



La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)

Bilan d'Activité 2023



Rapport réalisé par l'équipe PASS

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I- LA PASS DE SAINT-LO : RAPPEL LEGISLATIF ET FONCTIONNEMENT	4
1- Le cadre législatif	4
2- Une P.A.S.S. dédiée, structurée et mobile	5
3- Partenariat : Protocoles et Conventions	7
4- Partenariat : Les instances de réflexion et d'organisation	8
II- LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES	10
1 La file active	10
2 Typologie du public	10
3 Modes d'adressage	13
4 Situation sociale à l'arrivée à la PASS	14
5 Territoire de résidence	16
III- L'ACTIVITE DE LA P.A.S.S. AUPRES DES PATIENTS	18
1- L'Accueil à la PASS	18
2- L'Activité Médicale	19
3- L'Activité Infirmière	23
4- L'Activité de l'Assistante Sociale	26
CONCLUSION	33

INTRODUCTION

L'année 2023 est marquée par un retour à une situation semblable à celle d'avant COVID, sans évènement majeur comme l'arrivée des populations Ukrainiennes en 2022.

- Maintien du suivi d'une partie de la population ukrainienne et autres bénéficiaires avec un suivi pour maladie chronique en raison de la difficulté à trouver un médecin traitant pouvant assurer le relai.
- Une montée en charge des demandes de prise en charge par la PASS et de la file active.
- Poursuite des interventions sur le secteur de Coutances chaque semaine et à Carentan avec une permanence 2 jeudis par mois.
Malgré les rencontres et sollicitations de nombreux partenaires, le public de Carentan est difficile à mobiliser. La localisation des locaux de la PASS sur Carentan ne favorise pas l'ouverture vers l'extérieur.
- Poursuite de notre collaboration étroite avec l'Equipe Mobile Précarité Psy (E.M.P.P) qui réalise des permanences bi-hebdomadaires à la PASS et avec qui nous intervenons parfois en binome au domicile de personnes rencontrant des situations particulièrement complexes (sur le secteur de l'agglomération saint-Loise). Malheureusement nous n'avons plus eu d'intervention de psychiatre en 2023.
- La participation de la PASS Centre Manche à de nombreux réseaux de partenaires du territoire.
- L'intervention du binome Assistante Sociale-Infirmière auprès d'élèves de l'IFAS de Saint-Lô et Coutances, sur les notions de précarité, d'inégalités de santé et la présentation des missions des PASS.

I- LA PASS DE SAINT-LO : RAPPEL LEGISLATIF ET FONCTIONNEMENT

1- Le cadre législatif

Afin de répondre aux difficultés d'accès à la santé des personnes en situation de précarité, la **loi de lutte contre les exclusions du 31 juillet 1998**, a prévu :

- ✓ L'élaboration des Programmes Régionaux d'Accès à la Prévention et aux Soins : PRAPS
- ✓ La mise en place de dispositifs spécifiques favorisant l'accès à la santé des plus démunis, dont les PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé.

La circulaire n° 736 du 17 décembre 1998 les définit ainsi : « **Les PASS constituent des cellules de prise en charge médico-sociale qui doivent faciliter l'accès des personnes en situation de précarité, non seulement au système hospitalier, mais aussi au réseau institutionnel ou associatif de santé, d'accueil et d'accompagnement social en poursuivant un objectif global de réinsertion du patient dans le dispositif de droit commun relatif aux soins et à la santé** »

La lutte contre l'exclusion sociale a été à nouveau inscrite dans les missions de la loi du 21 juillet 2009 dite loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoire ».

La **circulaire du 18 juin 2013**, relative à l'organisation et au fonctionnement des PASS, a réaffirmé la volonté nationale de valoriser et d'optimiser le fonctionnement des PASS, dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et l'inclusion sociale.

En Normandie, le **P.R.A.P.S.** (Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des personnes les plus démunies) **2018–2023** rappelle le rôle des P.A.S.S. comme « passerelles » pour « l'accès aux droits et au système de santé pour tous ».

Plus récemment, la **mesure 27 du Ségur de la Santé** a permis de renforcer les équipes PASS et de développer les PASS mobiles. A la suite, l'**instruction N° DGOS/R4/2022/101 du 12 avril 2022** expose le cahier des charges des PASS et instaure un nouvel outil budgétaire afin d'objectiver l'allocation des ressources de la dotation de la mission d'intérêt général (MIG) des PASS.

2- Une P.A.S.S. dédiée, structurée et mobile

➤ Qui ?

L'équipe de la PASS de Saint Lo se compose en 2023 :

- ✓ D'un Médecin pour 0,20 ETP
- ✓ D'une Assistance Sociale pour 0,80 ETP
- ✓ De 3 Infirmières se répartissant 1,1 ETP
- ✓ De 2 Secrétaires pour 1 ETP
- ✓ D'un Cadre de Pôle en lien direct

➤ Où et Quand ?

➤ A **SAINT-LÔ**, la P.A.S.S. se situe dans l'enceinte du Centre Hospitalier Mémorial, dans des locaux dédiés situés à droite et légèrement en contrebas du bâtiment Administratif. La P.A.S.S. se trouve à 150 m à droite de l'entrée principale de l'Hôpital.

Nous sommes ouverts du Lundi au Vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30.

Un **accueil** est possible avec ou sans RV.

Les **entretiens sociaux et/ou consultations infirmières** sont réalisés sur les mêmes plages horaires, sauf intervention extérieure ou réunions partenariales. Concernant les entretiens sociaux et les consultations infirmières, nous fonctionnons prioritairement sur RV mais restons disponible aux personnes se présentant sans RV (au moins au niveau du secrétariat lorsque les membres de l'équipe sont déjà en entretien), de manière à ne pas « perdre » un public pour lequel il n'est pas toujours aisé de pousser une porte ou de se déplacer.

Les consultations médicales ont lieu le mardi (sauf modification calendaire), très majoritairement sur rendez-vous.

➤ A **COUTANCES**, l'**assistante sociale et/ou l'infirmière** sont présentes les vendredis après-midi, dans un bureau situé au sein des Consultations Externes.

➤ A **CARENTAN**, l'**assistante sociale et/ou l'infirmière** étaient présentes deux jeudis par mois, dans un bureau situé au sein de l'EHPAD des Tilleuls.

L'équipe de la PASS est parfois amenée à **se déplacer** vers les patients, à domicile, auprès de partenaires médico-sociaux ou sur des lieux d'hébergement collectifs.

Visibilité :

Dans le but de faciliter le repérage de la PASS, nous veillons à la mise en place et au maintien d'une signalétique claire et repérable au sein des établissements, avec notamment l'utilisation du logo PASS devenu national. Nous diffusons aux partenaires

et usagers des flyers informatifs ainsi que des fiches de repérage (ces documents sont répertoriés sur ENNOV).

➤ **Pourquoi ?**

Les objectifs de la PASS sont ***l'accès aux soins et l'accès aux droits des personnes les plus démunies, dans un objectif de retour au droit commun,***

- ✓ Sans facturation à l'utilisateur s'il n'y a pas de droits ouverts
- ✓ Par une coordination intra et extra-hospitalière
- ✓ Assorti d'un partenariat institutionnel élargi

➤ **Comment ?**

L'équipe répond à ses missions en réalisant :

- ✓ **Des entretiens médico-sociaux** : entretiens d'aide et d'évaluation, orientation vers les partenaires adaptés, constitution de dossiers administratifs, accompagnement vers la (ré-)autonomisation, entretien motivationnel, etc...
- ✓ **Des consultations infirmières** : soins techniques, soins relationnels, soins éducationnels et d'accompagnement, Promotion de la Santé Publique, ...
- ✓ **Des consultations médicales gratuites**
- ✓ **Des missions d'« Aller vers »** un public isolé et peu demandeur, par le biais de permanences extérieures et de déplacements auprès du public
- ✓ **Un travail de coordination** des partenaires médico-sociaux autour de situations individuelles et de réflexion/levier sur des problématiques communes
- ✓ **Un rôle d'« expertise »**, de « formation » auprès de différents services de l'hôpital, d'étudiants et de partenaires, sur les questions de précarité, d'interculturalité, d'accès aux droits...

En fonction des besoins médicaux, l'équipe de la P.A.S.S. peut s'appuyer sur le plateau technique du Centre Hospitalier de Saint-Lô, voire sur du personnel d'autres institutions :

- ✓ Le Laboratoire
- ✓ L'Imagerie médicale
- ✓ Le plateau technique des Urgences
- ✓ La Pharmacie pour la délivrance de traitements des personnes dans l'attente d'une couverture santé
- ✓ Les spécialistes intra et extra- hospitaliers (CHU, Hôpital psychiatrique, praticiens de ville...)
- ✓ Les consultations externes (réalisation de soins infirmiers hors consultations PASS, ...)
- ✓ Les Infirmières psychiatriques de l'Equipe Mobile Précarité-Psy (E.M.P.P.) et parfois les psychiatres du Bon Sauveur détachés à l'Hôpital ou l'UAEO.
- ✓ L'Unité Médico-Judiciaire (UMJ)

3- Partenariat : Protocoles et Conventions

Afin d'établir clairement les parcours des patients et les liens entre les services concernés **au sein de l'hôpital**, des protocoles, intégrés au logiciel de gestion documentaire (ENNOV), ont été réalisés et réactualisés avec :

- La Pharmacie (« *Protocole de Dispensation pour un bénéficiaire PASS* »)
- Le Service d'Accueil et d'Admissions (« *Accès à la gratuité des personnes entrant dans le dispositif de la PASS* »)

D'autres documents ont été formalisés :

- Une carte « PASS » qui est délivrée aux personnes afin que leur parcours au sein de l'Hôpital soit le plus fluide possible et non facturé au patient.
- Une « fiche de repérage » qui permet aux services de mieux cerner les patients de la PASS et de nous solliciter.
- Un flyer PASS à destination des partenaires et du public orienté
- Les fiches de poste des professionnels rattachés à la PASS
- La Charte de Fonctionnement de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Dans un même but de fixer et pérenniser les partenariats, des conventions ont été signées **avec des partenaires extérieurs**.

Dans l'ordre chronologique :

- La convention réalisée avec la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) nous garantit une réactivité plus importante pour les ouvertures de droits des patients et des interlocuteurs privilégiés. Elle a été réactualisée en 2023
- Deux protocoles spécifiques pour la prise en charge sanitaire des migrants sans statut (l'un pour les majeurs et l'autre pour les mineurs isolés) lient les PASS et les Centre de Santé IRSA-CLAT-CeGIDD aux Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS). Ceux-ci ont été rédigés et diffusés par l'ARS, puis validés les différents partenaires entre Octobre 2016 et janvier 2017
- Des conventions ont été signées avec des organismes d'interprétariat professionnels : F.I.A. (Femmes Inter Associations) fin 2019 et I.S.M. (Inter Service Migrant) début 2021.
- Une Convention a été signée le 29 septembre 2022 avec l'Hôpital du Bon Sauveur pour formaliser notre partenariat avec l'Equipe Mobile Précarité Psy (EMPP) en place depuis septembre 2021.
- Deux conventions ont été signée en 2023 avec le CLAT (Centre de Lutte Anti Tuberculeuse) et le CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des MST).
- Courant 2023, des échanges ont eu lieu entre les équipes PASS et Centre de Vaccination de la Miséricorde afin d'optimiser la prise en charge vaccinale de nos patients.

4- Partenariat : Les instances de réflexion et d'organisation

Afin de travailler au mieux en amont et en aval des situations rencontrées et pour fluidifier les parcours, l'équipe de la PASS a recours à un travail en réseau institutionnel et associatif.

Le **Comité de Pilotage** se réunit une fois par an afin de dresser un bilan de l'activité de la PASS et de se projeter sur l'avenir. Il est en place depuis 2015. Il a eu lieu le 30 mai 2023, en présentiel et en visioconférence.

Il a réuni, outre l'équipe de la P.A.S.S. et la Direction de l'Hôpital (Mme Sallès et Mme Guesdon), Mme Leroy (A.R.S. Normandie), Mme Tranchant (Coordinatrice Régionale des PASS Normandes), Mme Seminiako (Responsable de l'unité Hébergement de la DDETS), Mmes Fossey (Directrice), Chanliou (Intervenante sociale) et Mme Seigneurie (Cheffe service SPADA) de France Terre d'Asile St Lo, Mme Joli (Chargée de Mission Coallia 50), Mmes Louise, (Responsable MISAS) et Lecaplain (Déléguée Conseil Accès aux Soins) de la CPAM, M Lafilé (Médiateur Santé Gens du Voyage Manche), Mmes Galis et Lavigne (coordinatrices au S.E.M.N.A du Conseil Départemental), M Guillot (Directeur du CCAS St Lo et Villa Myriam), Mmes Le Guilly et Beuzeval (Infirmières Equipe Mobile Précarité-Psy Saint-Lô) et Mme Touchais (Directrice du Dispositif d'Appui à la Coordination Centre Manche)

En 2023, nous savons pu complètement redévelopper les **réunions** physiques, **aussi bien au sein de l'hôpital qu'avec nos partenaires extérieurs**. Nous avons également conservé des réunions d'échanges téléphoniques ou en visio-conférences.

Au sein de l'hôpital, nous comptons en 2023 : 23 réunions de coordination interne ou staff au sein de la PASS et 13 réunions avec d'autres services hospitaliers de St Lo, Coutances ou Carentan (Pharmacie, Direction, Service Financier, Pole Urgences, Service Social, IFSI, Bureau des Admissions, Service Education Thérapeutique du Patient, Qualité, Informatique...).

Les réunions avec nos partenaires extérieurs se sont poursuivies et ont continué de s'élargir géographiquement avec notre extension sur le carentanais.

Nous comptabilisons :

- 28 réunions de coordination extérieure : E.M.P.P. (Equipe Mobile Précarité Psy), C.L.A.T. (Centre de Lutte Antituberculeux), C.e.G.I.D.D. (Centre Gratuit d'Information , de Dépistage et de Diagnostic des infections MST), SPADA (Service Premier Accueil des Demandeurs d'Asile) Manche de France Terre d'Asile, Chargée de Mission Migrants auprès des PASS normandes, C.C.A.S. (Centre Communal d'Action Sociale) Carentan, C.S.A.P.A. (Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) et C.M.P. (Centre Médico-Psychologique) Carentan, Maison des Adolescents, ABEC (Entreprise d'insertion),

Fondation Crédit Agricole, Centre de Vaccination, Coordinatrice régionale des PASS, PASS de Cherbourg, ...

- 4 réunions avec les services d'accès aux Droits (CPAM, MSA)
Ces réunions sont nécessaires du fait des évolutions réglementaires.
- 6 réunions avec des représentants associatifs : Collectif Saint-Lois d'Aide aux Migrants (CSLAM), Secours Catholique, Restaurants du Cœur, Secours Populaire
- 1 réunion avec des professionnels d'une structure d'hébergement, sans compter des liens téléphoniques très réguliers de coordination de situations individuelles.

Dans le même but d'interconnaissance et de développement de projets inter-institutionnels, nous participons à différents **Réseaux** du territoire :

- Les **Réunions Partenaires de Coutances** (2 par an en 2023),
- Les **réunions « Santé Publique Manche »** organisée par David Le Roy entre les PASS, CLAT, CEGGID, Centre de Vaccination et EMPP de la Manche autour du parcours santé des migrants (depuis 2021). Nous nous sommes réunis une fois cette année.
- Les **réunions territoriales Ségur 27 « Santé Précarité »** organisées par L'ARS (2 nouvelles réunions en 2023)
- Les **réunions « Echange de pratique » entre les PASS normandes** organisées par la coordinatrice régionale (nous y avons participé à 3 reprises en 2023) ainsi que les 2 réunions annuelles « **Journées régionales des PASS** » organisées par l'ARS et Mme Tranchant.

Enfin, le binôme Assistante Sociale-Infirmière est de nouveau intervenu auprès des classes de **l'IFAS** (Institut de Formation des Aides-Soignantes), à deux reprises, sur le site de Saint-Lô et sur celui de Coutances.

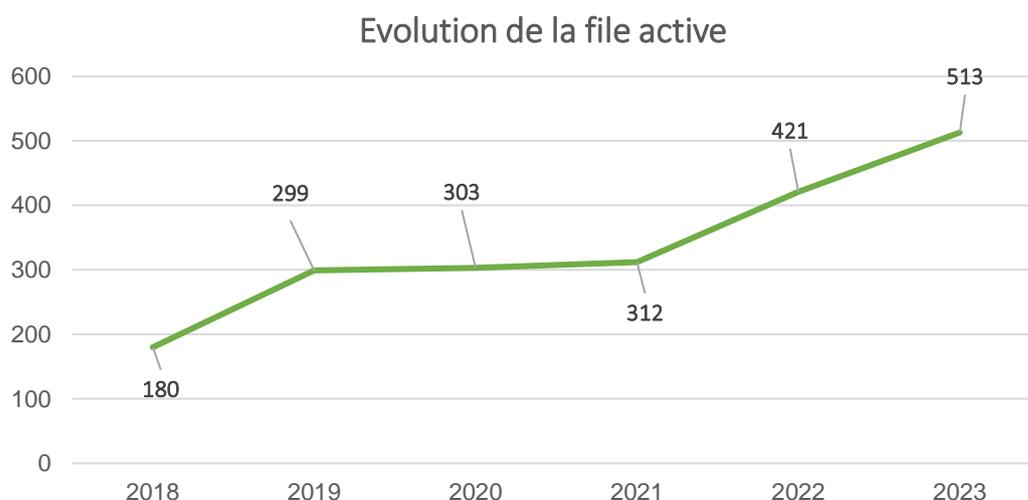
Et, pour la première fois, nous avons organisé in situ **un atelier de Prévention TROD avec l'équipe du CEGGID** au sein de la PASS.

II- LE PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES

1- La file active

En 2023, la file active de la P.A.S.S de Saint-Lô a été de **513 personnes**. Cela représente une augmentation de 21,8 %.

Après les 2 années « à part » 2020-21, nous observons une nette reprise du flux des mouvements de populations précaires et migrantes au sein des structures d'hébergement et vers la PASS. L'augmentation de notre file active est très forte ces deux dernières années (représentant entre 2021 et 2023 une augmentation de plus de 47 %).



73,2 % des personnes suivies en 2023 étaient **nouvelles**.

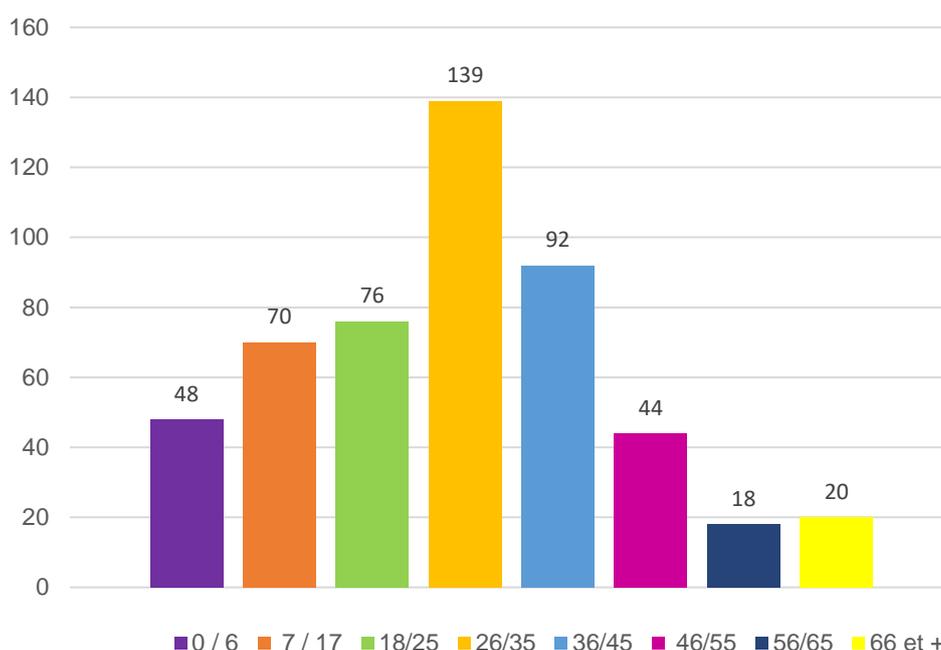
Elles représentent toujours la majorité de notre public. Cependant, la part de « patientèle » plus ancienne représente plus du quart de notre file active depuis plusieurs années. Ceci est le signe à la fois de la stagnation de la situation des personnes les plus précarisées et de notre difficulté croissante à trouver des relais (médicaux en premier lieu).

2- Typologie du public

La PASS accompagne des **personnes de tous âges**.

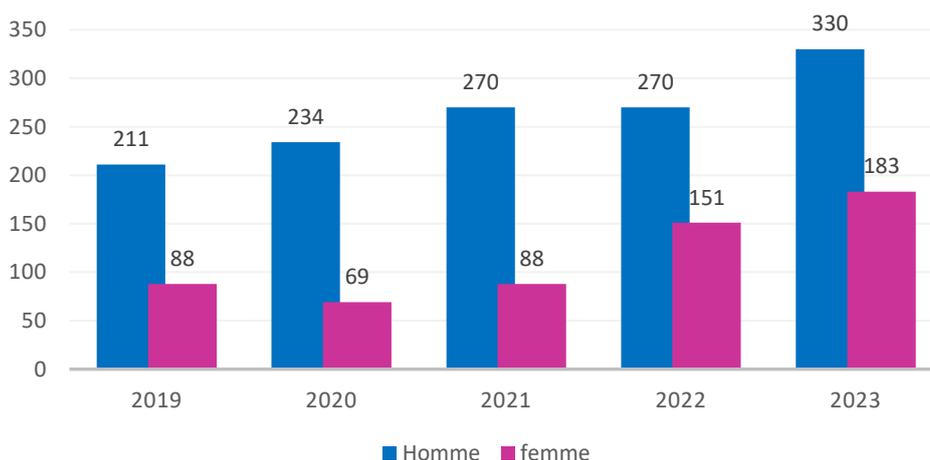
Nous continuons d'accompagner beaucoup de personnes jeunes : 14,9 % sont de très jeunes adultes (18-25 ans) et 23,2 % sont des mineurs. Comme l'an passé, plus de la moitié de notre patientèle (57,7 %) a entre 26 et 64 ans et seulement 3,9 % sont des personnes âgées de plus de 65 ans. Ce qui caractérise l'année 2023 est l'augmentation de la tranche d'âge des 26-45 ans (qui représentent 45,5 % de notre patientèle), corrélativement à l'augmentation des enfants (de 5 point). En effet, nous avons vu arriver davantage de familles avec enfants.

Répartition des bénéficiaires par âge

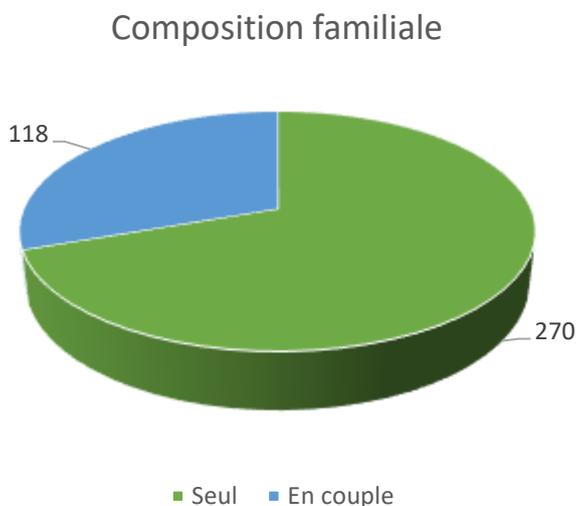


Le public de la PASS de Saint-Lô est toujours majoritairement masculin (64,3 %). Cependant, la proportion de femmes a considérablement augmenté depuis 2 années consécutives, représentant 35,6 %. Ceci s'explique par l'augmentation de l'arrivée des familles (couple avec enfants) mais aussi de femmes seules (avec ou sans enfants) parmi les publics déplacé(e)s d'Ukraine ou fuyant leurs pays hors CEE.

Répartition Homme Femme



En 2023, 69,5 % des personnes majeures suivies à la PASS étaient **célibataires**. Cependant, la proportion de **couples**, non négligeable, augmente d'année en année.



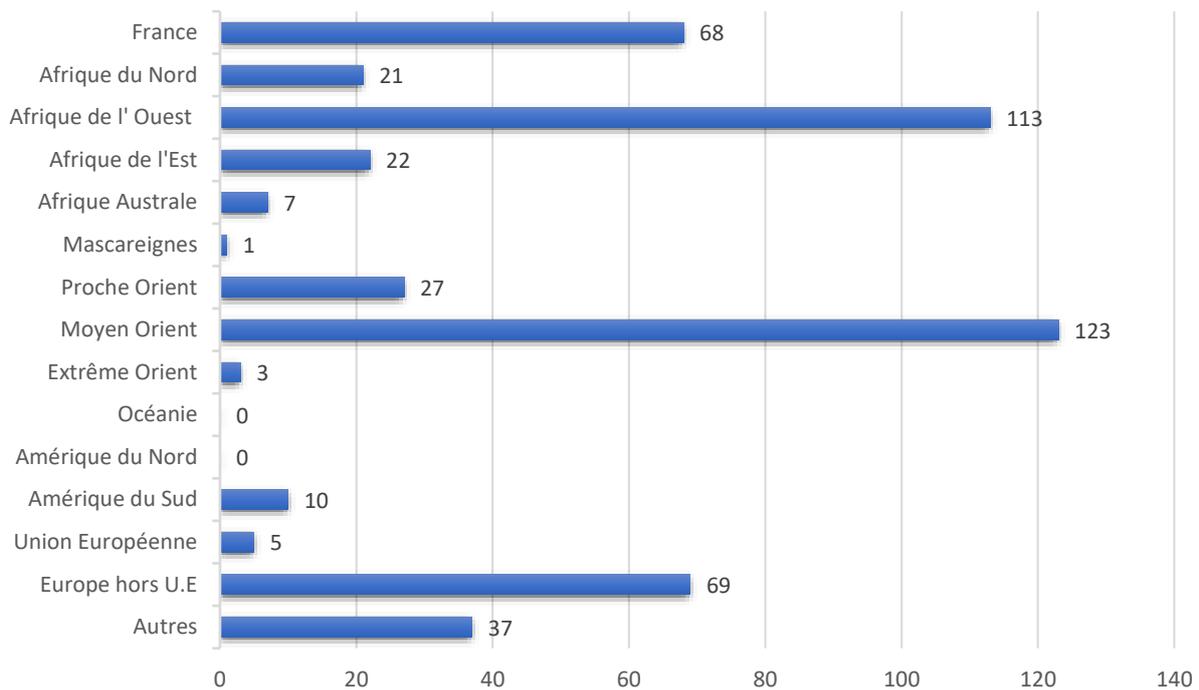
La file active est constituée pour 86,5 % de personnes nées à l'étranger. La **population d'origine étrangère** se trouve, à un temps T, en difficulté majeure d'accès aux soins : aucun droit et aucune connaissance du réseau de soins pour les néo-migrants. Ceci est particulièrement net sur le secteur de Saint-Lô où sont basés plusieurs services d'accueil de demandeurs d'asile de France Terre d'Asile et de Coallia. Et ces places d'accueils, tout comme le flux des personnes sans hébergement, ont augmenté en 2023 sur l'ensemble du département.

Cette année, notre public était originaire majoritairement du Moyen Orient (essentiellement Afghanistan, puis Bangladesh et Kirghizstan), d'Afrique de l'Ouest (Congo, Sierra Léone, Cote d'Ivoire, Bénin, Tchad...) et d'Europe hors UE (avec encore quelques arrivants d'Ukraine - en proportion bien moindre qu'en 2022 - et des géorgiens), puis des représentants d'autres parties du globe.

Parallèlement, depuis 2020, la PASS multiplie également les moyens d'« aller chercher » les publics précaires **nées en France**.

Cependant ce public, qui augmente peu à peu en valeur absolue, diminue par rapport à notre population totale du fait de l'augmentation du flux de total. Ainsi, ce public né en France représentait 13,4 % de notre public.

Secteur géographique du lieu de naissance



Nous sommes confrontés à des **difficultés de communication** avec les patients issus d'une immigration récente. En effet, à 219 reprises, nous avons rencontré des difficultés liées à la langue. Face à cela, nous avons eu recours des **interprètes** téléphonique ou physique. Ceux-ci étaient issus de la communauté du patient (45,2 %) ou d'interprètes professionnels : FIA (41,5 %) ou ISM (13,3).

3- Modes d'adressage

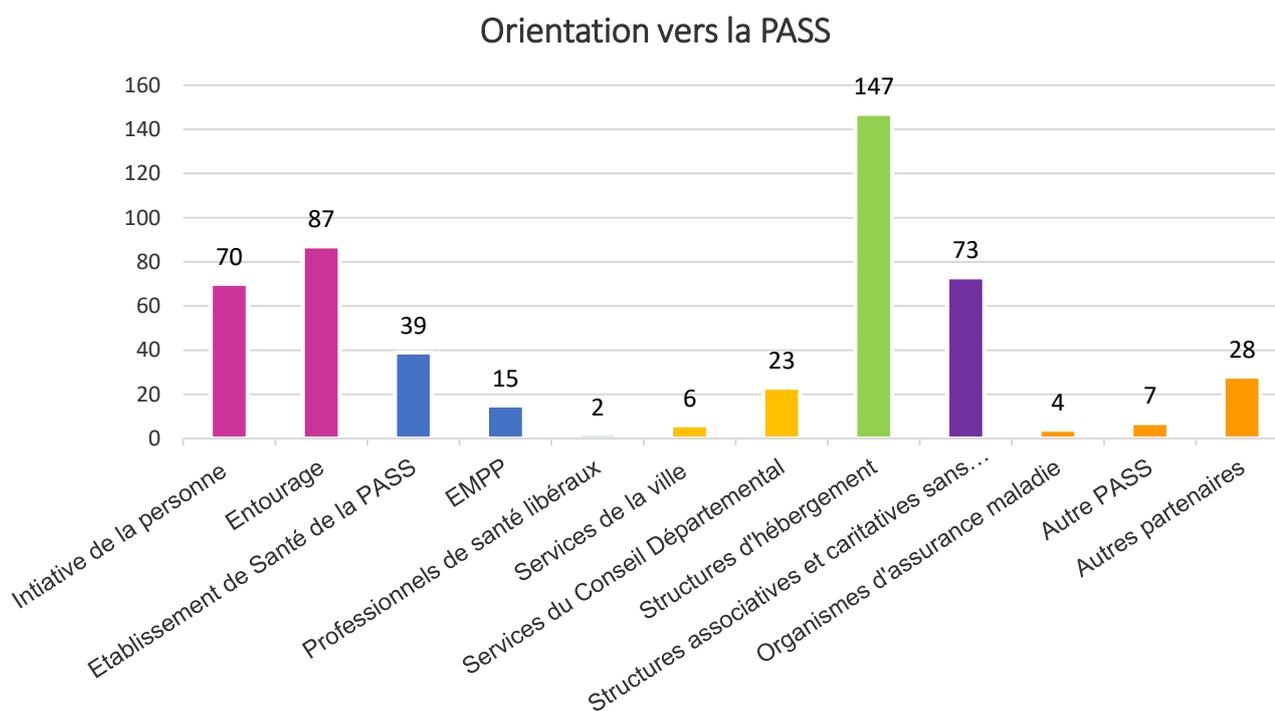
En 2023, voici comment les personnes sont arrivées à la PASS :

- 30,4 % des personnes sont **venues de façon spontanée** (de leur propre initiative ou guidées par leur entourage). Cette part, qui augmente chaque année, arrive maintenant en tête des orientations. Cela qui indique bien que la PASS de St Lo est toujours mieux identifiée par le public et que le lien de confiance s'élargit par le « bouche à oreille ».
- 28,4 % ont été adressées par les professionnels des **structures d'hébergement** (parmi lesquels 95,2 % de structures spécifiques pour demandeurs d'asile).
- 11,6 % nous ont été adressés par **des établissements ou professionnels de santé**. La majorité provient du Centre Hospitalier de St Lo mais la part des autres établissements augmente, avec notamment les orientations de l'EMPP.
- 10,8 % nous ont été adressées par des **structures associatives et caritatives**

Le maintien d'un partenariat ancien et l'activation de nouveaux liens cette année sur de nouveaux territoires avec le secteur associatif nous permet parfois de toucher des publics « hors parcours institutionnel »

- 5,6 %, sont arrivées via les travailleurs sociaux du **Conseil Départemental ou des Services de la Ville.**

- Les 7,5 % restant nous ont été orientés par une variété d'**autres partenaires** : autres PASS, CPAM, ARS, Infirmières scolaires, MADO, Infirmière OFII.



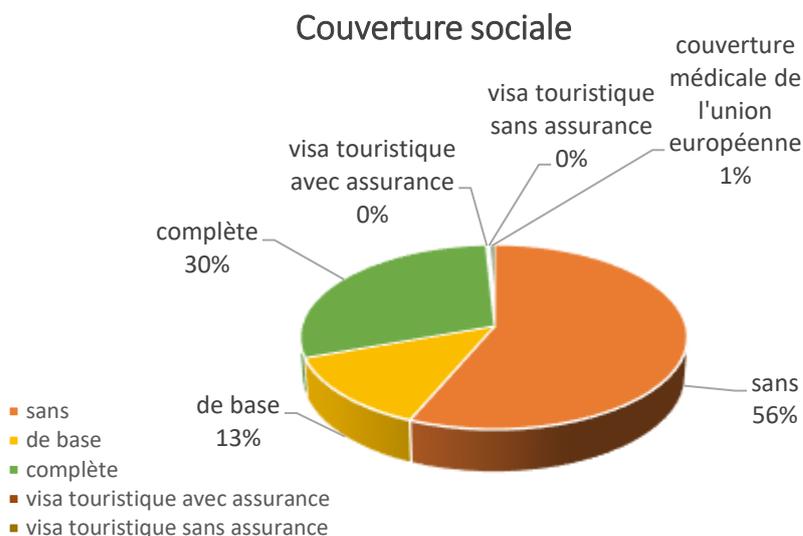
4- Situation sociale à l'arrivée à la PASS

• Couverture Sociale

A l'arrivée à la PASS, **56,46 % des personnes n'ont aucune couverture santé de base** et **13,2 % des personnes ont possèdent une mais ne possèdent pas de couverture santé complémentaire.** En ajoutant les personnes avec visa sans assurance, ce sont 70,3 % des personnes qui ne peuvent se soigner pour des raisons financières. Il s'agit en très grande majorité de personnes nées à l'étranger et arrivées nouvellement sur le territoire mais aussi de situations de non-recours au droit (par ignorance, complexité des démarches et du parcours administratif, situations de désocialisations plus ou moins profondes ...).

En face, **29,6 % des personnes se présentant à la PASS la première fois ont une couverture complète.** Mais parmi ceux-ci, beaucoup possèdent des droits « instables » dans le sens où ils sont limités dans le temps (AME, CSS, Visa, ...) et doivent être réétudiés régulièrement. Une autre partie arrive ou reste à la PASS malgré

des droits en place en raison de l'impossibilité de trouver des relais médicaux ou d'une situation médico-sociale très complexe.



• **Modes d'habitat / hébergement**

Parmi notre population, le nombre de personnes bénéficiant d'un **domicile fixe** demeure bas (**16,9 %** de nos suivis). C'est cependant une part réelle et assez stable de notre public. Signe que sur notre territoire, l'accès à un logement n'est pas un critère suffisant pour assurer un accès à la Santé.

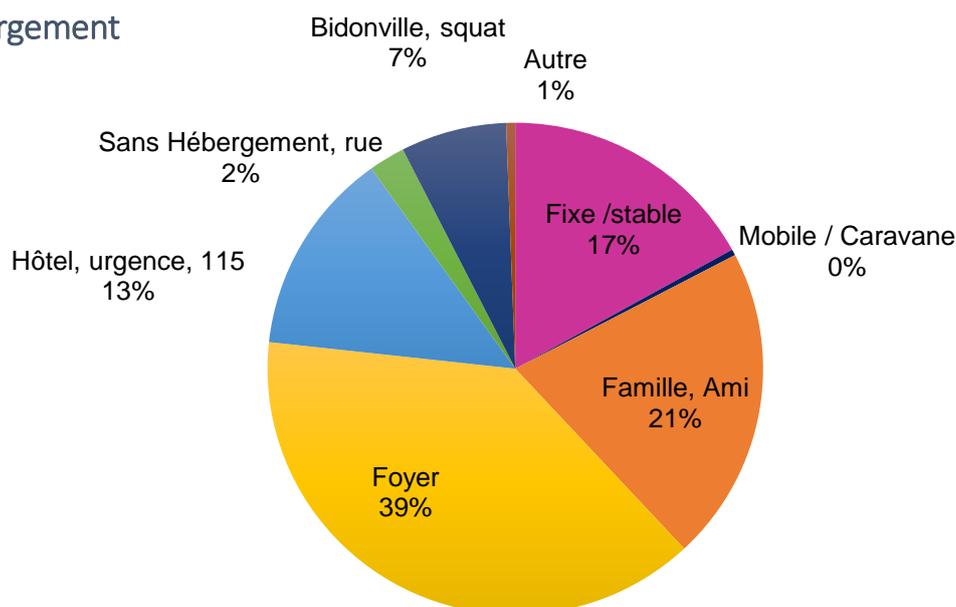
Une majorité du public de la PASS bénéficie d'un **hébergement temporaire** de moyen terme :

- 38,6 % de notre public vit en foyer d'hébergement
- 20,7 % est hébergé chez des amis ou de la famille

Enfin, près d'un quart des personnes se trouvent **dans les situations les plus précaires** au regard de l'hébergement :

- 2,3 % des personnes n'ont aucun hébergement.
- 21,3 % de personnes sont hébergées dans des conditions non pérennes et plus ou moins précaires (Hôtel d'urgence, 115, squat, mobile, caravane, ...)

Hébergement



• Ressources

Les personnes reçues à la PASS se trouvent dans des situations d'extrême précarité financière, ceci de façon transitoire ou beaucoup plus durable.

- 40,9 % n'ont **aucune ressource**.
- 28,3 % perçoivent **l'ADA** (allocation versée aux demandeurs d'asiles durant l'instruction)
- 11,4 % relèvent des **minima sociaux** (RSA, Allocations Chômage, AAH, Garantie Jeune, ...).
- 8,4 % perçoivent un **salaire** (bas)
- 2,4 % une **retraite**
- 8 % ont d'autres types de ressources (contribution familiale, travail non salarié...)

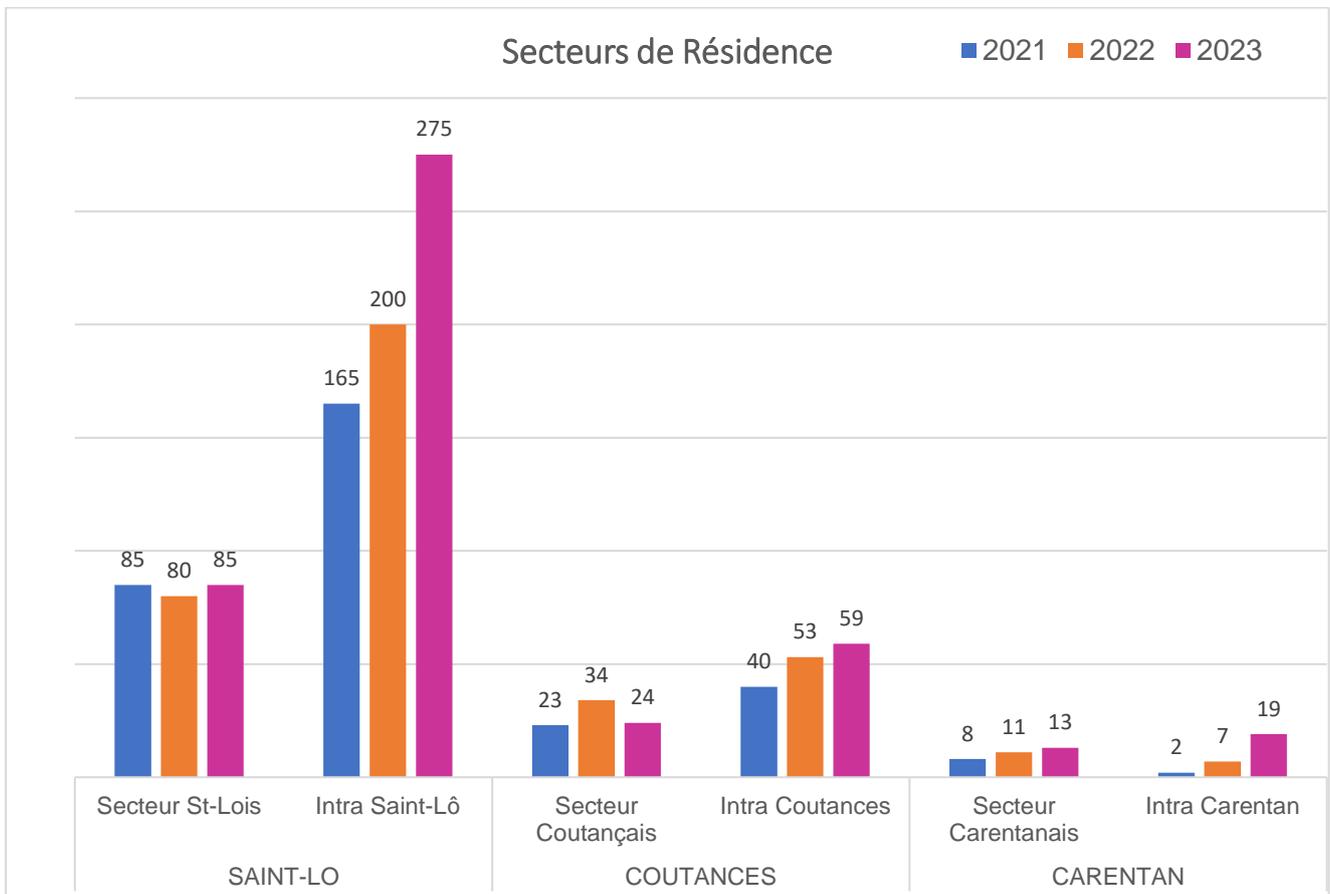
5- Territoire de résidence

Depuis 2020, nous avons ajouté un outil statistique afin d'évaluer nos interventions sur le territoire du Centre Manche.

En 2023, nous sommes intervenues auprès de :

- 360 personnes résidant dans le Saint-Lois dont 76,4 % à Saint-Lô intra-muros et 23,6 % dans des communes alentours.
- 83 personnes résidant dans le coutançais dont 71 % à Coutances intra-muros et 29 % dans des communes alentours.
- 32 personnes résidant dans le secteur de Carentan dont 60 % à Carentan intra-muros et 40 % dans des communes alentours.

- 31 personnes domiciliées dans d'autres territoires (situation des SDF interdépartementaux)



Nos permanences physiques à Coutances et à Carentan, notre travail de réseaux et le déploiement d'activités « in situ » nous permet d'élargir notre territoire d'intervention dans le Centre Manche.

III- L'ACTIVITE DE LA P.A.S.S. AUPRES DES PATIENTS

1- L'accueil à la PASS

Le **secrétariat** de la PASS se compose de 2 agents administratifs répartis sur un temps plein, ce qui nous permet de proposer maintenant un accueil permanent (hors période de congés).

Elles ont un rôle de secrétariat mais aussi d'agent d'accueil. Leurs tâches s'articulent autour de :

- ✓ L'accueil physique et téléphonique,
- ✓ L'enregistrement des nouveaux patients sur le logiciel (permettant le rattachement à une UF et au Dossier Informatisé),
- ✓ Le traitement et le suivi des demandes numériques,
- ✓ La prise des renseignements, photocopies des pièces justificatives de l'identité de la personne pour la constitution du dossier social,
- ✓ La pré-évaluation des situations,
- ✓ L'orientation des personnes en interne (PASS) ou vers les services ou partenaires hospitalier ou extérieurs,
- ✓ La gestion des demandes d'interprétariat,
- ✓ La gestion des agendas des intervenants médicaux et paramédicaux,
- ✓ La gestion et la tenue des dossiers médicaux,
- ✓ La coordination et l'organisation des rencontres avec les partenaires extérieurs
- ✓ La rédaction de comptes-rendus de réunions,
- ✓ L'enregistrement des statistiques mensuelles,
- ✓ La vérification des droits du patient sur CDRi (Consultations des droits intégrés),
- ✓ La logistique de la PASS ...

On note en outre un travail d'écoute nécessitant une grande disponibilité, de la discrétion et de la confidentialité afin d'aider et accompagner la personne dans l'orientation, la communication et l'information.

Le secrétariat participe aussi au travail d'accompagnement au sein du Centre Hospitalier pour les patients ayant recours aux divers services (Laboratoire, Imagerie médicale, Pharmacie, Urgences, etc...). Cet accompagnement rassure nos usagers et tisse un lien de confiance.

Au cours de l'année 2023, on comptabilise **1366 passages physiques** et **1341 appels téléphoniques**. de personnes à l'accueil et **40 accompagnements physiques**. Nous constatons en 2023, une augmentation du rôle d'orientation vers les services (internes et externes à l'hôpital) qui se fait dès le secrétariat sans nécessiter le recours aux autres professionnels de la PASS. Ceci autant pour des personnes nouvelles que déjà connues.

2- L'Activité Médicale

L'activité médicale permet une permanence d'accès aux soins de santé par le biais des consultations et d'un rôle de coordination. Depuis 2020, elle représente 0,2 ETP d'un praticien hospitalier de l'établissement.

Parallèlement à la croissance constante de la file active, on constate :

- Une augmentation des temps de consultations PASS : la prise en charge spécifique des PASS nécessite un travail de mise en confiance et de prise en compte du rythme propre à chaque individu mais aussi parfois un recours à de l'interprétariat. Par le fait, lors d'un entretien avec un interprète qu'il soit physiquement présent ou joint par téléphone, chaque question-réponse est posée deux fois, une fois pour l'interprète et une fois pour le patient ou le médecin.
- Une augmentation du nombre de demandes de consultations car les PASS étant souvent le premier recours médical depuis longtemps, les problématiques de santé sont généralement multiples et nécessitent plus d'une consultation pour être explorées et prises en charge
- Un allongement du délai de suivi dû à plus de pathologies chroniques nécessitant un suivi régulier pour surveillance et renouvellement de traitement, à la baisse drastique du nombre de médecins généralistes en ville qui pourraient prendre en charge ces nouveaux patients très chronophages avec des pathologies chroniques et le plus souvent non francophones et à l'accroissement progressif du délai de régularisation administrative (droits-santé notamment).

2-1- La file active

La file active médicale 2023 s'élève à **245 patients** (207 en 2022), pour un total de **208 consultations médicales** à la PASS (238 en 2021). Cette diminution du nombre de consultations par rapport à 2022 s'explique en partie par la mise en place de consultations IDE de « débrouillage » qui permettent de débiter une prise en charge et de prioriser les consultations médicales et d'assurer des réévaluations (d'efficacité de traitement, de tension artérielle...)

En 2023, suite à un changement d'affectation sur son poste partagé avec la PASS et au vue de l'augmentation de sa charge de travail le médecin a du respecté sa présence à la PASS à hauteur de 20%. Néanmoins il est sollicité quotidiennement par téléphone afin de répondre au mieux aux besoins des patients. Les patients sont vus en consultation exclusivement dans les locaux de la PASS.

Les patients sont vus en très grande majorité lors de consultations programmées, mais ponctuellement aussi lors de consultations sans rendez-vous (3%). Par ailleurs il y a 10% de rendez-vous non honorés : les patients sont la plupart du temps non francophones, préoccupés par de nombreuses démarches administratives, parfois avec un hébergement uniquement par le 115 dans des lieux différents chaque nuit répartis sur tout le département et pas toujours accompagnés

de travailleurs sociaux. D'autres patients, comme les grands précaires, ont une relation au temps différente, vivant plus dans l'instantané.

Le fait que les PASS soient souvent le premier recours médical depuis longtemps avec des problématiques de santé généralement multiples explique qu'une seule consultation ne suffise généralement pas. Une autre explication sur l'augmentation du nombre de suivi pourrait également être que les patients présentent plus de pathologies chroniques, restent plus longtemps pris en charge par la PASS du fait de l'allongement des délais de régularisation administratives (en premier lieu l'accès aux droits santé) et rencontrent beaucoup de difficultés à trouver un médecin traitant une fois de retour dans le droit commun.

2-2- L'Interprétariat

La contractualisation avec l'organisme d'interprétariat F.I.A., en 2019, a complété de manière professionnelle le recours à l'interprétariat informel (issu de la communauté, du personnel hospitalier, liste « maison », ...).

Un interprète a pu être sollicité, pour les consultations médicales, dans 84% des cas où une problématique linguistique a été constatée en raison du confort apporté par l'utilisation d'un interprète. Le temps de consultation est certes plus long mais la présence de l'interprète est bénéfique. Le patient est rassuré, entendu, compris et comprend sa prise en charge. L'interprète est le plus souvent un professionnel contacté par téléphone ce qui permet une traduction fiable tout en limitant les éventuelles résonances du récit du patient avec le propre vécu de l'interprète (quand l'interprète est migrant).

Le contrat avec FIA nécessite une prise de rendez-vous préalable, en vue d'une consultation programmée avec l'aide d'un interprète téléphonique.

Grace à un second contrat, depuis janvier 2021, avec un autre organisme, ISM, toute difficulté linguistique découverte lors d'une consultation, (et donc non anticipée), peut être dépassée en recourant à un interprète « en urgence ». Cet organisme nous permet également des traductions dans des langues plus rares.

Les patients ont également parfois recours à leurs propres interprètes.

2-3- Diagnostics et pathologies prises en charge

Les patients pris en charge nous sont principalement adressés par nos partenaires sociaux (COALLIA, FTDA, CCAS, associations caritatives...) ce qui explique que les diagnostics sont majoritairement posés par l'équipe médicale de la PASS.

En 2023, les pathologies prises en charge et/ou repérées sont variées avec une prédominance psychiatrique et psychosomatique (84 vs 79 en 2022). En effet, elles sont à la fois plus recherchées grâce à notre travail en collaboration avec l'Equipe Mobile Santé Précarité (EMPP) et plus repérées en cas de psycho traumatismes motivant le départ de la patrie et/ou développés lors du parcours migratoire,

particulièrement avec l'arrivée d'une population fuyant la guerre en Ukraine. Dans les autres cas, l'éventail des pathologies est assez comparable à celui de l'année précédente : majoritairement pathologies dermatologiques (63 vs 34 en 2022) - notamment des cas de gale (Probablement grâce à la sensibilisation des partenaires qui nous sollicite facilement en cas de doute) nécessitant outre le traitement de l'individu concerné, l'organisation de la prise en charge de tous les colocataires ainsi que leurs lieux de vie, habits, literie. On constate également une part importante de pathologies hépato-gastro-entérologiques (47 vs 40 en 2022) - douleurs abdominales, hépatites -, de douleurs dentaires (39 vs 38 en 2022) - faute de praticiens dans leur pays, lors de leur parcours migratoire y compris en France, les patients n'ont plus de soins de prévention et présentent un très mauvais état bucco-dentaire et de douleurs articulaires – souvent en rapport avec des traumatismes anciens non ou mal traités. L'année 2023 constate également la croissance du nombre de pathologies plus chroniques notamment cardio-vasculaires (HTA) et endocrinologiques (diabète ou dysthyroïdies) qui étaient très peu représentées les années précédentes.

2-4- Actions et freins

• Action thérapeutique et examens complémentaires

A la PASS ont été délivrées en 2023, 323 ordonnances de traitement (237 en 2022), 164 prescriptions d'examens complémentaires dont 74 examens d'imagerie et 80 prescriptions d'examens biologiques. L'augmentation de ces derniers est à mettre en relation avec des profils de patients aux pathologies plus chroniques nécessitant un traitement au long cours, une surveillance et un suivi régulier.

Grâce aux protocoles mis en place avec le laboratoire de biologie, la pharmacie et le service de radiologie, les patients bénéficient dans un premier temps de la délivrance d'une ordonnance de traitement, de prélèvements sanguins et d'examens d'imagerie réalisés à l'hôpital. Puis, une fois leurs droits sociaux acquis, ils peuvent être redirigés vers les pharmacies, les centres d'imagerie et les laboratoires de leur choix.

L'acquisition prochaine d'un smartphone dans le but d'expliquer les traitements, leur utilisation, leur prise, leur posologie et leur durée, comme le fait déjà la pharmacie, devrait permettre de rendre le patient encore plus acteur de sa prise en charge.

• Soutien administratif.

La présence médicale demande, en plus du travail de consultation et de prescription, un travail de coordination et de liaison avec les différents partenaires de santé sous forme de réunions pluridisciplinaires (49), de contacts téléphoniques (53) et de rédaction de certificats (39 vs 32 en 2022) ou de courriers (30 vs 34 en 2022). Cette facette de l'activité médicale est de plus en plus chronophage car les patients sont de plus en plus demandeurs d'une aide dans leurs démarches administratives. Malheureusement, ce temps est amputé en priorité du fait de la demande croissante de consultations.

• **Suivi.**

Le suivi d'un patient adulte nécessite de 1 (58% vs 55% en 2022), à parfois de 2 à 4 consultations (28% vs 36% en 2022) et même parfois plus de 5 consultations (13% vs 9% en 2022).

La durée du suivi est évaluée lorsque les patients sont orientés vers un dispositif de droit commun ou lors d'un transfert/relocalisation (après obtention d'une place en hébergement par exemple). Elle peut être mal évaluée, par exemple en l'absence d'information sur ces déplacements et dans les cas de patients perdus de vue. Elle est accrue d'abord par les pathologies plus chroniques à prendre en charge, par la relation au temps parfois différents de patients que l'on perd souvent de vue puis qui reviennent vers nous un peu plus tard, mais aussi par l'allongement des délais administratifs de traitement des dossiers (préfecture, CPAM, ...).

La prise en charge des enfants nécessite peu de consultations de suivi même si les délais de rendez-vous des pédiatres de l'établissement est très long et qu'elle ne concerne que des prises en charge complexes qui restent extrêmement marginales. Les enfants de moins de 6 ans sont redirigés vers la PMI.

• **Freins**

La majorité des freins à l'action de la PASS est liée à l'absence de spécialistes dans notre Centre Hospitalier de rattachement ou en libéral, essentiellement les spécialités dentaire et ophtalmologique.

Par ailleurs un facteur de plus en plus important et impactant est l'absence de médecin généraliste acceptant de nouveaux patients sur la majeure partie de notre territoire d'intervention, que ce soit dans les petites communes rurales ou dans les plus grandes villes (Saint-Lô, Coutances ...). Cela génère un suivi plus long des patients de la PASS atteints de pathologies chroniques.

Cependant il existe des améliorations :

- La présence, dans notre établissement, d'un docteur junior en ophtalmologie qui consulte 2 jours par semaine ; toutefois, il ne peut pas prendre en charge toutes les formalités nécessaires (par exemple la rédaction de certificats médicaux type MDPH) et sa présence n'est certaine que pour 1 an, sans certitude sur un éventuel remplacement et/ ou une embauche.

- La collaboration avec la PASS dentaire de Cherbourg qui a bénéficié de financements suite au Ségur de la Santé.

- La nouvelle convention avec l'établissement psychiatrique du Bon Sauveur et la naissance en 2021 d'une Equipe Mobile Précarité Psychiatrique (EMPP) nous avons pu mettre en place des consultations dédiées aux patients de la PASS. Cette collaboration a permis d'améliorer leur prise en charge initiale puis leur relais psychiatrique et psychologique. Ces consultations infirmières

spécialisées ont initialement lieu dans les locaux de la PASS, déjà identifiés par les patients souvent perdus dans un nouvel environnement et permettant de bénéficier de notre accès à l'interprétariat et à la délivrance gratuite, par la pharmacie de l'hôpital, des traitements prescrits. Ces professionnels de la santé mentale, grâce à leur réseau spécifique, organisent ensuite le relais de la prise en charge.

3- L'Activité Infirmière

3-1 La file active

En 2023, la file active IDE est de **312 patients**, soit une augmentation de 8,3 % par rapport à 2022. Nous comptons 243 nouveaux bénéficiaires sur les 312 personnes prises en charge.

Les femmes restent minoritaires par rapport aux hommes (112 contre 200) mais leur file active a augmenté de 23 % par rapport à 2022.

Le nombre de **consultations IDE** est passé de 487 en 2022 à **775** en 2023, soit une augmentation de 60 % !

Ces consultations comprennent :

- Consultations en binôme IDE/médecin
- Entretiens en binôme IDE/Assistante-sociale
- Consultations d'évaluation IDE avant une consultation médicale
- Prise de constantes, HGT, pansements, prises de sang
- Massages
- Prévention, sensibilisation, entretien motivationnel, éducation
- L'Aller Vers

Le recours à l'**interprétariat** ne cesse d'augmenter, passant de 86 en 2022 à **135** entretiens en 2023.

3-2 Pathologies et actions thérapeutiques

Nous avons constaté une croissance importante de pathologies lourdes ou chroniques comme des cancers, hépatites et diabètes. Ces maladies demandent un suivi rapproché avec des RDV fréquents en radiologie, laboratoire, consultations au CHM et autres centres hospitaliers et engendrent, malgré tout, des passages plus importants aux Urgences.

Les chiffres rapportés dans nos statistiques sont parlants :

- Cs CHM : 251 dont Urgences : 58
- CS et Hospitalisation autre centre hospitalier : 41
- Cs Cancérologie : 7

C'est d'autant plus compliqué que nous devons assurer la continuité des prises en charge des personnes par **manque de médecin traitant** sur notre territoire.

La difficulté réside également par le **manque de spécialistes** au CHM ou le refus de prendre en charge de nouveaux patients (pneumologues, urologues, infectiologues, neurologues, pédiatres) avec nécessité de prendre des RDV à Avranches/Granville et Caen, ce qui engendre des problèmes de transport, repérage des lieux, inquiétude et stress de la part des usagers.

Nous sommes donc amenés à prendre de plus en plus de RDV (489 : chiffre qui a doublé en un an) et à établir une liaison plus soutenue auprès de nos partenaires sociaux et médicaux, soit 3 fois plus que l'année dernière.

Nous avons par ailleurs de plus en plus de situations collectives de **gale**.

Exemple, en avril 2023, nous sommes intervenus sur 2 sites avec 37 personnes concernées ainsi que plusieurs partenaires sociaux.

Coordonner l'ensemble de cette prise en charge a demandé beaucoup de temps et sollicité toute l'équipe PASS (Médecin, IDE, Secrétaire et Assistante sociale).

Nous constatons un accroissement des **troubles et épuisements psychologiques**.

Les guerres, les tortures, les pratiques de mutilation sexuelle féminine, l'homophobie, les mariages forcés et les viols sont les principales causes de maltraitements physiques et psychologiques subies par les personnes migrantes en grande détresse psychologique.

Lors des consultations, nous sommes très attentifs aux traumatismes subis et l'EMPP permet une PEC (prise en charge) adaptée (119 personnes ont bénéficié d'un appui EMPP) ainsi que l'UMJ qui fait le constat de leurs blessures, ce qui peut étayer la demande d'asile.

L'une des infirmières, formée, prends soin de ces personnes en pratiquant des **massages** afin d'apaiser leurs douleurs physiques (contractures musculaires) et psychologiques, favoriser leur sommeil, réduire leur stress et leur donner une approche du corps différente de ce qu'ils ont pu subir.

La **PASS dentaire** de Cherbourg permet la PEC des usagers qui n'ont pas encore de droits ouverts à la sécurité sociale, mais la pénurie de dentiste sur notre territoire reste problématique.

Ex : une IDE scolaire a fait appel à la PASS pour un enfant de 13 ans (précarité sociale parentale) qui présentait de multiples caries et dents cassées et il nous a fallu appeler 8 cabinets dentaires avant d'en trouver un qui veuille bien s'en occuper...

En ce qui concerne **les consultations ophtalmologiques**, un « docteur junior » est présent au CHM deux fois/semaine mais il ne pratique pas tous les examens comme le champ visuel binoculaire, par exemple. Cela reste néanmoins plus confortable qu'auparavant.

3-3 Les faits marquants

En 2022, l'effectif IDE à la PASS était de 1 TP réparti sur 2 postes à 50%. En 2023, il est de 1.1 TP réparti sur 3 postes.

Une infirmière (Corinne) est partie en retraite en juillet 2023. Sophie est passée à 80%, une nouvelle collègue qui travaille également aux Urgences (Christelle) est arrivée à 20% et une autre (Valérie) des Consultations externes a obtenu un poste à 10%, suite à un appel à un « projet jeune », mis en place par le Crédit Agricole, que la PASS de Saint Lo a remporté en 2023.

- **« Projet Jeune » :**

En 2022, la Fondation Crédit Agricole a décidé de poursuivre son action en faveur de la santé des jeunes. Si globalement les jeunes se déclarent en bonne santé, certaines conduites à risques peuvent entraîner des situations de ruptures sociales. Par ailleurs, un nombre croissant de jeunes se trouve en situation temporaire ou pérenne de précarité, pouvant entraîner une dégradation de leur état physique et psychique avec parfois un renoncement aux soins. Enfin, il est nécessaire de renforcer les parcours d'accès aux soins et d'amplifier l'impact de dispositifs de santé innovants.

L'objectif de cet appel à projets est d'améliorer les parcours de soins des jeunes et d'agir pour réduire les inégalités territoriales et sociales en matière de santé.

Axe 1 : projets dédiés à la prévention : addictologie, vie affective, trouble psychologique...

Axe 2 : projets dédiés à l'accès aux soins : accès aux droits, médiation, lutte contre la renonciation aux soins...

Axe 3 : projets liés aux parcours de soins : prise en charge, coordination, amélioration du suivi...

Une attention particulière sera portée aux projets incluant des solutions à destination des jeunes « démunis » et/ou en situation de fragilité : jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance, en situation de précarité, en souffrance psychologique, jeunes vivant dans des zones rurales et/ou QPV.

Nous accueillons des jeunes de 16 à 25 ans et faisons de l'éducation à la santé, prévention et écoute. Pour ce faire, nous nous sommes mis en relation avec la MADO, la médiathèque de Saint Lo, le CeGIDD et l'ASE.

- **Atelier CeGIDD TROD**

En Novembre 2023, nous avons organisé un atelier dépistage et prévention des maladies sexuellement transmissibles avec le CeGIDD.

Nous avons eu 6 participants et allons réitérer cet atelier en Mai 2024.

- **Intervention IFAS**

Intervention en binôme IDE/ASS à l'IFAS de St Lo et Coutances.

- Présentation et missions de la PASS
- Rôle de l'IDE et de l'AS + importance du repérage de la précarité en tant qu'aide-soignant.
- Cas concrets.

Nous allons également refaire cette intervention en 2024.

- **« L'Aller Vers » :**

- Coutances : Cs IDE tous les vendredis après-midi.

- Carentan : cela reste laborieux du fait de notre bureau au sein de l'EHPAD, de l'accès Internet pour une personne seulement alors que nous nous déplaçons en binôme et du peu de demande. Nous assurons malgré tout une présence deux jeudis par mois. Par contre, nous avons rencontré les bénévoles des Restos du Cœur et depuis le mois de Novembre, nous tenons une permanence un jeudi après-midi par mois, dans leurs locaux, lors de la distribution des colis.
- Saint-Lô : Nous pratiquons parfois des visites à domicile (problématiques alcooliques, refus de soins, Syndrome de Diogène, ...) + liens téléphoniques et Entretiens Motivationnels.
PEC en binôme IDE/EMPP d'un SDF avec des problématiques de santé telles que gale, rupture de traitement et risque de passage à l'acte. Suite à notre démarche, le patient a été hospitalisé aux Urgences du CHM puis au Bon Sauveur.

• Formations

Contrairement à l'année dernière, nous n'avons pu faire de formation en 2023 faute de temps et de budget.

Il semblerait que le budget formation soit encore « saturé » en 2024 et nos demandes n'ont pas été retenues... C'est dommage car les propositions de formation sont vastes et ne peuvent qu'améliorer nos compétences et notre pratique.

4- L'Activité de l'Assistante Sociale

L'assistante sociale, secondée par la secrétaire, réalise une évaluation de la situation sociale des personnes reçues en amont du dispositif. Cette évaluation permet de valider l'accès au dispositif PASS et de définir le projet d'accompagnement.

Dans un second temps, les démarches d'ouverture de droits santé et l'accompagnement social seront réalisés par l'assistante sociale de la PASS pour les personnes n'étant pas ou plus suivies par un travailleur social (France Terre d'Asile, Coallia, CCAS, ...) ou de manière conjointe pour les situations complexes. Le projet d'accompagnement social et la prise en soins sont réajustés et définis au cours des staffs internes à la PASS et, si besoin, de réunions de synthèse avec les partenaires médico-sociaux.

En 2023, l'assistante sociale est intervenue **1079 fois pour une file active de 328 personnes.**

L'activité de l'assistante sociale a beaucoup augmentée cette année, avec une **élévation de 17,1 % de la file active et de 38 % des interventions** par rapport à l'année dernière. Cette hausse d'activité de l'assistante sociale avait été ralentie en 2022 grâce à l'augmentation du temps de présence de la secrétaire qui permet de prendre en charge une partie de l'activité sociale (pré-évaluation, orientation partenaires, préparation de certains dossiers d'ouverture de droits, ...). Mais l'augmentation générale de la file active, le temps de présence un peu augmenté de l'assistance sociale (+ 10%) et surtout la complexification des situations sociales a conduit à une hausse importante d'activité.

Signe de cette complexification : la hausse du nombre d'entretiens et/ou d'interventions par rapport à celle des personnes suivies (3,3 en moyenne contre 2,8 en 2022).

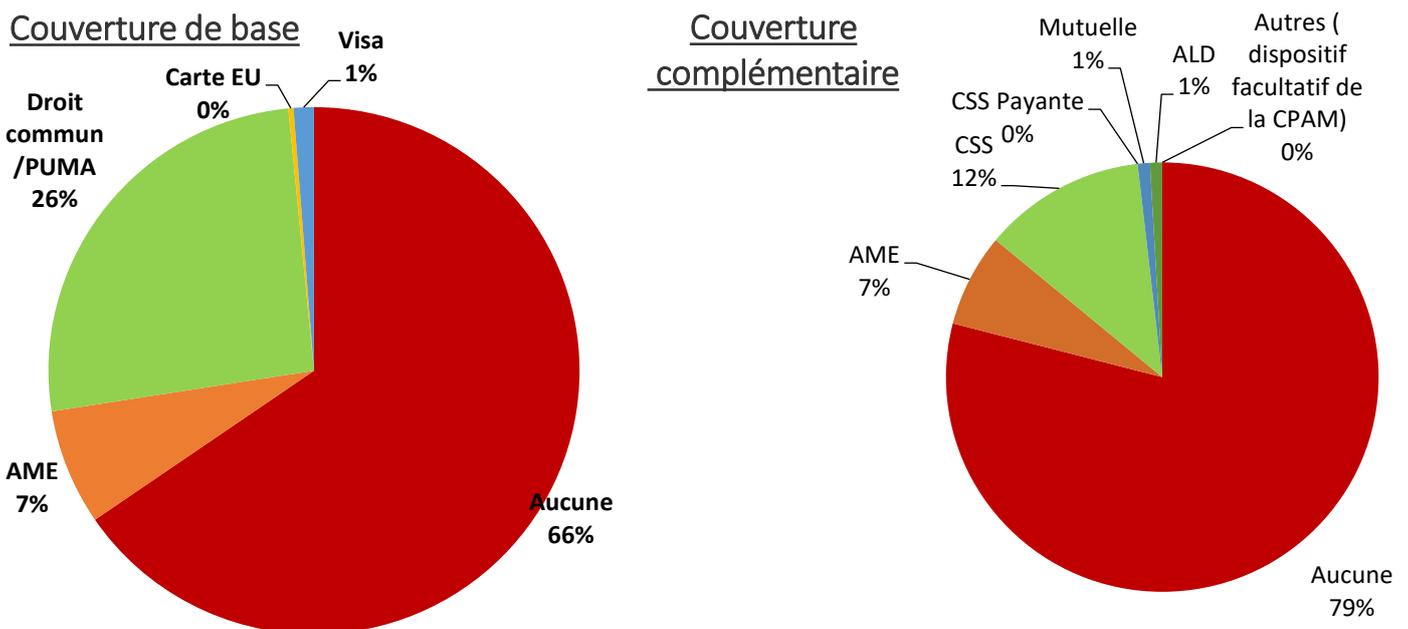
Le profil des patients PASS suivis par l'assistante sociale correspond tout à fait au tableau dressé en première partie sur le profil du public de la PASS (âge, genre, structure familiale ou ressources). La différence majeure concerne le taux de couverture santé.

4-1 Couverture Sociale

L'un des premiers axes de travail est l'accès aux droits à une couverture santé.

A leur arrivée dans le bureau de l'assistante sociale 65,4 % des personnes n'ont absolument aucune couverture maladie et 79 % ne possèdent pas de couverture complémentaire.

S'y ajoutent les personnes qui sont comptabilisées comme ayant des droits, mais qui viennent vers nous quelques jours ou semaines avant la fin de leurs droits et pour lesquels l'assistante sociale interviendra rapidement sur cet axe.



Sur notre territoire, nous avons la chance d'obtenir des réponses claires et assez rapides pour le traitement de dossiers PUMA et C.S.S. (Complémentaire Santé Solidaire) adressés aux délégués conseil de la CPAM. Le traitement des dossiers d'Aide Médicale Etat (A.M.E.) est beaucoup plus long et incertain. Après une amélioration du traitement de ces derniers en 2022, nous rencontrons des difficultés accrues depuis la fin de l'année 2023 lors du passage entre CSS et AME, avec quelques dossiers ubuesques. Heureusement que nous avons des interlocutrices référentes à la CPAM pour porter et faire remonter ces dossiers. Mais, pour elles

comme pour nous, le suivi de ces dossiers est extrêmement chronophage et nous fait perdre parfois des partenariats auprès de praticiens libéraux.

Les dossiers relevant de l'AME, des SUV (Soins Urgents et Vitaux) et les situations des étrangers européens inactifs sont les plus complexes sur le plan administratif et pour lesquels les délais de traitements peuvent être très longs, voire insolubles. Ainsi, depuis 2020, nous constatons une augmentation des personnes se trouvant dans des situations de « non droit » ou d'entre deux durant plusieurs mois.

4-2 Motifs de sollicitation

Les motifs de sollicitation de l'assistante sociale sont variés et très fréquemment cumulés.

L'accès aux droits santé et l'accès aux soins constituent la grande majorité des motifs de demandes d'intervention sociale (que ce soit le motif des premières demandes, les demandes apparues lors d'entretiens de suivis ou de besoins apparus après évaluation par l'assistante sociale). Les demandes d'intervention sur la problématique de l'accès aux droits santé ont encore augmenté de 38 % par rapport à l'année 2022.

Une fois la porte du bureau de l'assistante sociale poussée, c'est tout un **ensemble de problématiques imbriquées** qui apparaissent lors de l'évaluation sociale ou des entretiens suivants. En effet, en 2023, la grande vulnérabilité du public s'est traduite par des problématiques couplées, dans l'ordre, de : difficultés administratives, problématiques liées au séjour en France, problèmes de logement / hébergement, problèmes financiers, conditions de vie, de problèmes psychiques, d'autonomie/handicap, isolement social, épuisement, addiction, vulnérabilité, violence/maltraitance, enfants en risque, conflits, hygiène, ...

Les problématiques qui ont énormément augmentées parmi les axes d'intervention en 2023 ont été les problématique d'hébergement/logement (+ 57 %), les problèmes financiers (+49 %), l'accès aux droits santé (+38 %), les questions de droits des étrangers (+ 33 %) et les problèmes administratifs (+ 26,1%).

4-3 Modes d'actions

Le mode d'action premier de l'assistante sociale est l'**entretien d'aide** et l'instauration d'une relation de confiance. Dès le premier entretien, l'écoute et l'empathie sont la base de la réalisation d'un plan d'action conjoint avec la personne. En parallèle, l'assistante sociale informe la personne de manière adaptée sur les démarches et les missions des différentes institutions, visant ainsi à rendre la personne actrice de son parcours, en fonction de ses possibilités. Il est en effet impératif de respecter la temporalité et les choix de vie de la personne.

Cœur de la mission de la PASS, la **coordination** arrive largement en tête des actions. Elle s'est traduite par des liaisons quotidiennes internes à l'équipe PASS ou

l'EMPP (811) ainsi qu'avec nos nombreux partenaires médico-sociaux (1776). De même nous avons participé à 57 réunions de concertations pluridisciplinaires en 2023 (physiques ou téléphoniques).

En second lieu, les **démarches** d'instructions et de relances des caisses de Sécurité Sociale, auxquelles s'ajoutent les aides financières ou matérielles, les démarches d'orientation en structure, de Protection Juridique et d'autres démarches administratives se sont s'élevées à 481 en 2023.

Une partie des personnes rencontrées et suivies à la PASS se trouvent dans des situations de non-recours aux droits (santé, minima-sociaux, logement, statut administratif, ...). Ainsi, les démarches s'étendent à la recherche de solutions d'hébergement, voire de logement, à l'aménagement des conditions de vie, à des informations générales et des orientations sur le droit au séjour, à de l'information voire de la remise en place de droits aux ressources, etc...

Suite aux mesures sanitaires mises en place en 2020, un certain nombre d'institution n'ont pas réouverts leurs accueils au tout venant par la suite. Leurs accueils se font sur RV et le recours aux démarches par voies dématérialisée est maintenant majoritaire. Or une frange de la société n'est pas dotée de ces outils et/ou de la capacité de les utiliser de façon suffisante (Problématique d'alphabétisation, d'illettrisme, d'illectronisme ou encore de compréhension des logiques des différents organismes sociaux). Enfin, la gêne, la peur ou le renoncement par isolement/dépression expliquent que les démarches administratives soient mises de côté plus ou moins durablement... Aussi la PASS bénéficiant d'un accueil physique (et téléphonique) avec et sans RV, un nombre croissant de démarches administratives y sont impulsées.

Ainsi, pour ne pas « perdre » d'usager venant vers nous, une première réponse sous forme d'entretien d'évaluation ou de liens avec les partenaires connaissant la situation est souvent réalisé sans RV. Cette année sur 989 entretiens ou interventions de l'assistante sociale, 55,8 % étaient programmés et 44,2 % ont été réalisés sans rendez-vous.

En parallèle à ces démarches, l'assistante sociale réalise des **accompagnements physiques** vers des structures sociales ou médicales : 27 accompagnements en 2023, auxquels il faut ajouter les accompagnements physiques réalisés par l'agent d'accueil de la PASS au sein de l'établissement hospitalier. Les accompagnements sont nécessaires pour une partie de notre public : ils leur permettent de se repérer, d'impulser des liens avec des professionnels du soin ou du social, de dédramatiser, de rendre concrètes les démarches administratives...

Visant le même but, les **Permanences Externes** et les **Visites à Domicile**, réalisées parfois en binôme Assistante-Sociale-Infirmière, ont continué de se développer en 2023 : 39 entretiens ont eu lieu sur les permanences extérieures et 4 à domicile.

4-4 Relais et orientation externes à la PASS

Les **relais et orientations** externes à la PASS **sont nombreux et variés**.

En 2023, arrivent toujours en tête les liens avec les organismes d'Assurance Maladie, essentiellement la CPAM, puis dans l'ordre : les associations ou organismes liés au Droit des Etrangers, les associations caritatives, les services de facturation ou contentieux des hôpitaux, les professionnels médicaux ou paramédicaux, les structures d'hébergements, les services sociaux (Services Sociaux hospitaliers, Conseil Départemental, CCAS, Acteurs de l'Insertion, PMI, Services Educatifs, CAF,...), les autres PASS, les professionnels de la Psychiatrie, les professionnels du Droit, les mutuelles, la Maison Départementale du Handicap, Les Lits Halte Soins Santé (LHSS), les bailleurs publics, les association d'aide aux malades, les intervenant à domicile, etc.

Au sein d'une PASS, l'assistante sociale doit étendre largement son réseau partenarial. En effet, les personnes les plus précarisées, qu'il s'agisse d'étrangers primo-arrivants ou de personnes vulnérables inscrites beaucoup plus durablement sur le territoire, ne sont pas toujours en capacité d'aller vers les institutions officielles. Aussi, les associations caritatives ou les collectifs ont un rôle de repérage et/ou de relais important.

Quant aux partenaires sociaux plus institutionnels (services sociaux, centre d'hébergement, insertions, CCAS, ASE...), ils demeurent des relais cruciaux et le travail d'accompagnement social impulsé à la PASS peut permettre de relancer un suivi de droit commun.

4-5 Complexité des situations sociales

La **population** rencontrée à la PASS est **variée** et son **besoin de prise en charge est donc inégal**.

En 2023, la cotation de la complexité des situations s'est répartie comme suit :

- 14 % des situations étaient « simples »
- 30 % étaient « peu difficiles » (en partie grâce aux « solutions » nées des liens partenariaux mis en place en interne et en externe)
- 30,3 % étaient « complexes »
- 14,7 % étaient « très complexes »
- 10,2 % étaient chroniques

Les années précédentes notre outils statistique nous permettait de tracer les durées d'accompagnement social, souvent en corrélation avec la complexité des situation. Cela ne nous est plus possible depuis 2023.

CONCLUSION

Les PASS tendent à réduire la perte de chance face aux inégalités sociales de santé. Afin d'atteindre les publics concernés, nous nous efforçons de développer et renforcer un partenariat varié et de nous adapter.

En 2023, nous avons continué d'ouvrir certaines consultations à la demande, nous avons développé l' « Aller vers », sommes intervenues « in situ » sur des problèmes de gales dans des lieux de vie collectifs, nous avons aussi pu intégrer la Pharmacie du CH de Coutances dans notre protocole de dispensation des médicaments afin de répondre plus rapidement au public de ce secteur, nous avons également pu faire bénéficier de la PASS dentaire de Cherbourg à notre public (suite à l'extension de leur territoire d'intervention à l'échelle départementale), ...

En faisant remonter des besoins et/ou problématiques récurrentes, nous contribuons aussi à des améliorations collectives ou de projets de Santé Publique.

Il existe cependant des freins pour permettre une prise en charge efficiente et asseoir une prévention correcte sur notre territoire. En premier lieu, la pénurie criante de généralistes et de certains spécialistes dans le Centre-Manche qui continue encore de s'aggraver et entraîne maintenant des blocages pour trouver des relais de droit commun aux patients. Cette difficulté d'accès à certains spécialistes s'est même étendue progressivement à notre propre établissement de santé : absence de médecin infectiologue, plus de service de pneumologie, plus d'urgences pédiatriques et un nombre croissant de spécialistes ne prenant plus de nouveaux patients (Cardiologues, Dermatologues, Neurologues, Rhumatologues, ...).

A partir des différents éléments soulevés dans ce bilan, de nos échanges en équipe et au sein de notre institution, nous souhaitons travailler en 2024 avec notre établissement, nos tutelles et nos partenaires sur un développement qualitatif et quantitatif.

Notamment :

- Poursuivre notre activité d'« Aller vers » les populations cibles par des déplacements « hors les murs » pour faciliter l'accès aux soins de personnes précaires peu mobiles avec qui le lien est ténu et pour lesquelles un long travail de mise en confiance est nécessaire.

Nous démarrons par exemple des permanences mensuelles dans les locaux des Restaurants du Cœur de Carentan au moment des distributions alimentaires.

- Poursuivre le développement des consultations infirmières et des entretiens en tandem soins / social pour mieux anticiper et couvrir le spectre des besoins.

- Communiquer régulièrement au sein des Centres Hospitaliers du GHT et auprès de partenaires médicaux extrahospitaliers, au gré des mouvements de personnel.
- Etendre et faire évoluer si besoin nos partenariats avec les acteurs médico-sociaux sur l'ensemble du Centre-Manche.
- Continuer notre travail de contractualisation par des conventions, afin de créer des parcours de soins efficaces et adaptés.
- Continuer de tracer l'ensemble des actions engagées pour obtenir le financement optimal généré par les FIR en continuant le travail annuel, chronophage mais nécessaire, de statistiques et de bilan qualitatif.
- Renforcer l'effectif, notamment le temps d'assistante sociale qui n'est toujours pas au niveau de la modélisation du fait de difficultés de recrutement.
Notons cependant que si la charge de travail a beaucoup augmenté en 2023, elle a été grandement atténuée par le travail des secrétaires. En assurant l'accueil, se chargeant des demandes d'interprétariat ou en se déplaçant pour accompagner les patients à leurs examens ou à la pharmacie, elles délestent le reste de l'équipe et nous permettent de consacrer plus de temps aux patients.