



P.A.S.S. de LOUVIERS

RAPPORT D'ACTIVITE

2020

Pôle Médecine d'Urgence et Imagerie

- M. BOUFFANDEAU remplacé en fin d'année par Mme REMY, Chef de Pôle et Mme BARCO, adjointe ;
- Nathalie BECASSE, cadre supérieur de Pôle ;
- Sophie COUPIGNY, 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 DES URGENCES

Dr BROUSSE, RESPONSABLE de service

Dr GUEDON, Adjoint

Dr DE SAINT AUBIN, Médecin référent

Dr ABDALLAH, Pédiatre

Dr BRUNG LEFEBVRE, Gastro-entérologue

Dr GAUTHIER PRIEUR, Rhumatologue

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. ACTIVITE GENERALE	9
1.1. Les chiffres.....	10
1.1.1. <i>Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2018 à 2020</i>	10
1.1.2. <i>Le mode d'adressage des personnes fréquentant la PASS</i>	11
1.2. Population accueillie.....	12
1.2.1. <i>Sexe et tranches d'âge</i>	12
1.2.2. <i>Lieux de naissance et situation au regard du séjour</i>	14
1.2.3. <i>Situation familiale</i>	16
1.2.4. <i>Ressources</i>	17
1.2.5. <i>Mode d'hébergement</i>	18
1.3. Situation au regard de la couverture sociale à l'arrivée.....	18
1.3.1. <i>Couverture de base</i>	19
1.3.2. <i>Couverture complémentaire</i>	20
2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS.....	21
2.1. L'activité et rôle de l'agent d'accueil	21
2.1.1. <i>Accueil</i>	21
2.1.2. <i>Ecoute et Orientation</i>	23
2.1.3. <i>Activités administratives</i>	24
2.2. L'activité de l'assistante sociale.....	24
2.2.1. <i>Missions et activité de l'assistante sociale</i>	24
2.2.2. <i>Motifs de sollicitation de l'assistante sociale</i>	26
2.2.3. <i>Modes d'actions</i>	30
2.2.4. <i>L'orientation</i>	31
2.3. L'activité de soins	33
2.3.1. <i>Activité de l'IDE</i>	33

2.3.2.	Activité médicale	40
2.4.	L'activité du psychologue	50
2.4.1.	<i>Les modes d'orientation</i>	50
2.4.2.	<i>L'activité du psychologue</i>	52
2.5.	Vie d'équipe	56
2.5.1.	<i>Accueil d'étudiants</i>	56
2.5.2.	<i>Comités techniques</i>	56
2.5.3.	<i>Des partenaires conventionnés</i>	57
2.5.4.	<i>Supervision et analyse des pratiques</i>	57
2.5.5.	Formations	57
2.5.6.	<i>Actions de la PASS</i>	57
3.	CONCLUSION ET PERSPECTIVES	58

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 ».

La PASS de Louviers est une unité fonctionnelle du service des urgences du CHIELVR, sous la responsabilité du docteur Benoît BROUSSE.

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

La PASS de Louviers est composée :

- d'une assistante de service social, coordinatrice, à temps plein : Mme A. MONARD.
- de 2 agents d'Accueil : Mme P. POUPON à 80 %, et Mme E. DEMATTE 20%.
- d'une infirmière à 70 % : Mme C. PLAYS.
- d'une psychologue, Mme C.COULOMBEAU à 50 %.
- de 1 médecin généraliste assurant 1 matinée de consultations par semaine : le docteur DE SAINT-AUBIN, référente de la PASS.
- d'un pédiatre : le docteur ABDALLAH, assurant une consultation tous les derniers jeudis de chaque mois.
- d'un médecin gastro-entérologue : le docteur BRUNG-LEFEBVRE, assurant une consultation tous les 3 mois.
- d'un médecin rhumatologue : le docteur GAUTHIER-PRIEUR.

En dehors de ces journées de consultations, nous travaillons en lien avec le service des urgences de l'hôpital de Louviers.

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 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...).

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

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 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.

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

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.

INTRODUCTION

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la Covid-19. Cette pandémie a particulièrement touché les personnes les plus précaires. La volonté des pouvoirs publics a eu pour objectif de les protéger et de ne pas dégrader leurs conditions de vie. Il était nécessaire de maintenir les actions de lutte contre la précarité en matière d'accès aux droits, aux soins et aux biens de première nécessité (alimentaire, hygiène, ...). Les personnes sans abri, quel que soit leur statut administratif sont particulièrement fragilisées par cette crise sanitaire.

Dans ce contexte particulier, il a paru plus que nécessaire d'assurer le maintien de la prise en charge et l'accompagnement des personnes les plus précaires et éloignées du parcours de soins.

La PASS de Louviers a maintenu ses ouvertures pour répondre au mieux aux besoins des usagers du territoire. L'équipe a réinventé l'accompagnement des personnes dans ce contexte de crise sanitaire et a proposé des entretiens téléphoniques, des échanges par e-mail. Les rendez-vous physiques ont été maintenus ainsi que les consultations médicales dans le respect des gestes barrières et dans le respect d'une distanciation physique au sein de la structure. De la même façon, ces règles ont été appliquées aussi pour permettre l'accès à la douche et la machine à laver. Cette réorganisation a entraîné la limitation du nombre de personne dans les locaux, la mise à disposition de gel hydro-alcoolique à l'entrée, la désinfection régulière des locaux par l'équipe, l'aération des pièces, le respect du port du masque.

La priorité était de permettre l'accès des populations précaires aux soins et aux dispositifs.

Lors des deux confinements, c'est-à-dire du 16 mars au 10 mai 2020 et du 30 octobre au 15 décembre 2020 l'équipe a contacté, à plusieurs reprises, par téléphone les personnes les plus isolées afin de prendre de leurs nouvelles. En outre des contacts téléphoniques réguliers avec les partenaires locaux ont été réalisés, afin de répondre à notre mission de structure ressource.

Cette situation sanitaire exceptionnelle a engendré beaucoup d'angoisses pour les usagers de la PASS. L'équipe a pu répondre présente face aux inquiétudes exprimées par les usagers.

Pour certains usagers, l'utilisation et la compréhension d'une attestation de déplacement a été difficile. Aussi des attestations ont pu être distribuées (Français et Anglais) au sein de

nos locaux. Les professionnels ont pris le temps d'expliquer l'utilisation de cette attestation et ont aidé les personnes à la compléter.

L'utilisation de l'attestation a été un véritable frein pour les déplacements du public en situation irrégulière, qui avait peur de se faire contrôler par les forces de l'ordre.

Certaines associations caritatives de la ville ayant fermé, l'équipe de la PASS a eu recours à des dépannages alimentaires, surtout lors du premier confinement afin de les distribuer au public en besoin. L'équipe a dû élargir ses missions, en effet lors du premier confinement, de nombreuses structures médico-sociales ont fermé et privilégié le télétravail. Un public non suivi à la PASS s'est alors tourné vers notre service afin d'obtenir des aides plus ponctuelles (démarches CAF, aide alimentaire, démarches informatiques, soutien psychologique ...). La fermeture de certaines structures a aussi engendré de la frustration et de l'incompréhension de la part de certains usagers suivis par celles-ci. Plusieurs personnes, lors de ce premier confinement, sont venues extérioriser leur désarroi, exprimé parfois de façon violente, auprès de l'équipe de la PASS.

1. ACTIVITE GENERALE

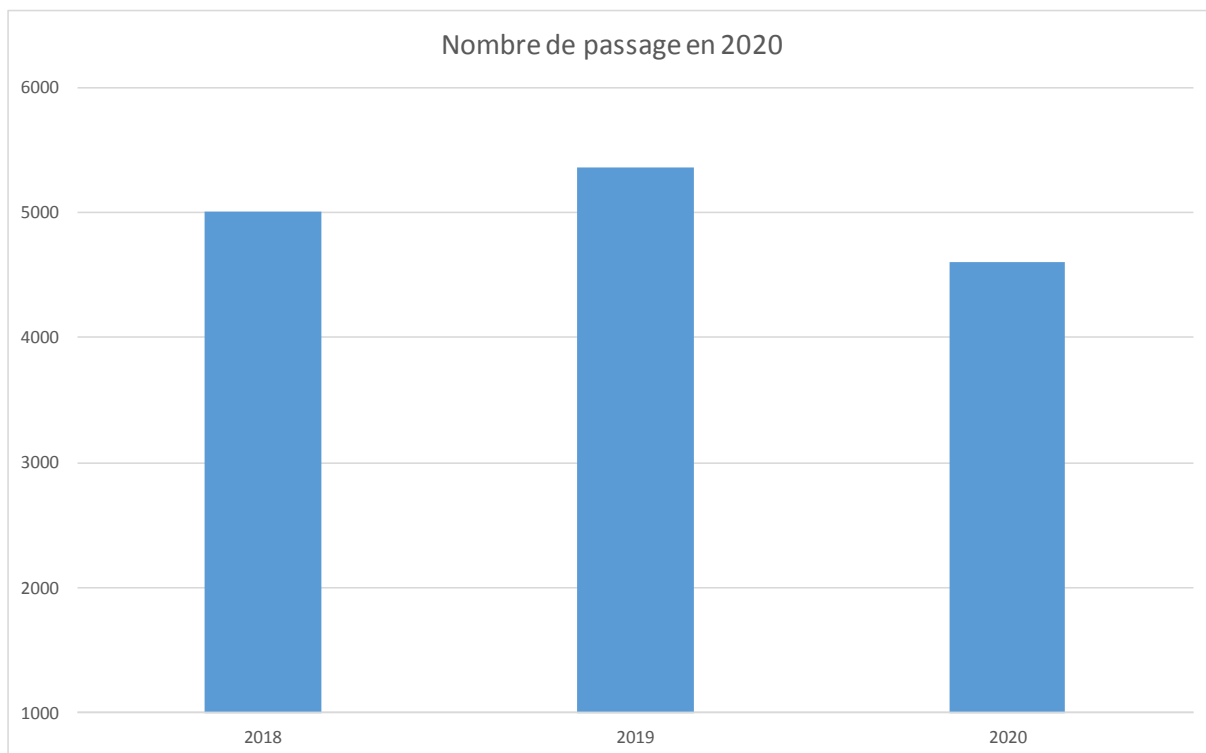
1.1. Les chiffres

1.1.1. Le nombre de personnes accueillies et son évolution de 2018 à 2020

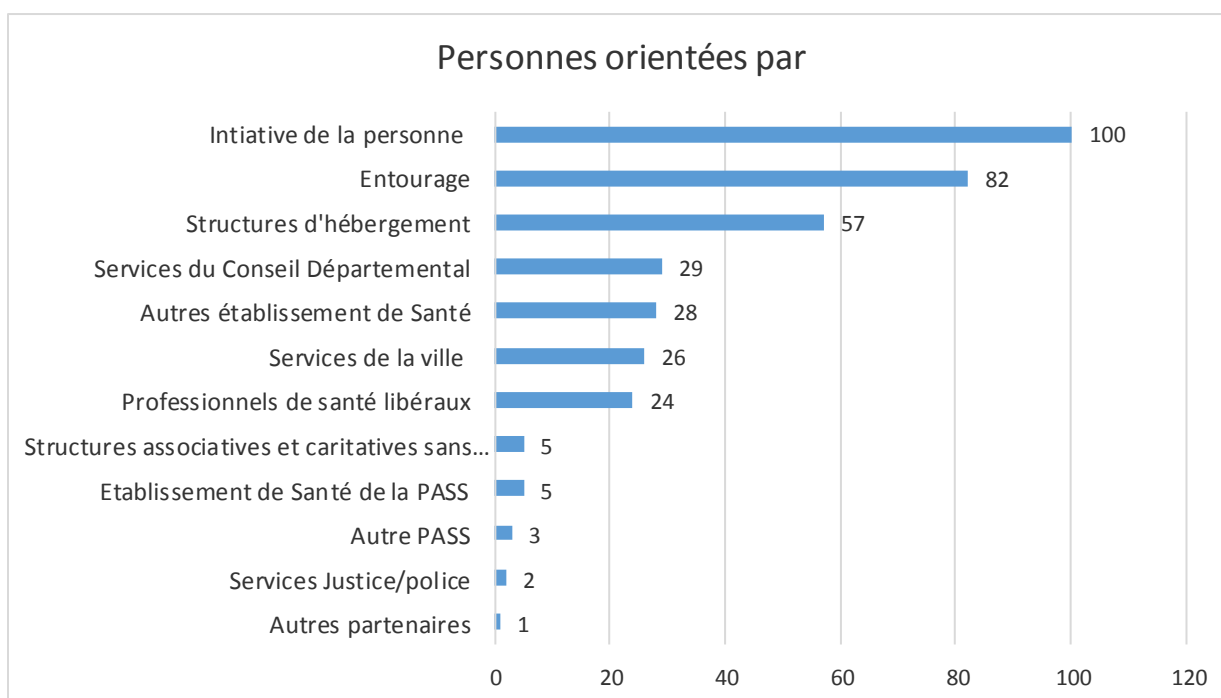
Agent Accueil	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre de passages	5009	5363	4609
File Active	418	422	362
Personnes nouvelles	279	290	205

Cette année nous constatons une diminution de l'activité. Cette diminution s'explique en grande partie par la crise sanitaire de la COVID 19. Même si la PASS est restée ouverte les usagers ont limité les déplacements, surtout lors du premier confinement.

De plus la diminution du nombre de nouvelles personnes est en grande partie liée aux fermetures des frontières et aux difficultés de voyager y compris sur le territoire.



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



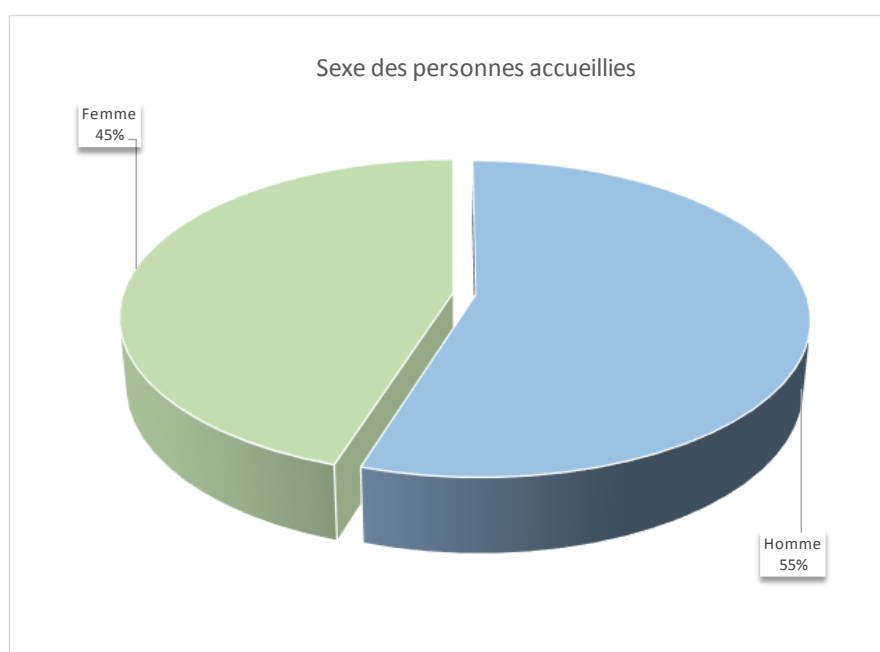
L' « initiative de la personne » et l'orientation par « l'entourage » sont les deux items dominants cette année. Cela permet de confirmer une bonne identification de la structure sur le territoire.

L'orientation des personnes se fait également par les différentes structures d'hébergement existantes sur le territoire, preuve d'un partenariat efficient et d'une reconnaissance des missions de la PASS.

Ainsi, nous poursuivons le travail avec les associations et foyers présents sur le secteur de Louviers : SAHMIE/PAMIE/LAMI, Foyer de Jeunes Travailleurs, France Terre d'Asile, Accueil Service, C.H.R.S. de l'Armée du Salut, l'ABRI.

1.2. Population accueillie

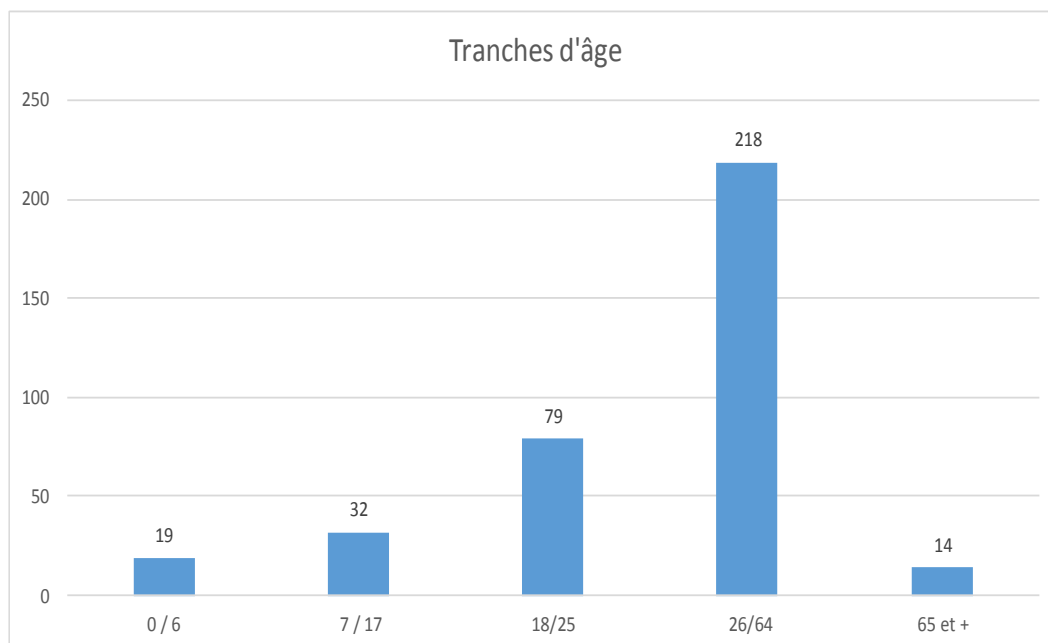
1.2.1. Sexe et tranches d'âge



En 2020, 55% des personnes accueillies à la PASS sont des hommes et 45% des femmes. Ces chiffres sont superposables à ceux des années précédentes.

Le public sans domicile fixe qui se rend sur notre structure est essentiellement masculin.

Le public féminin est souvent reçu dans le cadre du regroupement familial et des suivis de grossesse.



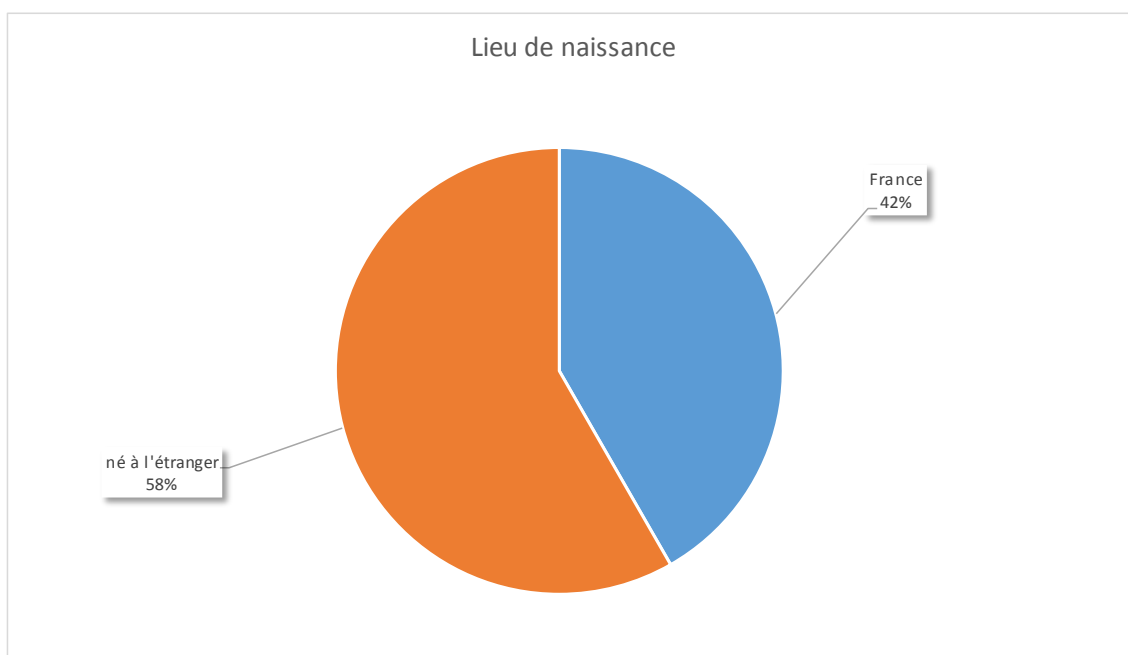
En 2020, la tranche d'âge la plus représentée est celle des 26 - 64 ans soit 60 % du public accueilli.

La tranche d'âge des 0-17 ans représente 14% du public, elle concerne principalement les enfants de familles demandeuses d'asile et dans le cadre des rapprochements familiaux.

La tranche d'âge 18-25 ans, soit 22% concerne surtout des jeunes isolés souvent en rupture familiale. Ils sont accueillis et orientés vers la PASS par les missions locales ou bien encore les foyers d'hébergements de type FJT et CHRS.

Le pourcentage du public reçu de 65 ans et + est de 4%. Il s'agit principalement cette année de personnes isolées en rupture de soins et n'ayant pas connaissance des dispositifs existants.

1.2.2. Lieux de naissance et situation au regard du séjour



Le public né à l'étranger représente 58 % du public accueilli à la PASS, contre 62% l'année précédente. Les circulations entre les pays ayant été ralenties par la crise sanitaire de la COVID 19 (fermetures des frontières / confinements / test obligatoire pour voyager), peuvent expliquer cette diminution.

	2019	2020
France	162	151
Afrique du Nord	71	69
Afrique de l'Ouest	99	70
Afrique de l'Est	14	6
Afrique Australe	0	1
Mascareignes	1	1

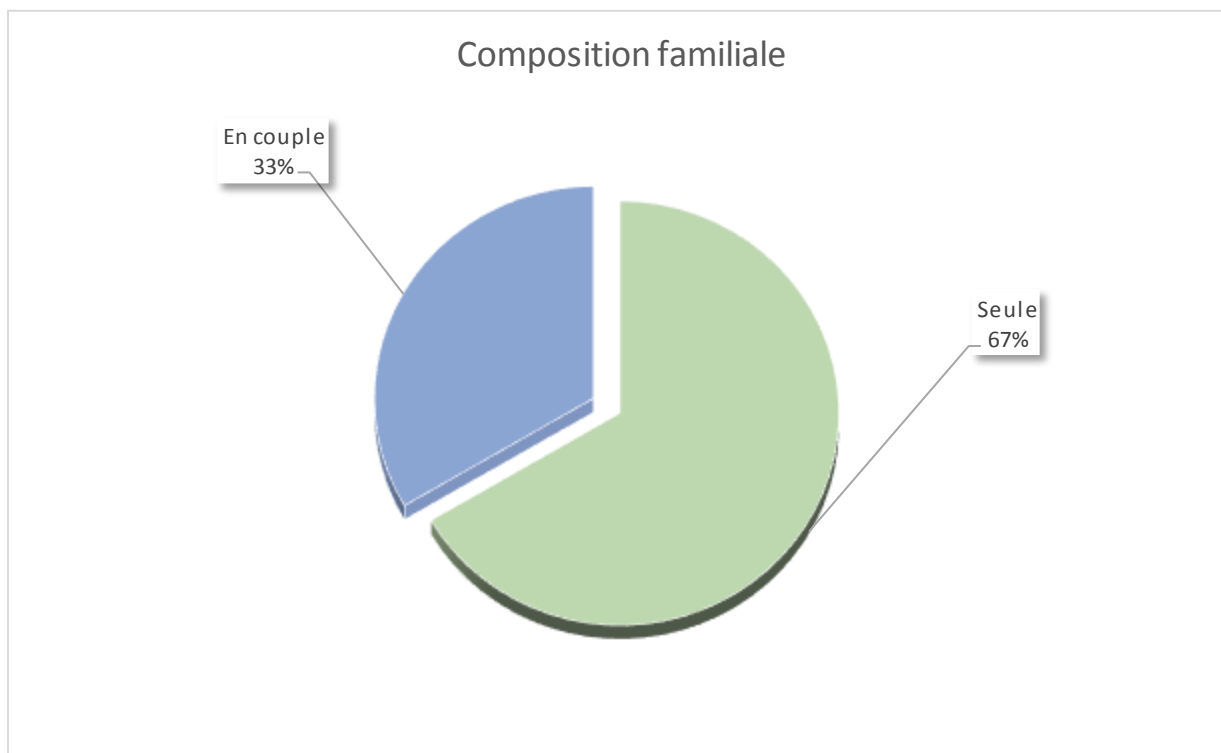
Proche Orient	26	23
Moyen Orient	26	31
Extrême Orient	4	1
Amérique du Nord	0	0
Amérique du Sud	1	1
Union Européenne	7	6
Europe hors U.E.	6	2
Autres	5	0

Nous constatons une diminution importante du public originaire d'Afrique de l'ouest (70 personnes cette année contre 99 l'année précédente). Plusieurs usagers de la PASS originaires de l'Afrique de l'Ouest nous ont expliqué qu'il était difficile de rentrer ou sortir des pays cette année. Beaucoup rapportent avoir eu des connaissances bloquées au pays suite à la COVID 19.

Nous constatons une légère augmentation du public originaire du Moyen Orient.

Le public originaire des pays de l'Union Européenne est identique à l'année 2019.

1.2.3. Situation familiale

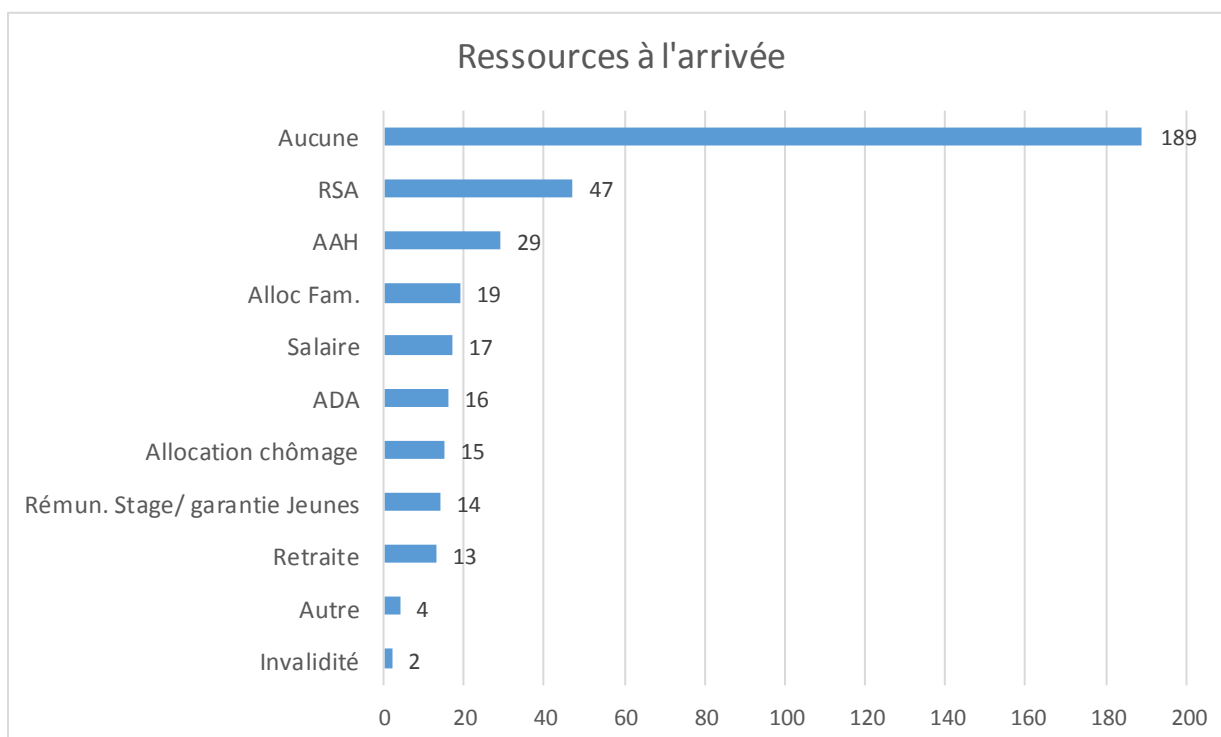


Comme les années précédentes le public accueilli à la PASS est majoritairement célibataire.

Concernant la constitution familiale :

- 11% des personnes célibataires ont des enfants à charge.
- 47 % des personnes en couple ont des enfants à charge.

1.2.4. Ressources



Plus de la moitié des personnes accueillies à la PASS est sans ressource (52% en 2020). Il s'agit principalement des personnes en situation irrégulière et venant d'arriver sur le territoire. Il peut également s'agir des personnes en rupture de droits (RSA, AAH, pôle emploi...).

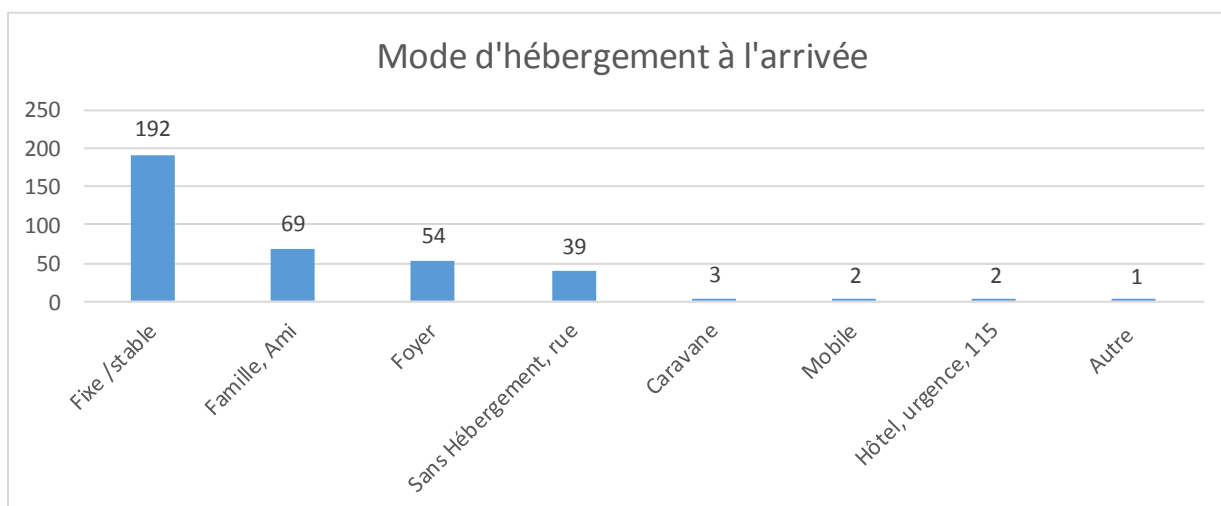
Les bénéficiaires des minima sociaux (RSA et AAH) représentent 21% des personnes reçues.

Le public actif a recours à la PASS en raison de faibles revenus liés aux missions d'intérim, temps partiels ou aux stages faiblement rémunérés.

Pour le public retraité, il s'agit bien souvent de personnes pour lesquelles le paiement d'une mutuelle est compliqué ou des personnes isolées qui méconnaissent leurs droits.

Ces chiffres soulignent la situation de grande précarité du public suivi à la PASS

1.2.5. Mode d'hébergement



Pour plus de la moitié des personnes accueillies à la PASS, le mode d'hébergement est fixe. Dans le cadre de certains dispositifs d'accueil, les personnes sont hébergées dans des logements autonomes de façon stable et durable. Pour certaines personnes, l'hébergement est fixe mais reste précaire : pas d'eau, pas d'électricité, logement insalubre.

Cette donnée reste subjective, la notion de « fixe » n'étant pas toujours identifiée de la même façon pour les usagers.

Les personnes hébergées chez un tiers représentent 19 % du public. Cette situation est très souvent instable et non pérenne. Nous constatons que ce mode de vie est très angoissant pour les personnes pouvant se retrouver à la rue du jour au lendemain.

Nous avons constaté un élan de solidarité envers les personnes SDF lors du premier confinement en ce qui concerne l'hébergement.

15% du public accueilli à la PASS est hébergé au sein d'un foyer d'hébergement. Nous travaillons en étroite collaboration avec le CHRS de l'armée du salut et le FJT de Louviers.

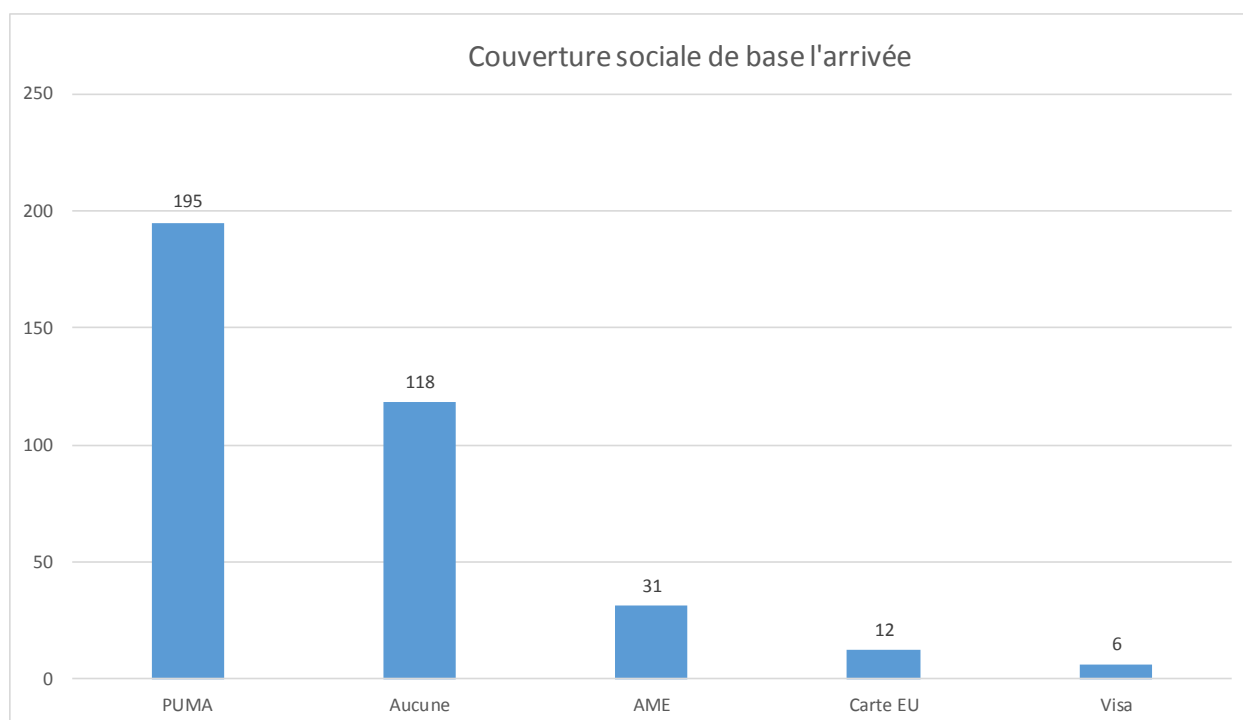
Les personnes sans hébergement ou dans des « squats » représentent 11%. La vie à la rue entraîne souvent l'abandon de toutes démarches administratives, notamment l'ouverture des droits à la sécurité sociale. Nous constatons que pour ce public la santé passe après les besoins primaires. L'accompagnement vers l'accès aux soins nécessite plus de temps. Comme les années précédentes, l'encombrement des places d'hébergement d'urgence (115) rend les prises en charge difficiles.

Durant le premier confinement un centre de desserrement à Pacy-sur-Eure a été ouvert à destination du public contaminé par la COVID, sans solution d'hébergement. Nous n'avons

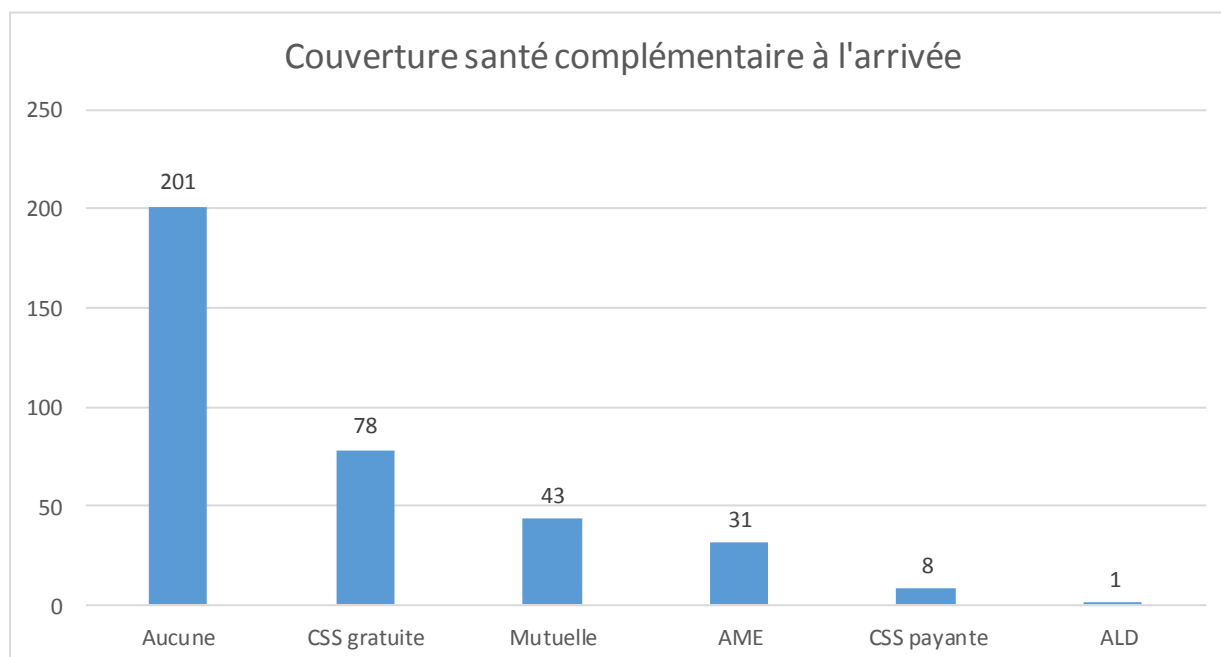
pas eu besoin de faire appel à ce centre. Cependant lors du second confinement une personne présentant une contamination ancienne à la COVID s'est retrouvée sans solution d'hébergement.

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

1.3.1 Couverture de base



1.3.2 Couverture complémentaire



En 2020, 33 % des personnes se présentant à la PASS n'ont aucun droit ouvert auprès de la Sécurité Sociale.

Nous constatons un nombre important de personnes ayant uniquement des droits de base (PUMa) : 54%. La couverture de base correspond à une prise en charge des frais à hauteur de 70 % par l'assurance maladie. Les personnes doivent justifier d'une situation régulière et de 3 mois de présence sur le territoire français (sauf dans le cadre des Visa d'installation pour rapprochement familial).

Plus de la moitié des personnes (55%) n'ont aucune complémentaire santé à l'arrivée. Ils ont donc une couverture sociale dite incomplète, qui freine l'accès aux soins. Cette incomplétude des droits peut s'expliquer en grande partie par la méconnaissance des dispositifs existants par les personnes.

Concernant les 9% des personnes qui bénéficient de l'AME, il s'agit principalement des personnes qui reviennent pour le renouvellement de droit ou pour qui les droits sont ouverts depuis peu et qui nécessitent un accompagnement pour le relais en ville (barrière de la langue, difficultés de trouver un médecin traitant).

Il est à noter que les personnes en situation irrégulière sont dans l'obligation de justifier de 3 mois de présence en France afin de pouvoir ouvrir le droit à l'AME. C'est pour cette raison

que de nombreuses personnes arrivants en France n'ont pas d'autres solutions que le dispositif PASS pour accéder aux soins.

2. PRISE EN CHARGE AU SEIN DE LA PASS

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

Agent Accueil	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre de passages	5009	5363	4609
File Active	418	422	362

Nous constatons cette année une relative diminution du nombre de passages (-15%) et de la file active. Cette baisse est due à la crise sanitaire de la COVID 19, notamment durant la première période du confinement.

La PASS est restée ouverte et a maintenu son activité, mais les personnes ont limité leurs déplacements afin de respecter le confinement et de se protéger. De plus avec la fermeture des frontières et les difficultés pour voyager, nous avons constaté une baisse du nombre de nouvelles personnes venant de l'étranger.

Afin de pouvoir prendre des nouvelles des usagers, l'équipe a mis en place une liste des personnes les plus vulnérables et isolées à contacter par téléphone tous les jours. L'équipe n'a pas eu le réflexe de répertorier le nombre d'appels et le temps passé.

2.1.1. Accueil

Accueil		Année 2018	Année 2019	Année 2020
Espace hygiène	douche	645	1018	816
	laverie	355	336	395
Espace accueil	café	2023	2985	1530

La Mission essentielle de l'agent d'accueil est de créer un lien avec les usagers afin de proposer et d'orienter vers les professionnels de la structure.

Espace café

Cette année l'équipe a dû repenser l'organisation de l'espace café. En effet la pandémie de la COVID 19, nous a amené à repenser cet espace. Les fauteuils ont été retirés dans un premier temps puis espacés. La bouilloire, habituellement à disposition des usagers a été retirée.

L'agent d'accueil prépare le café de façon individuelle. Il est demandé aux personnes de boire le café à l'extérieur de la PASS. Il semble important de maintenir l'accès à « l'espace » café, auprès des personnes précaires.

Espace hygiène

L'accès à la douche a été maintenu. L'agent d'accueil a eu une vigilance particulière pour assurer la désinfection après chaque passage.

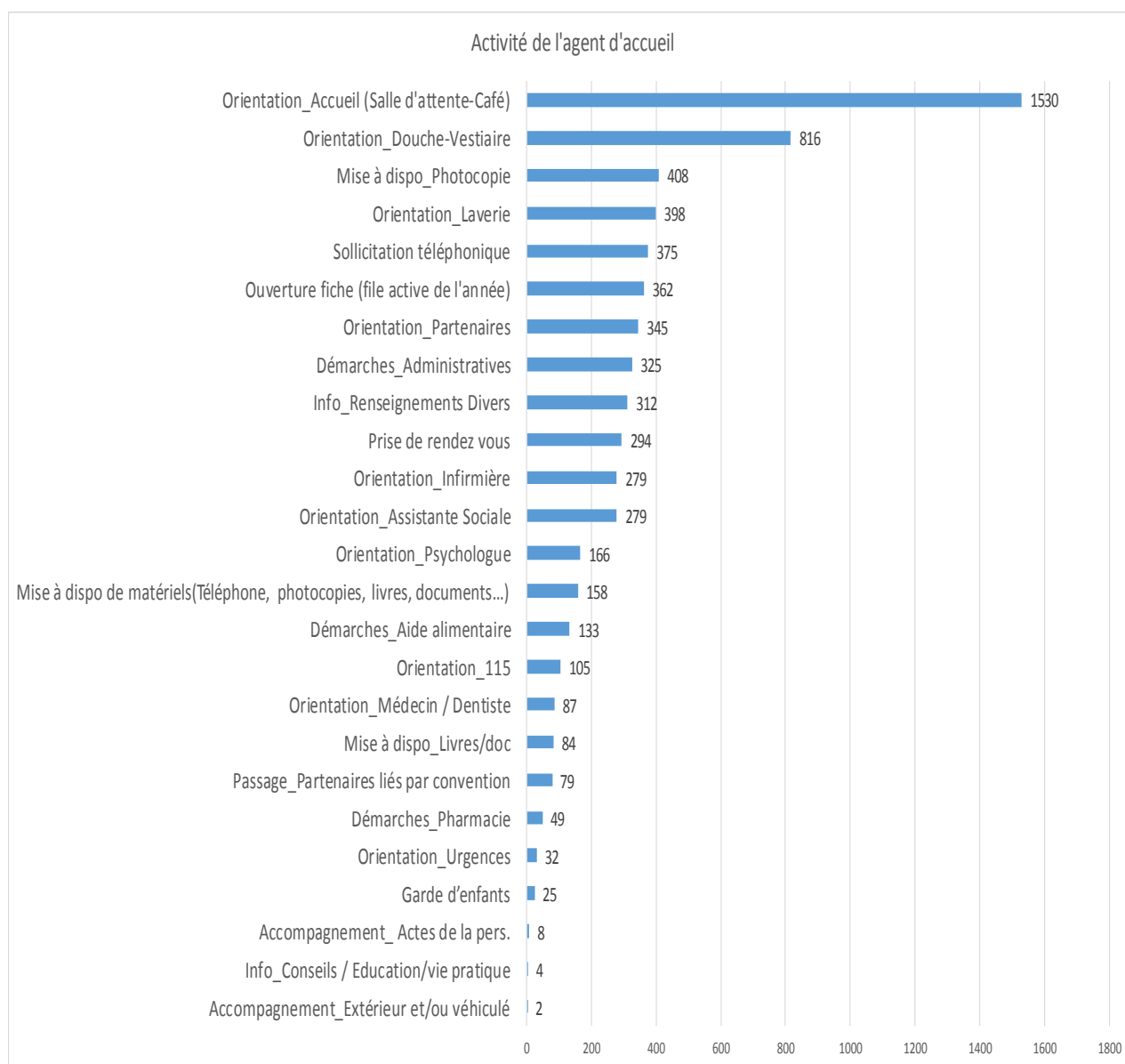
Pour la laverie

L'accès à la laverie s'est maintenu pendant tout le confinement, avec une diminution du nombre de rendez-vous non honorés. Les usagers ont fait part de leurs inquiétudes quant aux risques de transmission du virus. Leur souhait a été de respecter les consignes de lavage relayées par les médias. Il est à noter que 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.

Nous constatons qu'il arrive souvent qu'une personne vienne dans un premier temps uniquement pour la douche ou la laverie puis par la suite peut être amené à être orienté vers le médecin ou un autre professionnel. Ceci nécessite souvent du temps avec un travail de premier contact et de mise en confiance effectué par l'agent d'accueil.

2.1.2. Ecoute et Orientation



Une nouvelle fiche patient est créée en début d'année. Elle permet un premier contact ou d'actualiser les informations pour les patients déjà connus.

Face au public agressif ou alcoolisé il est parfois nécessaire d'avoir recours à l'agent de sécurité. Durant le premier confinement nous avons constaté une augmentation de

personnes, non suivies à la PASS, très angoissées qui exprimaient leurs mal-être à l'accueil face à la fermeture de nombreuses structures.

2.1.3. Activités administratives

Année	2018	2019	2020
Administration / Courriers	324	409	368
Gestion / Commande matériel	51	91	70

L'agent d'accueil réalise diverses tâches administratives comme la gestion des agendas, l'accueil téléphonique et tous les besoins logistique de la structure.

2.2. L'activité de l'assistante sociale

2.2.1. Missions et activité de l'assistante sociale

L'assistante sociale évalue la situation de la personne dans son ensemble afin de comprendre pourquoi il y a une rupture avec le parcours de soins. Suite à cette évaluation elle propose un accompagnement global. Elle est également présente pour écouter et proposer un soutien aux usagers de la PASS. Le public rencontré à la PASS étant très souvent fragilisé et isolé. Ce rôle a une place essentielle dans les missions de l'assistante sociale. Notamment cette année, en raison de la crise sanitaire de la COVID 19 et toutes les angoisses que celle-ci a pu générer auprès du public accueilli à la PASS.

L'assistante sociale est le seul agent à avoir un temps de présence à 100%. Elle peut être amenée à être en renfort à l'accueil.

Elle propose des entretiens avec ou sans rendez-vous.

Pour les nouvelles personnes un créneau d'une heure est bloqué.

Une rencontre mensuelle a lieu, comme chaque année, avec le service de facturation. Le relevé des situations suivies par la PASS permet au service facturation de mettre les factures en attentes. Aussi cela permet de réaliser des demandes d'ouverture de droits rétroactives à la date des soins et ainsi de faciliter un recouvrement des factures.

Assistante sociale	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre d'entretiens	660	732	795
File Active	207	203	175
Personnes nouvelles	118	115	101

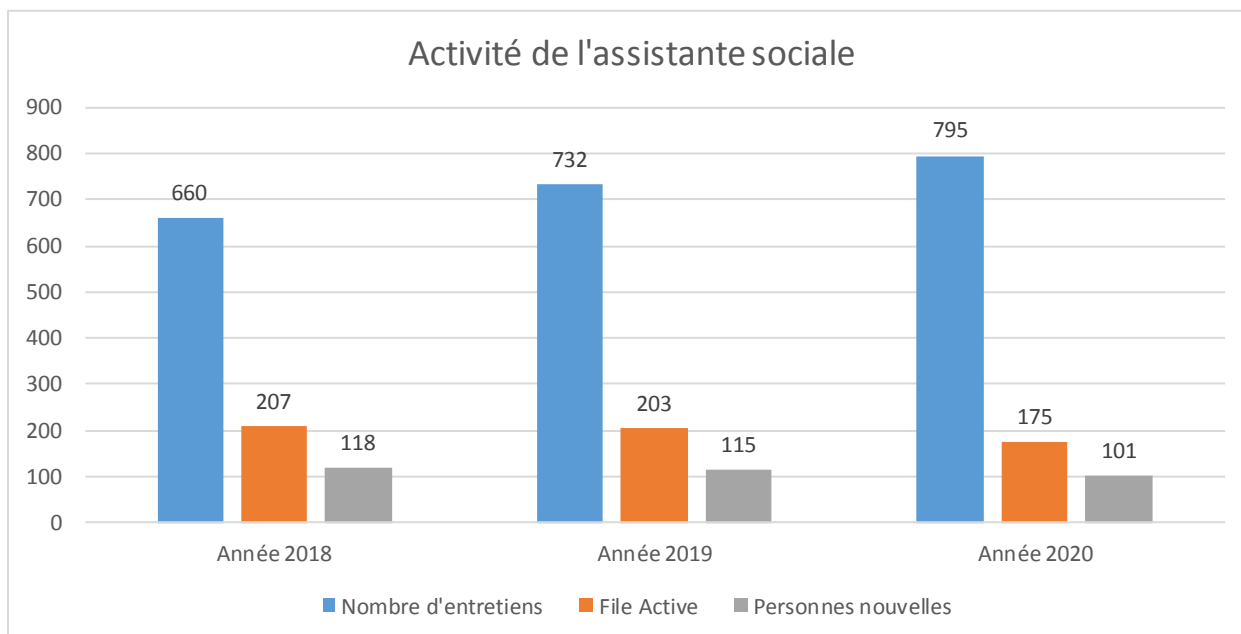
Concernant l'activité 2020, la file active connaît une diminution : 175 personnes rencontrées dont 101 nouvelles. Par contre nous constatons une augmentation du nombre d'entretiens effectués (63 entretiens supplémentaires), ce qui peut s'expliquer par la complexité des situations et une année particulièrement angoissante, générant plus de demandes.

L'épidémie de la COVID 19 a eu un impact sur l'activité de l'assistante sociale. Lors du premier confinement certaines structures à Louviers ont dû privilégier le télétravail, ce qui a généré des angoisses auprès de certains usagers suivis habituellement par ces structures. L'assistante sociale de la PASS a eu plusieurs entretiens concernant des motifs exclusivement administratifs, sans lien avec la santé : démarches CAF, rédaction de courrier, démarches informatiques, ...

En outre, se sont ajoutés plusieurs demandes de rendez-vous pour s'assurer des ouvertures de droits. En effet les personnes qui étaient particulièrement angoissées par cette situation voulaient s'assurer de leur prise en charge santé dans le cadre d'une éventuelle hospitalisation. Des personnes en France depuis plusieurs années, mais qui n'avaient jamais réalisé des démarches d'ouverture de droits, sont venues demander une rencontre avec l'assistante sociale dans ce sens.

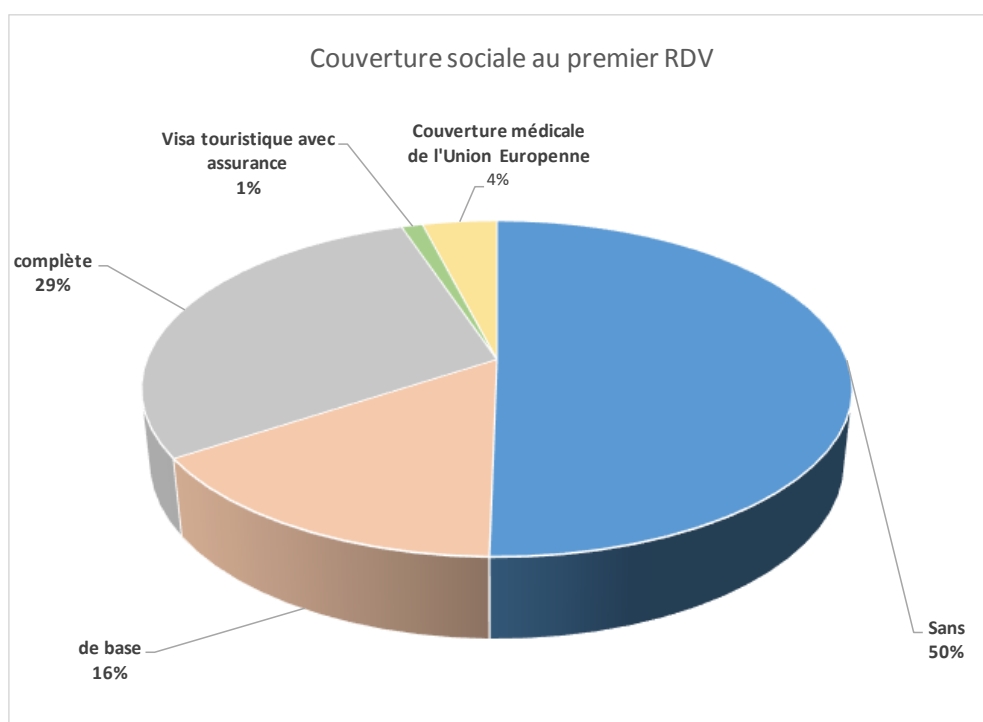
Certaines personnes isolées ont demandé à rencontrer l'assistante sociale pour être rassurées face à certaines angoisses en lien avec cette situation exceptionnelle. Ces personnes ont été également orientées vers la psychologue.

L'offre de l'accompagnement a été modifiée face à cette situation particulière. Des entretiens téléphoniques ont été proposés durant le premier confinement mais une grande partie des usagers a préféré se déplacer. A contrario, des échanges par e-mail avec les usagers se sont multipliés et ont permis la réalisation des dossiers en limitant les déplacements.



Malgré les fermetures des frontières et les difficultés pour voyager l'activité reste stable.

2.2.2. Motifs de sollicitation de l'assistante sociale



En 2020, 50 % des personnes rencontrées par l'assistante sociale n'avaient aucune couverture sociale à l'arrivée. Les obstacles à l'accès aux droits, rencontrés par les personnes, sont souvent liés à la méconnaissance des dispositifs, et à la complexité des démarches.

Les personnes en situation irrégulière peuvent ouvrir droit à l'Aide Médicale d'Etat. Cependant pour pouvoir en bénéficier, il est nécessaire d'en faire la demande et de justifier de 3 mois de présence en France. Beaucoup de personnes ne connaissent pas ce dispositif et restent plusieurs années sans en faire la demande. De plus, il est parfois difficile de justifier des 3 mois de présence, ce qui peut décaler de plusieurs mois la demande d'ouverture de droit.

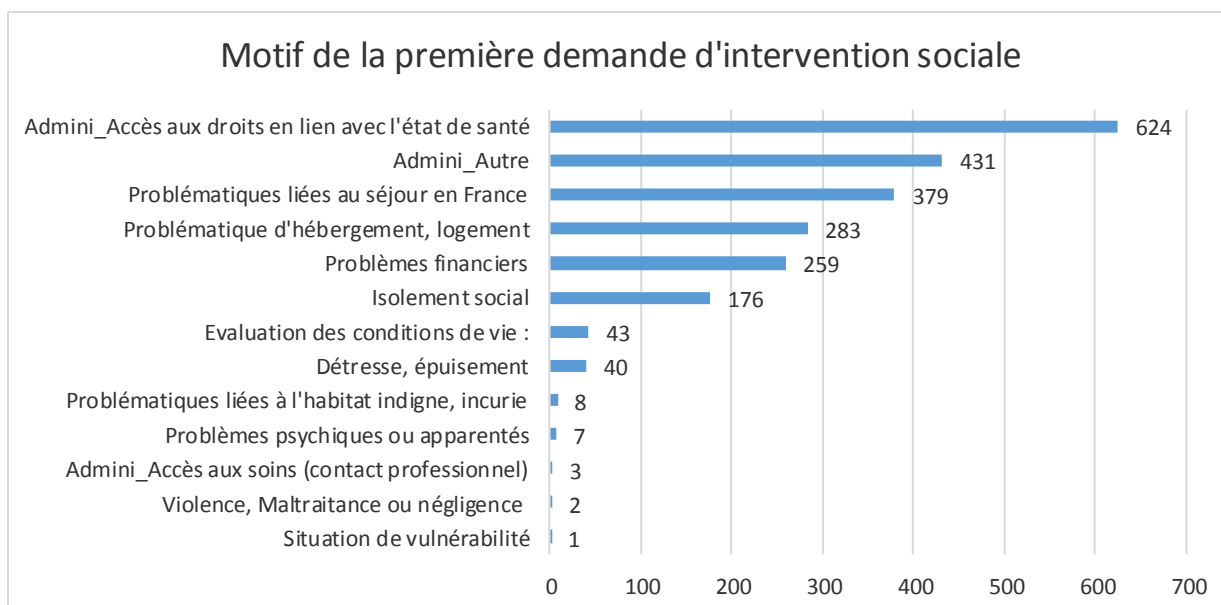
Les personnes qui bénéficient uniquement d'un droit dit de base ou « PUMa »¹ (Protection Universelle Maladie) ont une couverture santé dite « incomplète ».

Il peut s'agir des personnes qui ne connaissent pas les dispositifs existants pour obtenir une couverture complémentaires (CSS Gratuite, CSS payante, Mutuelle privée) ou qui nécessitent une aide pour la réalisation des démarches.

Il peut également s'agir des personnes qui ne peuvent ouvrir de droit à la CSS gratuite puisqu'ils dépassent le barème financier fixé par la sécurité sociale. Ces personnes évoquent souvent des problèmes financiers et donc la difficulté de souscrire une mutuelle ou bien d'avancer les frais tiers payant. Nous constatons, dans cette situation, une forte présence de personnes bénéficiaires de l'AAH ou de retraités.

En 2020, nous avons pu constater que 29% des personnes à l'arrivée avait une couverture sociale complète. En effet, beaucoup de personnes cette année sont venus en rendez-vous pour un renouvellement avant la fin de validité de leurs droits.

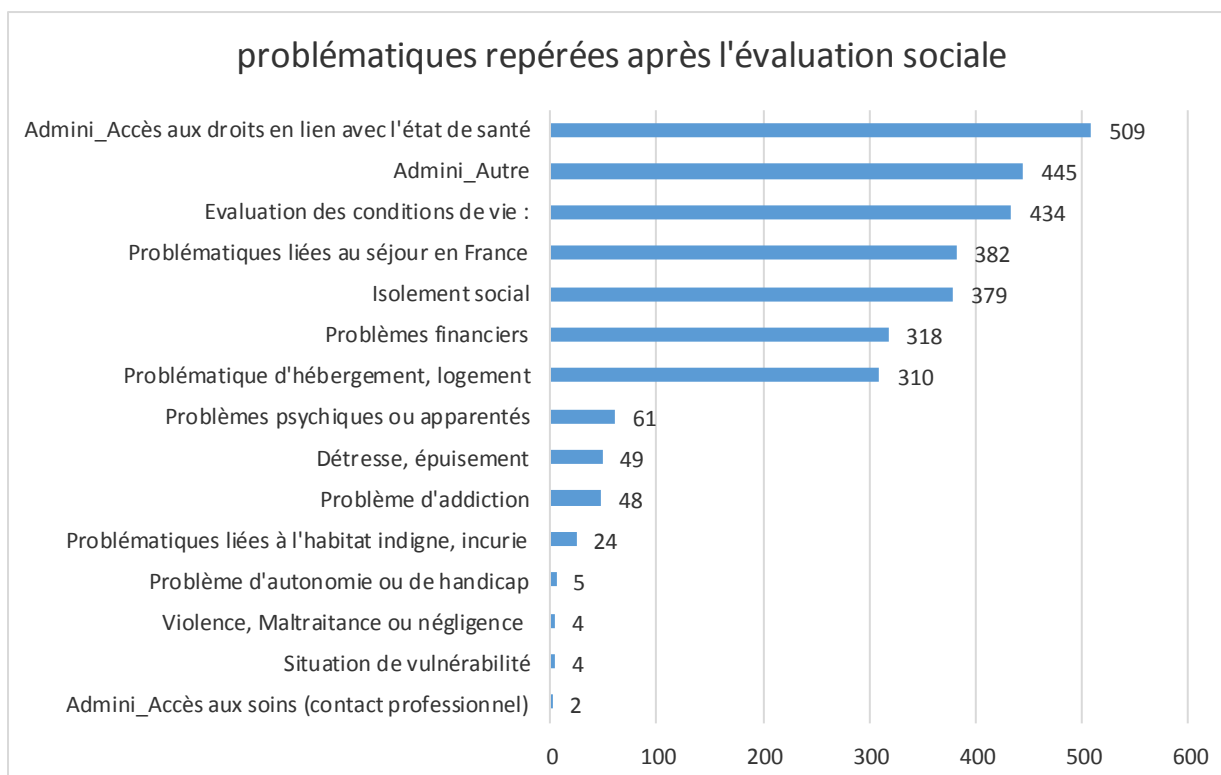
¹ Adoptée par la loi Santé depuis 2016, la protection universelle maladie (Puma)



Concernant les motifs de demandes d'entretiens, les demandes en lien avec la santé constituent le motif le plus important.

En outre une grande majorité des entretiens concerne les questions d'ordres administratives diverses (aide pour la lecture des courriers, démarches préfecture, démarches auprès de la CAF, aide pour compléter des documents, ...). Il faut noter que ces deux sollicitations sont très souvent associées.

En général lorsqu'une personne rencontre l'assistante sociale de la PASS dans le cadre d'une ouverture de droits santé, plusieurs autres motifs de sollicitation apparaissent après l'évaluation sociale. Un accompagnement social global se met donc en place.



En 2020, la majorité des problématiques repérées est de l'ordre de l'accès aux droits en lien avec la santé : instructions de dossier CPAM, relances auprès de la CPAM, recherches de mutuelles, demandes MDPH.

Cependant, bien souvent, viennent s'ajouter aux ruptures des droits santé, des problématiques multiples et cumulées. Celles-ci impactent directement les conditions de vie des personnes et donc leur état de santé.

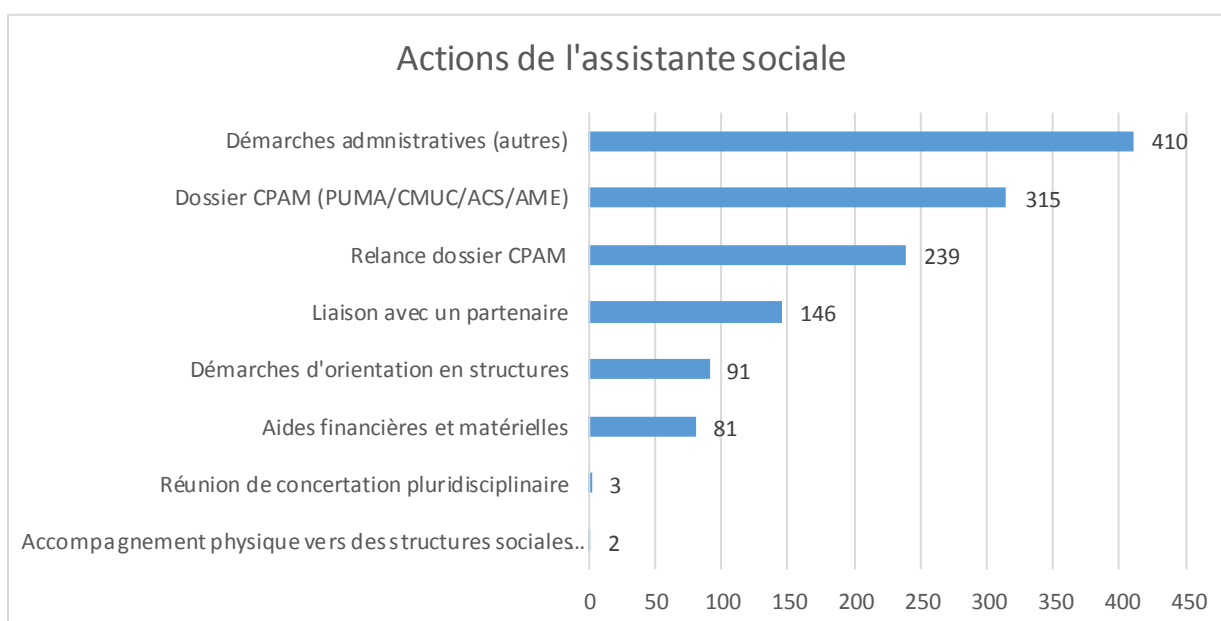
Comme chaque année, les problématiques liées au séjour, au logement et les difficultés financières sont importantes. Ces problématiques concernent notamment les personnes en situation irrégulière. En effet, ces personnes n'ont pas de ressource financière et sont dans l'impossibilité d'accéder à l'emploi. Il s'agit d'un public principalement hébergé chez des tiers, ce qui rend les conditions de vie instable et souvent inadaptées. La problématique de l'hébergement et du logement est souvent une grande source d'angoisse pour le public en situation irrégulière.

Un grand nombre de personnes rencontrées à la PASS souhaitant s'installer durablement en France méconnaît les conditions nécessaires et la complexité des démarches. Les personnes verbalisent un épuisement et une grande fatigue face aux démarches en lien avec la régularisation et l'insécurité de leurs situations (impossibilité de

travailler, peur des contrôles par les forces de l'ordre, pas de revenus, pas de logement stable). Beaucoup de personnes restent en situation irrégulière pendant plusieurs années.

Cette année, en raison de la pandémie de la COVID 19, plusieurs personnes en situation irrégulière ont expliqué avoir eu peur des contrôles des forces de l'ordre lors de cette période. En effet, lors des confinements, les personnes devaient présenter une attestation et une pièce d'identité. Plusieurs personnes ont préféré ne pas sortir de peur des contrôles.

2.2.3. Modes d'actions



Les personnes rencontrent des difficultés multiples qui nécessitent au cours de l'accompagnement social, la réalisation de diverses démarches administratives.

Ces démarches sont nécessaires pour permettre de rétablir la situation administrative souvent complexe des personnes. Il peut s'agir de demande de logement, ouvertures et envois de courriers, démarches auprès de la CAF, démarches auprès de la préfecture, ...

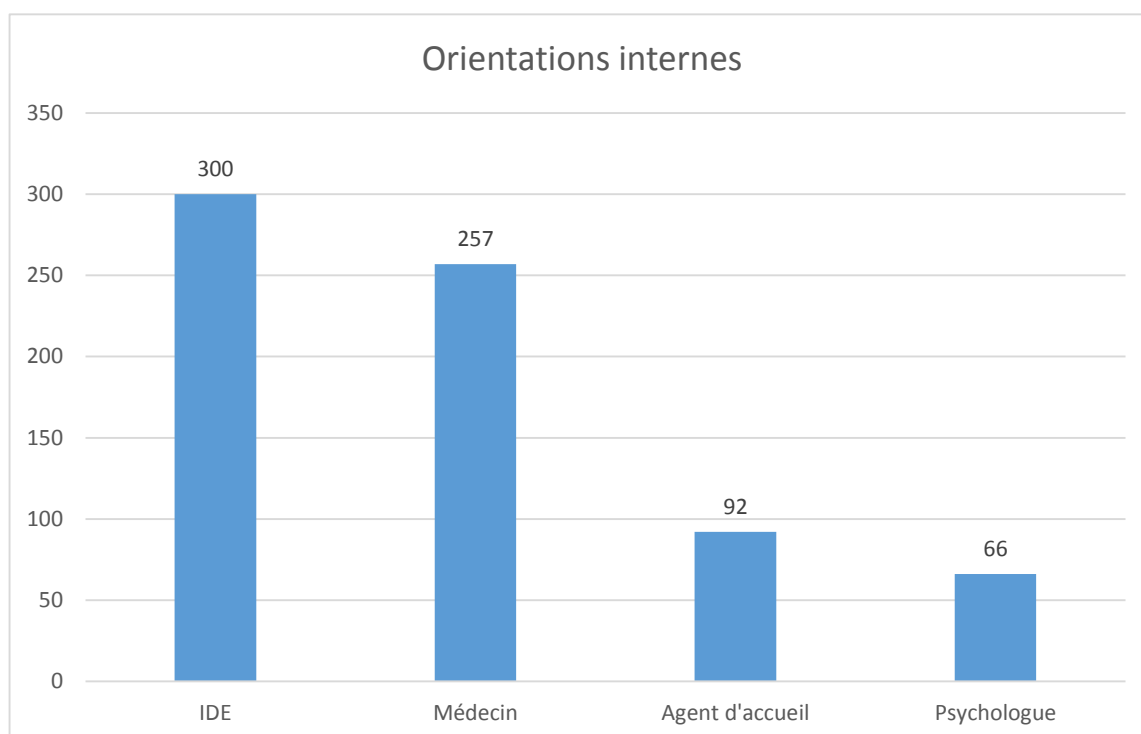
Par ailleurs, les démarches sont de plus en plus dématérialisées, ce qui peut être un frein pour les personnes ne maîtrisant pas l'informatique ou qui n'ont pas d'accès au numérique. Cependant, nous avons pu constater cette année que cet outil numérique peut aussi être un avantage. Aussi, cette année, l'assistante sociale a accompagné plusieurs personnes vers l'utilisation de l'informatique (aide dans la création d'une boîte mail, mise à jour du compte Améli, ...).

Il est à noter qu'au vu de la crise sanitaire qui a eu lieu cette année de nombreux aménagements ont pu être proposés par la CPAM afin d'éviter les ruptures de droits santé (maintien des droits 3 mois après la fin de validité, ordonnances automatiquement renouvelables pour les traitements chroniques, envoi des dossiers par mail pour les professionnels).

L'item « *démarches d'orientation en structures* » concerne les demandes en lien avec les structures d'hébergement (l'Abri, l'Armée du Salut, Foyers jeunes travailleurs, la Boussole, La Passerelle, YSOS 115, La Pause,).

2.2.4. L'orientation

- **Orientation internes**



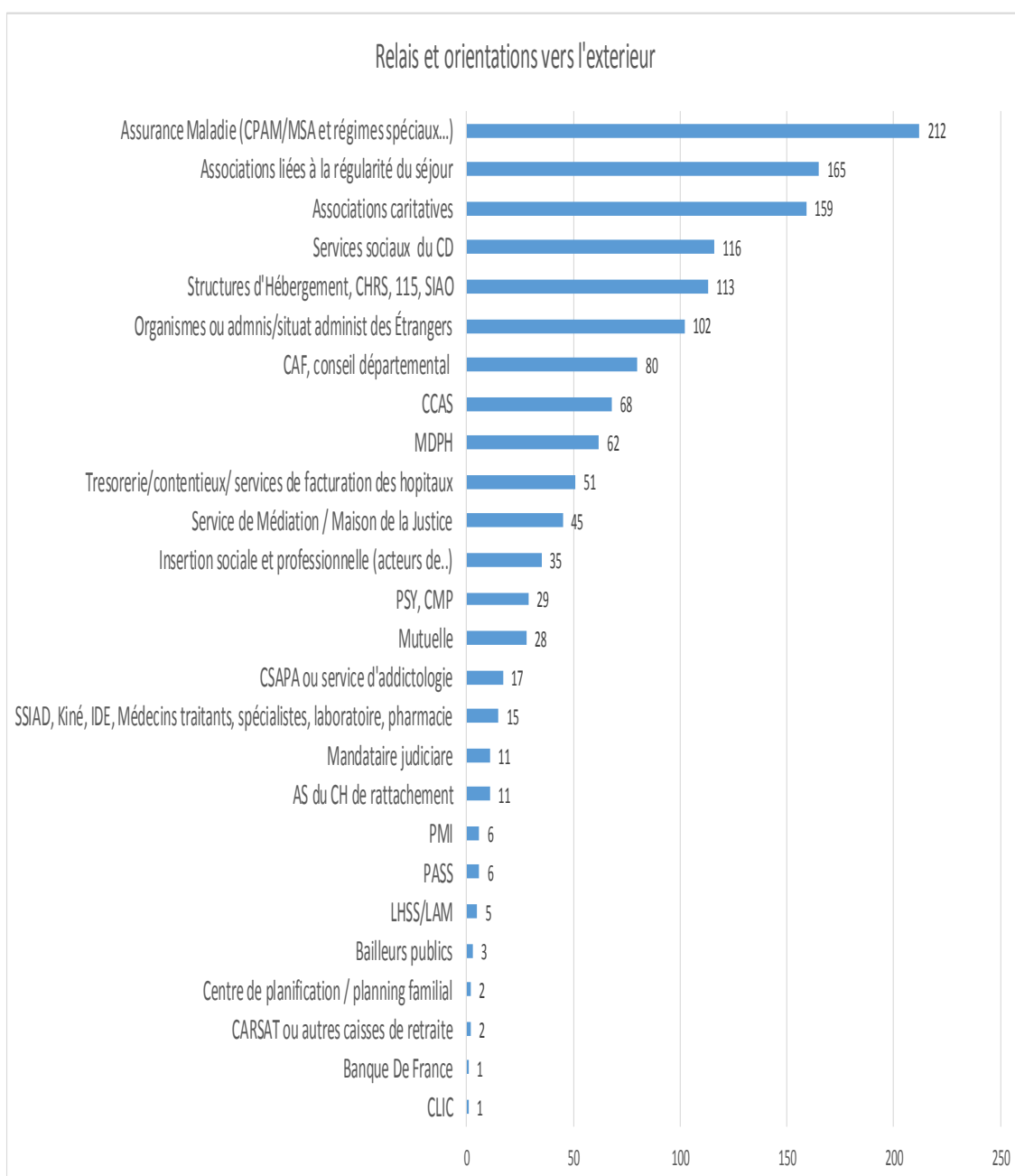
L'accompagnement au sein de la PASS repose sur la prise en charge globale de la personne, ce qui implique un travail d'équipe pluridisciplinaire et qui fait l'objet de nombreux échanges entre l'ensemble des professionnels

- **Orientations externes**

Un travail de relais et d'orientation est nécessaire avec la CPAM. Lorsqu'un dossier est sans réponse un certain temps, il est parfois demandé aux personnes de se rendre à l'agence de la ville afin de s'informer sur l'avancée du dossier (courriers perdus, pièces complémentaires

manquantes, ...). Au premier confinement, la CPAM a été fermée au public, mais les dossiers étaient traités dans un délai court. Depuis la fin de l'année 2020 nous constatons une augmentation des délais de réponse passant d'environ 1 semaine à 2 mois.

D'autre part, sont comptabilisés dans cet item les appels au 3646. Il est à noter qu'il est parfois difficile de répondre aux demandes liées à la confidentialité du 3646 (nécessité d'indiquer le numéro inscrit sur la carte vitale ou un RIB), dans ces cas-là il est impossible d'obtenir des informations par téléphone et nous sommes dans l'obligation d'orienter la personne directement à l'agence CPAM.



Cette année encore, un travail en lien avec les associations liées à la régularité du séjour est important. En effet une grande partie du public est en situation irrégulière ou dans les démarches de régularisation. L'assistante sociale oriente les personnes vers des associations spécialisées afin de pouvoir être renseignées au vu de la complexité et des changements réguliers de législation.

Afin de répondre aux demandes d'aide alimentaire et vestimentaire les personnes sont orientées via un courrier de l'assistante sociale vers les associations caritatives (resto du cœur, secours catholique, secours populaires) ;

Les personnes peuvent aussi être orientées vers les CCAS (pour les personnes seules) et vers les CMS (pour les familles) afin de permettre un accompagnement sur du plus long terme après l'ouverture des droits.

Le travail de passage de relais peut parfois prendre du temps. Les personnes ayant accordé leur confiance à l'équipe de la PASS peuvent avoir des difficultés à accepter de se tourner vers une autre structure.

2.3. L'activité de soins

2.3.1. *Activité de l'IDE*

↳ Evolution d'activité

Infirmière	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre d'entretiens infirmiers	1019	1135	937
File Active	221	181	131
Personnes nouvelles	172	148	101

Avec la crise sanitaire, on note une diminution du nombre d'entretiens infirmiers. La prise en charge paramédicale a évolué. Des entretiens téléphoniques réguliers (parfois quotidiens) ont été réalisés, pour maintenir le lien avec les patients, et leur apporter un soutien durant ces périodes anxiogènes.

Pendant le premier confinement, l'infirmière a augmenté son temps de travail (100%) pour répondre à la demande de renfort dans les unités prenant en charge les patients atteints par la Covid au sein du CHIELVR. Malgré cela, le temps paramédical au sein de la PASS a été maintenu à hauteur de 70%, avec pour seule répercussion, l'incertitude de la présence de l'infirmière les jours où elle était d'astreinte à l'équipe mobile de prélèvements Covid (soit huit astreintes au mois de mai). En effet, elle pouvait être appelée pour un dépistage massif et quitter la PASS pour effectuer les prélèvements PCR, cela est arrivé à trois reprises. Une présence, soit médicale, soit paramédicale était cependant effective tous les jours de la semaine, grâce à une réorganisation, et à l'augmentation du temps médical, passant à deux consultations par semaine.

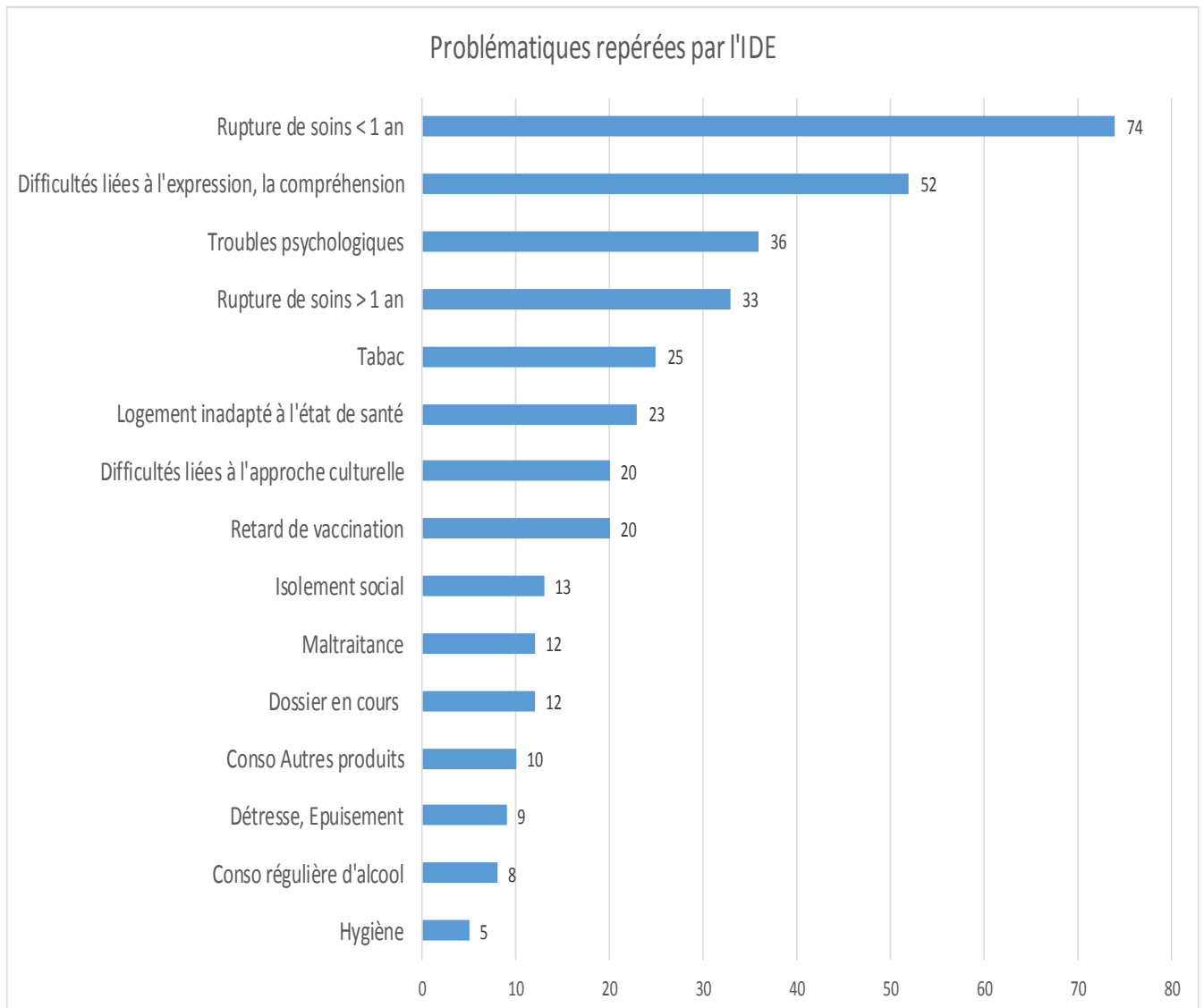
A partir du mois de juin, l'infirmière a repris son temps de travail initial à 70% au sein de la PASS. Durant le mois de juillet, l'infirmière a également effectué quatre demi-journées au Drive de prélèvements COVID de Louviers.

On observe une diminution du nombre de nouvelles personnes, qui peut s'expliquer par la fermeture des frontières et la diminution du nombre d'arrivées sur le territoire.

On note aussi une petite diminution du nombre de femmes enceintes suivies (16 en 2020, 20 en 2019). Elles sont orientées vers le Centre de Périnatalité de Proximité (CPP) de l'hôpital de Louviers pour le suivi de la grossesse et continuent de voir l'infirmière de la PASS pour les prélèvements sanguins mensuels. Pour certaines d'entre elles, une prise en charge conjointe du CPP, de la PMI et de la PASS est nécessaire jusqu'à l'accouchement, en raison de la complexité de leurs situations familiales, sociales et psychologiques.

On voit également une forte baisse des MNA vus cette année (5 en 2020 contre 24 en 2019), hébergés soit en famille d'accueil, soit par l'association SAHMIE à Louviers, soit au Foyer des jeunes travailleurs de Louviers, soit par l'association ADMA. Il s'agit de jeunes ayant un hébergement pérenne jusqu'à leur majorité.

- Profil des patients



Au cours du premier entretien, une fiche « profil » est réalisée, pour permettre une évaluation des problématiques de la personne à l'arrivée à la PASS. Il est parfois difficile d'avoir des informations pour les patients ayant du mal à se livrer.

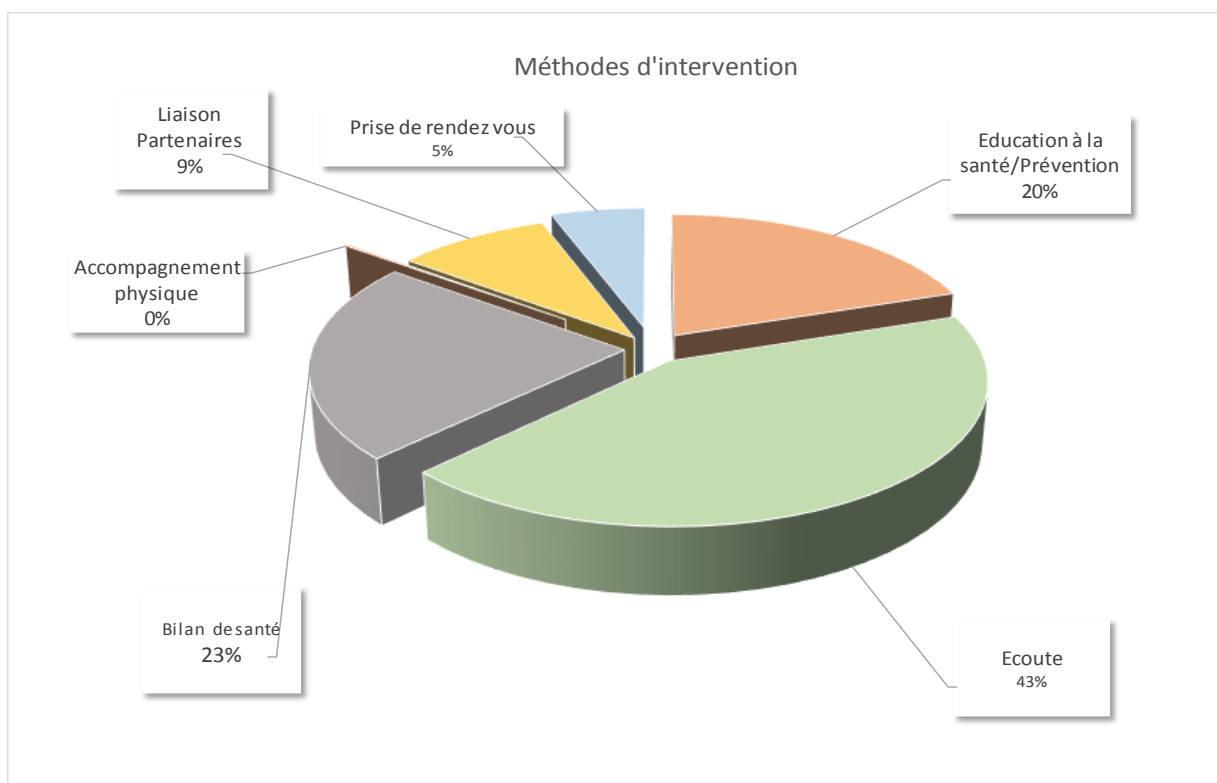
Les difficultés liées à l'expression et la compréhension sont prédominantes. Pour les personnes non francophones, nous avons la possibilité de recourir à des interprètes de l'association FIA. Cela facilite la prise en charge des migrants et a permis d'améliorer la qualité des échanges. Cependant, cette intervention peut se faire uniquement sur rendez-vous. Pour les entretiens non programmés, la traduction peut se faire à l'aide d'un tiers, ou d'un logiciel de traduction, ou en anglais.

Comme les années précédentes, les troubles psychologiques et le tabagisme sont fréquents, et peuvent facilement s'expliquer par les parcours de vie difficiles des personnes accueillies. Les consommations d'alcool ou de toxiques sont souvent minimisées, voir niées.

Le retard de vaccination est souvent difficile à évaluer, car les patients ne savent pas quand ont eu lieu leurs dernières vaccinations. Ils sont orientés vers le centre de vaccination d'Evreux, qui assure une permanence mobile à Louviers, le deuxième lundi de chaque mois.

Le nombre de situations en lien avec de la maltraitance n'a pas changé cependant cette année, nous avons été particulièrement vigilants sur le repérage de cette problématique en raison du confinement.

↳ Missions de l'IDE



Que ce soit par téléphone ou en présentiel, l'infirmière a pour mission d'écouter, d'établir un diagnostic infirmier et d'orienter les personnes. Elle évalue la demande de soin et le degré d'urgence. Cette année, la priorité a été mise sur le maintien du lien, pour ne pas perdre de vue les patients aux cours des confinements. Cela a été efficace car, grâce au lien de

confiance établi, nous avons pu garder le contact et assurer le suivi médical et paramédical, même à distance.

- Organisation des consultations

L'activité de l'infirmière se partage en deux parties : une en présence du médecin et une en autonomie.

Elle organise et assiste aux consultations :

- de médecine générale du Dr DE SAINT-AUBIN le lundi matin, et le jeudi après-midi pendant le premier confinement.
- de pédiatrie mensuelle du Dr ABDALLAH.
- de gastro-entérologie (hépatologie) du Dr BRUNG-LEFEBVRE tous les trimestres. En raison de la crise sanitaire, seules deux consultations ont eu lieu en 2020.
- de rhumatologie du Dr GAUTHIER-PRIEUR tous les trimestres. La consultation du mois de mars ayant été annulée, trois vacations ont eu lieu cette année.

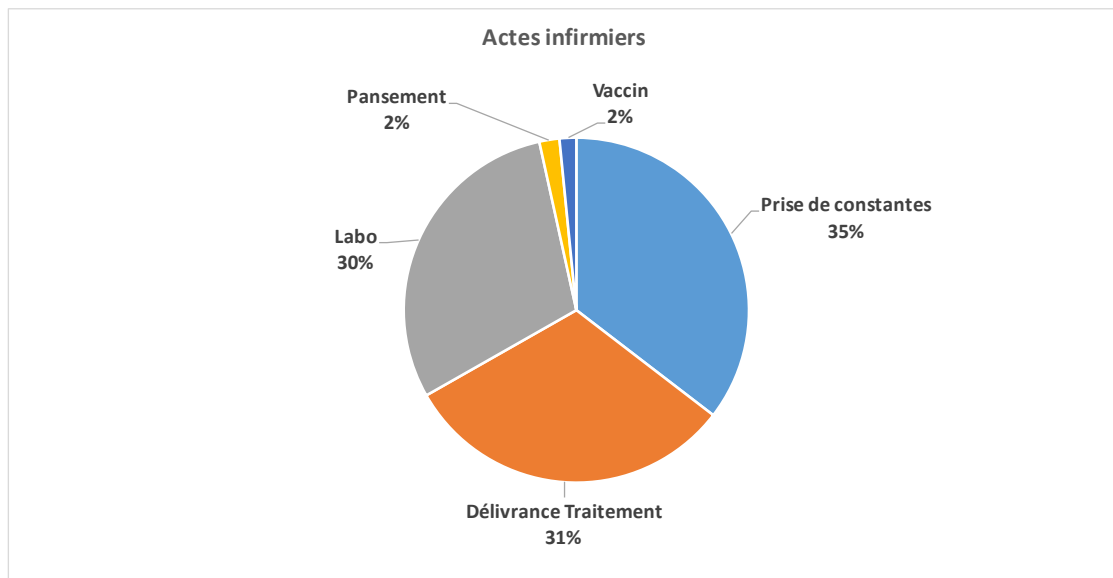
Toutes les consultations se déroulent en binôme médecin/infirmière.

L'infirmière facilite ainsi le lien entre le médecin et le patient.

A la suite de la consultation, elle met en place les soins prescrits, délivre les traitements, fait les prélèvements, les pansements, prend les rendez-vous d'examen 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 hépatique annuelle. Cela nécessite souvent la relance des patients, qui ont souvent du mal à s'inscrire dans un suivi à long terme.

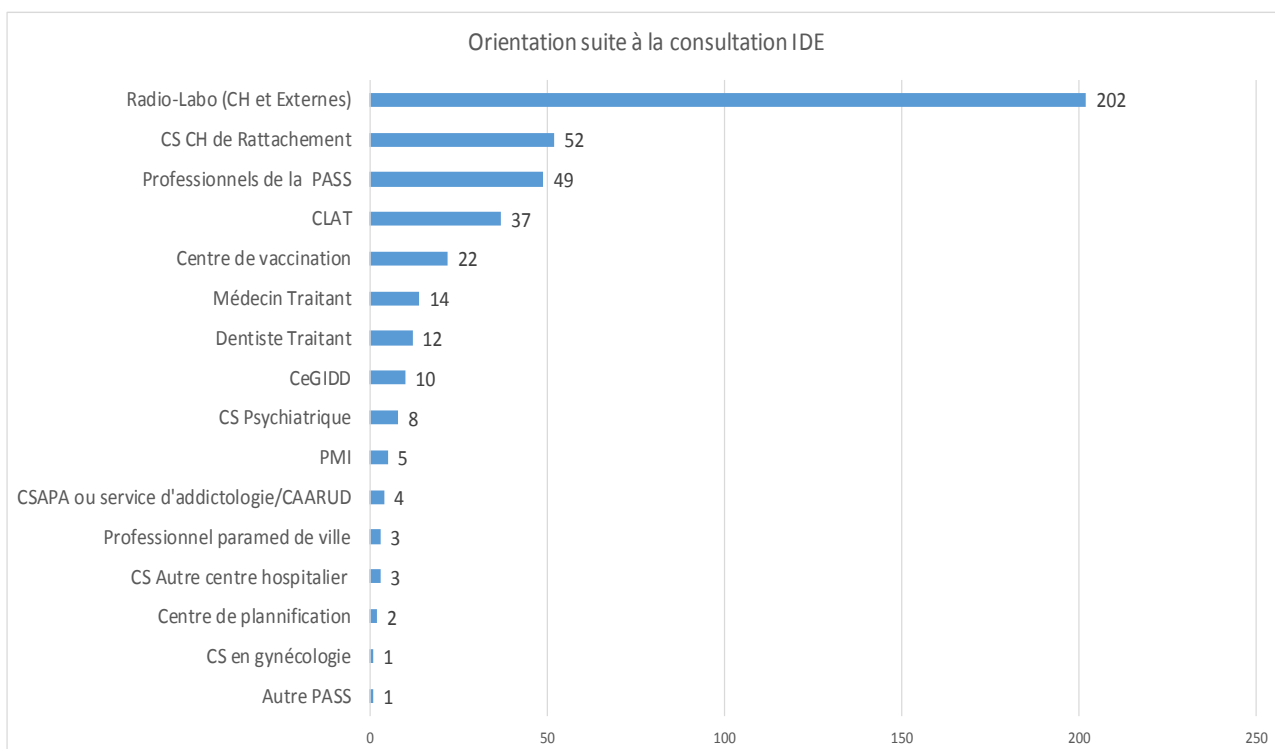
- Actes infirmiers



L'infirmière s'assure toujours de la bonne compréhension du traitement. La délivrance des médicaments est une part importante des actes et est adaptée à la situation des patients. Les traitements peuvent être donnés de façon quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

Le nombre de prélèvements est stable. Ils sont déposés par l'infirmière au dépôt de prélèvements situé aux Urgences, et sont ensuite acheminés par les ambulanciers au laboratoire sur le site d'Elbeuf. Au décours du bilan général proposé aux patients, 50 dépistages des infections sexuellement transmises ont été réalisés. Pour l'année 2021, les dépistages seront effectués de façon préférentielle par le Cegidd de Louviers.

↳ 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. Certaines consultations spécialisées (cardiologie, dermatologie) et certains examens (scanner, IRM, EMG,...) ne se pratiquent que sur le site d'Elbeuf. Cela peut poser des problèmes de transport, car la majorité des patients de la PASS n'a pas de moyen de locomotion. Malgré l'existence d'une ligne desservant les deux sites du CHIELVR (uniquement l'après-midi) l'éloignement peut être un frein à la prise en charge.

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 a assuré quatre vacations au sein de la PASS de Louviers.

2.3.2. Activité médicale

↳ Activité médicale en chiffres

En 2020, on note une diminution du nombre de vacations et donc du nombre de consultations. On comptabilise donc 314 consultations versus 478 en 2019 pour une file active de 140 personnes au lieu de 200. Le nombre de nouvelles personnes représente 73% de la file active contre 77% en 2019. Le total des consultations médicales comprend 234 consultations de médecine générale, 66 de pédiatrie, 10 de gastro-entérologie et 4 de rhumatologie.

Médecin	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre de vacations	102	88	74
Nombre de consultations	503	478	314
File Active	226	200	140
Personnes nouvelles	175	154	101

Cette diminution est à relativiser. En effet, nous sommes passés de deux consultations de médecine générale hebdomadaires à une seule suite au départ en octobre 2019 du Dr Flambard. Dans le contexte de la pandémie, nous avons modifié l'organisation des consultations avec la réouverture d'une deuxième vacation de consultation de médecine générale durant le premier confinement. La consultation qui avait lieu les jeudis après-midi à la PASS d'Elbeuf a été effectuée à la PASS de Louviers afin qu'il y ait un passage du médecin deux fois par semaine dans chaque structure. L'IDE de la structure a été sollicitée pour renforcer les besoins dans les unités COVID ou au drive de prélèvement. Nous avons alterné une présence médicale et paramédicale pour couvrir l'ensemble de la semaine. Cette organisation a été décidée afin de permettre la prise en charge de patients présentant d'éventuels symptômes liés au COVID afin de pouvoir vérifier l'absence de signes de gravité devant conduire au recours aux urgences (prise de constantes incluant la prise de saturation en oxygène de façon systématique), de prodiguer les conseils d'auto-surveillance et d'isolement. A partir du moment où l'accès aux tests a pu être généralisé, l'évaluation permettait aussi d'orienter vers un test au drive de l'hôpital et ensuite de tracer les résultats. Pour chaque consultation, nous nous enquêrions de la bonne compréhension des mesures barrières et de la possibilité de les appliquer, avec la remise de masques pour les patients n'en possédant pas.

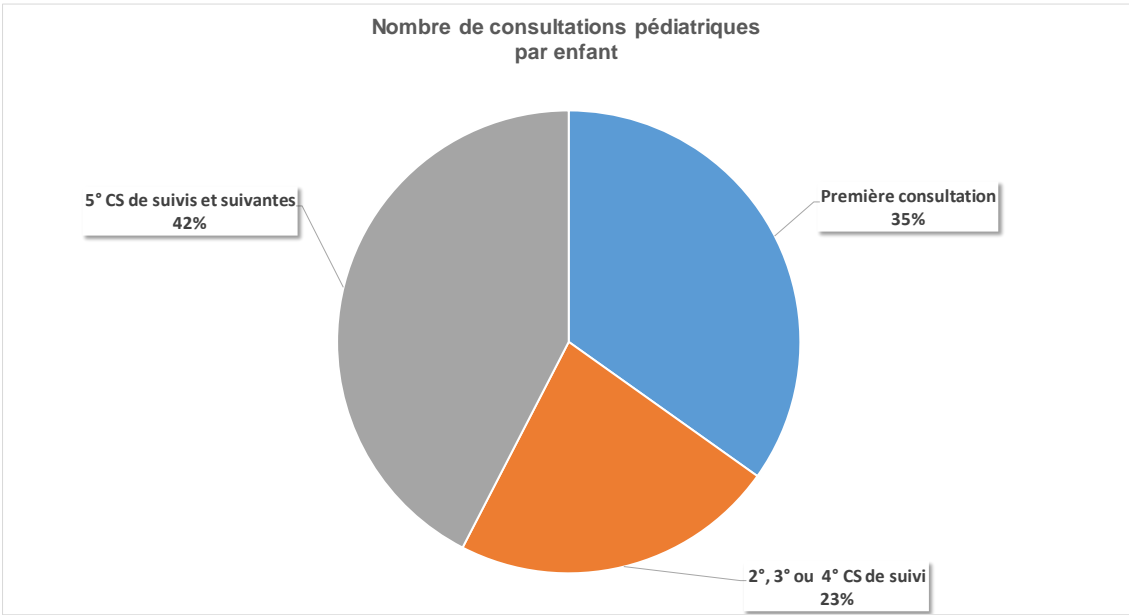
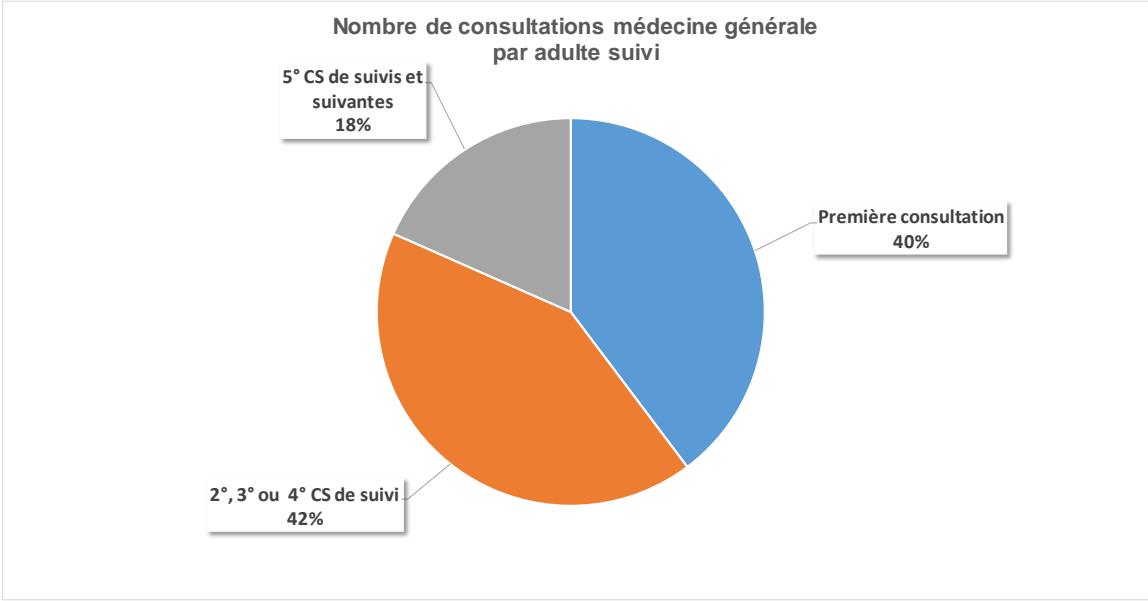
	Année 2020
Consultations non honorées	68
Consultations sans rendez-vous	16
Consultations programmées	298

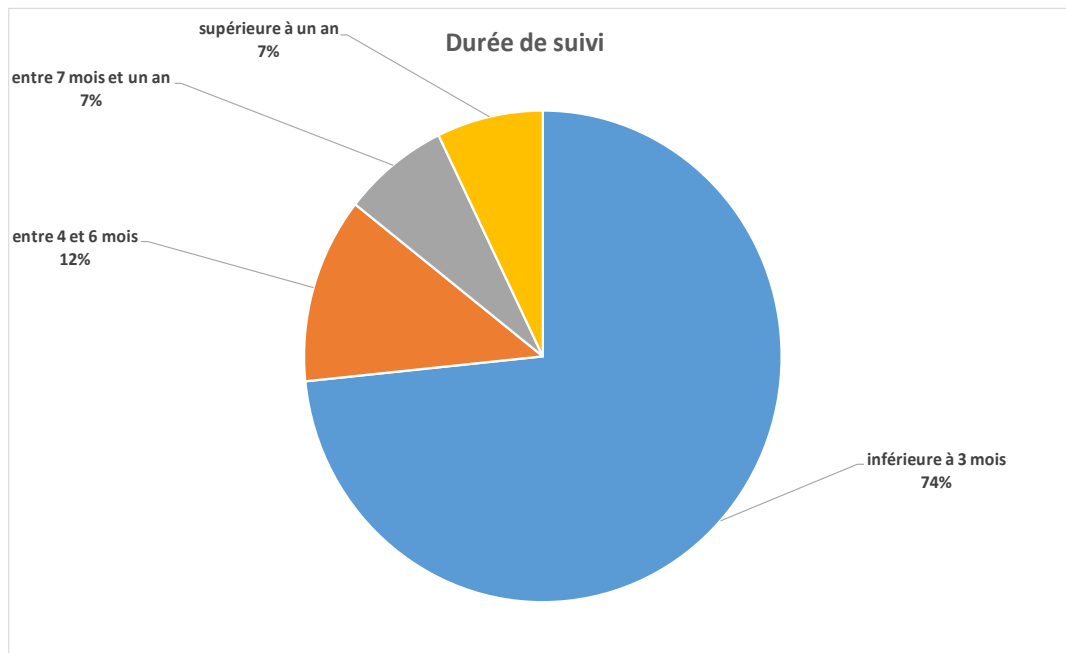
Les consultations restent majoritairement programmées sur rendez-vous. Le délai moyen pour obtenir un rendez-vous est d'une semaine. Il existe une légère diminution du nombre de consultations non honorées (18% en 2020 contre 23% en 2019) non complètement compensées par les consultations sans rendez-vous. On peut noter qu'il n'y a pas eu d'augmentation du nombre de consultations sans rendez-vous liée à la pandémie comme on aurait pu le craindre.

La proportion non négligeable de consultations non honorées peut s'expliquer par des difficultés pour notre public de s'inscrire dans un parcours de soins, des rendez-vous pris par un tiers, la disparition de la problématique médicale l'ayant amené à prendre rendez-vous entre la prise et la date du rendez-vous du fait du délai de consultation. Exemple de la douleur dentaire ou de la lombalgie qui cède spontanément ou sous antalgique simple. Ce motif médical aurait pourtant pu conduire à appréhender la santé de façon plus large au décours de la consultation médicale.

↳ Suivi des patients

En 2020, 60% des patients sont vus au moins deux fois en consultation de médecine générale ce qui est stable par rapport à 2019. Une première consultation a lieu pour répondre à un ou plusieurs motifs médicaux mais aussi dans le cadre d'une demande de bilan de santé plus global. Une deuxième consultation est organisée pour la remise des résultats ou le suivi si nécessaire.





Pour 74% des patients vus en consultation la durée de suivi a été inférieure à 3 mois comme en 2019. La durée de suivi n'a donc pas été plus longue dans le contexte de la pandémie. Les patients, une fois les droits ouverts à l'assurance maladie, peuvent être suivis en médecine générale libérale. Un tiers des patients n'a eu besoin de nous solliciter que pour une seule consultation et donc n'a pas nécessité de suivi plus long.

On peut noter que pour 7% des patients la durée de suivi a été supérieure à 1 an versus 3% en 2019. Plusieurs explications peuvent être avancées :

Certains patients ont été en rupture très longtemps avec le système de soins conventionnel, d'autres présentent une pathologie psychiatrique chronique et poursuivent leur suivi à la PASS depuis de nombreuses années, ils ont toujours besoin d'un accompagnement pour « rester » dans le soin.

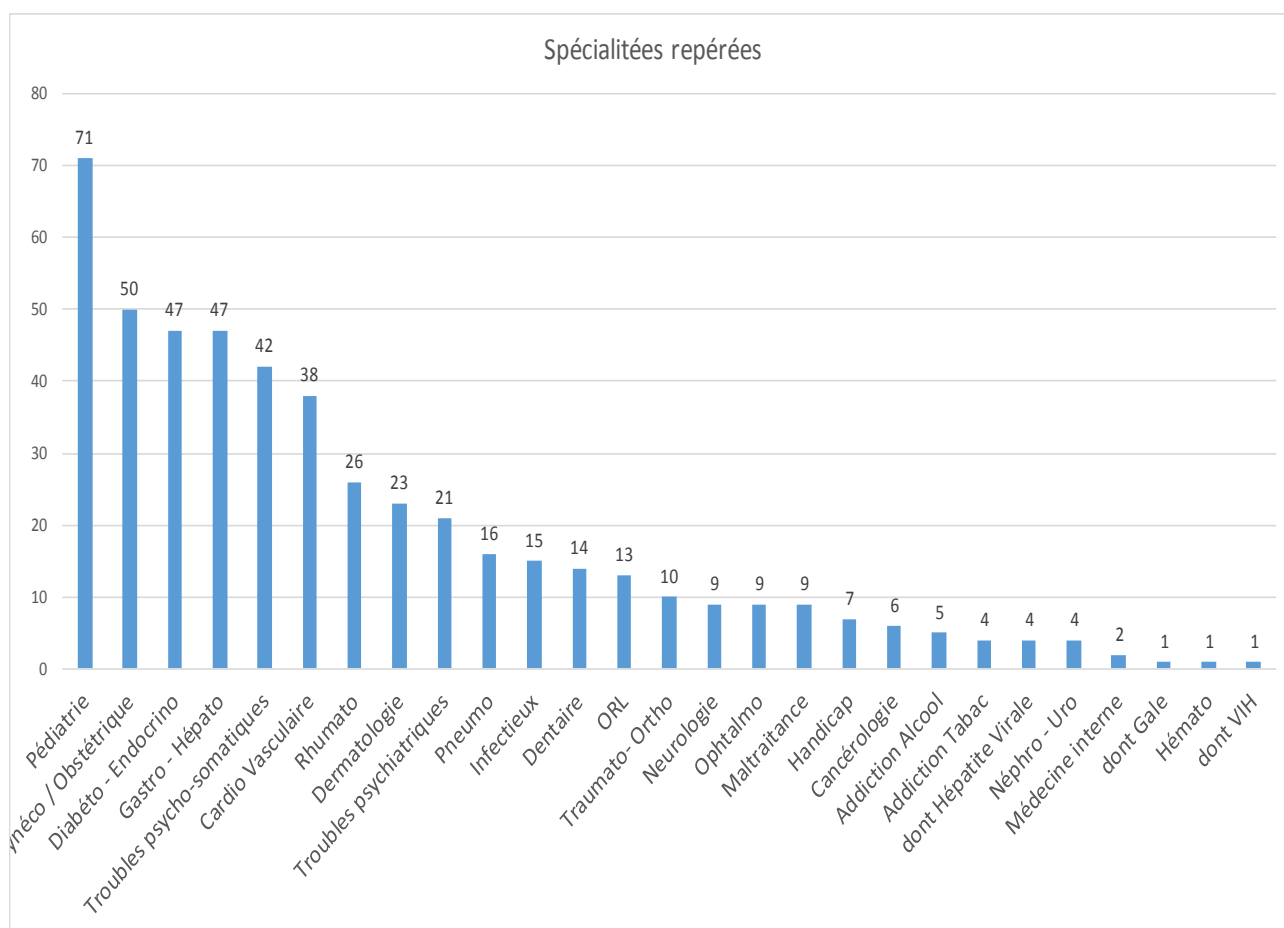
Certains patients non francophones, non anglophones, présentent des problématiques médicales et/ou psychologiques pour lesquels la barrière de la langue rend le relais en médecine générale libérale plus difficile en l'absence de recours possible à des traducteurs comme nous pouvons le faire à la PASS.

Certains patients continuent d'être suivis en l'absence de relai possible du fait de la pénurie de médecins généralistes prenant en charge de nouveaux patients à Louviers.

Le pédiatre qui intervient dans la structure continue de suivre les enfants à la PASS car ils présentent des pathologies nécessitant un suivi régulier. Certains parents en difficultés ont besoin d'être soutenus dans leur parentalité.

En 2020, nous avons vu moins de MNA : 5 en 2020 contre 24 en 2019. Ils sont hébergés de façon pérenne jusqu'à leur majorité, soit en famille d'accueil, soit par l'association SAHMIE à Louviers, soit au Foyer des jeunes travailleurs de Louviers, soit par l'association ADMA. En 2020, il y a eu moins d'arrivées de jeunes sur ces différents dispositifs. Les MNA sont vus à la PASS pour la proposition et la réalisation d'un bilan de santé global à leur arrivée. En ce qui concerne leur suivi en médecine générale, les structures d'hébergement et d'accompagnement de ces jeunes ont développé des partenariats avec des médecins généralistes du territoire.

↳ Spécialités repérées



D'un point de vue général on peut rappeler que la première consultation pour les nouvelles personnes vues à la PASS est l'occasion, au-delà de la prise en charge du ou des motifs médicaux qui les amènent à consulter, de recueillir les antécédents personnels et familiaux, ainsi que les traitements éventuels en cours, de faire le point sur les vaccinations, la contraception et les éventuelles conduites addictives, de repérer d'éventuelles violences ou maltraitances anciennes ou actuelles, de connaître le parcours migratoire et/ou de vie afin de prendre en charge le patient dans sa globalité.

Le parcours migratoire est souvent empreint de violences en particulier pour les personnes migrantes et nous ne questionnons pas d'emblée sur ce sujet. Un lien de confiance doit être installé avant d'en parler. Il est aussi évoqué au fil de la consultation selon les symptômes ou les problématiques alléguées.

Dans le contexte de la crise sanitaire, nous avons bien sûr veillé à interroger les patients sur l'existence d'éventuels symptômes en lien avec la COVID 19, afin d'organiser au plus vite la réalisation d'un test et de s'assurer de la bonne compréhension des mesures d'isolement et des mesures barrières. Certains de nos patients sont hébergés dans des structures d'hébergement collectif, il était donc important que nous soyons réactif par rapport à la nécessité d'isolement. Cette réactivité était rendue possible du fait de contacts réguliers avec ces structures.

En ce qui concerne les 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. En 2020, nous avons continué de suivre des familles avec des jeunes enfants.

La gynéco-obstétrique représente un motif fréquent de consultation. Nous prenons en charge à la PASS une population féminine jeune. De plus, les femmes nous sollicitent pour le suivi de leur grossesse et la demande de contraception. Nous rencontrons aussi des jeunes femmes isolées, en rupture familiale ou victimes de violences et mises à l'abri en structure d'hébergement. En 2020, nous avons suivi avec le réseau périnatalité de proximité 16 femmes enceintes.

Les consultations en lien avec la diabétologie et l'endocrinologie sont fréquentes avec la découverte, le suivi et l'équilibration, parfois compliquée, de diabète ou de dysthyroïdies. Nous sommes en lien avec les endocrinologues de l'hôpital pour ces suivis.

Les pathologies gastro-hépatologiques sont des motifs fréquents de consultations avec des problématiques de gastrite, troubles fonctionnels intestinaux. Mais aussi le dépistage et suivi

de patients porteurs du virus de l'hépatite B. En 2020, nous avons dépisté un seul patient porteur d'une hépatite B chronique mais le Dr BRUNG-LEFEBVRE hépatologue continue de suivre les patients dépistés au sein de la structure depuis plusieurs années (file active de 11 patients). Suite à de nombreux rendez-vous non honorés de consultations d'hépatologie, le choix a été fait de poursuivre le suivi de ces patients au sein de la PASS. En effet, même si certains usagers ont retrouvé des droits ouverts le lien de confiance ne s'est établi qu'avec les professionnels de la PASS. Notamment l'infirmière a un rôle important pour le rappel des rendez-vous et les suivis des bilans pour éviter les ruptures de suivis.

Le repérage des troubles psycho-somatiques est important du fait de la fragilité de la population suivie et dans le contexte de la pandémie nous avons pu noter une augmentation des troubles anxieux. La prise en charge de ces pathologies est parfois rendue complexe par une approche culturelle différente. De plus, la population migrante est fortement impactée par des traumatismes psychiques en rapport avec des violences voire des tortures subies dans leur pays ou lors de leur parcours migratoire. La mise en place de la mission d'appui régionale au public migrant devrait nous permettre de faire part de nos difficultés quant à l'accompagnement de ces victimes. Nous espérons pouvoir avoir des formations quant à ces questions sur l'aide au repérage, la posture et les possibilités d'accompagnement.

Les pathologies cardio-vasculaires sont toujours fréquentes, les patients ayant le plus souvent recours à la PASS pour le renouvellement d'un traitement le temps de la rupture de droits mais aussi la découverte d'une hypertension chez des patients en rupture de soins depuis plusieurs années.

Les pathologies rhumatologiques sont essentiellement représentées par des lombalgies, des douleurs articulaires de type arthrosique ou inflammatoire.

Les pathologies dermatologiques concernent des problématiques d'eczéma, de gale et d'acné.

↳ Prescriptions et démarches lors de la consultation médicale

Actions		Année 2020
Prescriptions	Traitement	226
	Bilan sanguin	140
	Examen complémentaire	54
	Vaccination	20
	Nombre d'ordonnances avec délivrance gratuite	138
Prévention		76
Contact téléphonique		22
Courriers		30
Démarches administratives		6
Certificats		9
Actes techniques		2

En 2020, 72% des consultations aboutissent à la prescription d'un traitement. Dans 61% des cas, ce traitement est délivré à la PASS, les autres traitements sont délivrés en officine de ville du fait de l'obtention d'une couverture sociale.

La prescription d'un bilan sanguin a été nécessaire pour 45% des consultations et des examens complémentaires pour 17%.

Il y a peu de vaccinations réalisées en effet, nous adressons les patients au centre de vaccination de l'Eure, présent sur le site de Louviers les deuxièmes lundis de chaque mois.

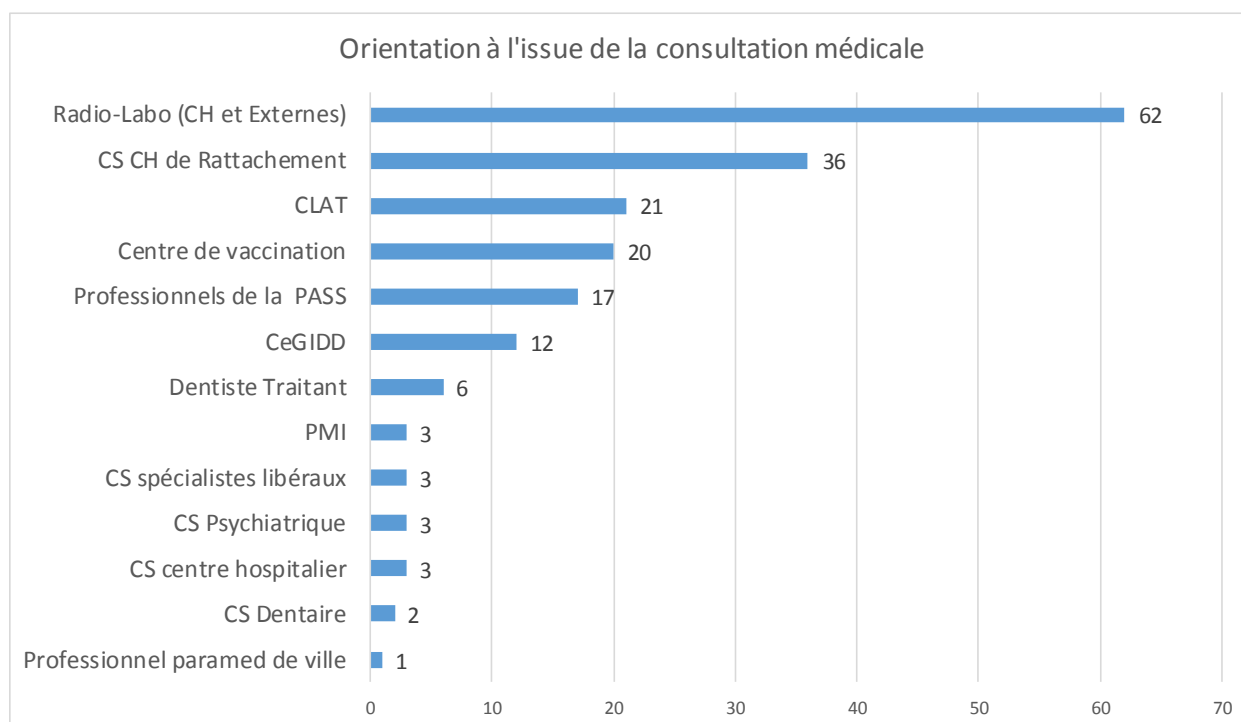
A noter, 2 actes techniques ont été réalisés correspondant la pose d'implant contraceptif, et la réalisation d'une infiltration par la rhumatologue.

Deux personnes ont été hospitalisées directement au décours de la consultation et deux ont été adressées aux urgences.

Pour près de la moitié des patients, sont réalisés des contacts téléphoniques ou par mail, des courriers pour les consultations spécialisées, des démarches administratives et certificats. Du fait des délais nécessaires pour obtenir des rendez-vous de consultations spécialisées, les contacts par téléphone ou par mail ont été multipliés pour optimiser la prise en charge des patients.

Des actions de prévention sont réalisées (24%), elles concernent essentiellement les actions de dépistage en lien avec la tuberculose, le dépistage des infections sexuellement transmissibles et également de la prévention autour de l'alimentation (dyslipidémie/diabète) et des lombalgies.

↳ Orientation à l'issue de la consultation médicale



Pour la réalisation des examens de radiologie, l'orientation se fait sur le CHIELVR en privilégiant le site de Louviers du fait de la faible mobilité des patients. Cela pose des difficultés pour la réalisation des IRM et scanners réalisés uniquement sur le site d'Elbeuf. En ce qui concerne les examens de biologie, les prélèvements sont effectués dans les locaux de la PASS et analysés au laboratoire de l'hôpital. Pour les avis spécialisés, les patients sont adressés préférentiellement sur le site de Louviers à l'exception de la cardiologie et de la dermatologie. Pour ces spécialités, les patients doivent pouvoir se déplacer sur le site d'Elbeuf. Il est à noter l'absence de possibilité de prise en charge dentaire sur l'établissement ou en dehors en l'absence de couverture sociale ainsi que la lunetterie.

En 2020, on note une augmentation des orientations vers le CLAT et cela malgré le fait que l'on a reçu moins de public migrant. Cette augmentation est en lien avec la venue de l'équipe du CLAT de Rouen dans les locaux de la PASS de Louviers ce qui facilite le dépistage.

Il y a eu un peu moins d'orientation vers le CeGIDD mais de nombreux dépistages des IST sont toujours proposés et réalisés au décours d'un bilan de santé global ou à l'occasion d'une découverte de grossesse ou demande de contraception et effectués par l'IDE à la PASS ; Ces dépistages ne sont pas toujours répercutés sur l'activité du CeGIDD. Pourtant la proximité géographique du CeGIDD, structure adjacente à la PASS, pourrait permettre que ce soit le cas et nous allons y veiller plus systématiquement en 2021.

En 2020, nous avons toujours de réelles difficultés pour le suivi et la prise en charge psychiatrique des patients du fait des délais longs voire l'impossibilité d'obtenir un rendez-vous avec les psychiatres du CMP. En cas d'urgence, un avis infirmier psychiatrique pourrait accélérer les prises en charge mais il demeure des difficultés pour positionner des rendez-vous avec les psychiatres. L'éloignement géographique du Centre d'Accueil et de Crise (CAC), à Evreux, complexifie aussi la prise en charge. La PASS participe au conseil local de santé mentale (CLSM) sur le territoire et on espère que cela permettra d'apporter des réponses concrètes à ces difficultés d'accès aux soins psychiatriques.

En 2020, la poursuite de la convention avec FIA permet de faire appel à des interprètes durant la consultation médicale. Au total, 32 consultations ont été traduites, c'est moins qu'en 2019 où il y en avait eu 52. On peut l'expliquer du fait de la diminution de l'activité générale de consultations et du nombre de personnes non francophones prises en charges en raison de la crise sanitaire. Cette crise n'a pas impacté la possibilité d'avoir recours aux traducteurs car ils réalisent ces traductions par téléphone. Un numéro vert a été ouvert par FIA en cas de nécessité de recours à un interprète, en urgence, pour des situations en lien avec la COVID 19. Nous n'avons pas eu besoin d'y avoir recours.

En 2020, la PASS a réussi à s'adapter au contexte de la pandémie, bien sûr en continuant de proposer des consultations médicales et cela dans le respect des mesures sanitaires. Quand le public venait moins dans la structure, durant le premier confinement, le médecin a gardé le contact téléphonique pour rassurer devant l'augmentation du niveau d'anxiété chez ce public déjà fragilisé, s'enquérir d'éventuels symptômes de la COVID et s'assurer de l'absence de rupture des traitements chroniques.

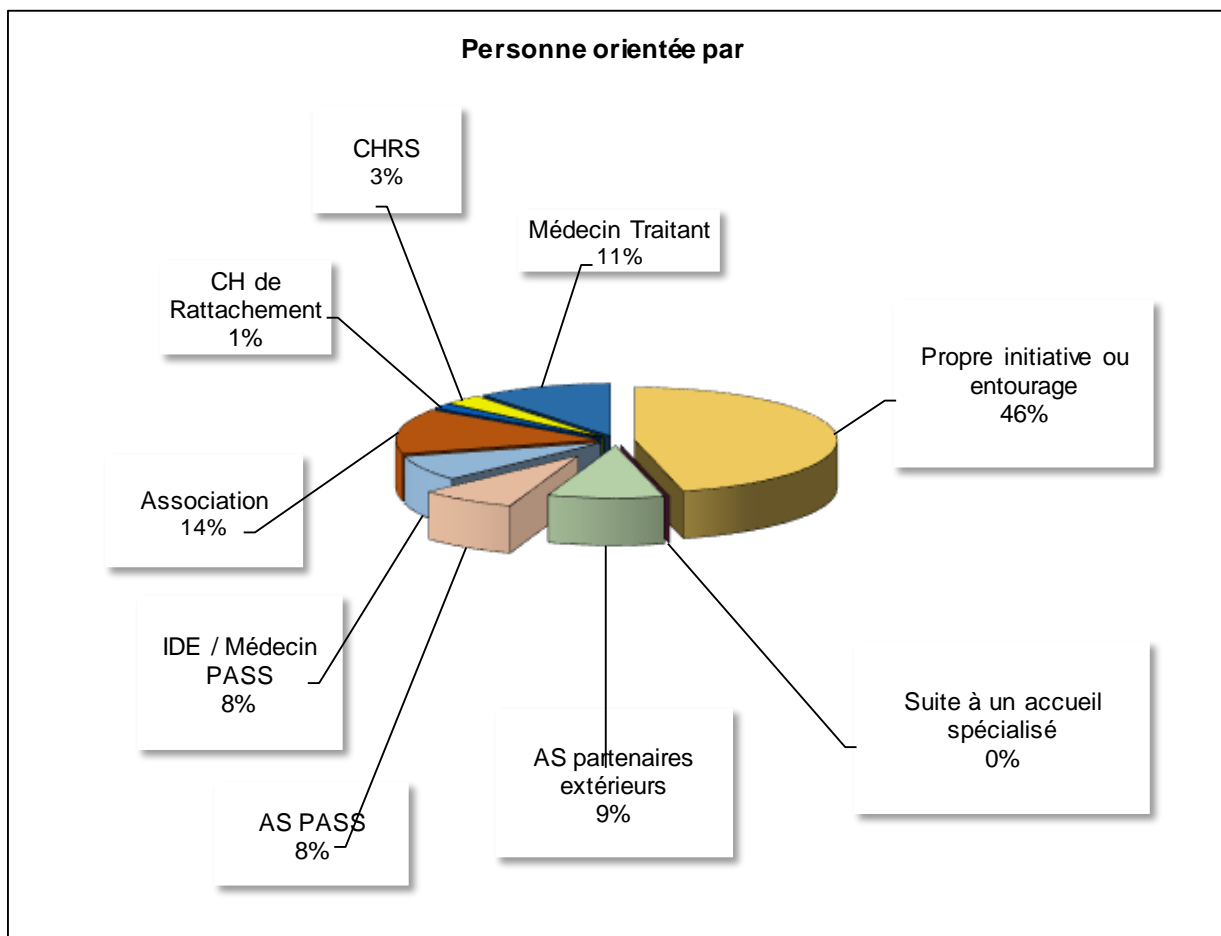
La PASS continue de proposer et de réaliser des bilans de santé au public migrant de façon efficiente et fluide du fait non seulement de l'accès à l'interprétariat, du travail en partenariat sur site avec l'antenne CeGIDD de Louviers et l'unité mobile du centre de vaccination de l'Eure mais aussi avec la venue nouvelle du CLAT dans ses locaux.

La création du carnet de suivi médico-social par la coordination régionale des PASS permet d'y noter la date, la nature des dépistages et les structures qui les ont réalisés en prenant

soin de ne pas mentionner de résultat ou de diagnostic. Cet outil est indispensable dans ce parcours.

2.4. L'activité du psychologue

2.4.1. Les modes d'orientation



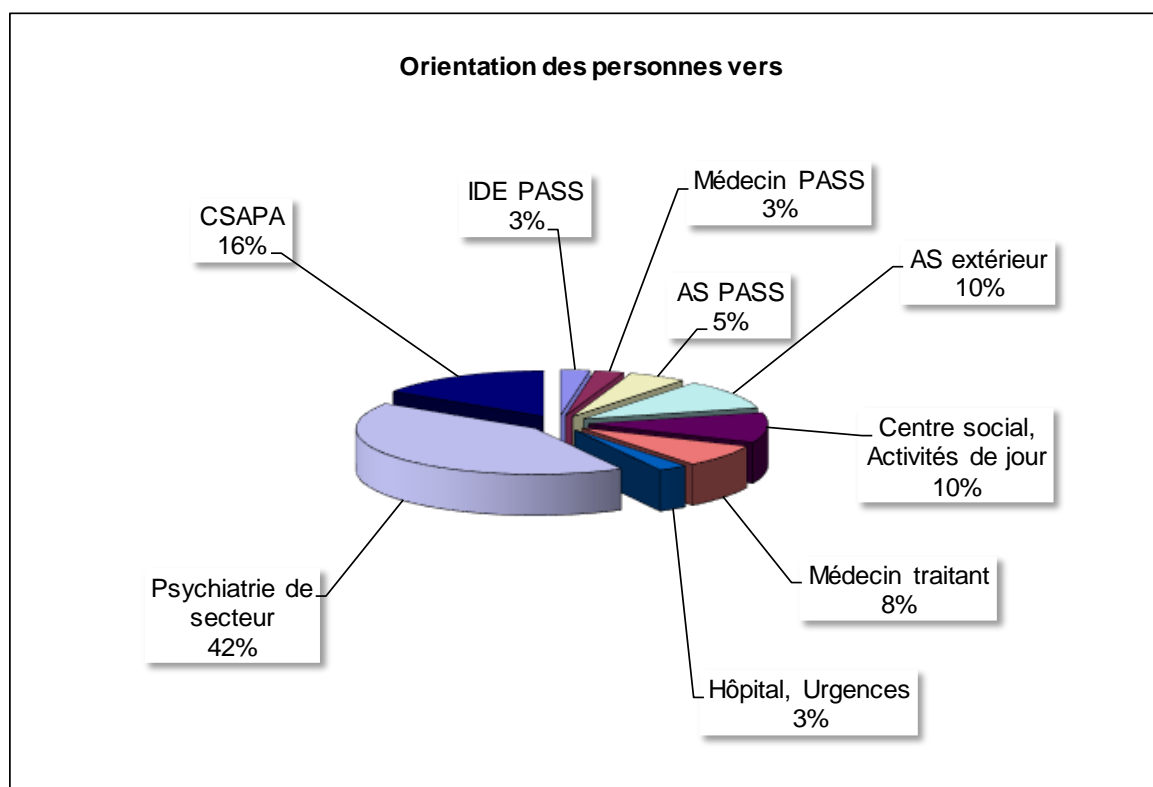
L'orientation auprès du psychologue se fait par le biais de divers partenaires :

- les professionnels de la PASS (16%)
- les partenaires extérieures (la Mission locale (14%) FJT et CHRS (3%), MDD, CCAS et CMP (9%), les médecins traitants (11%), mais aussi l'EPIDE, France Terre d'Asile, Accueil Service, SAHMI/PAMI, les lycées et associations ainsi que la justice.
- le CHIELVR (CSAPA, EMHAVI, CeGiDD, Urgences...) (1%)

De plus en plus, les patients poussent la porte de la consultation psychologique, de leur propre initiative ou sur les conseils d'un proche (46%), témoignant de l'implication et de l'identification de la PASS comme lieu ressource sur le territoire de l'agglomération Seine Eure.

Constatant que nos publics démunis demeurent peu sensibles aux actions de prévention et ne s'inscrivent que trop peu dans une démarche de soin, le psychologue s'efforce, ici, de se rendre disponible, en proposant un accompagnement, avec ou sans rendez-vous, centré sur l'ici et le maintenant, en réponse à un vécu présent souvent précaire, douloureux et anxiogène.

La convention signée entre le CHIELVR et FIA Normandie, nous permet ici de répondre aux besoins d'un public qui, en raison de la barrière de la langue, ne pourrait bénéficier de cet accompagnement (8 patients en 2020). Ce recours, encore récent, modifie nos pratiques puisque nous devons laisser une place, dans cette rencontre, à un tiers lui-même en proie à ses propres émotions faisant écho au discours douloureux du patient.



2.4.2. L'activité du psychologue

En ces temps inédits, la psychologue, comme tous les acteurs de la PASS, se mobilise au quotidien et adapte, voire bouleverse ses pratiques, pour sécuriser, rencontrer et maintenir le lien avec le public.

Nos pratiques se sont ainsi ajustées aux différents temps de la crise, de l'effet de sidération face à l'inconnu auquel il allait falloir faire face sans y être préparé, sans outil, à la gestion des pics d'anxiété et de stress révélés chez nos patients, comme dans la population générale.

Le confinement imposé de manière soudaine et abrupte, situation inédite qui contraste avec la valeur capitale qu'est la liberté peut être vécu comme un choc traumatique par certains.

Nous sommes donc restés vigilants face aux réactions que pouvaient présenter nos patients et avons suivi ainsi deux axes d'intervention :

Un premier orienté autour de la psycho-éducation face à la maladie, en renforçant le message sanitaire.

Un second axe d'intervention en réponse aux réactions émotionnelles, aux peurs liées à la maladie et à sa transmission, se manifestant sous forme de symptômes de stress aigu, problèmes de sommeil, colère, frustration, ennui... et au renforcement de problématiques addictives.

Nous avons pu, ici, accompagner nos patients à travers différentes techniques de gestion du stress et relaxation, en travaillant, notamment, autour de la pleine conscience.

Certains patients ont encore pu se saisir de ce temps de retour sur soi, pour ainsi prendre du recul face à leurs préoccupations.

Devant cette menace de la maladie et ces confinements, renforçant l'isolement social, nous restons particulièrement vigilants face aux réactivations de traumatismes antérieurs et antécédents de comorbidité, ainsi qu'à l'exacerbation de symptômes dépressifs.

Pour cela, il nous semblait important d'inciter les patients à maintenir leurs consultations, notamment au travers des entretiens téléphoniques.

Ainsi, durant le premier confinement, 77 entretiens ont été réalisés par téléphone, contre 30 entretiens en présentiel.

Nous avons, par ailleurs, amplifié notre démarche proactive, soit 45 appels (non comptabilisés dans l'activité psychologique), en renforçant nos contacts téléphoniques auprès de nos publics les plus vulnérables et isolés, de façon quasi quotidienne.

Psychologue	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Nombre d'entretiens	448	480	475
File active	81	84	75
Personnes nouvelles	51	51	39
Rendez-vous annulés ou non honorés	232	199	183

	2018	2019	2020
Femmes	56	55	51
Hommes	25	29	24
Total	81	84	75

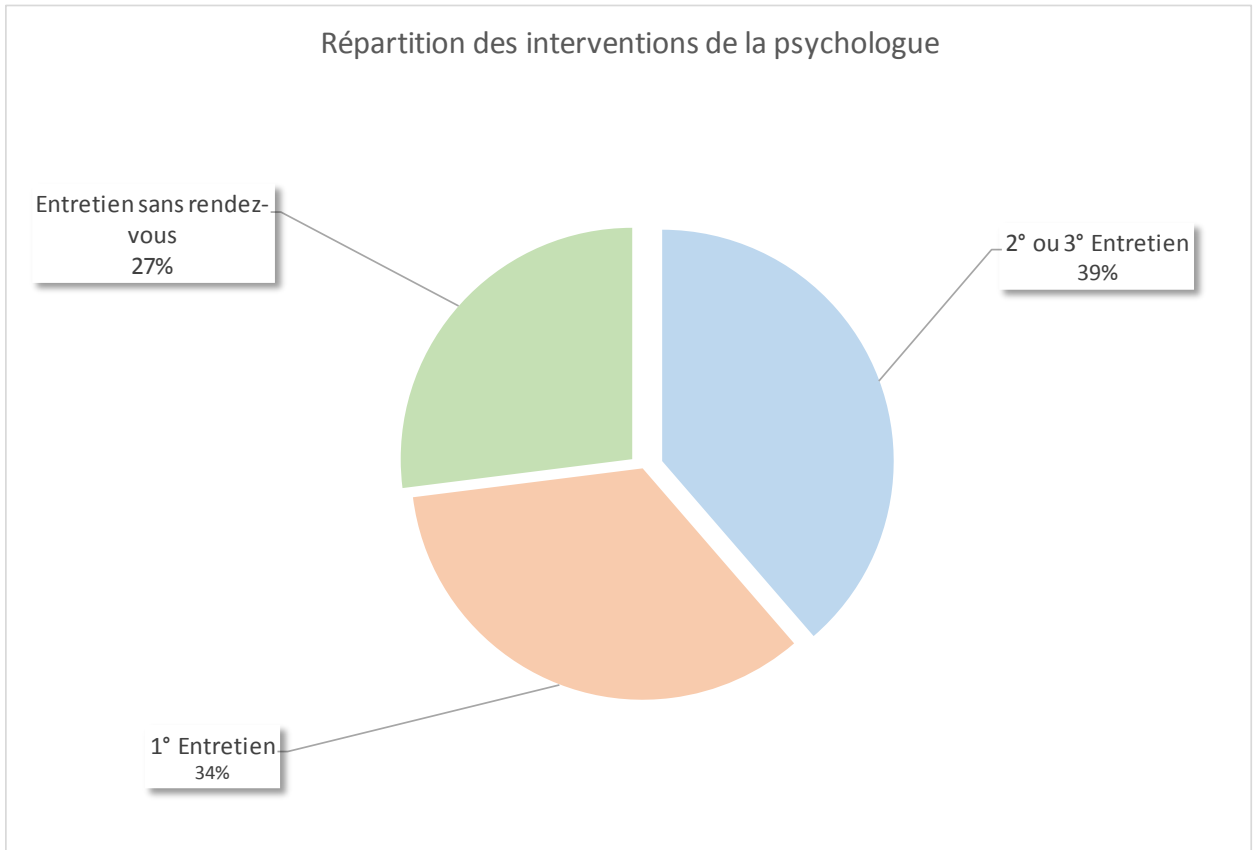
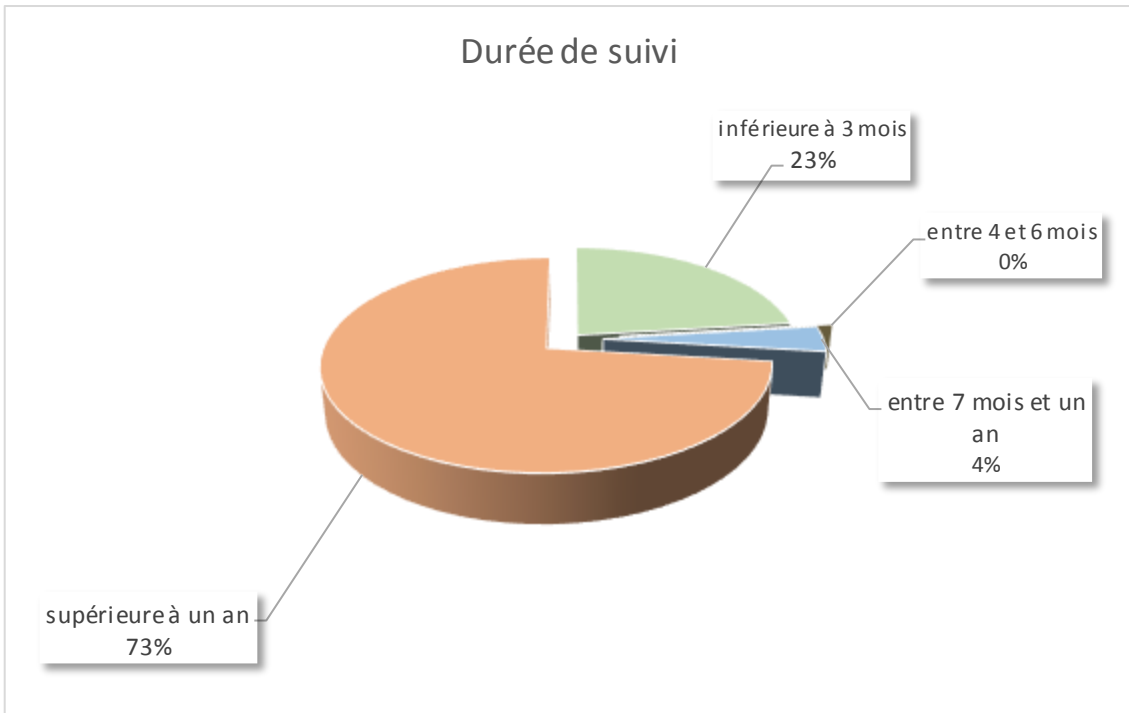
Ces différents aménagements ont permis de maintenir une activité stable, par rapport à 2019. 475 entretiens ont ainsi été réalisés, contre 480 l'an passé.

La file active reste relativement stable (75 personnes reçues en 2020 contre 84 l'an passé), composée majoritairement de femmes, mais aussi de jeunes, repérés par la mission locale comme particulièrement vulnérables, en proie à des phases de doutes et d'incertitudes propres au processus adolescent.

Le nombre d'entretiens reste lui aussi similaire à l'an passé.

Tout comme l'an passé, le nombre d'entretiens non honorés continue de diminuer, même s'il reste encore important (183/199).

Ce constat rend compte d'une évolution du public reçu et d'une adaptation de l'offre de soins aux besoins spécifiques du contexte anxigène, à savoir, des suivis plus ponctuels, le temps du « confinement » en réponse aux angoisses du moment.





Cette année, comme nous pouvions l’imaginer aux vues du contexte sanitaire, les troubles psycho-somatiques à entendre comme manifestations d’angoisses sont la première cause de souffrance reconnue à l’origine de cette rencontre avec le psychologue. Elles représentent 41% du public reçu.

S’en suivent les violences intra familiales (26%).

Là encore, nous avons maintenu une attention particulière, face à ce risque accru pendant le confinement, au même titre qu’au plan national.

La violence intra familiale à laquelle nous sommes confrontés, n’est pas soudaine ou ponctuelle. Elle s’inscrit dans une stratégie d’emprise : non seulement la victime est surveillée en permanence, mais progressivement, elle est coupée des liens avec ses proches et placée dans une dépendance matérielle et affective vis à vis de son agresseur.

L'instauration du confinement, en réponse à l'épidémie de COVID-19, a inévitablement été un atout pour les agresseurs dans leur stratégie d'emprise, les renforçant dans des exigences de contrôle.

Enfin, derrière ces violences intra familiales, nous retrouvons les pathologies psychiatriques, qui représentent 19% de nos consultations, telles que la dépression et les troubles psychotiques, pour lesquels un accompagnement étroit s'est développé avec les équipes du CMP de secteur. Certains patients, jusqu'ici suivis au CMP, ont tout naturellement bénéficié de la continuité d'ouverture de la PASS pour poursuivre un soutien psychologique, essentiel face au vécu anxiogène de cette épidémie. En effet, il faut souligner que durant le premier confinement le CMP ne permettait plus de consultations en présentiel.

Nous nous efforçons alors d'œuvrer à une continuité de suivi chez des patients, vivant dans l'ici et le maintenant, pour qui la continuité demeure justement problématique.

Les patients accompagnés dans le cadre de traumatismes liés aux parcours migratoires, sont bien entendu moins présents au sein de nos consultations, du fait de la fermeture des frontières, dans ce contexte sanitaire particulier (6%).

Notre rôle sera ici, par le biais de différentes techniques d'accompagnement psychologique, qu'à l'impensable de l'évènement traumatique, vienne se substituer une réalité autre, en construisant un récit narratif devenu supportable pour le patient, et en transformant ce vécu difficile en souvenir, certes douloureux, mais qui peut désormais s'archiver dans la mémoire autobiographique du patient.

2.5. Vie d'équipe

2.5.1. Accueil d'étudiants

- Accueils réguliers d'internes pour une demi - journée découverte au sein de la PASS.
- Accueil d'une étudiante en M1 de psychologie.
- Accueil d'une stagiaire assistante sociale de troisième année.

2.5.2. Comités techniques

- *Participation aux Commissions Territorialisées d'Orientation d'YSOS mensuelles.*
- *Rencontre des psychologues des PASS (1 fois par trimestre).*

- *Réunion du collège des psychologues du CHI.*
- Participation au Conseil Local de Santé Mentale.
- Rencontre avec le service de médiation de la ville de VAL DE REUIL le 21/09/2020.
- *Rencontre avec le Bureau Mobile d'Accueil service le 22/09/2020.*
- Rencontre avec l'assistante sociale du commissariat de Louviers-Val de Reuil, Mme Van Hollebeke le 06/10/2020.
- Rencontre avec l'association EPIREUIL (épicerie sociale) le 26/11/2020.
- Rencontre avec l'association IFAIR (Louviers) le 14/12/2020.
- Rencontre avec la coordination régionale des PASS et l'ARS le 25/11/2020.

2.5.3. 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.

2.5.4. Supervision et analyse des pratiques

Au regard des situations de plus en plus complexes, il est indispensable pour l'équipe de pouvoir bénéficier d'une supervision régulière. Cette supervision est effectuée par Mme Marie CHAILLOUX, psychologue, lors de séances d'une durée de deux heures.

2.5.5. Formations

En cette année particulière, nombre de formations programmées en 2020 ont dû être annulées et/ou reprogrammées ultérieurement.

↳ Aude MONARD

Formation interne : Promotion de la bientraitance envers le patient le 15.09.2020

2.5.6. 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 2020 cette journée a eu lieu le 09 janvier 2020.

- 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. Cette année, au vu de la COVID 19, l'organisation a dû être repensée pour s'adapter aux gestes barrières, sans priver notre public de cette attention. L'équipe a préparé des ballotins individuels pour les distribuer aux usagers.
- Le 24 décembre 2020, 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 nettoyés, emballés et donnés, pour le plus grand bonheur des enfants.

3. CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Cette année particulière nous a amené à bousculer nos pratiques afin de répondre au mieux aux besoins de notre public d'autant plus fragilisé par les épreuves du quotidien.

L'ensemble des professionnels s'est ainsi adapté avec efficacité dans le contexte de la crise sanitaire. La structure est bien sûr restée ouverte pendant toute cette période. L'équipe de la PASS a ainsi pu assurer le maintien de la prise en charge et l'accompagnement des personnes les plus précaires et éloignées du parcours de soins tout au long de la crise sanitaire. Elle a dû répondre à d'autres demandes plus ponctuelles en lien avec la fermeture inopinée de certaines structures de service public durant le premier confinement.

Les usagers ont pu bénéficier d'une attention toute particulière, notamment par la distribution de dons pendant le confinement (produits d'hygiène, masques...). Certains ont tenu à témoigner leur reconnaissance. Nous avons aussi assisté à un réel élan de solidarité entre les usagers.

L'ensemble du public s'est bien adapté à l'application des gestes barrières (masque, désinfection, distanciation, ...) après leur avoir expliqué l'intérêt.

Encore cette année, de nombreuses demandes de prise en charge dentaires ont été exprimées par le public fréquentant la PASS, l'équipe n'a eu aucune solution à apporter à ces personnes, sauf l'attente d'ouverture de droit santé. Le travail débuté par la coordination des PASS nous semble donc essentiel pour trouver des solutions adaptées à ces demandes spécifiques.

Cette année, nous avons remarqué que les modifications concernant la Complémentaire Santé Solidaire ont entraîné des difficultés pour les personnes bénéficiaires de la CSS avec participation financière (anciennement ACS). Nous avons pu constater, des difficultés d'agencement entre le dispositif CSS et les mutuelles privées. Cela a entraîné des ruptures de droit temporaires. De plus la centralisation à Paris de la gestion des dossiers AME, a nécessité quelques modifications dans la constitution de la demande. Une attestation supplémentaire est demandée auprès de l'hébergeant. La délivrance de ce document est une source d'inquiétude et plusieurs hébergeants ont refusé de signer cette attestation. Cette modification rend plus complexe l'instruction de l'AME.

Depuis janvier 2020, le CLAT de Rouen intervient dans les locaux de la PASS pour le dépistage de la tuberculose, à raison d'une fois par trimestre. Cette venue vient compléter le parcours de santé du public migrant. Par ailleurs une rencontre est prévue avec le coordinateur régional de la mission d'appui aux migrants, qui nous permettra d'échanger sur nos attentes réciproques.

Le contexte tout particulier de cette année 2020 ne nous a pas permis de concrétiser certains projets mais l'équipe de la PASS compte bien y parvenir en 2021. En effet, l'équipe s'est questionnée quant à la difficulté pour le public de Pont de l'Arche d'accéder à la PASS. Nous sommes partis du constat que plusieurs rendez-vous ont été fixés avec le médecin mais non honorés. Des échanges ont eu lieu dans ce cadre avec l'assistante sociale du CCAS de Pont de l'Arche qui évoque un problème de mobilité pour le public. Une rencontre est prévue avec la direction du CCAS de Pont de l'Arche, l'équipe et l'encadrement de la PASS en janvier 2021 afin de réfléchir à des solutions pour faciliter l'accès aux soins du public de Pont de l'Arche.

L'équipe veut s'investir dans la mise en place d'actions collectives en lien avec l'alimentation.