollicitations pour un entretien) puis très vite au fur et à mesure des entretiens plusieurs autres problématiques s'ajoutent. Comme chaque année, en 2023 nous retrouvons : les problématiques de types administratives qui représentent 19% des sollicitations pour un entretien, les problématiques liées au séjour en France qui représentent 16% des sollicitations, les problématiques liées à l'hébergement 15% des sollicitations, les problématiques financières 13% des sollicitations et enfin 8% des sollicitations sont en lien avec un état de détresse et d'isolement.



2.2.2. Modes d'actions



L'assistante sociale accompagne les usagers vers la mise en place des dispositifs existants et adaptés en fonction des situations. Cela passe par plusieurs entretiens.

Il est essentiel que l'utilisateur soit acteur de son projet et réalise les démarches nécessaires avec l'aide de l'assistante sociale.

Ainsi l'assistante sociale réalise de multiples demandes d'ouverture de droits auprès de l'assurance maladie comme les demandes PUMA, CSS et AME.

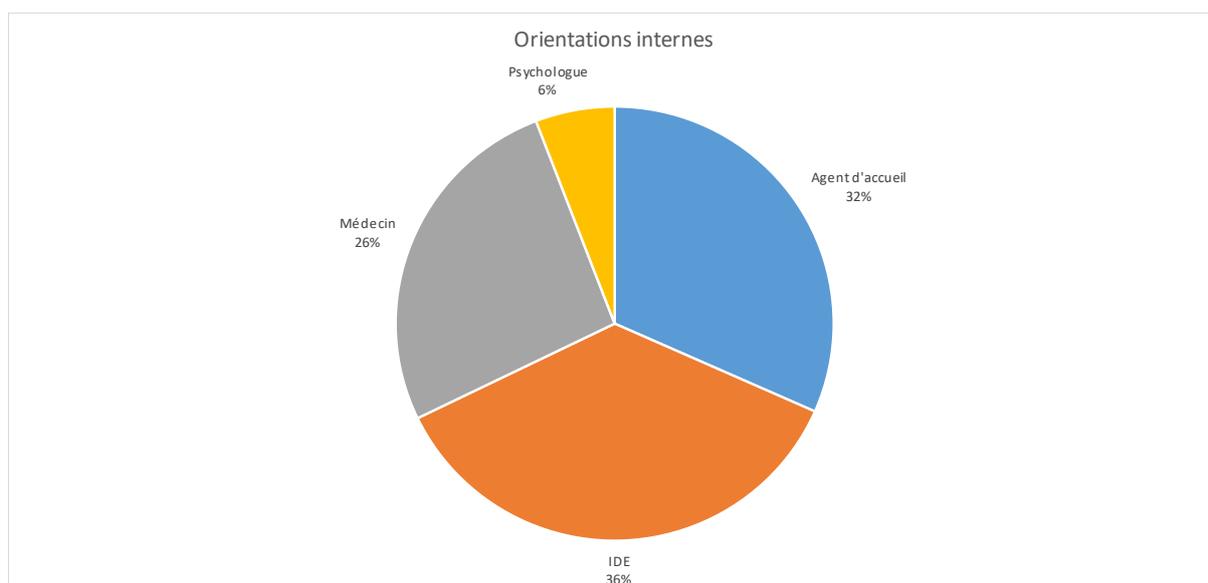
Elle accompagne également les usagers face aux difficultés administratives qu'ils peuvent rencontrer : CAF, lecture du courrier, Impôts, ... et qui, pour beaucoup, sont un véritable frein aux ouvertures de droits.

Les personnes rencontrant des problématiques liées au séjour en France sont souvent épuisées par la lourdeur des démarches administratives et nécessitent un accompagnement (demande de titre de séjour, demande d'asile, lien avec les juristes et avocats, ...). Il faut ajouter que les personnes en situation irrégulière sont en situation de grande précarité et vivent dans l'insécurité au quotidien.

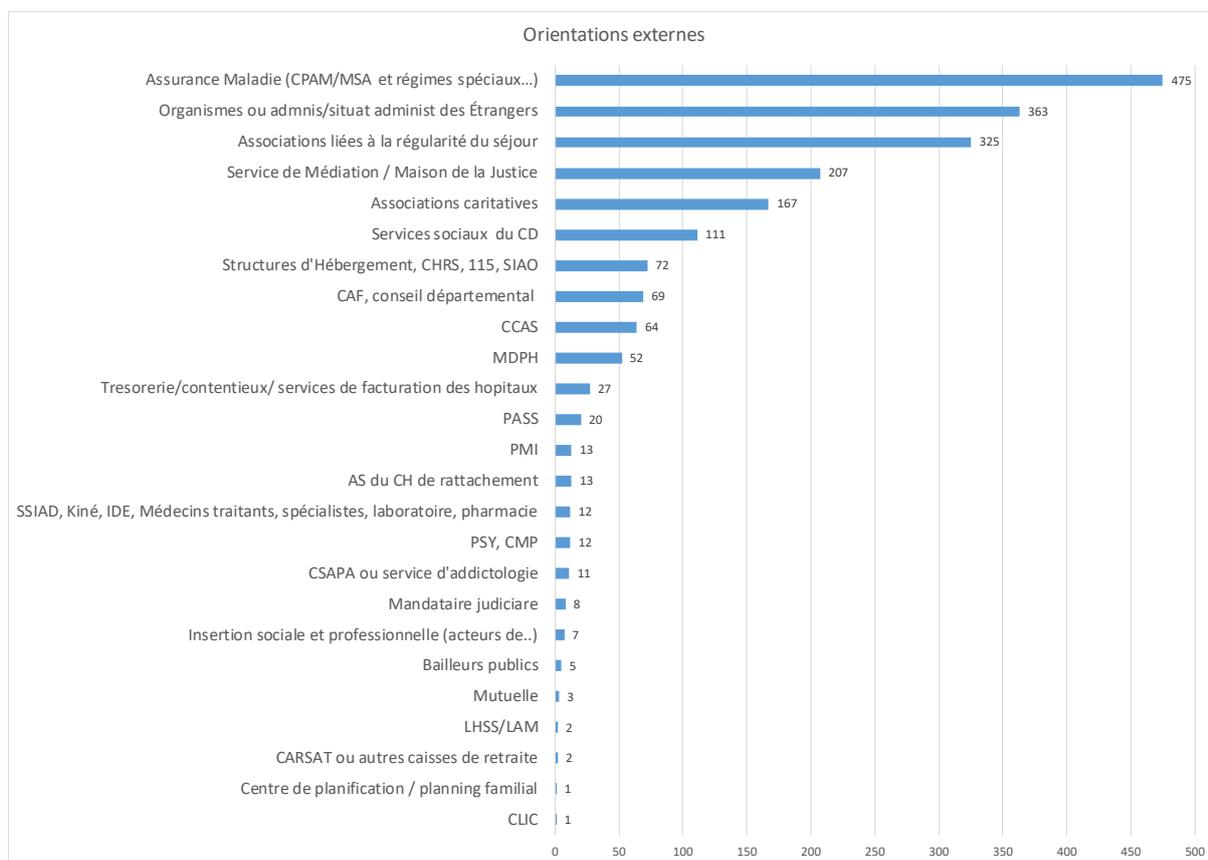
La PASS est un lieu repère « tremplin » pour les personnes en précarité, leur permettant d'obtenir de l'aide dans les démarches, un accès vers le soin et des orientations adaptées sur le territoire.

2.2.3. L'orientation

L'assistante sociale travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, d'une infirmière, d'une psychologue et d'agents d'accueil. Cette pluridisciplinarité est une véritable plus-value dans l'accompagnement des usagers et permet de mieux coordonner le projet du patient.



L'assistante sociale travaille également en coordination avec les partenaires extérieurs du territoire. Cela afin de répondre à l'ensemble des problématiques des usagers mais aussi afin de pouvoir les orienter lors des fins de prise en charge.



L'activité de soins

2.2.4. Activité de l'IDE

↳ Evolution d'activité

Infirmière	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre de consultations infirmières	1122	1255	1163
File Active	180	221	242
Personnes nouvelles	122	174	173

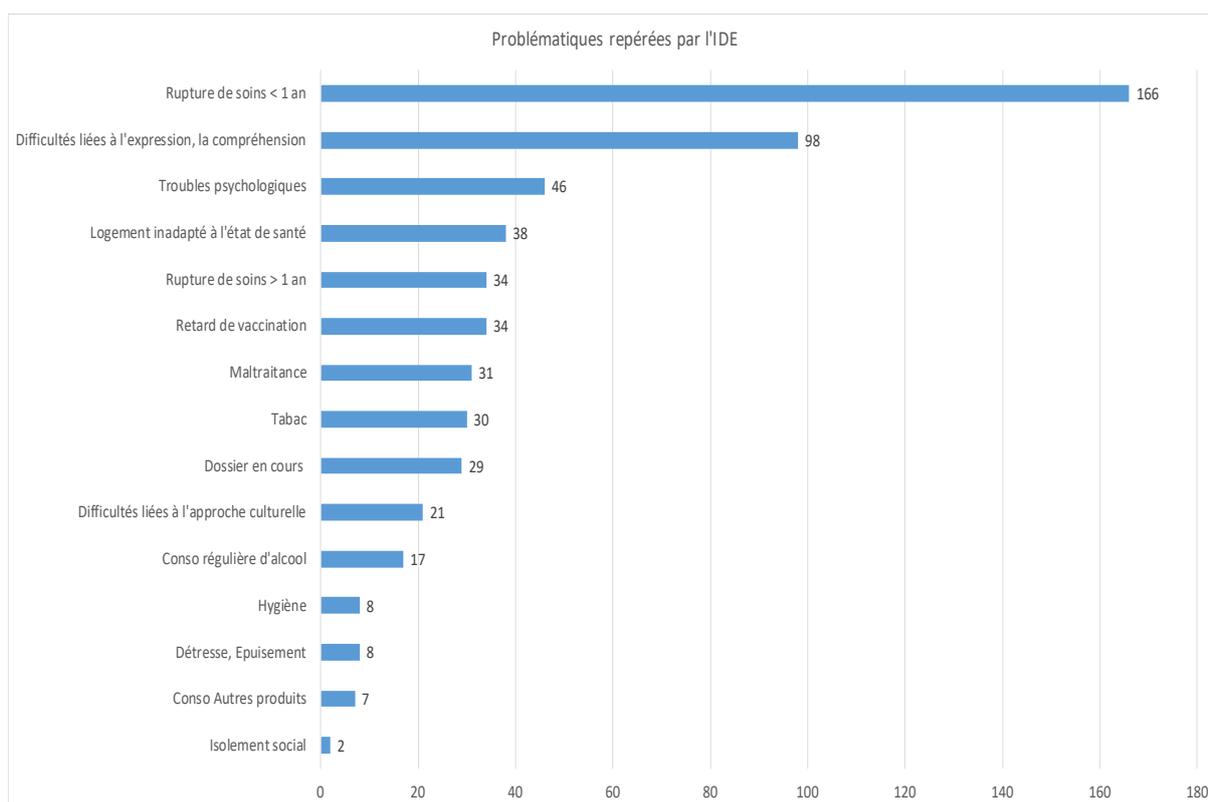
Le nombre de consultations infirmières est stable. 60% sont programmées, et 40% sont sans rendez-vous.

On note une augmentation de la file active dont les nouvelles personnes représentent 71%.

83 rendez vous n'ont pas été honorés, ce qui nécessite des relances téléphoniques de l'infirmière pour ne pas perdre de vue les patients.

32 femmes enceintes ont été suivies à la PASS et orientées vers le CPP de l'hôpital de Louviers. Les situations familiales, sociales et/ou psychologiques étant parfois très complexes, une prise en charge conjointe du CPP, de la PMI et de la PASS est nécessaire.

- Profil des patients



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

83% des patients ont une rupture de soins < 1 an et 17% > 1 an

49% des usagers présentent des difficultés liées à l'expression et la compréhension de la langue française. Nous avons la possibilité de recourir à des interprètes de l'association FIA pour les rendez-vous programmés. Cela facilite la prise en charge et améliore la qualité des

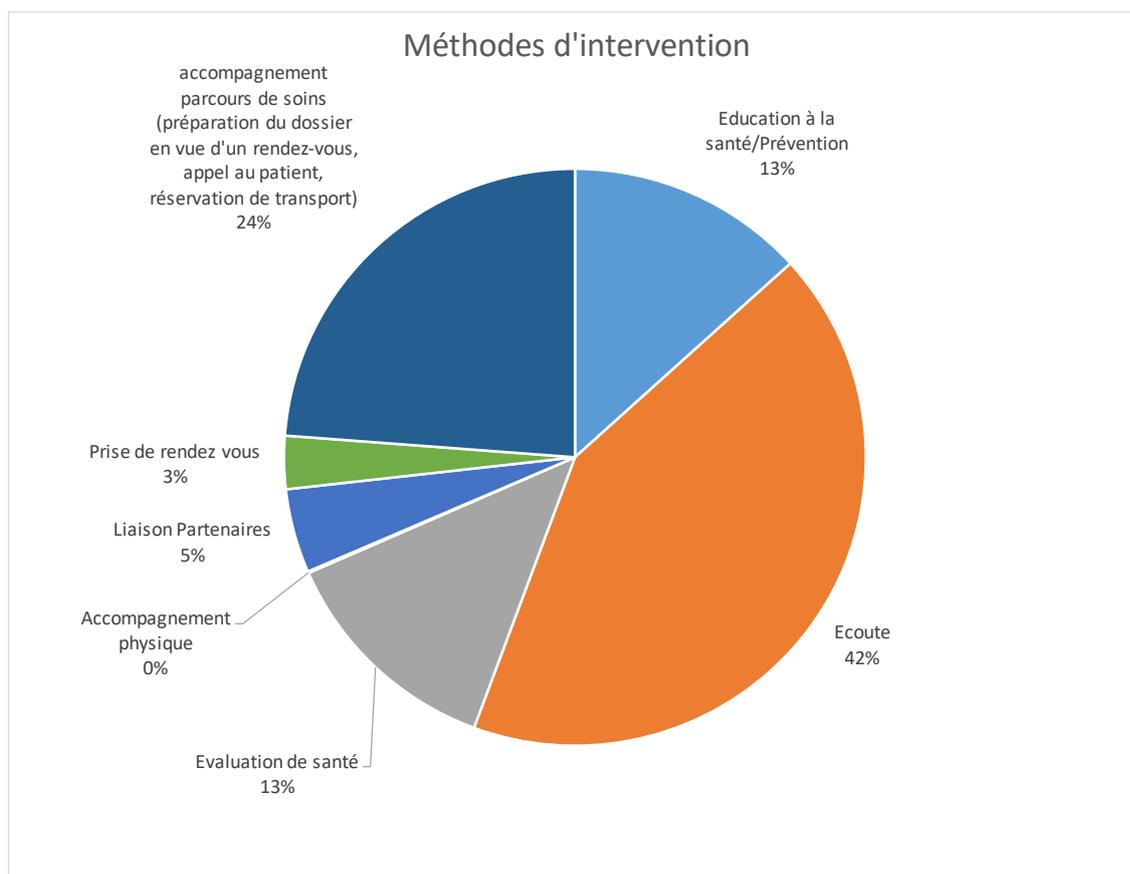
échanges et la compréhension mutuelle. Pour les rendez-vous non programmés, la traduction se fait avec l'aide d'un tiers quand c'est possible, à l'aide de logiciel de traduction, ou en anglais.

Les troubles psychologiques occupent toujours une part importante des problématiques (23%) cela peut s'expliquer par des parcours de vie difficiles, les difficultés familiales, économiques, de logement. Si besoin, les patients sont orientés vers la psychologue de la PASS, et/ou vers le psychiatre du CMP de Louviers.

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

La maltraitance a été recensée pour 15% des personnes vues. Depuis octobre 2022, une permanence de la Maison des femmes/EMHAVI a lieu tous les jeudis matin dans les locaux de la PASS. Cela facilite l'accès au médecin légiste pour la rédaction de certificats (pour un dépôt de plainte ou une demande d'asile).

↳ Missions de l'IDE



La mission principale de l'infirmière est d'établir une relation de confiance, pour accompagner les patients dans leurs démarches de soins, en tenant compte de leurs situations physiques, sociales et psychologiques. Elle écoute, évalue les problèmes de santé, le degré d'urgence, et oriente les personnes accueillies vers les différents professionnels ou partenaires.

Dans le cadre de sa mission d'éducation à la santé, l'infirmière propose des ateliers sur l'alimentation, avec remise de fiches conseils sur l'équilibre alimentaire. D'autres fiches plus spécifiques, destinées aux patients diabétiques, ou ayant un taux de cholestérol élevé, peuvent également être proposées. En complément de ces ateliers, nous avons organisé des séances de petits déjeuners, suivis d'une marche d'environ une heure, avec des groupes de personnes isolées, afin de promouvoir l'activité physique et de permettre le lien social. Tout cela participe à la réduction des risques des maladies cardio-vasculaires, du diabète, de l'obésité et permet de rompre l'isolement.

Les liens avec les partenaires du secteur sont toujours importants et nécessaires pour assurer une prise en charge globale des patients.

Organisation des consultations :

L'infirmière organise et assiste aux consultations :

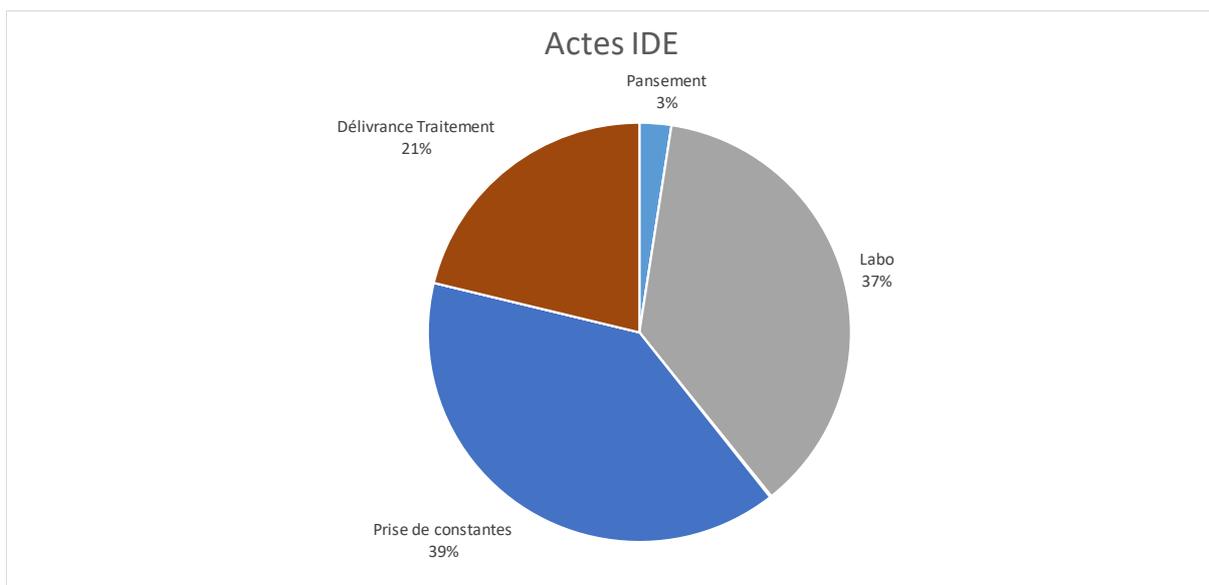
- De médecine générale du Dr DE SAINT AUBIN le lundi matin et du Dr THUREAU le mercredi matin
- De pédiatrie du Dr ABDALLAH une fois par mois
- De gastro entérologie (hépatologie) du Dr BRUNG LEFEBVRE tous les trimestres, en téléconsultation
- De rhumatologie du Dr GAUTHIER PRIEUR tous les trimestres

Les consultations se déroulent en binôme médecin/infirmière.

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

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

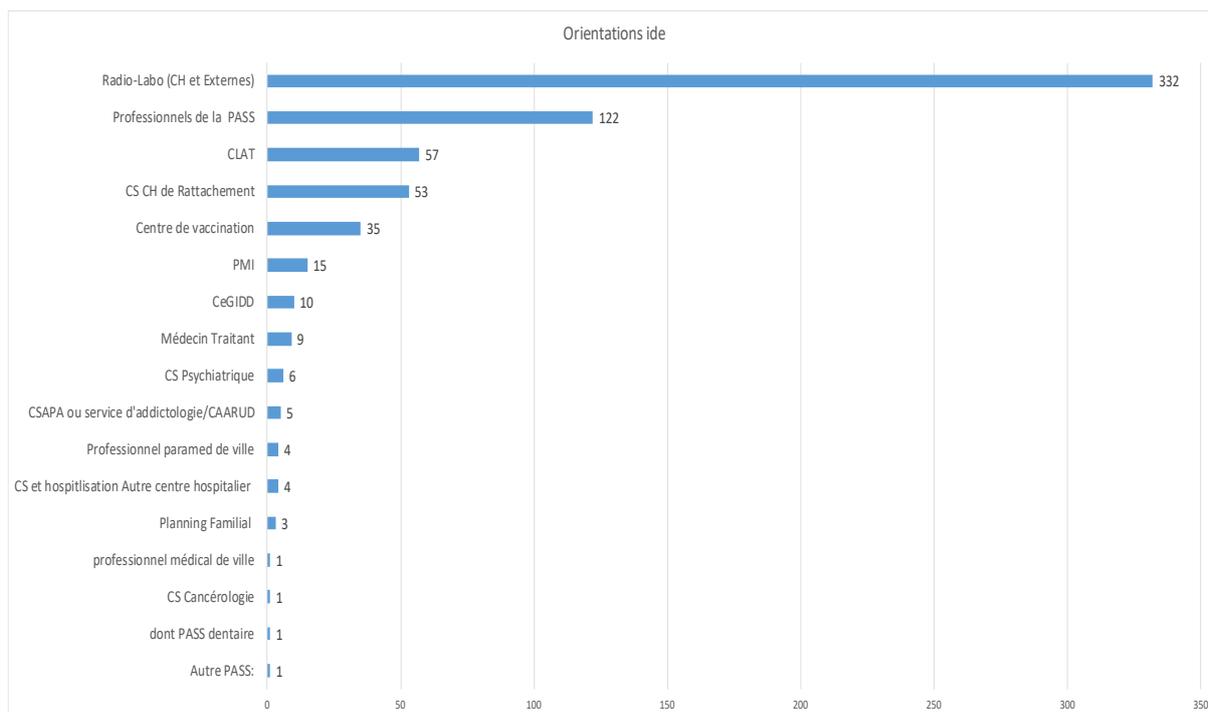
- Actes infirmiers



Le nombre de prélèvements a augmenté de 9% cette année. Un bilan sanguin est proposé à tous les nouveaux patients, auxquels s'ajoutent les bilans de suivis de grossesse, les suivis des hépatites B chroniques, ainsi que ceux prescrits par les médecins de ville, ou les médecins hospitaliers. Les prélèvements sont déposés aux urgences et sont acheminés par les ambulanciers au laboratoire situé sur le site de Saint Aubin lès Elbeuf.

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

↳ Orientation du patient par l'IDE



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

En présence du médecin, l'orientation se fait vers le centre hospitalier de rattachement pour les consultations spécialisées, la radiologie, le CPP, le CSAPA, en privilégiant le site de Louviers. L'ouverture d'un scanner sur le site de Louviers en mars 2023 a beaucoup facilité le recours à cet examen car certains patients avaient du mal à aller jusqu'au site des Feugrais. Les lignes de bus inter hôpitaux ont été développées en 2023, ce qui facilite grandement l'accès au site des Feugrais pour nos patients qui ne disposent pas de moyen de locomotion.

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

2.2.5. Activité médicale

↳ Activité médicale en chiffres

Médecin	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre de vacations	82	101	102
Nombre de consultations	492	545	536
File Active	171	207	241
Personnes nouvelles	124	147	171

En 2023, l'activité médicale est parfaitement stable. Il y a eu 536 consultations pour une file active de 241 personnes dont 171 nouvelles. Le pourcentage de nouveaux patients est de 71%, il est stable par rapport à l'année 2022. Le total des consultations comprend 429 consultations de médecine générale, 72 consultations de pédiatrie, 25 consultations d'hépatologie (20 patients porteurs d'une hépatite B chronique dont 8 traités) et 10 de rhumatologie.

	Année 2023
Consultations non honorées	108
Consultations sans rendez-vous	12
Consultations programmées	524

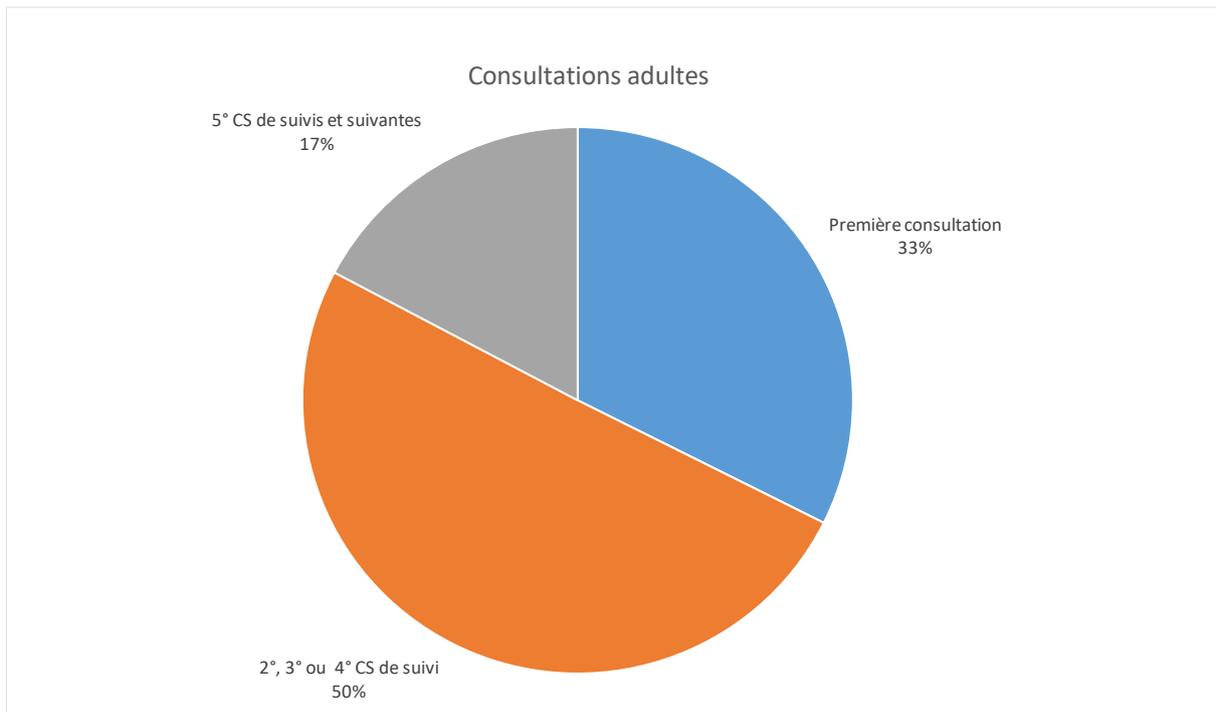
Comme les années précédentes, les consultations sont très majoritairement programmées. Le nombre de consultations non honorées reste malheureusement élevé. Cette proportion importante de consultations non honorées peut s'expliquer par :

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

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

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

↳ Suivi des patients



En 2023, 67 % des patients sont venus au moins deux fois en consultation ce qui est stable par rapport aux années précédentes.

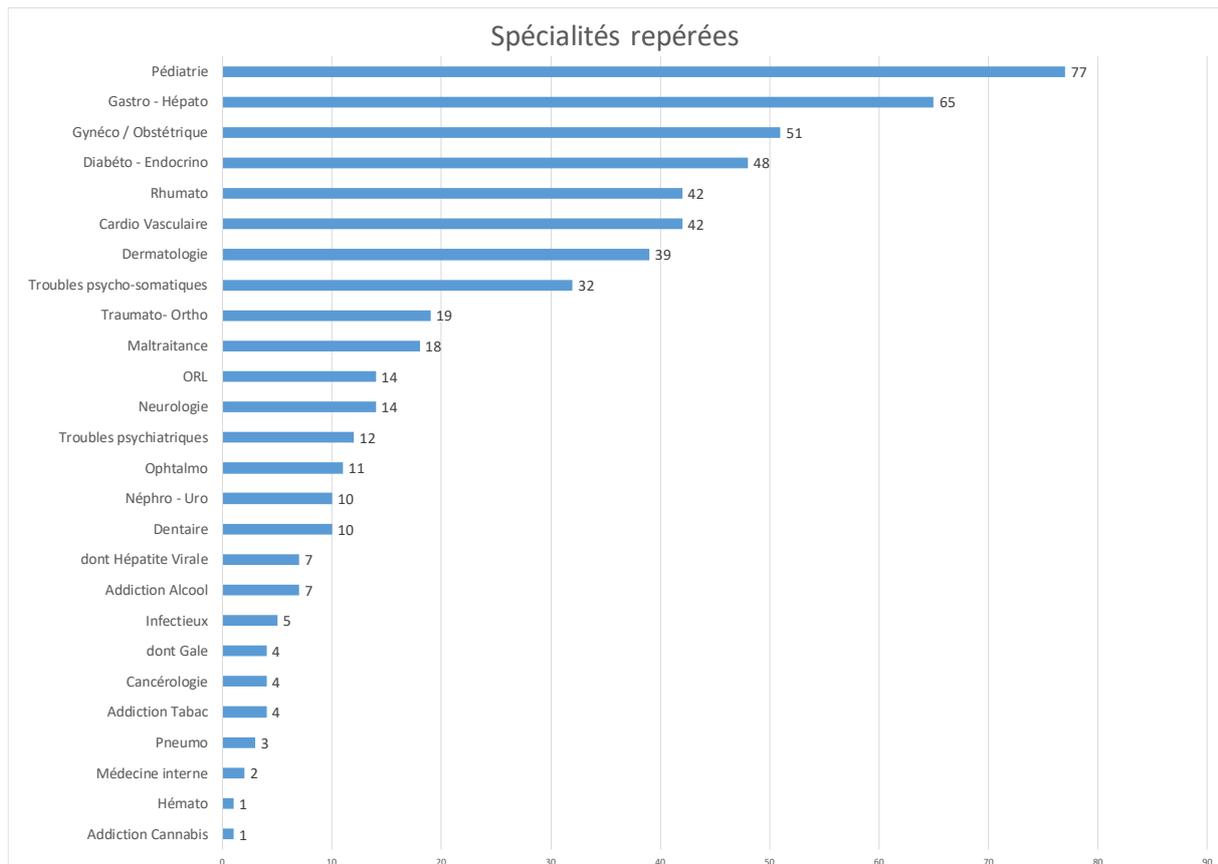
Pour 17 % des consultations, il s'agit de consultations de suivi au long cours.

En effet 65 patients continuent d'être suivis à la PASS malgré l'obtention d'une couverture sociale ce qui correspond à 151 consultations de médecine générale. Dans la majorité des cas, il s'agit de patients qui ne trouvent pas de médecin traitant en ville pour le relais. Il y a aussi quelques patients qui continuent d'être suivi à la PASS car ils ne peuvent s'inscrire dans un suivi de médecine générale conventionnel. En effet, ils ont besoin d'être accompagnés pour la prise et le rappel des rendez-vous de consultations de médecine générale ou spécialisées, mais aussi pour les examens complémentaires de radiologie ou de biologie.

La première rencontre permet de répondre à un ou plusieurs motifs de consultations et surtout de faire un point global dans les différents champs de leur santé. Nous continuons de proposer des bilans de santé en particulier à notre public migrant. Nous faisons toujours appel à FIA pour la traduction si besoin ; En 2023, 59 consultations ont été traduites.

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

↳ Spécialités repérées



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

Les pathologies gastro-hépatologie sont représentées essentiellement par les gastrites, les troubles fonctionnels intestinaux. Le Dr Brung-Lefebvre continue ses consultations de découverte et de suivi des patients vus à la PASS porteurs d'hépatites chroniques. Il y a eu 4 découvertes de portage du virus VHB. Le Dr Brung-Lefebvre suit 20 patients porteurs d'une hépatite B chronique dont 8 sont traitées par VIREAD.

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

Les femmes nous sollicitent à l'occasion de la découverte d'une grossesse (32 en 2023) ainsi que pour la prescription de la contraception.

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

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

En 2023, l'arrivée de nouveaux psychiatres au CMP de Louviers a permis de reprendre les suivis psychiatriques qui avaient été interrompus, et d'orienter des nouveaux patients. Les délais d'obtention de rendez-vous restent cependant longs.

↳ Prescriptions et démarches lors de la consultation médicale

Actions		Année 2023
Prescriptions	Traitement	286
	Examens complémentaires	235 dont : Imagerie 68 Biologie 167
	Vaccination	15
	Nombre d'ordonnances avec délivrance gratuite	112
Prévention		28
Dépistage		48
Contact téléphonique		13
Courriers		44
Démarches administratives		3
Certificats		13
Actes techniques		4

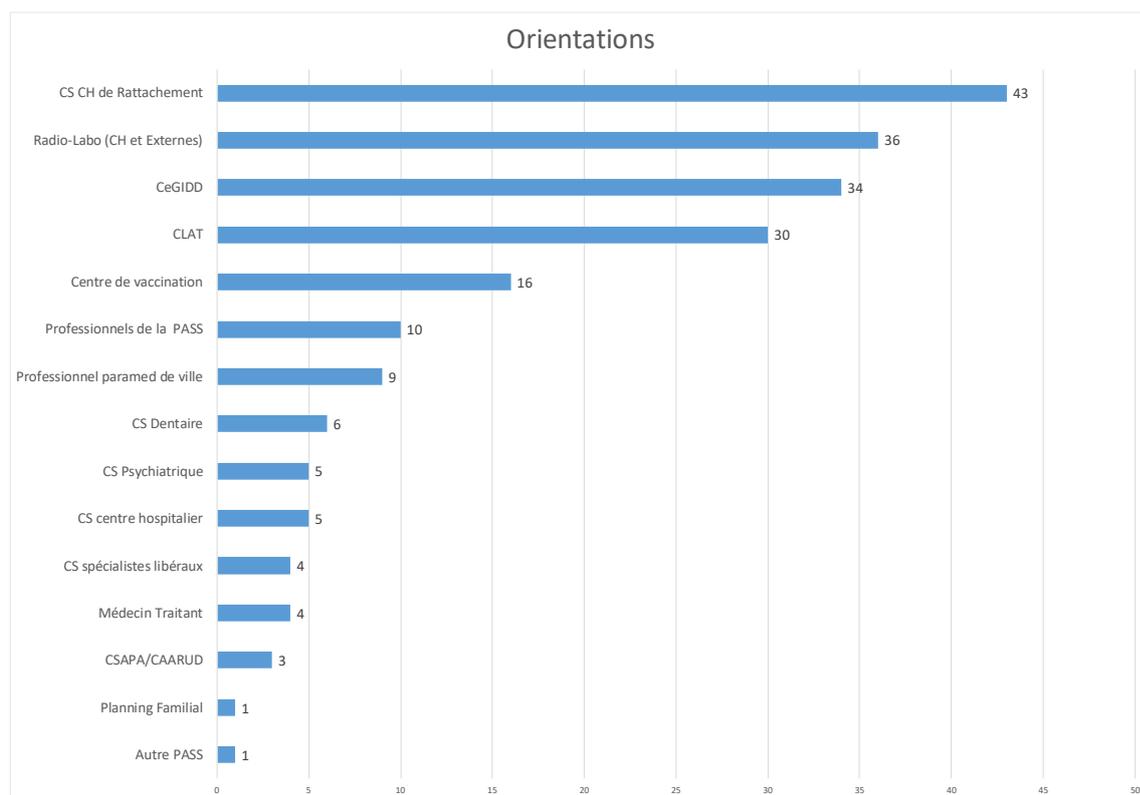
En ce qui concerne les actions de prescriptions :

- Une consultation sur 2 conduits à la prescription d'un traitement, ce qui est stable. Le nombre de d'ordonnances délivrées par la PASS est de 112 en 2023 versus 91 en

2022. Nous poursuivons le suivi de patients ayant obtenus l'ouverture des droits et les traitements sont délivrés en officine de ville.

- Le taux de prescription de bilans sanguins et d'examens d'imagerie est respectivement de 31% et 13%, en légère augmentation par rapport à 2022 ;
- Il y a peu de vaccinations réalisées car les nouveaux patients sont adressés au centre de vaccination de l'Eure pour une mise à jour de leurs vaccinations. Les vaccinations réalisées à la PASS sont majoritairement les vaccins contre la grippe. Les autres actions concernent :
 - La prévention, avec les demandes de dépistage des infections sexuellement transmissibles (IST) et de la tuberculose. Pour les IST, les médecins prescrivent les dépistages au décours de la consultation et ceux-ci sont réalisés à la PASS lorsqu'ils s'inscrivent dans le cadre d'un bilan systématique de médecine générale ou dans le cadre du bilan de découverte de grossesse. Les patients pour lesquels il existe des prises de risque sont orientés au CeGIDD pour le dépistage et le traitement éventuel des IST. Pour le dépistage de la maladie tuberculeuse ou de l'infection tuberculeuse latente, les patients sont adressés au CLAT.
 - Les actes techniques avec la pose d'implants contraceptifs et les infiltrations.
 - Un nombre non négligeable de contacts avec les spécialistes (avis, demandes de rendez-vous rapides), de démarches administratives, de réalisation de courriers d'adressage et certificats.

↳ Orientations à l'issue de la consultation médicale



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

La venue du CLAT dans nos locaux une fois par mois facilite les orientations de notre public migrant. Le nombre d'orientations est stable par rapport à 2022.

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

Les prélèvements effectués par l'infirmière de la PASS sont analysés au laboratoire du CHIELVR. Pour la réalisation des examens complémentaires de radiologie, les patients sont orientés au CHIELVR en privilégiant le site de Louviers quand cela est possible. A noter que l'arrivée du scanner sur le site de Louviers en 2023 facilite la prise en charge de nos patients.

Pour la vaccination, nous avons orienté 16 patients au centre de vaccination de l'Eure. Ce centre tient une permanence une fois par mois dans le centre-ville de Louviers (Médico-Bus).

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

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

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

Pour les soins dentaires, nous orientons les patients à la PASS dentaire d'Evreux après avoir rempli une fiche de liaison.

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

Pour conclure, l'activité médicale a été marquée par l'arrivée en novembre 2023 de 2 internes sur le SSPH. Ils ont dans un premier temps suivi des consultations à la PASS de Louviers puis ont débuté quelques consultations en autonomie à la fin de l'année, les lundis après-midi ; au décours des consultations un temps de supervision avec le médecin référent présent est organisé.

A noter également que 13 internes des urgences qui se destinent à la médecine générale sont venus une demi-journée suivre les consultations à la PASS. Ce temps d'observation leur permet de connaître l'existence du dispositif et les missions des PASS et de répondre à leurs questions.

2.2.6. Activité psychologue

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

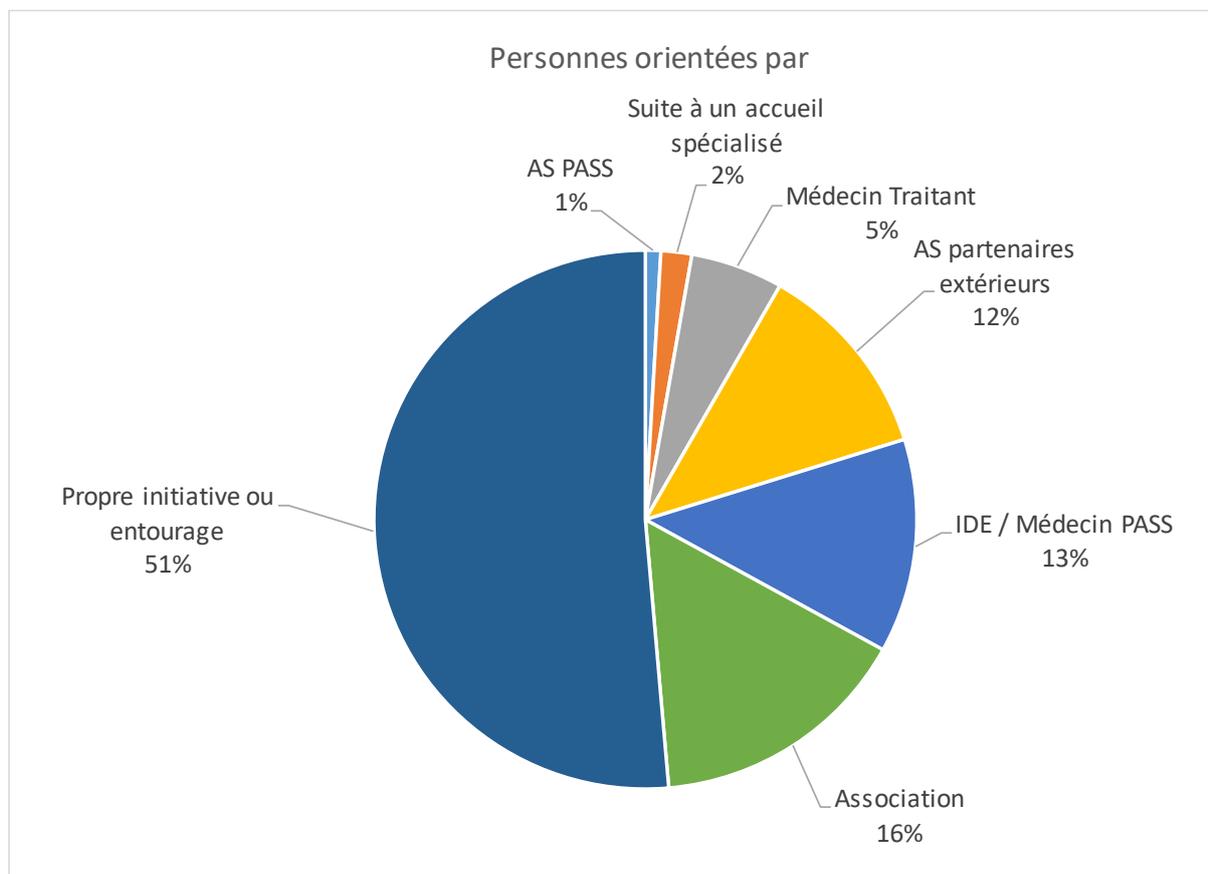
Cet accueil de la souffrance commence dès l'espace d'accueil en « allant vers » ce public précarisé, en se rendant disponible afin de faciliter la prévention, le repérage précoce et l'identification des besoins, avant même d'envisager une orientation et qu'un travail de re socialisation et de re motivation puisse s'amorcer.

La spécificité est ici d'aller vers des personnes sans toujours de « demande », c'est-à-dire après avoir repéré des personnes venant bénéficier d'une mise à l'abri durant la journée et qui n'expriment pas de demande spécifique malgré leur situation de grande précarité et d'isolement. Souvent, le retrait dans lequel elles se font enfermées et la honte par rapport à leur vécu, font qu'elles ne sollicitent pas l'aide proposée.

Le travail consiste alors, avant tout, à restituer une forme d'humanisation, en allant vers elles, pour recréer progressivement un lien de confiance nécessaire et préalable à l'accès aux soins.

Ces personnes pourront, ensuite, bénéficier d'un étayage psychologique et d'un lieu de parole et d'écoute favorable à l'expression de leurs souffrances individuelles.

2.2.7. Les modes d'orientation



Beaucoup de nos patients poussent la porte de la consultation psychologique de leur propre initiative ou sur les conseils d'un proche (51%), témoignant de l'implication et de l'identification de la PASS comme lieu ressource sur le territoire de l'agglomération Seine Eure.

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

- Les professionnels de la PASS (16%)
- Les partenaires extérieurs (la Mission Locale, le CCAS et les centres sociaux de la ville de Louviers (la Chaloupe, Pastel), la Maison du Département, le CMP, les médecins de ville...)
- Le CHIELVR (CSAPA, EMHAVI, CeGIDD, Urgences...)

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

Initiée en 2021, la permanence psychologique « **Hors les murs** » délocalisée au Tremplin, à Pont de l'arche a pris fin en juillet 2023.

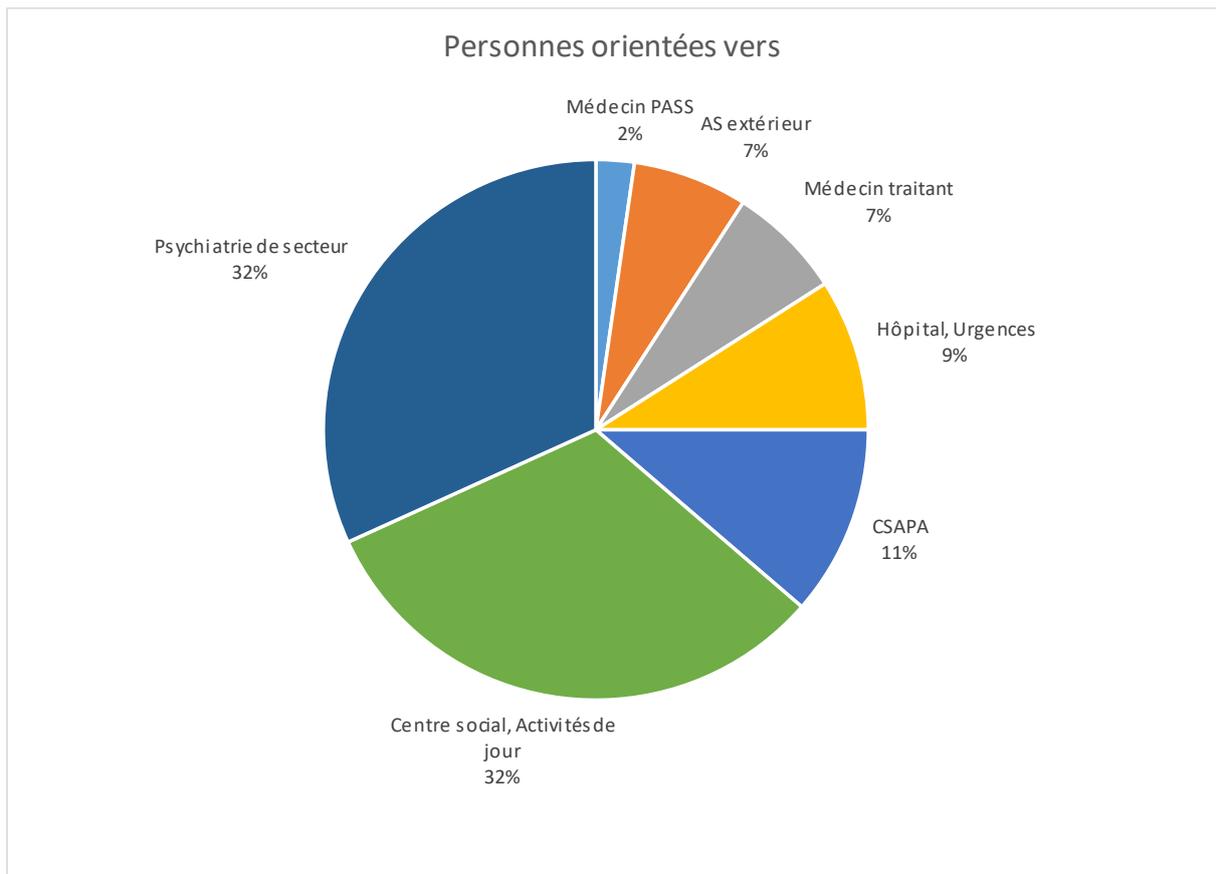
Sur le premier semestre 2023, 10 permanences ont été réalisées au tremplin, contre 16 en 2022.

9 personnes, 8 femmes et 1 homme (+ 2 personnes ayant pris 1 ou plusieurs rdvs sans s'y présenter) ont pu bénéficier d'un accompagnement psychologique.

32 entretiens ont ainsi été réalisés sur cette période. (1 à 10 entretiens par personne reçue)

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

Cette initiative est actuellement à l'étude, en attente d'une éventuelle reprise.



En général, une grande part du public reçu par la psychologue est orientée en retour vers la psychiatrie de secteur (32%) et le secteur médico-social (43%).

Notre partenariat avec l'association FIA Normandie se poursuit en 2023, ce qui a permis de répondre aux besoins d'un public qui, en raison de la barrière de la langue, ne pourrait bénéficier de cet accompagnement. Ainsi, 9 patients ont pu en bénéficier. Il est à noter que la nécessité de programmer ces entretiens reste difficile pour une partie de notre public qui ne peut s'inscrire dans une temporalité, ne pouvant prévoir ce que sera son quotidien sous 2 à 3 semaines.

2.2.8. L'activité du psychologue

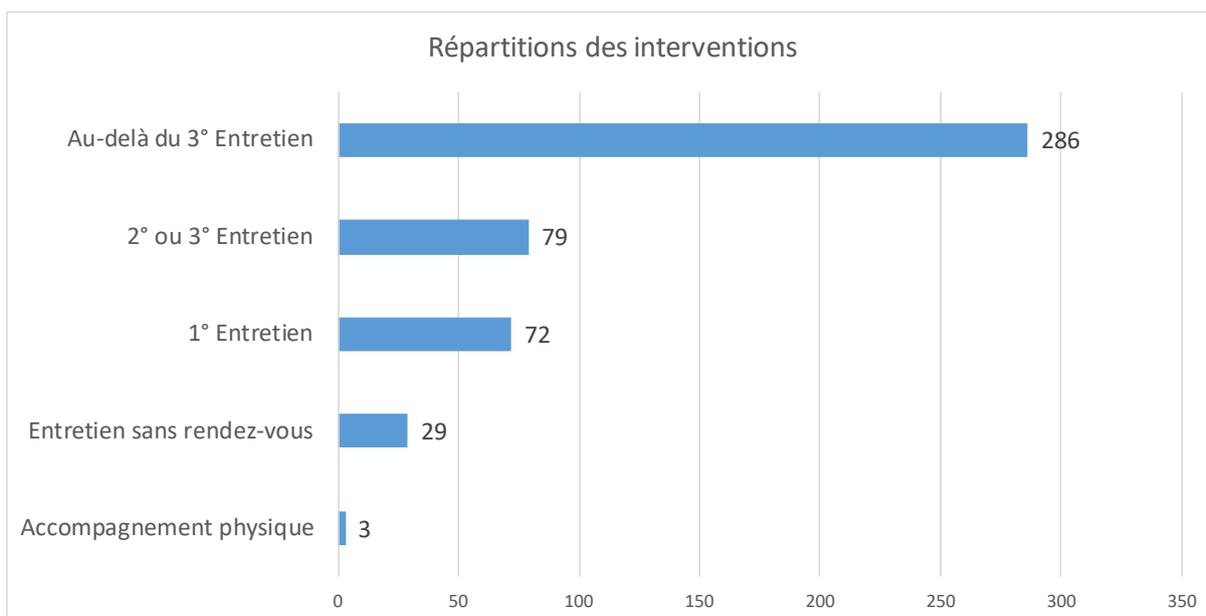
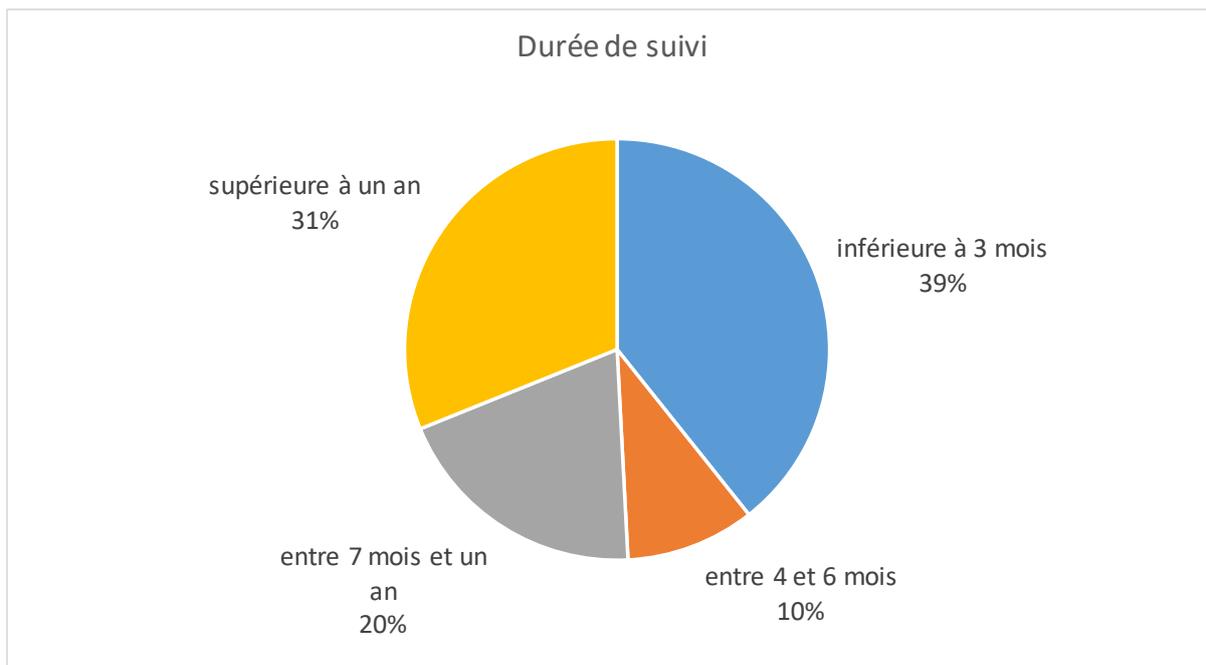
Psychologue	Année 2021	Année 2022	Année 2023
Nombre d'entretiens	564	623	469
File active	85	95	108
Personnes nouvelles	50	43	45
Rendez-vous annulés ou non honorés	243	251	229

	2021	2022	2023
Femmes	61	61	77
Hommes	24	34	31
Total	85	95	108

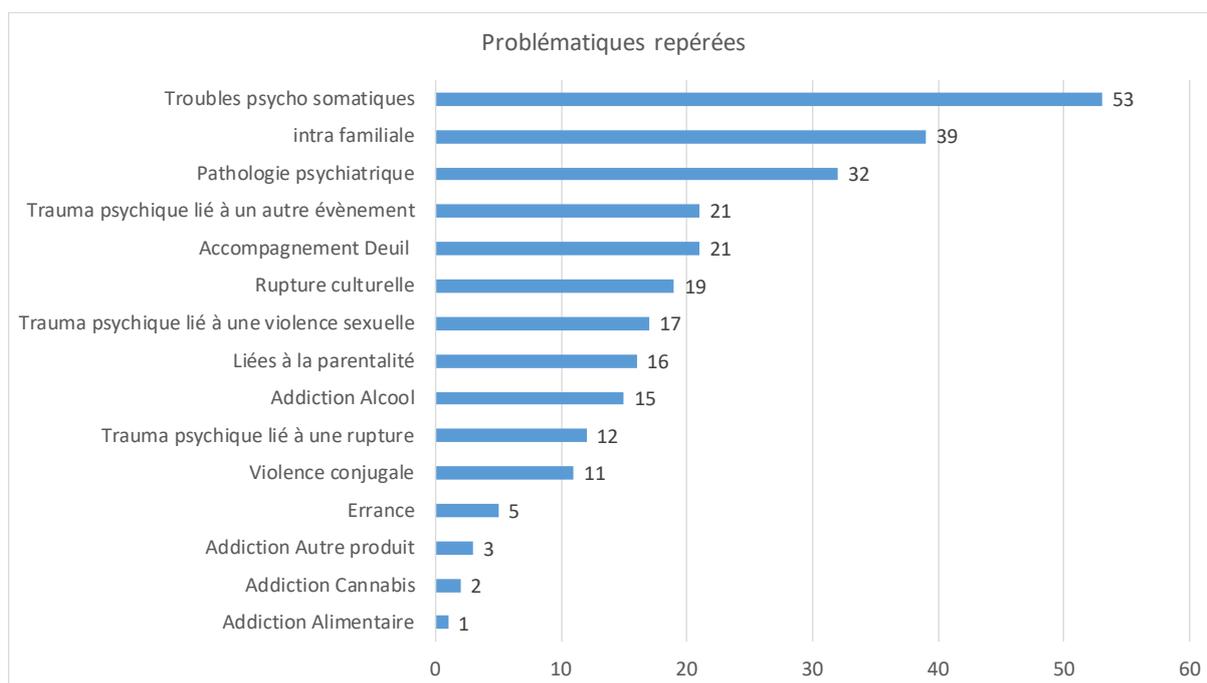
Nous observons une certaine diminution du nombre d'entretiens réalisés en 2023, comparativement à l'activité passée, alors même que la file active ne cesse d'augmenter. Cela tend à s'expliquer par une augmentation conséquente de la durée des entretiens, au vu de la complexité des histoires de vie douloureuses rencontrées par notre public, nécessitant un important travail de réassurance et de mise en confiance, dès l'espace accueil.

Notre file active s'élève ainsi à 108 personnes. Il s'agit principalement de femmes, 77 contre 31 hommes, âgées de 35 à 45 ans, confrontées à des changements de vie souvent douloureux, des mères avec enfants récemment arrivées en France mais aussi de jeunes adultes (16-25 ans), repérés par la Mission Locale comme particulièrement vulnérables, en proie à des phases de doute et d'incertitudes propres au processus post-adolescent.

Le nombre d'entretiens non honorés reste toujours important (229), notre public éprouvant encore beaucoup de difficultés à s'inscrire dans une continuité dans le temps et répondre présent lors d'un rendez-vous programmé.



Ces différents constats rendent compte d'une évolution du public reçu et d'une adaptation de l'offre de soins aux besoins spécifiques du moment. Ainsi, la psychologue peut proposer des suivis ponctuels, en réponse aux angoisses du moment (39% des accompagnements ont duré moins de 3 mois), ne nécessitant pas de s'inscrire dans un suivi thérapeutique au long court. Elle propose également des accompagnements plus soutenus, plus longs, rendant compte de problématiques plus lourdes sur le plan psychiatrique, mais aussi un besoin d'étayage et de stabilité, en réponse au chaos des histoires de vie (10% des accompagnements ont duré entre 4 mois et 1 an et 31 % ont dépassé une année de suivi).



Tout comme les années précédentes, les problématiques intrafamiliales sont la première cause de souffrance reconnue à l'origine de la rencontre avec la psychologue (28% contre 23% l'année passée). L'arrivée de la Maison des Femmes/ EMHAVI, au sein de nos locaux, en octobre 2022, a facilité l'orientation de notre public vers ce dispositif.

Le psycho-traumatisme, associé à un vécu de violence d'ordre sexuel, physique ou évènementiel, appelé état de stress post traumatique, dans les classifications internationales, reste ensuite l'une des problématiques les plus présentes au sein de nos consultations (19% contre 22%). A noter, la prépondérance des syndromes psycho traumatiques chez le public demandeur d'asile. On y retrouve l'ensemble des troubles psychiques immédiats, post-immédiats, puis chroniques pouvant se développer chez une personne après un évènement traumatique ayant menacé son intégrité physique et/ou psychique. Ces troubles peuvent s'installer durant des mois, des années voire toute une vie en l'absence de prise en charge.

Conjointement à ces problématiques, nous observons des troubles psychiatriques tels que la dépression et les troubles psychotiques (12%), les troubles psycho somatiques (20%) ainsi que les problématiques liées aux addictions (8%), au deuil (8%), aux ruptures culturelles, mais aussi à l'errance (9%).

L'accueil de la « souffrance psychique » est ainsi au cœur de notre pratique. Ce terme désigne un état de mal être qui n'est pas forcément révélateur d'une pathologie ou d'un trouble mental majeur.

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

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

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

2.3. Vie d'équipe

2.3.1. *Accueil d'étudiants et des nouveaux professionnels*

Accueil d'une stagiaire psychologue de M1 sur l'année universitaire 2022/2023.

Accueil stagiaire Assistante sociale de 3eme année de novembre 2022 à mai 2023.

2.3.2. *Comités techniques*

- Staff PASS trimestrielle
- Réunion du collège des psychologues du CHI.
- Réunion du service sociale

2.3.3. *Des partenaires conventionnés*

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

2.3.4. Formations

Aude MONARD :

- Formation sur les droits des étrangers 9 et 16 Novembre 2023 organisée par ASTI
- Formation Santé et exil le 04 et 07 décembre 2023 organisée par promotion santé Normandie
- Formation M2 Suicide 18 et 19 octobre 2023 organisée par GRAFISM

Céline COULOMBEAU :

- Formation diplômante de Praticienne en Hypnose Ericksonienne.
- Formation incendie.

Marie-claire GOUTTIERE :

- Formation réduction des risques 3jours métropole de Rouen
- Journée Régional des PASS

Pierrette POUPON :

- A.F.G.S.U 11 septembre
- Formation sur les droits des étrangers 9 et 16 Novembre 2023 organisée par ASTI

2.3.5. *Actions de la PASS*

- La PASS organise comme chaque année un temps d'accueil pour partager la galette des rois début Janvier. Ce temps permet de créer un moment d'échanges convivial entre les usagers de la PASS mais aussi avec les professionnels qui se rendent disponibles sur ce moment. En 2023 cette journée à eu lieu le lundi 09 Janvier.
- Chaque année, l'équipe de la PASS organise la distribution et la mise à disposition de chocolats pour la période de Noël financés par l'hôpital. L'équipe a préparé des ballotins individuels pour les distribuer aux usagers.
- En décembre l'équipe de la PASS a mis en place une distribution de cadeaux de Noël pour les enfants présents à la consultation pédiatrique. L'équipe a fait un appel aux dons et a pu obtenir plusieurs jouets. Les jouets ont été emballés et donnés, pour le plus grand bonheur des enfants.

- Mis en place de l'action Petit déjeuner équilibré accompagné d'une marche. Action sous forme collective qui a pour but de Promouvoir l'équilibre alimentaire et la santé physique et psychique par l'activité physique. En 2023, deux sessions ont pu avoir lieu.
- Poursuite de l'atelier diététique par l'infirmière afin de promouvoir l'équilibre alimentaire.
- Dons de peluches achetés par les clients IKEA et redistribués pendant les fêtes de Noel pour les enfants des familles de PASS

3. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

La situation face aux difficultés de relais vers la médecine de ville reste préoccupante dans un avenir proche. En effet l'activité de la PASS est directement impactée ainsi que les patients. En effet, la durée de prise en charge est de plus en plus longue, puisqu'il est impossible de relayer les suivis médicaux. Nous observons une demande quasi quotidienne de personnes, ne relevant pas de la PASS, cherchant un médecin traitant. L'arrivée d'internes en fin d'année nous permettra d'augmenter le nombre de consultations en 2024.

A l'été 2023, nous avons cessé « l'aller vers », réalisé par la psychologue, au Tremplin de Pont de l'Arche (Maison France Service) faute de convention. La mairie de Pont de l'Arche est demandeuse de la reprise de cette permanence, qui est à l'étude par le directeur du CHIELVR. La psychologue est disposée à reprendre ses consultations auprès de la population de Pont de l'Arche, dès qu'un accord sera trouvé.

L'équipe de la PASS s'interroge sur la future prise en charge des patients migrants en situation irrégulière, face à la nouvelle législation concernant l'AME. Cependant l'éthique de notre équipe ne remet pas en cause la prise en charge des patients en situation irrégulière.

En fin d'année nous avons rencontré l'équipe Mobile de psychiatrie de Navarre (Hôpital d'Evreux) RESPIRE, afin de développer une permanence au sein de la PASS. Cette collaboration nous permettra une meilleure prise en charge des patients suivis à la PASS et facilitera le relais vers la psychiatrie.

L'équipe de la PASS reste mobilisée auprès des populations fragiles et précaires et poursuivra son action en 2024.