

	CENTRE HOSPITALIER DU NORD-MAYENNE – B.P. 102 – 53103 MAYENNE CEDEX
	Émetteur : Service Social
	Procédure DELIVRANCE DES PRODUITS PHARMACEUTIQUES AUX PATIENTS NON HOSPITALISEES ET RELEVANT DE LA PASS (PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS ET A LA SANTE)

OBJET :

Cette procédure décrit les modalités de délivrance de produits pharmaceutiques pour la prise en soin des personnes non hospitalisées et relevant de la PASS.

DOMAINE D'APPLICATION

La procédure s'applique aux urgences, au service social et à la pharmacie.

Est exclu de ce domaine d'application : ... [Préciser si nécessaire]

FONCTIONS CONCERNEES

Les IDE, les médecins et la cadre des urgences, les assistantes sociales, les préparateurs, les pharmaciens et le cadre de santé de la pharmacie.

DOCUMENTS DE REFERENCE :
SUPPORTS D'ENREGISTREMENT UTILISES :

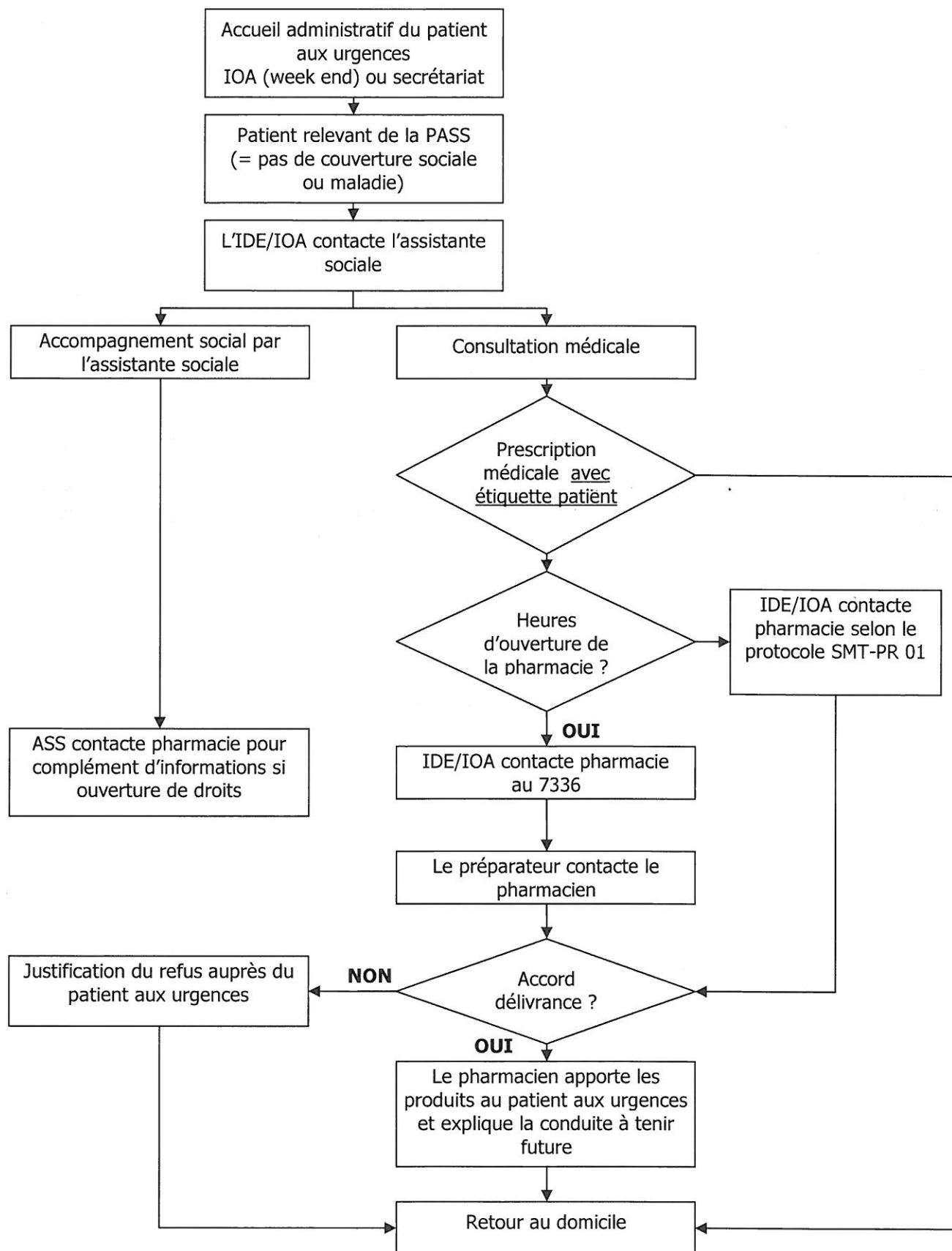
DOCUMENTS ASSOCIES :

- RS-DOCGE 05 Cadre d'organisation et de fonctionnement de la PASS au CHNM
- SMT-PR 01 Circuit des médicaments
- SMT-PO 23 Prescription, dispensation, administration des médicaments stupéfiants
- SMT-PO 05 Règles de prescription, validation, dispensation des antibiotiques

SOMMAIRE :

<u>Rédaction</u> : V. LODE (Cadre de santé Urgences) - 17/06/2011 Quatuor PASS () - 17/10/2011 A. POUTEAU (Cadre de santé Pharmacie) - 17/10/2011 David FOUILLEUL - IDE des urgences () - 17/10/2011	<u>Vérification</u> : V. BESNARD (Chef de service Pharmacie) - 02/11/2011	<u>Approbation</u> :
Référence : SOC-PR 01 Version : 1	Date de mise en application :	Page 1 sur 2

Quoi ?



Extrait Projet Service Social : "PASS" au CHNM

Cadre d'Organisation et de Fonctionnement de la PASS au CHNM 2012-2013

SOMMAIRE

I – <u>RAPPELS</u>	3
1.1 Les objectifs spécifiques de la PASS	3
1.2 Les publics concernés	4
1.3 La PASS inter-établissement	4
II – <u>ORGANISATION GENERALE</u>	4
2.1 Quatuor PASS	4
2.2 Comité de Pilotage	5
2.3 Commission de Concertation	6
2.4 Le réseau de correspondants PASS	8
2.5 Les Groupes de Travail	8
III – <u>MOYENS PERSONNELS</u>	9
IV- <u>AXES DE TRAVAIL 2012-2013</u>	10

I. RAPPELS

La PASS: Permanence d'accès aux soins de santé est une cellule de prise en charge médico-sociale au sein des hôpitaux publics dans le cadre des Programmes Régionaux pour l'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS) destinée à faciliter l'accès des personnes en situation précaire au système hospitalier, aux réseaux de soins et d'accompagnement social.

L'objectif général de la PASS : « *consiste à mettre en réseau les professionnels du champ sanitaire et social, hospitalier, libéral, ainsi que les professionnels chargés de l'insertion afin d'offrir aux populations des lieux visibles d'accueil, d'information, de prévention, d'orientation, de soins. Cette collaboration est d'autant plus importante qu'une partie des publics en situation précaire nécessite une prise en charge simultanée des aspects sanitaires et sociaux et que les actions ne se limitent pas aux soins mais accorde une place essentielle à la prévention.* » ¹

Le cahier des charges initial fixe 5 grandes missions aux PASS :

- l'observation
- l'accès aux droits
- l'accès aux soins
- la prise en charge sociale
- la prévention

1.1. Les Objectifs spécifiques de la PASS

- Faciliter l'accès aux PASS pour les populations les plus fragiles en fonction des réalités de territoire.
- Permettre une approche et une réponse globale de la santé qui introduit l'identification des difficultés sanitaires, sociales, professionnelles.
- Favoriser le retour aux dispositifs sanitaires et sociaux de droit commun.
- Favoriser l'implication de l'ensemble des acteurs du territoire (social, sanitaire, éducatif, insertion) aux problématiques des populations les plus fragiles.
- Développer et/ou participer à des actions de prévention sur le territoire.

¹ Circulaire du 17 Décembre 1998

1.2. Les Publics concernés

Le public cible des PASS est constitué des personnes en situation de précarité. Des critères de repérage sont mis en place :

- Personnes n'ayant pas de couverture sociale (CMU complémentaire, Aide Médicale Etat)
- Personnes qui se soignent dans l'urgence, pour qui la santé n'est pas une priorité,
- Personnes en situation de précarité : isolement social et/ou géographique, maladie mentale,
- Personnes ayant des difficultés à s'alimenter pour des questions financières,
- Personnes en proie à des addictions,
- Personnes étrangères en situation irrégulière,
- Absence de transport,
- Problèmes de logement,
- Patientes de gynécologie-obstétrique qui annulent régulièrement leur rendez-vous.

1.3. LA PASS inter-établissement

La création du poste d'assistant social PASS s'est effectuée dans le cadre d'une convention entre trois structures hospitalières du Nord Mayenne : CHNM, hôpital Local d'Ernée, hôpital local de Villaines-la-Juhel. (cf convention)

II. ORGANISATION GENERALE

Le projet PASS est inclus dans le projet Service Social général pour une prise en charge globale du patient en prenant en compte les 3 missions du service social général, EMG, PASS. Pour se faire, une organisation a été définie. (cf. Stratégie et politique du service social).

2.1 Le Quatuor PASS

Le quatuor est **représenté par** un membre de :

- Direction : Directeur : Mr Marie
- Social : l'Assistante Social PASS : Bérangère PERES
- Médical : responsable des Urgences : Magida LIGNEL
- Soignant : Cadre de Santé des Urgences : Véronique LODE
- Encadrement : Cadre Supérieur de Santé : Joëlle PEAN

Le rôle du quatuor PASS consiste à :

- partager des compétences et des responsabilités,
- avoir une approche et une légitimité sur l'ensemble de l'établissement hospitalier avec des informations qui peuvent circuler sur différents champs (social, médical, soignant),
- être moteur dans le maintien des objectifs assignés à la PASS et force de propositions dans les actions PASS
- dynamiser le réseau PASS
- préciser les axes de travail pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et valider le programme d'actions.
- déterminer les groupes de travail éventuels,

Les membres du quatuor sont des « experts » dans leur domaine d'intervention en rapport avec le public précaire.

Fonctionnement du quatuor :

Il se réunit tous les 2 mois pour réévaluer les chantiers en cours et définir des nouveaux axes de travail.

2.2 Le Comité de Pilotage².

Il est composé de partenaires internes :

- du quatuor,
- des représentants de la santé mentale : Assistantes sociales, IDE et/ou Cades de santé (CMP et UMP),
- des représentants de l'ACGO : faisant fonction cadre gynéco-obstétrique,
- Un représentant du CCAAT.

Il est composé de partenaires externes :

- des Directeurs et/ou cadres des hôpitaux locaux,
- services sociaux CARSAT, MSA, Antennes Solidarité,
- CCAS,
- associations du champ sanitaire et social : UDAF.....
- un intervenant social de France Terre d'Asile (CADA).

² Cf liste des membres

Son rôle consiste à :

- échanger sur les modalités d'action de la PASS,
- réajuster et valider le programme d'actions,
- évaluer et valider les travaux des groupes
- évaluer l'action PASS à partir du programme d'actions et du rapport d'activités.

L'animation du COPIL est assurée par l'assistant social référent PASS.

C'est un espace d'échanges, de propositions, de décisions. Il regroupe des acteurs aux cultures professionnelles différentes mais complémentaires. Il peut être élargi aux partenaires extérieurs dans un souci de travail constant en réseau.

Il se réunit deux fois par an (Avril/Novembre).

2.3 La Commission de Concertation³

La commission de concertation **est composée** de personnels intra-hospitaliers et de multipartenaires.⁴

Dans le prolongement de sa mission d'accueil, d'orientation, d'information, de soins, l'hôpital doit organiser la continuité des soins en lien avec le réseau de professionnels du champ sanitaire et social, libéral ainsi que les professionnels chargés de l'insertion,

Les personnes accueillies par les PASS cumulent de nombreuses difficultés (logement, emploi, souffrance psychique, isolement...). Ces personnes sont la plupart du temps connues par plusieurs structures ou travailleurs sociaux d'où l'intérêt de travailler en concertation.

Cette collaboration est d'autant plus importante qu'une partie des publics en situation précaire nécessite une prise en charge simultanée des aspects sanitaires et sociaux. Les actions ne se limitent pas aux soins mais accordent une place essentielle à la prévention. Il s'agit d'éviter les ruptures et de renforcer la vigilance des acteurs, en contact avec les personnes démunies.

³ Cf charte régissant la commission de concertation

⁴ Cf liste des membres

Son rôle consiste à :

- renforcer la vigilance des acteurs en contact avec les personnes démunies,
- favoriser des rencontres et échanges pluridisciplinaires dans un but consultatif,
- élaborer une méthodologie pluridisciplinaire qui permet l'approche de situations santé/précarité dans le respect du secret et de l'éthique,
- faire un lien entre l'hôpital et l'extérieur en facilitant la continuité des soins, et éviter les ruptures dans la prise en charge des personnes lors de leur parcours intra et extra hospitalier,
- développer une approche globale par la convergence des visées médicales, sociales, intra et extra hospitalières,
- échanger sur des pratiques de prise en charge de certaines problématiques avec propositions d'actions ou de projet pour la personne,
- évaluer l'évolution des situations.

Les membres de la commission s'engagent à écouter les souhaits de la personne, l'informer régulièrement, et évaluer l'évolution de la situation.

Son Fonctionnement :

- **Réunion** : au moins **4 fois dans l'année** (Mars/Juin/Septembre/Décembre)
- **Saisine de la commission** : elle peut être saisie pour des situations complexes ou récurrentes dans lesquelles l'accès aux soins et la continuité sont difficiles ou quand un sentiment de blocage est exprimé par le référent.

Le référent PASS peut être saisi par chacun des membres pour une réunion exceptionnelle, par exemple pour étudier une situation complexe dans un délai raisonnable.

- **Invitation et Compte-rendu des échanges de la commission** : pas d'invitation, pas de compte-rendu élaboré par un ou plusieurs membres du groupe afin d'éviter au maximum la diffusion d'éléments nominatifs et la propagation d'informations personnelles.

Par contre, chaque situation étudiée lors de la commission peut être retranscrite sur la « fiche individuelle de suivi » par l'assistante sociale référente PASS.

- **Accueil des « Experts »** : possibilité de faire appel à un expert pour trouver une solution à une situation précise. Chaque membre peut proposer au référent PASS l'avis d'expert, qu'il soit du domaine professionnel ou associatif, médical ou social afin d'aider par ses compétences, connaissances ou expériences dans l'analyse de la situation de la personne.

- **Place de la personne concernée** : La personne n'est pas présente à la commission mais, dans la mesure du possible, est préalablement informée. Elle peut refuser que sa situation soit évoquée lors de la commission. Après la commission, le professionnel référent peut lui restituer les informations échangées en commission au moment qu'il jugera le plus opportun.

Toutefois, les professionnels en difficultés pour une situation peuvent alerter la commission afin de l'évoquer anonymement sans que la personne concernée ait été informée au préalable.

L'objectif de la commission est d'aider la personne à s'approprier les projets.

Le mandataire judiciaire de la personne, pendant l'exercice de la mesure peut être invité à la commission.

2.4 Le réseau de Correspondants PASS⁵

Il est proposé de mettre en place un réseau interne de correspondants PASS sur les services de soins aigus.

Les services concernés : Urgences, Médecines 1, 2 et Cardiologie, Gynéco-obstétrique, Chirurgie Orthopédique et Viscérale, Gestion des patients, hôpital Local de Villaines-la-Juhel avec la cadre de santé.

Le correspondant est soit 1 IDE pour les services de soins soit 1 agent administratif pour la gestion des patients.

Le correspondant est une personne choisie par le Cadre du Service parmi les volontaires.

Pour définir les missions du correspondant PASS, une fiche de poste a été élaborée par le Quatuor avec la validation de la Direction des Soins (cf. Fiche de poste et tableau nominatif des correspondants).

2.5 Les Groupes de Travail⁶

Les groupes de travail **sont composés** des membres volontaires du COPIL, des référents PASS et d'une assistante sociale. La composition de chaque groupe varie selon les compétences et connaissances de chaque professionnel.

⁵ Cf fiche de poste

⁶ Cf constitution des groupes de travail

Les objectifs du groupe de travail sont :

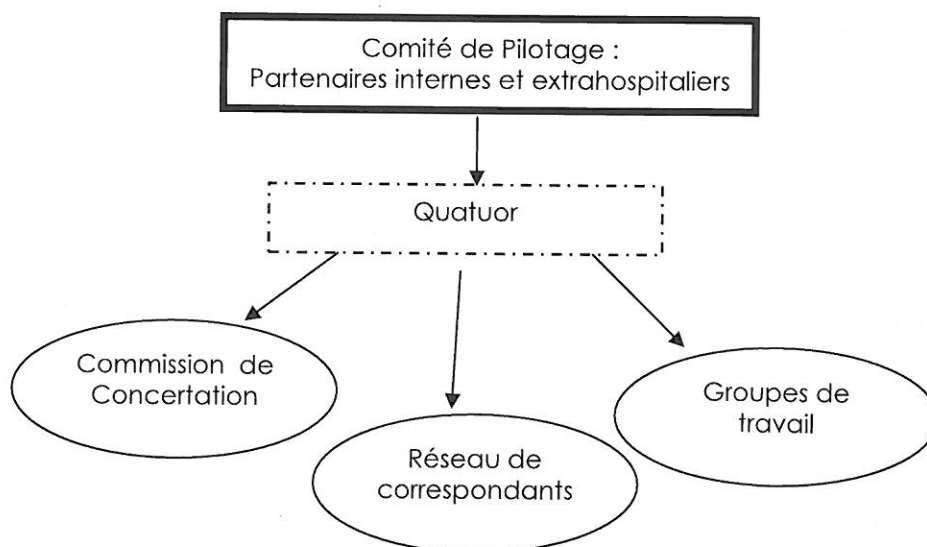
- Engager une réflexion, des échanges, des analyses afin de progresser quand à la démarche de la PASS tant en intra qu'en extra hospitalier,
- Elaborer des documents : protocoles, affiches, plaquettes, supports de communication,
- Résoudre certaines problématiques telles que l'accès aux soins, l'accès aux transports, l'orientation.

Les thèmes des groupes de travail sont proposés par le Quatuor et validés par le COPIL en fonction des problématiques en cours, du programme d'actions et des axes de travail.

Le Fonctionnement du groupe :

L'assistante sociale animatrice du groupe désignera un rédacteur pour élaborer en concertation le compte-rendu de réunion.

Chaque animateur réalise un bilan d'étape sur l'avancée des travaux au Quatuor et le fait valider au COPIL.



III. Moyens/personnels⁷

- 1 ETP assistante sociale PASS (sur les 2,75 ETP assistants sociaux) pour le CHNM et les hôpitaux Locaux
- 0,5 ETP secrétariat

⁷ Cf fiches de postes assistant social PASS et secrétaire et « stratégie et politique du service social ».

IV Axes de travail 2012- 2013

Modalités d'actions	Comment	Pilote	Partenaires ou professionnels associés	Quand ?
Axe 1 : Poursuivre la dynamique PASS au sein du service social avec le référent PASS Assistante Sociale et les assistantes sociales				
Faire vivre le projet PASS et son programme d'actions	- le réajuster 1 fois/an - le présenter : - o au Copil PASS, - o aux cadres de pôle, médecins - o aux équipes soignantes par le réseau de correspondants - élaborer un rapport d'activité avec statistiques pour l'année écoulée	B. PERES	Magida LIGNEL Service Social	1 ^{er} semestre de chaque année
Rendre acteur le Quatuor PASS	- réunion tous les 2 mois avec ordre du jour et compte-rendus - proposition et préparation des actions à mettre en œuvre : - o correspondants PASS : fiche de poste, - o soirée PASS - o préparation des visites de l'ARS ... - force de propositions au Copil PASS - réalisation d'un bilan d'étapes sur l'avancée des travaux et réajustements	Quatuor	Service social	En continu
Pérenniser le fonctionnement et l'organisation du Copil PASS	- 2 réunions par an (préparation de l'ordre du jour avec le Quatuor) - Invitations avec ordre du jour - Préparation des supports de communication - Animation du Copil PASS - A chaque Copil : - o Point sur les avancées des groupes de travail - o Evocation des difficultés rencontrées	B. PERES	Quatuor	2 fois/an (avril et novembre)
		Quatuor	Service social	Tous les 2 mois

Modalités d'actions	Comment	Pilote	Partenaires ou professionnels associés	Quand ?
Axe 2 : Promouvoir le réseau PASS en intra et en extrahospitalier				
Mettre en place des outils de communication adaptés pour rendre la PASS visible et accessible aux patients et à l'ensemble du personnel du CHNM	- Création d'outils de communication : o Plaquelette pour la commission de concertation o Plaquelette pour les usagers et les partenaires	B. PERES	Groupe Information et Communication Service Qualité	1 ^{er} semestre 2012
	- Diffusion des plaquettes pour la commission de concertation		DSET	2 ^{ème} semestre 2012
	- Diffusion des plaquettes pour les usagers en cours : recherche de financement		Groupe Information et Communication	En cours
	- Elaboration d'un topo sur la lettre d'info pour des actions précises auprès des personnels		Service social	2 fois/an
	- Elaboration d'une fiche de poste			
	- Constitution et mise en place du réseau avec la nomination du correspondant		Quatuor	1 ^{er} semestre 2012
Mettre en place un réseau de correspondants PASS dans les services de soins aigus, hôpital local et gestion des patients	- Réunions et échanges	Cadres de santé des services	Quatuor	2 ^{ème} semestre 2012
	- Participation des correspondants PASS à des groupes de travail			
	- Organisation de réunions de service avec le cadre auprès des professionnels de soins	Bérangère PERES	Service social	2 fois/an
	- Participation à la réunion d'accueil des internes	B. PERES	Cadres de santé	1 fois/an ou tous les 2 ans
Resensibiliser les équipes des urgences et services de soins aigus aux missions PASS pour maintenir la vigilance quant à la précarité	- Participation de l'IOA à une formation spécifique d'accueil à Angers et faire le lien avec la PASS	V. LODE	B. PERES	2 fois/an (avril et novembre)

Modalités d'actions	Comment	Pilote	Partenaires ou professionnels associés	Quand ?
Finaliser le dispositif de repérage des personnes relevant de la PASS aux urgences MCO et consultations externes	- Elaboration d'outils via URQUAL : - Paramétrage du système 6 critères retenus - Mise en place du système d'alerte (en fonction des nouveaux locaux) - Fiche technique descriptive de l'utilisation	S. LECOURT	B. PERES V. LODE	Dernier semestre 2012
		B. PERES V. LODE M. LIGNEL	S. LECOURT	1 ^{er} semestre 2013
	- Présentation du système aux équipes des urgences MCO	B. PERES	T. SOULARD V. LODE M. LIGNEL FF Cadre GO	1 ^{er} semestre 2013
	- Présentation du système de repérage au Copil PASS			Avril 2013
	- Evaluation du système		T. SOULARD V. LODE FF Cadre GO Service Qualité	Fin du 1 ^{er} trimestre 2013
Réactualiser l'outil « répertoire urgences sociales » par le service des urgences	- Diffusion via Kaliweb	B. PERES		2 ^{ème} semestre 2012
	- Constitution du groupe de travail pour réajustement du classeur : - Réflexion sur l'outil - Réajustement des fiches		K. FERANDIN J. LAIR I. LANDAIS	
	- Réactualisation des données		Service social	
	- Création de l'outil		K. FERANDIN J. LAIR I. LANDAIS	1 ^{er} trimestre 2013
	- Proposition de l'outil à l'équipe des urgences et réajustement		V. LODE J. LAIR	
Participer aux réunions partenariales, d'information et de veille sociale sur le Nord Mayenne	- Diffusion de l'outil sur Kaliweb et aux équipes		V. LODE K. FERANDIN	1 fois/mois
	- Participation à la commission de concertation CLIC tous les mois sur le Nord Mayenne		Service social	
	- CCTP (Cellule de Citoyenneté et de Tranquillité Publique) de la ville de Mayenne		B. PERES	Tous les 2 mois
	- Participation aux rencontres des 3 PASS départementales		B. PERES	2 fois/an
	- Rencontres ponctuelles avec certains partenaires (ex : CADA)		Service social	

Modalités d'actions	Comment	Pilote	Partenaires ou professionnels associés	Quand ?	
Organiser une réunion d'information au CHNM	- Elaboration d'une fiche de projet pour la mise en œuvre de la réunion	Quatuor	Groupe Information et Communication	2 ^{ème} semestre 2012	
	- Mise en lien avec la PASS régionale : date retenue				
	- Définition des thèmes abordés (cf. CR Quatuor)				
	- Organisation et animation de la réunion d'information				
Axe 3 : Poursuivre le travail engagé par les groupes de travail du réseau PASS et Commission de concertation					
Poursuivre la dynamique de la commission de concertation et développer sa diffusion auprès des professionnels du Nord Mayenne	- Rencontres et échanges avec invitation sans ordre du jour ni compte-rendu	B. PERES	DSET I. LANDAIS	Tous les 2 mois	
	- Réajustement de la charte de fonctionnement			1 fois/an ou tous les 2 ans	
	- Diffusion de la plaquette auprès des partenaires			Tous les 2 ans	
	- Retranscription des situations dans les fiches individuelles de suivi via Kaliweb			En continu	
	- Bilan d'étape et réajustement			1 fois/an	
Poursuivre la dynamique du groupe « Information Communication »	- Sollicitation et appui du groupe de travail dans l'élaboration de la réunion d'information du 18/04/13 : - o Rédaction courrier invitation - o Mobilisation des partenaires invités et usagers par la création d'affiches	L. DESLANDES	B. PERES Quatuor	18/04/13	
	- Diffusion des plaquettes pour les usagers après obtention des financements			B. PERES	
	- Evaluation de l'impact de la diffusion des plaquettes			Quatuor Service social	
Axe 4 : Mesurer l'efficacité des actions entreprises et poser des indicateurs					
Mesurer l'évolution des résultats statistiques par le rapport d'activité	- Analyse des résultats pour élaboration du rapport	B. PERES	Quatuor	1 ^{er} trimestre de chaque année	
	- Proposition d'actions d'amélioration				
Evaluer la stratégie développée sur la PASS	- Réalisation d'enquêtes de satisfaction des personnels ou partenaires et des personnes en situation de précarité	Quatuor	Service Qualité	Fin 2013	
	- Pour la commission de concertation, évolution du nombre de situations exposées au cours de l'année				
Evaluer les outils de communication	- Pour les usagers : enquête auprès des partenaires	B. PERES	Commission de concertation Groupe Information et Communication	Fin 2013	
	- Cf. Enquête				
Participer aux enquêtes régionales de l'ARS et de la PASS régionale		B. PERES	Quatuor Direction	Tous les ans	

