



RAPPORT D'ACTIVITE
Permanence d'Accès aux Soins de Santé PASS
Groupe Hospitalier du Havre

2023

55 rue Gustave Flaubert
Pavillon Normandie – 2^{ème} étage
Tél : 02.32 73 38 08— fax. 02.32 73 38 09
Email sec.pass@ch-havre.fr

SOMMAIRE

I. Introduction	p 5
II. Activité générale	p 6
III. Données générales et profils des personnes accueillies	p 6
1. Données générales	
1.1. Population accueillie	
1.2. Les modes d'envoi	
2. La typologie du public	
2.1. Sexes et tranches d'âge	
2.2. Situation familiale	
2.3. Lieu de naissance	
2.4. Les ressources	
2.5. Mode d'hébergement	
3. Situations au regard de la couverture sociale à l'arrivée à la PASS	
3.1. La couverture de base	
3.2. La couverture complémentaire	
IV. Prises en charge au sein de la PASS	P 12
1. Activité de l'accueil	
1.1. L'accueil	
1.2. Freins dans la prise en charge	
2. Activités de soins	P15
2.1 L'activité paramédicale	P13
2.1.1 File active/consultations	
2.1.2 Motifs de recours	
2.1.3 Méthodes d'intervention	
2.1.4 Actes infirmiers	
2.1.5 Orientations du patient par l'IDE	

2.2 L'activité médicale P 18

2.2.1 File active/ consultation

2.2.2 Diagnostics et pathologies pris en charge

2.2.3 Les actions / les types de freins

2.2.4 Durée des suivis

3 L'activité Bucco dentaire P 21

3.1 L'accueil

3.2 File active/ consultation

3.3 Type d'intervention et action

4. L'activité sociale P.23

4.1 File active/interventions

4.2. Répartition sexe /tranche d'âge et profil public

4.3. Motifs de sollicitation et évaluation

4.4. Mode d'action

4.5. Relais et orientations

4.6. Complexité des situations et gestion des dossiers

4.7. Freins à la prise en charge

V. Conclusions P 27

GLOSSAIRE

AAH	Allocation aux adultes handicapés
AME	Aide médicale d'état
ARE	Allocation de retour à l'emploi
ARS	Agence régionale de santé
ASS	Allocation de solidarité spécifique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CDR	Consultation des Droits en ligne
CMU	Couverture maladie universelle
CMUC	Couverture maladie universelle complémentaire
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
GHH	Groupe Hospitalier du Havre
MIGAC	Missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation
PASS	Permanences d'accès aux soins de santé
RSA	Revenu de solidarité active
SPIP	Service pénitentiaire d'insertion et de probation
UTAS	Unité Territoriale de l'action sociale

I. Introduction

Rappel de la réglementation :

- λ La loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a prévu la prise en compte de la précarité par le système de santé, avec l'affirmation d'une nouvelle mission de l'hôpital, la lutte contre l'exclusion sociale et la mise en œuvre de programmes régionaux d'accès à la prévention et aux soins (PRAPS).
- λ Circulaire du 17 décembre 1998 relative à la mission de lutte contre l'exclusion sociale des établissements de santé participant au service public hospitalier et à l'accès aux soins des personnes les plus démunies.
- λ Circulaire du 18 juin 2013 relative à l'organisation et au fonctionnement des permanences d'accès aux soins de santé

Rappel historique du service PASS du GHH :

Le service de la permanence d'accès aux soins de santé du Groupe Hospitalier du Havre est ouvert depuis le 05 septembre 2006, dans des locaux partagés avec le CLAT.

Dans le cadre de la mise en place des pôles, le service PASS est depuis novembre 2011 sous la responsabilité du Pôle 3 « Médecine aiguë ouverture sur la ville »

II. Activité générale

Le service PASS du Groupe hospitalier du Havre est composé comme suit :

Dr AULANIER Patricien attachée à 20 %, et à 30% depuis septembre 2023

Mme DENEUVE Catherine Assistante sociale à 100 %

Mme LECOQ Camille IDE à 80 %

Mme VIEL Aurélia IDE à 80%

Mr OUCHA Mustapha, Encadrant, à 50 %. Remplacé par Mme TACK Géraldine en juillet 2023 à 30%

Horaires d'ouverture au public sont :

Du lundi au vendredi

De 9h00 à 11h45 et de 13h30 à 16h30

Toutes les consultations médicales et infirmière sont sur rendez-vous, hormis les situations d'urgences.

Des permanences sans RDV sont réalisées en complément des RDV.

III. Données générales et profils des personnes accueillies

Ce chapitre réunit les données générales du service P.A.S.S portant sur la typologie du public et sur les situations au regard de la couverture sociale à l'arrivée à la PASS.

Les données de 2023 ne sont pas fiabilisées sur l'année du fait d'une mauvaise compréhension sur le remplissage du tableau de recueil des données et d'un manque de traçabilité sur SILLAGE. Suite à une sensibilisation par la coordinatrice régionale des PASS, les données 2024 le seront.

1. Données générales

1.1 Population accueillie

La P.A.S.S. du Havre a une file active de **936 personnes en 2023.**

1.2 Les modes d'envoi

Ils sont variés et se répartissent ainsi :

Mode d'orientation	%
Initiative de la personne / entourage	32
Hôpital	4
Services de la ville	14
Services du Conseil Départemental	1
Structures d'hébergement	48
Associations	1

Grâce aux missions de communication et d'information, la P.A.S.S. est bien identifiée par le public sur le territoire : le principal mode d'admission des patients sont les structures d'hébergement (près de la moitié des admissions) qui adressent les patients pour un bilan de santé des primo-arrivant et dès le repérage d'un problème de santé. La proximité du CLAT avec la PASS permet également au CLAT d'orienter les patients non connus de la PASS. Le patient vient aussi de lui-même ou sur les conseils de son entourage (1/3 des admissions).

2. La typologie du public

2.1 Sexe et tranches d'âge

Sexe	2023	Dont nouveau en 2023
Homme	54%	45 %
Femme	46%	55 %

Tranche d'âge	2023
0 / 6	3%
7 / 17	4%
18 / 25	24%
26 / 64	68%
65 et +	1%

Il est à remarquer que toutes les catégories d'âges sont concernées par la P.A.S.S. avec une prédominance des 26 – 64 ans.

La répartition Homme/Femme est presque équivalente. Il est à noter que 10% des femmes suivis à la PASS sont en cours de grossesse.

2.2 Situation familiale

	2023	enfants à charges
Vit en couple	53%	21%
seul	42%	56%
mineur	5%	0%

En 2023, les patients familles (couple avec famille) représentent la majorité des consultants, ce qui confirme la tendance déjà constatée en 2022. Les mineurs représentent une part plus importante qu'en 2022 (5% VS 3%).

2.3. Lieu de naissance

Il a été choisi de recenser le lieu de naissance du public et pas la nationalité pour des raisons éthiques et déontologiques.

	2023
France	1 %
Afrique	47 %
Proche Orient	10 %
Moyen Orient	38 %
Extrême Orient	1%
Union Européenne	3 %
Europe hors U.E	0 %
Autres	0 %

La PASS du Havre est fréquentée par une importante population étrangère du fait de sa position géographique. La P.A.S.S. du GHH reçoit 57% de personnes originaires d'Afrique et du proche orient, cette forte proportion de population venant d'Afrique génère des difficultés particulières liées à la barrière de la langue.

2.4. Les ressources

Ressources		2023
	Aucune	98,7%
	Minima sociaux	0,8 %
	Autres	0,2 %
	Salaire	0,2 %
	Retraite	0,1%

La majorité des patients n'ont pas de ressources : en situation irrégulière et par conséquent sans autorisation de travail et sans droit au RSA.

2.5. Mode d'hébergement

		2023
Hébergement en %	Fixe	5%
	Mobile	0%
	Famille, Ami	12%
	Foyer	50 %
	Hôtel	23%
	Sans Héberg.	10%

La moitié des patients sont hébergés dans un foyer lors qu'ils sont pris en charge à la PASS

3. Situations au regard de la couverture sociale à l'arrivée à la PASS

3.1. La couverture de base

		2023
Couverture de base en %	Aucune	98,7%
	De base	1,3 %
	Droit Commun	0 %
	Carte EU	0%

La couverture de base correspond à la prise en charge par l'assurance maladie des frais à hauteur de 70 %, 99% des patients n'ont aucune couverture sociale ce qui correspond pleinement à un des critères d'inclusion des PASS.

Parmi les patients on distingue :

-)} des personnes n'ayant pas trois mois de présence sur le territoire
-)} des personnes n'ayant pas effectués de démarches d'affiliation ou de renouvellement.

Au cours des prises en charge la majorité des personnes accèdent à une couverture sociale, deux à trois mois après le dépôt du dossier à la CPAM. Ces délais sont de plus en plus longs, mais la dépose des demandes est facilitée grâce à l'espace partenaire de la CPAM.

3.2. La couverture complémentaire

		2023
Couv. Complémentaire en %	Aucune	100 %
	AME	0.7 %
	CSS	0,1%
	Mutuelle	0 %

Aucun patient accueilli à la PASS ne bénéficie d'une couverture complémentaire.

IV. Prises en charge au sein de la PASS

1. Activité de l'accueil

1 1 L'accueil

Année	2023
Ouverture fiche (file active de l'année)	936

L'accueil et l'écoute sont importants dans la prise en charge des personnes : c'est la première étape dans la prise en charge du patient.

A la PASS du Havre, c'est l'infirmière qui accueille les patients.

Elle est très sollicitée aussi bien par les patients et leurs accompagnants de la P.A.S.S. que par les différents professionnels intra et extra hospitalier.

Elle répond aux appels téléphoniques et aux mails.

Elle oriente les patients selon leur demande et trace les informations dans les logiciels informatiques du GHH.

1.2 Freins dans la prise en charge

La difficulté majeure est le manque de documents officiels qui concernent l'identité de la personne.

Par ailleurs, le public des PASS est très hétérogène, les situations sont complexes, parfois difficiles à comprendre.

L'hyper sollicitation des infirmières au quotidien alourdit la charge quotidienne.

2. L'activité de soins

Afin de déterminer le profil des patients de la PASS une première évaluation des problématiques repérées a été mise en place. Une fiche-outil personnalisable est à disposition des infirmières et du médecin. Elle permet d'avoir une observation générale du patient qui peut servir lors des consultations. Cette fiche est archivée dans le dossier de soin.

La relation de confiance créée par l'IDE d'accueil facilite la verbalisation des difficultés rencontrées par les patients, qu'elles soient morales ou de santé.

Elle assure l'organisation des soins.

En cas d'urgence, en l'absence du médecin, après évaluation en relation avec le 116117 ou le 15 selon la gravité de la situation, les patients sont orientés vers les services d'urgences avec une fiche de liaison.

PROBLEMATIQUES REPEREES PAR IDE OU MED	2023
Conso régulière d'alcool	11 %
Tabac	17 %
Conso Autres produits	2 %
Retard de vaccination	95 %
Rupture de soins < 1 an	45 %
Rupture de soins > 1 an	23 %
Détresse, Epuisement	60 %
Troubles psychologiques	33 %
Hygiène	59 %
Isolement social	33 %
Maltraitance	3 %
Logement inadapté à la santé	62 %
Difficultés liées à l'expression, la compréhension	18 %

Les patients se présentant à la PASS sont, pour la majorité, en rupture de soin depuis plusieurs mois pour des pathologies chroniques. Du fait de l'absence de logement fixe, celui-ci est inadapté à la santé des patients.

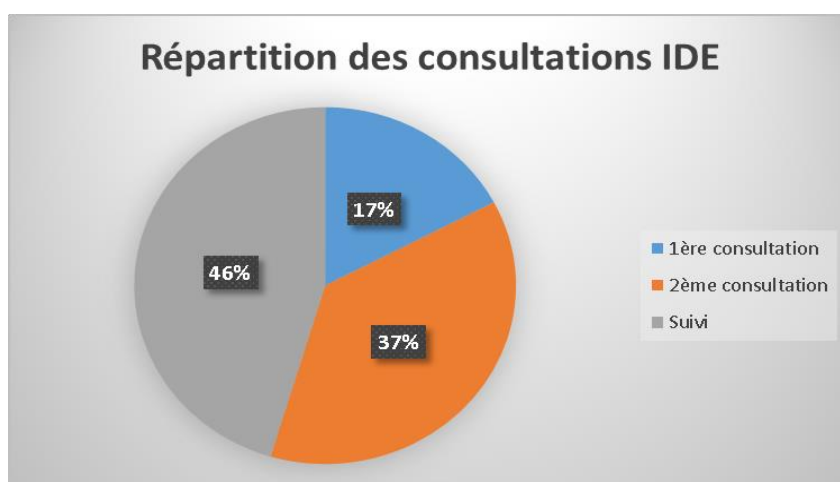
La communication est souvent compliquée, du fait de la barrière de langue et engendre des difficultés de compréhension. Nos partenaires en interprétariat sont d'une grande aide pour comprendre les motifs de recours au service PASS et pour aider les consultants à assimiler les informations données quand à leur état de santé et comprendre les démarches administratives à entreprendre. Grâce à l'aide des outils d'interprétariat et de nos partenaires, nous arrivons mieux à communiquer.

2.1 L'activité paramédicale

2.1.1. File active/consultations

Année	2023
Homme	46%
Femme	54%
File Active	925

Consultations IDE en 2023 : 5355 consultations



Les patients sont suivis de plus en plus longtemps au sein de la PASS : les pathologies chroniques, les ruptures de soins, et les délais allongés lors des demandes de droits en sont les principales causes

2.1.2. Motifs de Recours

Motifs de Recours	IDE 2023
Lié à un traitement	44 %
Examens complémentaires (Labo, Radio, Prélèvements)	7 %
Grossesse	4 %
Initiative IDE	10 %
IVG	0,1 %
Pathologie déjà connu et ou lié à un traitement	10 %

Les prises en charges à l'initiative de l'infirmière sont une aide précieuse pour la visite médicale. L'infirmière fait un bilan de santé au cours de ses consultations, oriente vers les partenaires si besoin et réalise le suivi.

2.1.3. Méthodes d'intervention

Méthodes d'intervention	IDE 2023
Education Thérapeutique/ Prévention	4293
Ecoute	5355
Bilan de santé	5355
Accompagnement physique	895
Liaison Partenaires	4608
Prise de rendez vous	10 700

L'éducation thérapeutique et l'écoute sont très importantes pour les patients, nette augmentation du nombre de prise de rendez-vous. Quelques patients ont bénéficié d'un accompagnement physique sur leur RDV externe.

2.1.4. Actes infirmiers

On distingue les actes de l'IDE lors d'une prise en charge sans médecin et ceux effectués lors des consultations médicales.

ACTES	CS IDE 2023
Pansement	7 %
Laboratoire	6 %
Prise de constantes	21 %
Délivrance Traitement	66 %

L'infirmière contribue à la délivrance, la traçabilité des traitements et au suivi des prescriptions en lien étroit avec la pharmacie hospitalière. La réalisation de pansement est en augmentation comparativement à 2022 du fait d'un suivi de patient diabétique avec complication de la maladie et un suivi plus long de ces patients.

Les prises de sang ne représentent que 6% : en effet, un lien étroit avec la centrale de prélèvement du GHH situé sur le site de Flaubert existe. Les patients y sont prélevés.

2.1.5. Orientations du patient par l'IDE

ORIENTATIONS	suite à CS IDE 2023
Professionnels de la PASS	50%
CS CH de Rattachement	5%
CS Dentaire	2 %
CeGIDD	0,6%
LAT / CLAT	17 %
PMI	3 %

En 2023, un protocole de collaboration PASS/CLAT/CeGIDD a été écrit pour permettre au patient primo-arrivant de bénéficier d'une seule prise de sang pour dépister les maladies transmissibles et la tuberculose en complément d'une prise de sang du bilan de santé.

II.2. L'activité médicale

Le patient est accueilli par l'infirmière avant la consultation médicale : elle réalise un premier bilan. Puis elle prend en charge le patient à la fin de la consultation médicale pour le suivi et l'orientation donnée par le médecin (Soin, RDV de délivrance des médicaments, prise de RDV des examens complémentaires).

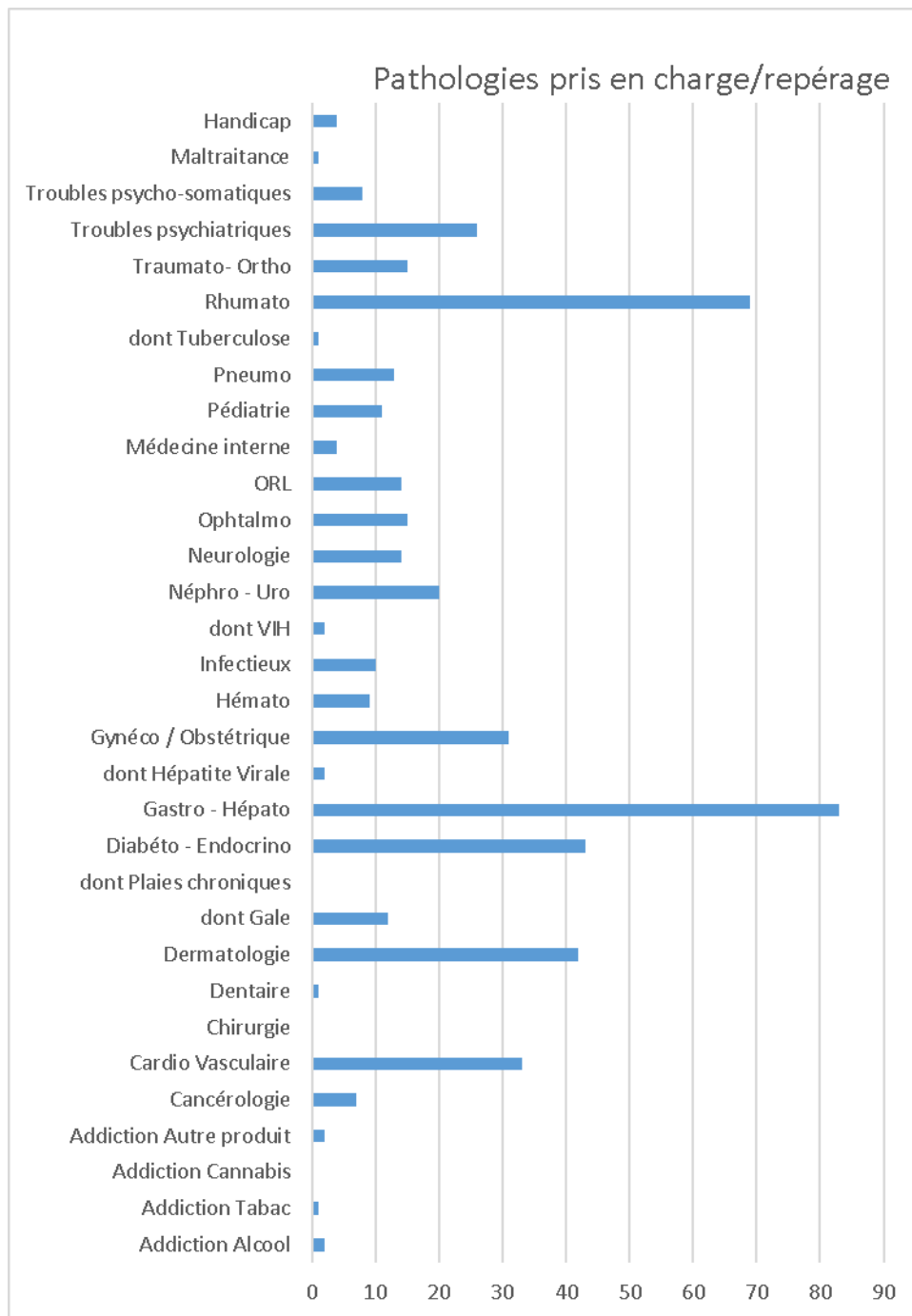
2 2 1 File active/ consultation

L'activité médicale de la PASS est une consultation de médecine générale.
Un total de 649 consultations en 2023, grace à l'ajout d'une vacation par semaine.

Répartition par sexe de la file active

Année	2023
Homme	56%
Femme	44%

2.2.2. Diagnostics et pathologies pris en charge



Dès la détection d'une problématique médicale, et grâce à la proximité avec le GHH, les patients sont orientés vers une consultation avec un spécialiste.

2.2.3. Les actions / les types de freins

La consultation médicale dans le service permet d'effectuer un point sur l'état de santé des personnes accueillies et d'assurer la liaison avec les partenaires intra et extra hospitalier.

Actions		
Prescriptions	Traitement	389
	Bilan sang	58
	Examen complémentaire	52
	Vaccination	1
	Hospitalisation	0
	Nombre d'ordonnances avec délivrance gratuite	772

Les prescriptions de traitements médicamenteux représentent la plus grande activité des actes prescrits Elles sont nominatives, et connectées avec la pharmacie du GHH par l'intermédiaire du logiciel patient SILLAGE.

3 L'activité Bucco-dentaire

L'activité de la PASS dentaire se déroule 2 mercredi matin par mois au centre dentaire de l'hôpital Flaubert, situé au RDC du meme batiment de la PASS :

- 2 mercredi matin par mois,
- 6 patients par vacation
- Orientés uniquement par la PASS

3 1 : L'accueil :

Tous les rendez vous sont pris au service P.A.S.S. par l'IDE qui enregistre le patient.

	année 2022
Consultations non Respectées	43

3 2 : File active et consultations :

56 patients ont été suivis à la PASS Dentaire, pour un total de 89 consultations.

Les consultations non respectées par les consultants sont soit par :

- Oubli du rendez vous (près de 30% des RDV programmés)
- Disparition de la douleur dentaire
- Retour dans le droit commun

3 3 : Type d'intervention et actes :

Actes 2023

Radiographie		16
Panoramique dentaire		10
SOINS	Bilan pré-opératoire	8
	Prescription des traitements	14
	Délivrance de traitements	10
	Anesthésie	15
	Traitement radiculaire	22
	Extractions dentaires	4
	Prises d'empreinte en vue d'un appareillage dentaire	0
	détartrage	25
	Obturation	1

En 2023, la poursuite de la collaboration PASS / Centre dentaire a permis d'augmenter le nombre de patient suivi et de proposer la pose d'une prothèse dentaire. Le circuit du patient a été formalisé afin de simplifier les démarches.

4. L'activité sociale

L'assistante sociale est informée de toutes les prise en charge afin de débiter les démarches le plus rapidement possible. Elle a également un rôle d'accueil du patient.

Afin d'apporter une réponse globale aux difficultés des personnes, l'assistante sociale travaille en partenariat avec les acteurs locaux (assistantes sociales de secteur de l'UTAS du Havre, les différentes associations caritatives Croix Rouge, Secours populaire) et différentes institutions : C.P.A.M., C.A.F., Mairie...

Le travail en équipe pluridisciplinaire est essentiel dans la prise en charge médico-sociale du consultant.

Depuis le 3^{ème} trimestre 2023, les demandes auprès de la CPAM se font via leur espace partenaire.

4 1 File active/interventions

	année 2023
Nouvelle situation	481
Situation déjà connue	395
total interventions	876
Nombre de consultations	1258

Les prises en charge concernaient des ouvertures de droits, majoritairement des Aides Médicales d'État (AME) ainsi que quelques Complémentaires Santé Solidaires (CSS),

Beaucoup d'entretiens faisaient l'objet d'orientation diverses vers les associations et de nombreuses informations concernant le droit au titre de séjour.

La PASS reste aussi un lieu d'information pour de nombreux professionnels comme les assistantes sociales de secteur et les intervenants sociaux de plusieurs associations (Armée du Salut, AFFD...).

4 .2. Répartition sexe /tranche d'âge et profil public

	année 2023
Vie en couple	26%
Vit seul	33%
Enfant à charge	41%

	Année 2023
0-6 ans	1.3%
7-17	36%
18-25	36%
26/45	57%
46/65	13%
65 et +	1.4%

Les patients suivis par l'assistante sociale correspondent à des familles avec des enfants. La proportion d'âge la plus représentée est celle des 26/45 ans.

4. 3. Motifs de sollicitation et évaluation

La majorité des demandes est l'admission aux soins.

Des problématiques d'accès aux droits, des problématiques financières, sont aussi rencontrés.

4.4. Mode d'actions

Nombre de personnes recouvrant les droits	Année 2023
CSS	52 (100% des demandes)
AME	322 (94% des demandes)
PUMA	51 (100% des demandes)

4.5. Relais et orientations

Relais et orientation externes à la PASS en 2023

Relais et Orientations externes à la PASS	2023
AS du CH de rattachement	0
Associations et Services d'Aides aux malades	0
Associations caritatives	620
Organismes ou admnis/situat administ des Étrangers	0
Assurance Maladie	0
Mutuelle	11
CAF	87
MDPH	4
CCAS	0
CSAPA	0
PSY, CMP	93
Insertion sociale et professionnelle (acteurs de..)	0
Service de Médiation / Maison de la Justice	78
Service éducatif/ASE	26
LHSS	11
Services sociaux du CD	514
Structure d'hébergement (CHRS, SIAO, 115)	402 Dont 0 SIAO
Trésorerie/contention	860

4 6. Complexité des situations et gestion des dossiers

La difficulté majeure est la barrière de la langue et surtout l'absence de papier officiel (identité de la personne, l'acte de naissance...)

53% des situations sociales sont des situations complexes.

Les délais de demande AME sont de plus en plus longs.

4 .7. Freins à la prise en charge

Difficultés en 2023

Les difficultés d'ordre administratif, de compréhension et d'expression sont les plus importantes.

L'absence de médecin régulateur LHSS pendant plusieurs mois a compliqué les mises à l'abri des patients dans le besoin.

Une grande difficulté pour avoir le SIAO depuis qu'il est basé sur Rouen.

V Conclusion

La permanence d'accès aux soins de santé du Havre est connue des partenaires intra et extra hospitalier, mais un peu moins les missions. Un projet de rencontre de tous les partenaires est en cours pour 2024.

Les patients reçoivent une écoute et une prise en charge médico-sociale adaptée à leurs difficultés et leurs besoins.

La file active des patients est en augmentation.