

JOURNÉE RÉGIONALE INTER-PASS

La créativité en PASS :
entre contraintes et inventivité,
difficultés
et recherche de sens.





CONTOURNER LES CONTRAINTES

Les contraintes peuvent être soit liées à l'institution et à son cadre d'exercice, soit liées à la réglementation en particulier celle de la sécurité sociale; soit en lien avec les situations souvent très complexes et la difficulté à mobiliser des ressources. Elles peuvent aussi être liées au management, au travail en équipe, à la confrontation à l'autre « inconnu », à nos cadres psychiques internes, aux normes que l'on a intégrées parfois dès le plus jeune âge, à l'environnement social, à l'offre de soin sur le territoire etc. Elles sont multiples et en permanence présentes dans la pratique.

Pour certaines, elles sont essentielles pour poser un cadre et définir des limites. D'autres contraintes peuvent au contraire porter atteinte à l'action, à son intégrité, à son sens.

Il y a des bonnes et des mauvaises contraintes : celles avec lesquelles il est essentiel de travailler et celles qu'il faut dépasser pour continuer à remplir sa mission et accompagner au mieux la personne qui est venue demander de l'aide à un moment de son parcours pour accéder aux soins dont elle a besoin.

FAIRE PREUVE D'INVENTIVITÉ

L'inventivité en PASS est une question de survie mais aussi de bien-être au travail car, sans cette inventivité, notre capacité d'agir peut-être très limitée et nous empêcher d'accompagner la personne dans son parcours de soin. Cette capacité à innover, inventer, c'est-à-dire à imaginer et réaliser quelque chose de nouveau, à découvrir une solution originale à un problème donné, est essentielle en PASS et doit être développée et encouragée.

Les échanges entre pairs sont un outil précieux pour favoriser cette créativité et développer son pouvoir d'agir.





**Quelles sont les
contraintes
rencontrées par
les professionnels
et comment
y font-ils face ?**

LA BARRIÈRE DE LA LANGUE



Il est primordial de bien se comprendre et d'être compris en retour.

La connaissance et l'utilisation des outils disponibles (Traducmed, Google Trad., ISM CORUM, et autres outils) sont essentielles et nécessitent d'adapter les pratiques.

En effet, "le recours à l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé garantit, d'une part, aux patients/usagers, les moyens de communication leur permettant de bénéficier d'un égal accès aux droits, à la prévention et aux soins de manière autonome et, d'autre part, aux professionnels, les moyens d'assurer une prise en charge respectueuse du droit à l'information, du consentement libre et éclairé du patient et du secret médical." *

LA NON DEMANDE

Engager un parcours de soin nécessite d'avoir la capacité de prendre soin de soi et de pouvoir y consacrer de l'énergie et du temps. En situation de très grande précarité, beaucoup de personnes ont d'autres priorités en lien avec leur situation de survie. Ils peuvent être aussi en déni de leurs problématiques de santé et/ou en refus de soin. Pour accompagner ces personnes, la **stratégie des « petits pas »** est intéressante et nécessite de **travailler en équipe et en réseau avec de multiples partenaires, au rythme de la personne**. En l'absence d'activités mobiles de la PASS, s'appuyer sur les autres équipes mobiles présentes sur le territoire est indispensable pour travailler cette démarche d'aller-vers.



L'ARTICULATION AVEC LES URGENCES



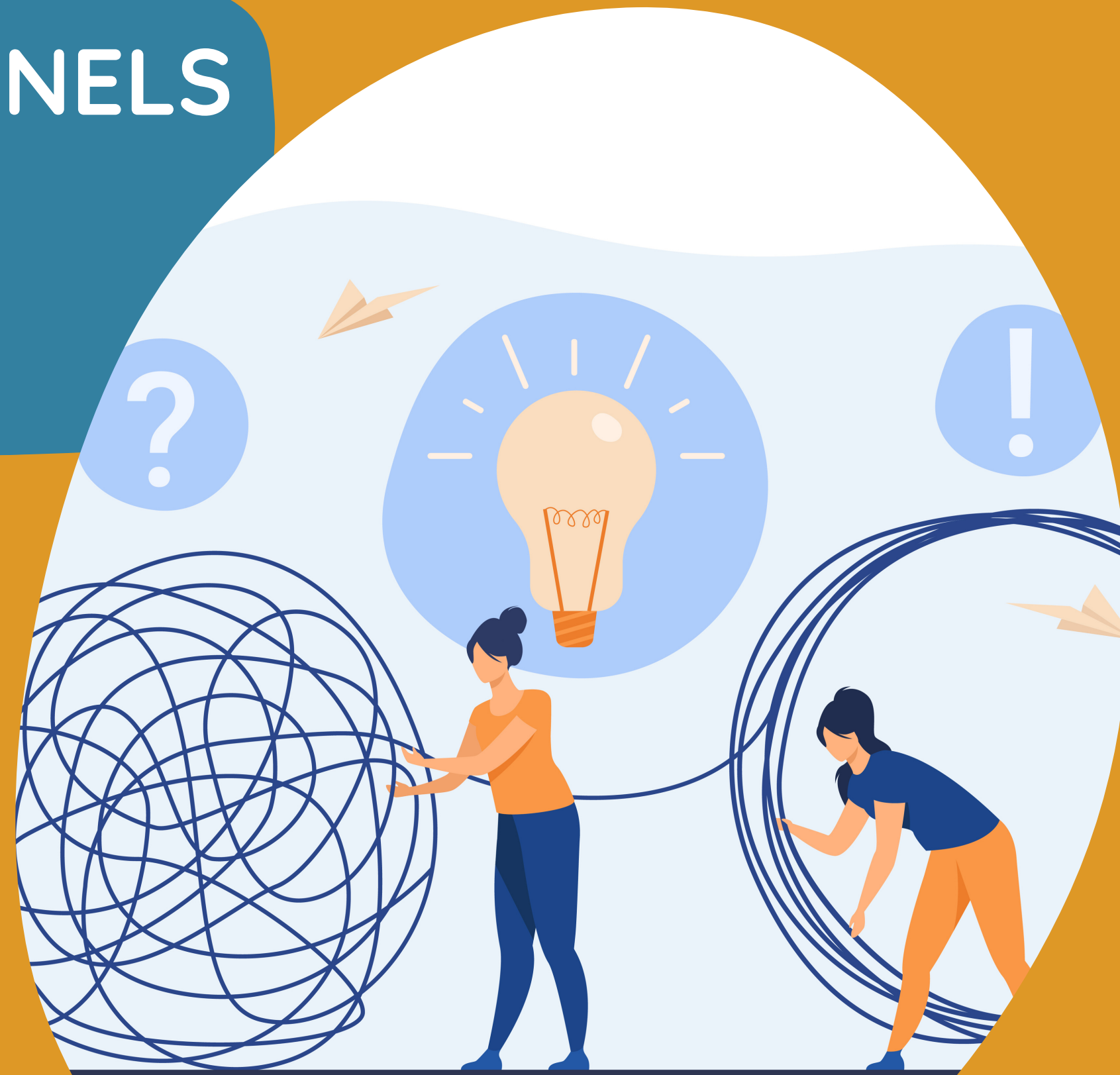
De nombreuses situations nécessitent une bonne collaboration entre la PASS et les urgences. Des liens étroits sont construits ou à construire entre les équipes PASS et le service d'accueil des urgences (SAU) pour éviter les doublons ou les sorties sèches de l'hôpital. Les modes de collaboration se définissent localement mais doivent faire l'objet de protocoles / procédures connus de tous sur l'hôpital.

Document à consulter : Rapport "Pour un pacte de refondation des urgences", p. 193.

<https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/272424.pdf>

L'ÉTAYAGE DES PROFESSIONNELLS DE L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT

Beaucoup de structures de logement accompagné/hébergement (insertion ou urgence) ne disposent pas de temps infirmiers en interne de leurs équipes. Ces professionnels sont souvent démunis par rapport aux problématiques de santé rencontrées, que celles-ci soient exprimées par les personnes ou pas. La PASS doit être un interlocuteur pour ces professionnels afin d'apporter une aide dans l'évaluation de la situation (degré d'urgence), la conduite à tenir, l'orientation à envisager et les partenaires à mobiliser.





LES PATIENTS DITS « DIFFICILES »

Propos violents, inadaptés, patients exigeants, impatients, non conciliants aux soins, chronophages dans l'investissement qu'ils demandent car n'entendant pas les limites de ce qui peut être proposé, ces patients dits "difficiles" nécessitent de resserrer les rangs autour d'eux afin de se soutenir mutuellement et de ne pas se retrouver seul dans ces situations tendues. N'oublions pas que ces comportements ont toujours un sens.

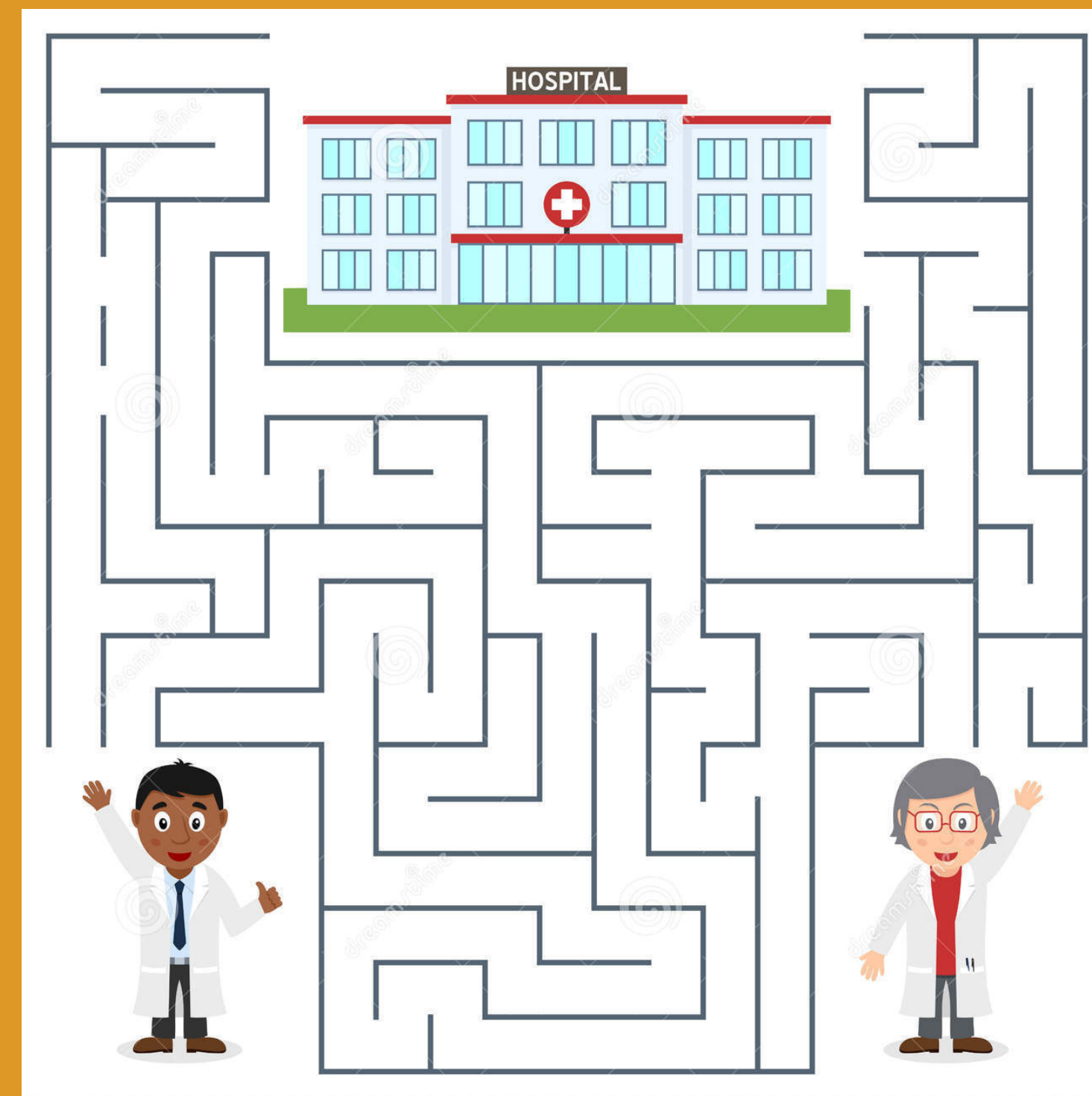
Les échanges en équipe sont essentiels car ils permettent de lutter contre l'épuisement professionnel, de trouver des stratégies pour renforcer les liens avec ces patients et si possible de trouver d'autres partenaires pour étayer l'accompagnement.

Les réunions d'équipe, les staffs, les concertations pluri-partenariales sont des temps de travail importants en PASS qu'il ne faut pas négliger malgré les besoins d'être « au chevet du patient ».

Accueillir la souffrance du patient est à ne pas négliger : il est parfois opportun de ne pas entrer trop vite dans le vif du sujet au risque de voir la personne se mettre en posture défensive et ne pas adhérer aux soins et à l'aide administrative qu'on lui propose. Entendre la souffrance, au besoin faire appel à un psychologue, faire un état des lieux avec la personne sur ses difficultés et établir un ordre de priorité sur ce qu'il convient de faire en accord avec elle est souvent une stratégie payante.

LES DROITS CPAM

C'est un combat de tous les jours et un casse-tête pour tous les professionnels de la PASS. Les ouvertures des droits PUMA, C2S, AME mais aussi l'évaluation des droits européens et leurs mises en place en cas d'installation temporaire en France ainsi que les droits des demandeurs d'asile nécessitent une grande persévérance pour permettre à la personne d'accéder à une protection sociale. Communiquer sur les difficultés rencontrées en équipe, faire remonter les problématiques à la coordination régionale des PASS, mettre en place des rencontres avec la CPAM locale (si possible au niveau départemental en lien avec les autres PASS pour être plus efficient collectivement), suivre des formations CPAM, sont autant d'outils à mettre en place pour tenter d'améliorer la situation. Ces difficultés doivent être remontées à la hiérarchie afin qu'une action plus institutionnelle puisse aussi venir soutenir les professionnels sur le terrain.





LA PRISE EN COMPTE DU STRESS POST TRAUMATIQUE

Les professionnels des PASS accueillent de plus en plus de personnes d'origine étrangère dont beaucoup ont eu des parcours migratoires longs et difficiles. Ces parcours ont été pour beaucoup semés d'embûches et de violence. Ces personnes migrantes sont porteuses de traumatismes multiples liés aux conditions de vie dans le pays qu'ils ont fui et/ou en lien avec leur parcours d'exil.

Il est donc important que les professionnels aient à minima des bases en géopolitiques pour une meilleure compréhension des parcours migratoires, qu'ils s'informent et se forment sur le psycho traumatisme et s'appuient sur des professionnels en interne ou externe de l'hôpital pour les étayer dans leur prise en charge. Le psycho traumatisme peut mettre à mal l'ensemble du parcours de soin s'il n'est pas pris en compte et traité rapidement. Des consultations de stress post traumatique sont organisées sur certains territoires, des psychologues formés intègrent des équipes PASS, des PASS psychiatriques et des EMPP peuvent venir apporter leurs concours ainsi que des unités de soins spécialisés (ESSOR, centres de psycho trauma, CUMP...). Là aussi, la connaissance du réseau et des acteurs présents sur le territoire est essentielle.

L'ACCÈS AUX SOINS DENTAIRES

Les difficultés rencontrées imposent aujourd'hui la mise en place de mode d'intervention « spécifique » comme par exemple un accompagnement physique du patient au premier RDV et de mobiliser de l'interprétariat si besoin. Il peut aussi être nécessaire de créer des partenariats nouveaux : convention avec des dentistes libéraux, mises en place de procédures avec les services dentaires de l'hôpital ou du GHT pour un accès possible pour les patients PASS... et/ou de travailler un projet de consultations buccodentaires PASS sur l'hôpital ou le GHT.



Etre inventif ne nécessite pas forcément de grands moyens mais de faire preuve d'agilité et d'adaptabilité.

Quelques idées



S'appuyer sur les ressources des patients,

ressources de ses réseaux familiaux ou amicaux ou sur les professionnels qui les connaissent est essentiel et permet de construire une prise en charge au plus près des besoins des personnes et en articulation étroite avec elles et les aidants autour d'elles.

Sortir des cadres de sa pratique ordinaire

quand cela est nécessaire pour préserver le sens de son action et les droits des patients. Après concertation avec les membres de l'équipe et une validation à minima de la hiérarchie, cela nécessite disponibilité et souplesse. Il est important d'avoir une organisation de travail qui permette/favorise/autorise ces « déplacements » dans la pratique.

Un premier accueil pluridisciplinaire en PASS

s'avère être un outil pertinent pour une évaluation globale des situations et la mise en place avec la personne d'un parcours de soins au plus près de ses attentes et tenant compte des contraintes existantes (ressources disponibles, temporalité des administrations etc.). Les contraintes expliquées au patient permettent de faire alliance et de travailler ensemble à la résolution des problèmes.

Construire un réseau

d'acteurs autour de la PASS est indispensable pour accompagner chaque patient en fonction de ses besoins et ne pas se retrouver seul dans l'accompagnement d'un parcours de soin et de vie. Il faut être proactif et persévérant car l'entretien de ce réseau d'acteurs nécessite des rencontres régulières du fait des changements de personnel, de l'évolution des dispositifs : aller démarcher auprès des médecins généralistes pour expliquer le fonctionnement de la PASS, l'accès à l'interprétariat, casser les représentations, soutenir les prises en charge en cas de relai etc.

Repérer les associations et les bénévoles qui peuvent œuvrer

en faveur des patients sur le territoire est aussi indispensable et nécessite là aussi des rencontres régulières pour bien se connaître et travailler en complémentarité auprès du patient. S'appuyer sur le réseau des compatriotes, le réseau communautaire s'avère souvent bénéfique pour tous.



Construire des projets avec des partenaires et/ou en interne de l'établissement

pour répondre aux besoins émergents. Les professionnels de la PASS peuvent être amenés, avec si possible le soutien de leur hiérarchie, à faire remonter des besoins, à élaborer de nouveaux outils, à porter des projets, qu'ils soient organisationnels ou structurels, pour répondre aux problématiques rencontrées dans les parcours de soin de leurs patients. Ils peuvent s'appuyer sur les coordinatrices régionales PASS et les DT ARS dans cette démarche. Conventionner avec une pharmacie de ville pour rendre plus facile l'accès aux médicaments en est un exemple, co-construire un projet de PASS dentaire en est un autre.



**Quel sens dans le
travail global à
l'hôpital et auprès
des publics PASS ?**

Parole aux professionnels


ETHIQUE DE TRAVAIL & ETHIQUE DU SOIN

"Evaluation globale de la situation sociale (entretien social, lien avec les partenaires)"

"Evaluation globale de l'état de santé (consultation médicale ; entretien psychologue)"

"Prise en charge holistique des personnes"

"Prêter attention aux préoccupations et aux besoins exprimés par la personne"



"Travailler dans une démarche de formation / sensibilisation continue de l'ensemble des professionnels de l'hôpital à la prise en compte et en charge des situations de vulnérabilités"

"Quid de l'éthique de certains soignants qui différencient les soins prodigués en fonction de la catégorie sociale et culturelle des patients qu'ils reçoivent"

"Faire avec la non demande"



"Etre authentique"




ETHIQUE DE TRAVAIL & ETHIQUE DU SOIN

"Prise en compte
des ressources et
des possibilités des
personnes dans
l'accompagnement
proposé"



"Ré-humaniser les personnes
et proposer un
accompagnement médico-
social où les personnes se
sentent considérées voire
restaurées dans leur dignité "

"Prise en charge
en premier lieu des
problèmes de
santé : les ruptures
de traitement sont
une priorité"


"Permettre aux personnes
de faire des choix, leur
rendre suffisamment
accessible les
informations et les
possibilités qui
s'offrent à eux"




"L'absence de droits
ne peut pas être la
seule porte d'entrée
en PASS"



"Tenir compte de la
situation familiale et de la
place de la personne au
sein de sa famille et
adapter
l'accompagnement
proposé en fonction de ces
éléments "



"Penser
prévention"



"Prendre le
temps "
"Démarche
d'aller-vers "

Ce qui
porte les
soignants
et leur
permet
d'avancer

"L'esprit militant"

"Le travail d'équipe"

"La démarche
d'aller-vers"

"Le travail « hors
les murs »"

"L'équilibre entre
le travail et la vie
sociale et familiale
à l'extérieur"

"Les capacités
de résilience
des patients"

"Le côté humain dans la relation d'aide, plus
préservé que dans d'autres services"

"L'espoir que la société et les gens changent de regard sur ce public"

"Le sentiment d'appartenir à un dispositif qui « ne laisse personne au bord de la route »"

"Les randonnées, la nature, les sorties en montagne le weekend"

"Le retour des patients qui souvent sont très reconnaissants"

Une certaine autonomie de travail et une plus grande liberté de pratiques que dans d'autres services

Ce qui porte les soignants et leur permet d'avancer

Ce qui
porte les
soignants
et leur
permet
d'avancer

"Le sentiment de porter la question de l'égalité face aux soins, de l'égalité dans l'accès aux soins "

"Avoir le sentiment de protéger des enfants (intervention en périnatalité)"

"La place et l'attention porté à l'aspect non verbal dans la communication avec des personnes allophones "

"Appartenir à un dispositif qui se centre sur l'humain"

"Le sentiment de porter haut et fort, auprès des publics vulnérables, le message du sens de la santé "

"Le sentiment d'une possible intervention directe, sans délai, auprès des personnes en utilisant le droit (titre de séjour, assurance maladie)"

Un grand merci à l'ensemble des participant.e.s et intervenant.e.s pour leur participation à cette journée



L'association
APPASS(A)RA
et les bénévoles
organiseurs



**Jacques de
Chilly,**
Président de
l'hôpital Saint-
Joseph-Saint-
Luc à Lyon



Marion Gachet,
Juriste.



**Valérie
Cadioux,**
Médecin.



Les
coordinatrices
régionales des
PASS