



# CENTRE HOSPITALIER

## INTERCOMMUNALE CAUX VALLEE DE SEINE

COPIL  
Année 2020  
PASS

# SOMMAIRE :

- Présentation de l'activité de la PASS
- Présentation de l'activité 2020
- Evolution de la PASS
- Echange question/réponse

# PRESENTATION DE LA PASS

- Membres:

- Mr GLOAGUEN Jonathan ( Cadre Supérieur de Santé )
- Dr ZAHONERO Emilio ( médecin )
- Me NAVARRE Juliette ( assistante sociale )
- Me GUEROULT Sophie ( secrétaire )
- Mr RUIZ Laurent (IDE)
- Me SIEURIN Romane (IDE)

# PRESENTATION DE LA PASS

- MISSIONS:
- Les PASS ont pour mission de rendre effectif l'accès et la prise en charge des personnes démunies non seulement à l'hôpital, mais aussi dans les réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. La prise en charge est pluridisciplinaire.
- La PASS propose une consultation, des soins de prévention, et si besoin une orientation thérapeutique et/ ou spécialisée.
- Dès lors que les droits d'assurance maladie sont ouverts, un relais est proposé vers la médecine de ville.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE PASS

Les locaux de la PASS sont normalement situés au 1er étage du CHICVS sur le site de Lillebonne. Du fait du COVID, un aménagement des services a dû s'effectuer et les consultations médicales PASS ont été déménagées provisoirement au 3ème étage. Un accueil est proposé avec une prise en charge triangulaire entre consultation médicale/paramédicale et sociale. Les salles d'examen disposent de l'ensemble du matériel nécessaire pour réaliser des examens médicaux (ECG, bilan sanguins...). Une signalétique est en place afin de permettre aux personnes de se repérer. La pharmacie est située à proximité pour effectuer d'éventuelles dispensations médicamenteuses, totalement prise en charge par la PASS.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE PASS

- La PASS est également un service en mouvement proposant une mobilité aux partenaires et aux patients. Effectivement nous sommes à plusieurs reprise aller à la rencontre des partenaires pour se présenter, leur laisser une plaquette de la PASS, afin de les sensibiliser sur le rôle et les missions de la PASS.
- Notre collaboration s'effectue conjointement avec nos services internes tel que les urgences, le CSAPA (service d'addictologie) et le planning familial si des besoins sont identifiés dans le cadre de nos missions.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE PASS

- La PASS du CHI de Lillebonne a pour vocation d'élargir son activité au sein de la population locale en s'appuyant sur les partenaires sociaux. En effet la période sanitaire actuelle a accentué les besoins médicaux et l'accompagnement social des personnes en difficultés. Cependant le contact n'est pas toujours évident.
- La méconnaissance de notre service nous empêche d'atteindre cette population demandeuse de soins et d'accompagnement.
- Il est donc impératif de rendre accessible les services de la PASS et d'élargir notre activité.

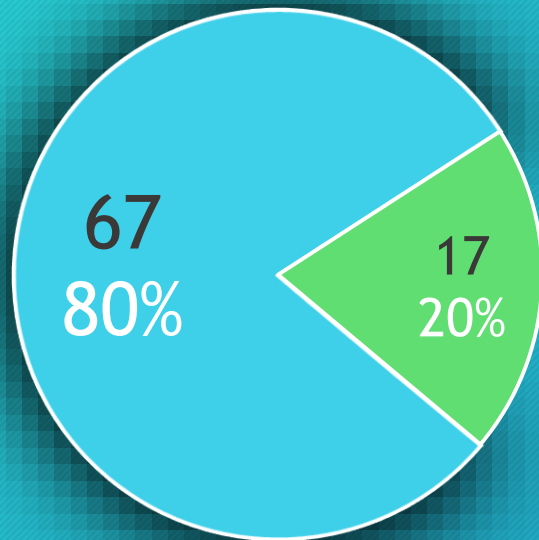
# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- L'activité 2020 s'inscrit dans un contexte sanitaire compliqué ou l'adaptation fut primordiale pour continuer un suivi des patients. Effectivement les consultations ont été suspendues pendant quelques mois. Les chiffres qui vont suivre au cours de ce COPIL représente une année non représentative à cause de La COVID 19.
- Notre activité et notre file active a été impactée pour cette année du fait de la crise sanitaire ayant entraîné plusieurs annulations de consultations IDE PASS dû à une mobilisation d'effectifs « covid » dans les services de soins, et une absence de l'assistante sociale prolongée pendant plusieurs mois.
- Malgré ce contexte difficile, notre équipe est restée unie et soudée pour réactiver au mieux les consultations PASS à partir de Septembre malgré le 2eme confinement depuis le dernier trimestre 2020.



# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

File active 84 patients



□ homme   □ femme

- 84 patients dont 75 nouveaux patients en 2020.
- 80% des patients sont des hommes.
- 42 hommes sont des migrants, ce qui représente 50% de la file active.
- Par ailleurs 7 patients seulement, ont nécessité une prise en charge médicale hors foyer malgré une population dans le besoin d'accompagnement médical.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Le foyer Coallia représente une grande partie de notre activité suite au contexte géopolitique mondiale. Cette population compte essentiellement des hommes entre 16 et 40 ans. L'activité de la PASS permet aux primo arrivant de bénéficier d'une consultation exhaustive médicale et paramédicale. Elle permet également de mettre à jour leurs vaccination si nécessaire. Les personnes « migrantes » du foyer Coallia orientés vers la consultations PASS n'ont en général pas besoin d'une intervention « sociale » étant donné que en amont les démarches étaient en cours ou en attente de droit.
- Il y a des difficultés qui sont rencontrées auprès des ces patients, Tout d'abord la barrière de la langue. Une grande majorité parle le pachtou, le dari, l'arabe et l'anglais. Pour pallier à ce problème nous avons des catalogues de traduction comme ci dessous.

# DARI

# داری

Lexique du corps humain [LEX] .....	2
Les mots utiles [MOT] .....	4
La douleur [DOU] .....	5
Les traitements [TTS] .....	6
Consultation généraliste [GEN] .....	8
Dermatologie [DER] .....	10
Gynécologie/Obstétrique [GYN] .....	11
Dentaire [DEN] .....	16
Psychiatrie/Psychologie et social [PSY] ...	18
Renseignements administratifs [RENS] ...	22
Numéros d'urgence .....	24

KURDE

ALBANAIS

TIGRINYA

PACHTOU

DARI

ARABE

ESPAGNOL

ANGLAIS

## Examen clinique

sens de lecture de la langue étrangère →

Allongez-vous/levez-vous/asseyez-vous.	بازو بکشید/بازو بردارید/نشسته بنشینید
Dites-moi si je vous fais mal.	بگوئید که من در درد دارم یا نه
Pouvez-vous tousser ?	آیا میتوانید سرفه کنید ؟
Respirez profondément.	عمیق نفس بکشید.
Pouvez-vous tirer la langue ?	آیا میتوانید زبانتان را بیرون بکشید ؟
Je vais écouter vos poumons/votre cœur.	میتوانم به صدای شش های شما/قلب شما گوش بدهم.
Je vais prendre votre température.	میتوانم درجه حرارت بدن شما را بگیرم.
Je vais prendre votre pouls.	میتوانم نبض شما را بگیرم.
Je vais palper votre abdomen.	میتوانم شکم شما را لمس کنم.
Avez-vous mal ici ?	آیا اینجا درد میکنید ؟
Je vais prendre votre tension :	میتوانم فشار خون شما را بگیرم :
connaissez-vous votre tension artérielle habituelle ?	آیا میدانید فشار خون عادی شما چقدر است ؟
Tout va bien/votre tension est basse/votre tension est élevée.	همه چیز خوب است/فشار خون شما پایین است/فشار خون شما بالاست.
Je vais vous mesurer/vous peser.	میتوانم وزن شما را اندازه بگیرم/وزن شما را بگیرم.
Je vais mesurer le sucre dans votre sang :	میتوانم شکر خون شما را اندازه بگیرم :
quand avez-vous mangé/bu pour la dernière fois ?	آخرین بار کی چیزی خوردید/نوشیدید ؟
Tout va bien/vous manquez de sucre dans le sang/vous avez trop de sucre dans le sang.	همه چیز خوب است/شکر خون شما کم است/فشار خون شما بالاست.
Je vais examiner votre gorge/vos oreilles.	میتوانم گلو/گوشه های شما را معاینه کنم.

## Fin de la consultation

Vous allez faire des examens complémentaires :	شما قرار است آزمایش های بیشتری بکنید :
une radio/une échographie/une prise de sang/un test urinaire.	یک عکس اشعه ایکس/سونوگرافی/آزمایش خون/آزمایش ادرار.
Je vous prescris des médicaments.	برای شما دارو تجویز میکنم.
Vous devez voir un spécialiste :	شما باید به متخصص مراجعه کنید :
gynécologue/pédiatre/dentiste/psychologue/psychiatre/un dermatologue.	متخصص زنان/متخصص کودکان/متخصص دندانپزشکی/روانشناس/روانپزشک/متخصص قلب/متخصص شش/متخصص اطفال/متخصص پوست/متخصص بیماری های پوستی/متخصص بیماری های عفونی/متخصص بیماری های داخلی/متخصص بیماری های کودکان/متخصص بیماری های زنان/متخصص بیماری های مردان.
Vous devez aller à l'hôpital maintenant/demain.	شما باید امروز/فردا به بیمارستان بروید.

KURDE

ALBANAIS

TIGRINYA

PACHTOU

DARI

ARABE

ESPAGNOL

ANGLAIS

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Malgré ces support nous avons pris contact avec l'association FIA qui nous propose des traductions par téléphone et en présentiel dans le but de signer une convention partenariale.
- Nous avons également rencontré des difficultés dans la prise en charge des stress post traumatiques et de toutes les répercutions que cela implique. Nous avons connaissance de l'association Terrapsy avec qui nous avons eu un premier contact, pour lancer un partenariat avec eux.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- La prise en charge de ces patients est différente dans le sens où nous proposons une consultation systématique même si aucune plainte est verbalisée au préalable. Cela nous permet d'effectuer une auscultation exhaustive accompagnée d'une sérologie et d'une radio thorax. La plupart du temps nous ne les revoyons pas si tout va bien cependant pour quelques uns des pathologies sont diagnostiquées et un suivi s'impose.
- Nous effectuons les examens nécessaires avec l'appui de spécialistes et proposons des traitements adéquats.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- La problématique rencontrée est leur mobilité. Il est important pour eux de se déplacer afin de se rendre au RDV médico-sociaux pour assurer un suivi.
- Un système de ticket de bus a été mis en place mais malgré cela il est compliqué de les adresser aux établissements géographiquement éloignés.
- Nous avons proposer dans un premier temps de se déplacer au foyer coallia. Ce projet n'a pas pu se faire du fait de la crise sanitaire cependant ce projet a été reprogrammé ultérieurement.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- L'intervention Sociale s'est faite pour un public orienté par les partenaires sociaux (CCAS, CMS,...) et aussi par les services internes de l'hôpital (urgence, maternité, médecine, admission).
- La population locale sollicite de plus en plus le service de la PASS.
- Effectivement celle-ci est généralement dirigée vers l'assistante sociale qui conjointement travaille avec l'équipe médicale. Cette collaboration permet donc une prise en charge holistique du patient.
- Le suivi social doit être de court terme une fois les problématiques sociales évaluées et réglées et que la personne se retrouve dans le droit commun, même si il existe parfois quelques dossiers complexes et long sur plusieurs mois. C'est pourquoi chaque année, la majorité des personnes vues sont nouvelles, 95 %.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- La majorité des personnes venant en rendez vous social ont de faibles ressources et sont souvent en situation de précarité. Le public perçoit pour la plupart les ASSEDIC ( ARE, ASS, RSA, minimum vieillesse, invalidité).

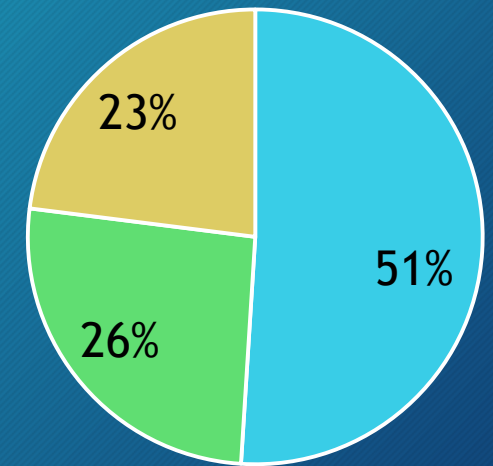


# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

Le graphique montre qu'un grand nombre de personnes n'a pas de complémentaire et se contente de leurs droits sécurité sociale de base ( 51%). Tant que la personne n'est pas malade, tout va bien. Par contre si une personne se retrouve hospitalisée, sans couverture complémentaire, cela a des conséquences financières gravissimes.

Encore un grand nombre s'est présenté sans couverture sociale complète. Ce chiffre continue d'augmenter. Celui-ci correspond aussi au public « étranger » sans couverture et n'ayant jamais fait de démarches auprès de la sécurité sociale étant donné qu'ils venaient d'arriver sur le territoire français. Il y a aussi des personnes en situation irrégulière sans pouvoir bénéficier d'une AME, perdu dans les démarches administratives ou ont des difficultés à entreprendre l'activation de leurs droits.

## COUVERTURE SOCIALES



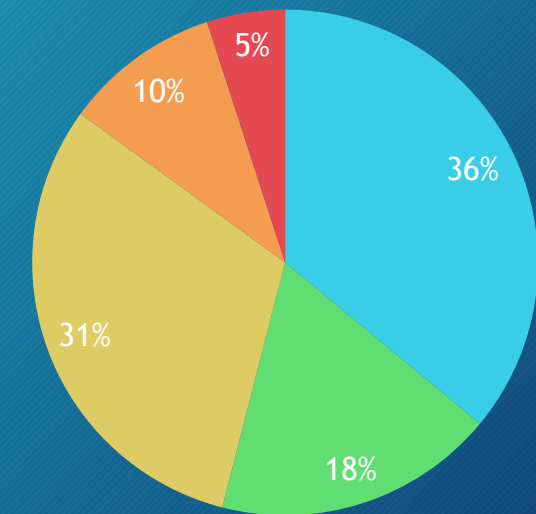
■ de base ■ complète ■ sans

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

*Cela reflète la conjoncture actuelle avec une précarité croissante. On peut distinguer 3 catégories de personnes:*

- Un public avec un budget précaire ne pouvant pas se payer une mutuelle, faute de ressources suffisantes.
- Un public ayant un budget juste au dessus du plafond et se trouvent souvent avec de gros problèmes financiers, voire de surendettement, considérant que la santé n'est pas une priorité.
- Un public ayant des ressources correctes qui n'a pas forcément souscrit à une complémentaire santé, par choix, considérant que la santé n'est pas une priorité et se retrouve hospitalisé en urgence.

## Ressources des patients PASS



- minima sociaux
- retraités
- sans ressources
- salaires
- autres

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Les problématiques sociales restent complexes pour le public pour monter différents dossiers. Cela demande une mobilisation du public pour réunir une liste de papiers conséquente.
- Ce public, souvent précaire, a beaucoup de mal à ramener en une fois tous les documents nécessaires. Il faut donc multiplier les RDV afin de finaliser un dossier. Le support informatique n'est pas toujours disponible à leur domicile.
- La convention CPAM/PASS permet malgré tout de régulariser des dossiers et d'obtenir l'ouverture de droits CSS plus rapidement que si la personne faisait ses démarches toute seule.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Un nouveau partenariat avec le CSAPA (service d'addictologie) a débuté en octobre 2020 dans le cadre de la mission sociale de la PASS car les professionnels du CSAPA étaient en demande et leur public est souvent confronté à des problématiques de droits et sont souvent embêter pour débiter une prise en charge médicale ou mettre en place une orientation en post cure, faute de complémentaire. La PASS/CSAPA travaille sur la mise en place concrète d'une permanence PASS sociale dans les locaux du CSAPA une fois par semaine pour faciliter aussi un problème de mobilité du public.
- Les interventions collectives sont aussi très importantes à mettre en place car cela permet d'informer le public et de l'orienter plus facilement et rapidement vers la PASS.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- La problématique rencontrée par la PASS est la méconnaissance de ce service auprès de la population locale et davantage celle qui nécessiterait un accompagnement.
- Nous avons commencé au début de l'année 2020 à aller à la rencontre des établissements sociaux situés sur l'agglomération de Bolbec, Lillebonne et Notre Dame de Gravenchon afin de présenter le service et de débiter un partenariat. Nous avons distribuer des brochures afin de répandre la présentation du service de la PASS.
- Depuis nous avons vu une hausse légère de prise en charge médico-sociale auprès de la population locale.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Notre travail au sein de la PASS est de travailler conjointement avec l'assistante sociale afin de débiter les démarches sociales et médicales en même temps.
- Nous accompagnons le patient dans ses démarches pour qu'il puisse bénéficier des soins appropriés, qu'ils soient chirurgicaux, dentaires, psychologiques, ...
- Nous travaillons conjointement avec notre service d'addictologie , le CSAPA, car il est fréquent de rencontrer des patients victime d'addictologie en situation précaire. Ceci permet au patient un très bon suivi régulier et un accompagnement accru.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Le but de la PASS est d'apporter une réponse médico-sociale à ces publics en rupture de soins pour ensuite les amener à entrer dans les droits communs et donc leurs permettre de se soigner correctement avec des droits ouverts.
- Un meilleur partenariat avec les structures extérieures sociales fera vivre la PASS.
- Dans un contextes socio-économique difficile ou grand nombre de personnes sont en difficulté dans l'accès aux soins et aux droits, les PASS sont l'un des maillons indispensables pour répondre à cette mission de lutte contre l'exclusion comme le rappelle la loi HPST du 29 juillet 2009.

# PRESENTATION DE L'ACTIVITE 2020

- Il faut que le territoire prenne bien conscience de cette ouverture et ait le réflexe de nous orienter le public en difficultés d'accès aux soins et aux droits
- Dans toutes les autres PASS, cela existe, donc il n'y a pas de raison que ça ne fonctionne pas dans la PASS de Lillebonne. C'est en créant l'offre que la demande se fera doucement.



## Evènement 2020

- Dans un premier temps il nous semble essentiel d'évoquer la crise sanitaire et ses répercussions sur notre travail. La mise en place de nos projets a fortement été ralenti et l'adaptation fut de rigueur.
- Le personnel a été redéployé dans les services pour assurer un effectif adéquat suite aux affections répétées du Virus chez le personnel soignant. Les consultations ont du être suspendues un certain temps.
- La mobilité de l'équipe PASS a fortement été réduite et les visites auprès de nos partenaires suspendues.

## Evènement 2020

- Les réunions inter PASS de l'Eure de l'Orne et de la Seine maritime ont été souvent annulé car la visio semblait difficile à mettre en place. Ces réunions permettent de joindre nos difficultés et de trouver des solutions ensemble.
- L'équipe de la PASS est rester soudé et a continué sa mission. Nous avons tout de même réussi à mettre en place de nouvelle choses.

# Evènement 2020

- Avec la collaboration Me Trouve, nous avons créé une nouvelle brochure présentant le service de la PASS.

**LA PASS vous propose**

- Un accueil personnalisé et confidentiel
- Un accompagnement social global
- L'ouverture, la mise à jour de vos droits et les démarches administratives
- une évaluation de vos besoins, en santé
- des consultations gratuites
- un relais vers le médecin de ville à la fin de l'accompagnement
- un relais vers la médecine de ville à la fin de l'accompagnement

**CONSULTATION PASS**

Permanence d'Accès aux Soins de Santé  
le vendredi tous les 15 jours

**Consultation médicale**  
le vendredi tous les 15 jours

Prise de rendez-vous  
**02 35 39 36 36**  
Poste 12535

**Equipe PASS:**

- Dr ZAHONERO Emilio
- NAVARRE Juliette, Assistante Sociale
- CUSSON Céline, Infirmière
- RUIZ Laurent, Infirmier
- GUEROULT Sophie, Secrétaire

CHI Caux Vallée de Seine  
19 avenue René Coty  
76170 LILLEBONNE  
☎ 02.35.39.36.36 (standard)  
www.chi-cauxvalleedeseine.fr

QUA-DOC-0337-2016

**CONSULTATION PASS**  
Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Vous avez besoin de soins ?  
Vous n'avez de couverture sociale ?

**Contactez-nous !**

La PASS vous accueille, vous informe, vous oriente et vous accompagne dans vos démarches de soins et vos démarches administratives

**POUR QUI ?**

Vous avez ...

- des préoccupations liées à votre santé
- un problème de couverture sociale (CMU, Mutuelle, droits sécurité Sociale)
- des difficultés à entreprendre des démarches aussi bien administratives que médicales
- besoin d'informations diverses

**La consultation PASS, lieu d'écoute, d'accueil, d'orientation et d'accompagnement médico-social peut vous aider.**

**L'accès aux soins est un droit pour tous !**

**COMMENT ?**

Lors de votre rendez-vous à la consultation PASS, une assistante sociale peut vous accueillir afin de faire une évaluation sociale de votre situation.

Si votre état de santé l'exige, une orientation vers un médecin et une infirmière de la PASS et des examens complémentaires seront réalisés.

**Les Missions**

- L'assistante sociale est à la disposition des personnes démunies afin de les aider dans leurs démarches administratives, en lien avec une démarche de soins. Elle assure le suivi du dossier de l'usager jusqu'à sa régularisation et oriente les usagers vers les autres partenaires selon les besoins identifiés.
- Le médecin et l'infirmière assurent une consultation médicale gratuite pour les personnes sans couverture sociale.
- A l'issue de soins effectués au CHI Caux Vallée de Seine, les médicaments peuvent être délivrés gratuitement (avec la pharmacie de l'Hôpital).

**OÙ ?**

Les rendez-vous PASS se déroulent au Centre Hospitalier Intercommunal Caux Vallée de Seine.

La consultation sociale PASS est ouverte à tout public sur rendez-vous avec l'Assistante Sociale.

**Contact Assistante Sociale**  
**02.35.39.10.00**

# Perspective pour l'année 2021

- Pour l'année 2021, il nous semble important de travailler sur plusieurs axes:
- Continuer à avoir une équipe soudé
- Voir et proposer selon la demande une permanence médicale tout les vendredis
- Développer une équipe mobile pour le foyers coallia et autre partenaires selon les demandes.
- Travailler sur une convention avec Terrapsy
- Mette en place la convention avec FIA pour les traductions afin de nous faciliter nos entretiens
- Développer un réel partenariat avec les structures médico-sociale du secteur afin d'avoir le réflexe de nous orienter du public local rentrant dans nos missions PASS,

## Plan d'action PASS 2021

	Action(s) d'amélioration	Responsable	Début prévu	Echéance réelle	Modalités de suivi	État d'avancement		
						à mettre en place	En cours	Réalisé
1	Développer le partenariat locale	Équipe PASS	28/05/2021	01/05/2022	Rencontre des partenaires, présentation du COPIL			
2	Mettre en place une prise en charge psychologique avec Terrapsy	Mr Ruiz / Me SIEURIN / Dr Zahonero	30/04/2021	01/06/2021	Echange de mail pour mise en place au foyer			
3	Participer aux réunions d'informations, journée PASS	M. Gloaguen	28/04/2021	01/05/2022				
4	Accueillir et former le personnel	M. Ruiz / Mme Navarre / Me Sieurin	31/01/2021	01/06/2021	Double deux jours pour être former			
5	Permettre l'accès de la PASS à plus de patient	Me Navarre / Me Sieurin / Mr Ruiz	01/02/2021	01/05/2022	Promouvoir l'existence de la PASS			
6	Faciliter la réorientation des patients aux droits ouvert	Me Navarre / Me Sieurin / Dr Zahonero / Mr Ruiz	28/05/2021	01/05/2022	Sensibiliser les médecin généraliste			
7	Créer une PASS mobile afin de pallier les difficultés de déplacement des usagers	M. Ruiz, Mme Navarre, Dr Zahonero, M. Gloaguen	28/05/2021	01/05/2022	Réalisé au foyer, à mettre en place avec population locale			
6	Organiser un COPIL annuel avec les partenaires extérieurs	Mme Navarre, Me Sieurin, Dr Zahonero, Mr Ruiz	28/05/2021	01/05/2022	CR Copil			
8	Développer un partenariat avec Hôpital Jacques Monod pour consultation	Dr Zahonero, Me Sieurin, Mr Ruiz	05/03/2020	01/05/2022	Contact PASS de Monod et service de facturation			

# Bilan prometteur depuis janvier 2021

- Dans un premier temps donc nous avons débuter des consultations sur place au foyer Coallia en mars 2021. Ceci permet de faciliter l'accès au soins aux personnes hébergées au foyer.
- Un membre de l'équipe est parti de l'hôpital janvier 2021, elle a donc quitté la PASS. Elle a été remplacé par une autre IDE qui a débuté le 23/04/21 au sein de l'équipe, Me Sieurin.
- Une convention a donc été signé par l'hôpital avec FIA pour débuter un partenariat de traduction.
- Nous sommes en cours de partenariat avec l'association Terrapsy situé sur LE HAVRE. Le projet se porte sur leur mobilité éventuel pour prendre en charge psychologiquement les patients du foyer Coallia.

# Conclusion et échange

- Nous souhaitons insister sur le fait que notre PASS a vraiment évolué. En effet pendant des années seul l'assistante sociale gérait tant bien que mal la PASS. En insistant, avec l'aide des coordinateur PASS, la PASS de Lillebonne a pu ouvrir enfin une consultation médicale qui restait primordiale et obligatoire pour le bon fonctionnement de celle-ci.
- Merci de votre participation au COPIL sur lequel nous espérons une dynamisation locale pour développer davantage notre PASS de Lillebonne.