

# *Défendre les valeurs du soin dans le système de santé / dans la société / dans un monde en mutation*



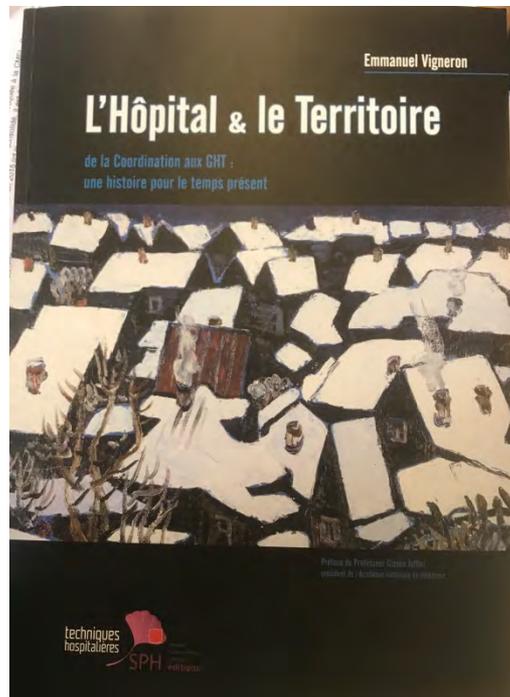
***Dr Claire Georges  
Dr Sylvie Zucca  
Consultation Verlainne  
Hôpital Saint-Louis***

Hôpitaux Universitaires  
**GH** SAINT-LOUIS  
LARIBOISIÈRE  
FERNAND-WIDAL

ASSISTANCE PUBLIQUE  HÔPITAUX DE PARIS

*15 mars 2018*

**C**ollectif  
national des **PASS**



Les faits et leur interprétation doivent être mis au-dessus des raisonnements abstraits et des utopies. C'est le secret de la science.

Tout au long de mon existence, j'ai espéré qu'on examinerait les faits sociaux et économiques avec le même rigueur et la même objectivité.

Pr Maurice Tubiana

# Les Permanences d'accès aux soins de santé (PASS)

- A l'origine: « consultation précarité »: Saint-Antoine (1992), Saint-Louis (1993)
- Dispositifs médico-sociaux
- Accès aux soins des personnes démunies
- > 400 PASS en France
- 2 modèles principaux:
  - PASS transversale
  - **PASS dédiée**
- Soins ambulatoires: consultations, soins infirmiers, examens, médicaments
- Financement crédit MIG PASS Enveloppe limitée (financement DGOS: 60M) / des soins parfois coûteux

Loi n°98-657 relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998

## **PASS dédiée:**

- **Personnel affecté: médecin, ASE, IDE**
- **Unité de lieu**

# Profil des patients reçus en PASS étude BEH Collectif national des PASS

Caractéristiques des migrants consultant dans les Permanences d'accès aux soins de santé en France en 2016 : étude transversale observationnelle multicentrique sur 848 patients F. Tapié de Céleyran, H. Astre, N. Aras, D. Grassineau, T. Saint-Val, M. Toolan, N. Vignier, C. Aparicio, R. Flicoteaux, Claire Georges-Tarragano BEH septembre 2017

Rémi Flicoteaux DIM  
Saint Louis



Harold Astre,  
recherche Poitiers



Aziz Tabouri  
ISM interprétariat



Florence Tapié de Céleyran,  
master épidémiologie

Date de Consultation	_ _ / _ _ / _ _	
Nom de la PASS	(texte libre)	
Nom du Médecin	(texte libre)	
N° patient	Centre  _ _    Patient  _ _ _	N° patient consécutif
Date de Naissance	Mois  _    Année  _ _	
Sexe	Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>	
Langue parlée par le patient	Français <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/> Autre : (texte libre)	
Nécessité de traduction	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Si oui : Famille <input type="checkbox"/> Connaissance <input type="checkbox"/> ISM <input type="checkbox"/> Soignant <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>	
Accord du patient obtenu	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Absence de participation non liée au refus du patient	Oui <input type="checkbox"/> Raison : (texte libre)	

→ Si refus du patient ou non participation pour un autre motif : ARRÊT DU QUESTIONNAIRE ICI

- 30 PASS
- 848 migrants / 1108 patients dont 519 primo-arrivants

প্রাপ্তবয়স্ক রোগীদের তথ্য নোটিশ  
গবেষণা PASS-BEH

یہ دستاویز مورخہ ..... کو ..... شہر میں لکھا گیا۔

تحقیق کا سربراہ : پوائیٹنگ شہر کا سی ایچ یو

Guinée-Conakry (7,7%), Algérie (7,4%), Côte d'Ivoire (6,5%), République Démocratique du Congo (5,9%), Albanie (5,1%), Haïti (4,7%), Maroc (4,9%), Afghanistan (4,3%), Cameroun (3,5%), Soudan (3,5%) et Nigeria (3,3%).

- 80 nationalités
- M=35 ans (27-48)
- H/F: 1,6
- **Sans proche ni famille 43%**
- **Hébergement** chez un proche 40%, SDF 16%, centre d'hébergement 11%
- 48% réduisent leur alimentation pour raison financière
- 59% francophones, 9% anglophones 41 langues
- 2/3 pas de couverture maladie
- 96% souhaitent rester en France
- **2 motifs de consultation dans 28% des cas, 3 ou plus dans 20%**
- **Violences, psychotrauma: 30%**
- **1% hospitalisés, 2% adressés aux urgences**





# Contexte

## L'hôpital Saint-Louis

- Tradition d'hospitalité depuis > 400 ans
- Hôpital d'excellence et de haute technologie
- Hôpital de proximité / Prévalence élevée de la précarité



## La PASS de Saint-Louis (consultation Verlaine)

- Des pathologies lourdes (hémato-cancéro...)
- Des publics précaires, sans prise en charge
- Tensions éthiques, observatoire



# *La consultation Verlaine*

- *Ouverte en 1993 : Une des premières « consultation précarité » en France*
- *>20 ans d'expertise de la complexité médico-sociale*
- *Une des PASS les plus actives en France*
- *A l'origine du Collectif national des PASS*



# Des médecins aux expériences riches et variées



**Dr Claire Georges**

PH tpa (60%)

à Verlaine de 1996 à 1998 et depuis 2001

ACCA rhumatologie

**Dr Laurianne Badoc**

**A Verlaine depuis 2017**

Ancienne interne en 2013

Maison de santé pluri professionnelle  
des Envierges, Paris 20<sup>ème</sup>



**Dr Kore Mognon**

**A Verlaine depuis 2017**

Maison de santé pluri professionnelle  
en lien avrc Bichat

Ancien interne en 2015

**Dr Dora Levy**

**A Verlaine depuis 2009**

Maison de santé pluri professionnelle  
des Envierges, Paris 20<sup>ème</sup>

Maitre de Stage Universitaire, Paris 7



**Dr Olivier Taulera**

**A Verlaine depuis 1998**

Médecin libéral en médecine générale à  
Paris 19<sup>ème</sup>



**Dr Philippe Bordon**

**A Verlaine depuis 1994**

Médecin libéral à Neuilly sur Seine



**Dr Nazmiye Aras**

**A Verlaine depuis 2013**

ACCA médecine interne du Pr. Fain Jean Verdier  
Responsable d'un service de médecine polyvalente  
en clinique (95)

**Dr Sylvie Zucca**

**A Verlaine depuis 2017**

Psychiatre psychanalyste à Paris



**Dr Evelyne Vaysse**

**A Verlaine depuis 2017**

Psychiatre à Avicenne et en ville



**Dr Denis Mechali**

**A Verlaine depuis 2015**

Ancien chef de service de Maladies  
infectieuses au CH de Saint-Denis



**1,1 ETP**

**de praticiens attachés**

# Une équipe pluri-professionnelle

## L'équipe médicale

## Infirmières diplômées d'état

**Marie-Laure Pintir**

A la consultation Verlaine depuis 2001

**(2 ETP)**

**Sylvie Dehaut**

A la consultation Verlaine depuis 2004

## Assistantes socio-éducatives

## Des médecins en formation

Interne de médecine générale

**2 étudiants en médecine**

**Sophie Desaunay**

A la consultation Verlaine depuis 2016

**(1,5 ETP)**

**Maya Lanfranchi**

A la consultation Verlaine depuis 2016

## Psychologue

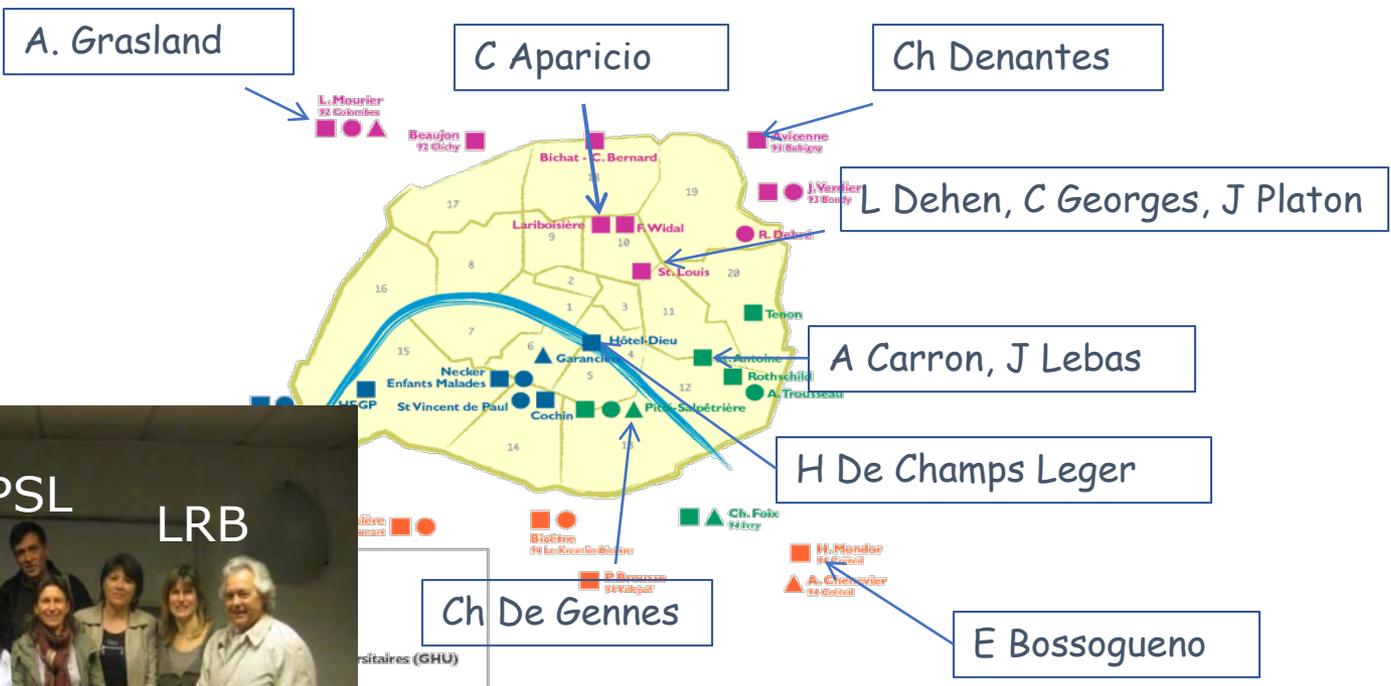
**(0,1 ETP)**

## Secrétaire

**(0,5 ETP)**



*A l'origine:  
le collectif des consultations  
sans rendez-vous à l'AP-HP*



2007

# L'EXTENSION EN IDF

Médecins du Monde

Les associations  
partenaires

ISM interprétariat

Amine Benounnane, Pontoise

D Mechali, Saint-Denis

A. Grasland, LMR

C Huet C Aparicio, LRB

JP Geerarts, AVC

L Dehen, C Georges, J Platon, SLS

G Moutel, CCL

A Carron, J Lebas, V Vasseur, SAT

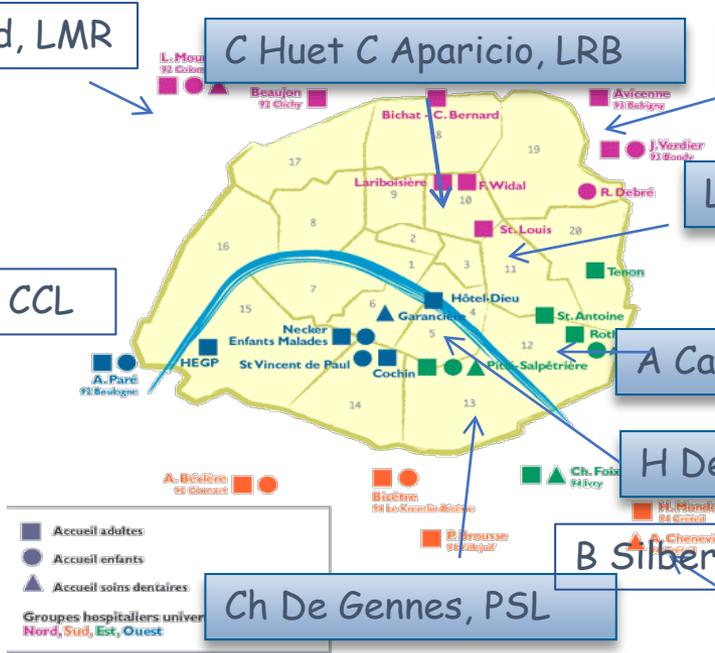
H De Champs Leger, HTD

B Silbermann, CCH

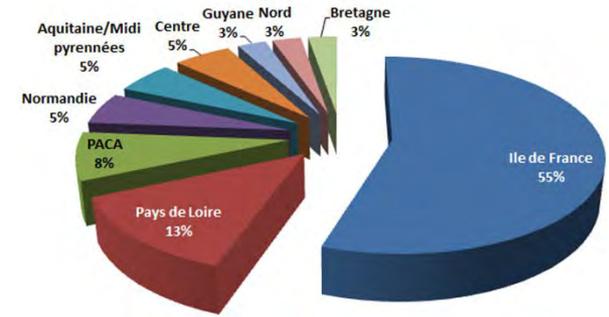
B Elghozi, Créteil

Ch De Gennevilliers, PSL

Olivier Segéral, KB



# ET À L'ECHELON NATIONAL



Claire Boceno  
Cayenne

Melika Bella  
Lille

Marie-Anne Salaun  
Caen

Jacques Rieucou  
Elbeuf

Sarah Obergell  
Strasbourg

Harold Astre Philippe  
Aubry  
Poitiers

Laure-Elodie Anquetil  
Rouen

Valérie Rambour  
Nancy

Adeline Scenvion  
Nantes

Margaret Cant  
Limoges

Olivier Auzas  
Besançon

Daouya Roy  
Orléans

Elisabeth Rivollier  
Saint-Etienne

Bruno De Goer  
Chambéry

Adrienne Reix  
Bordeaux

Elisabeth Piegay  
Lyon

Albert Tran Duc  
Agen

Pierre-Marie Tardieux  
Nice

Thierry Saint-Val  
Bayonne

Karine Pariente  
Toulouse

Dominique Grassineau  
Marseille

Sophie Rivière  
Montpellier

# L'association **Collectif national des PASS**



*Un espace collaboratif d'échanges  
autour des Permanences  
d'Accès aux Soins de Santé (PASS)*

- › Favoriser les échanges et la coordination des acteurs des PASS
- › Valoriser l'activité des PASS comme maillon de recours pour les soins primaires favorisant un accès à la santé pour tous
- › Promouvoir une culture de soin pluri-professionnelle et transdisciplinaire où la dimension sociale est prise en compte
- › Permettre d'optimiser les parcours de soins et de promouvoir une médecine de qualité, pour tous et dans la perspective du juste soin au juste coût
- › Promouvoir le dispositif des PASS au sein du système de soins et auprès des décideurs en santé
- › Être un espace de réflexion collective mobilisant acteurs de terrain et acteurs de la recherche scientifique

## **BUREAU**

### **Présidente :**

Dr Claire Georges  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Vice-présidents :**

Dr Thierry Saint-Val (CH Côte Basque, Bayonne)  
Dr Dominique Grassineau  
(Hôpital Conception, AP-HM, Marseille)

### **Trésorière :**

Jackie Platon (Paris)

### **Trésorière adjointe :**

Dr Caroline Aparicio  
(Hôpital Lariboisière, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général :**

Dr Denis Mechali  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général adjoint :**

Jacques Rieucan (Elbeuf)

**Adhésion 2017 : 15 euros**

### **À adresser à :**

Jackie Platon  
Collectif PASS – Hôpital Saint-Louis  
1 avenue Claude Vellefaux 75010 Paris

**[www.collectifpass.org](http://www.collectifpass.org)**

Siège social : **Hôpital Saint-Louis** / Parution Journal Officiel 12 février 2011





## Collectif National Des PASS (CNDP) Programme de la prochaine réunion

**ISM INTERPRÉTARIAT**  
80 avenue de Flandre  
Paris 19<sup>e</sup>  
8<sup>e</sup> étage  
Métro : Crimée

**SAINT LOUIS**  
1 avenue Claude Vellefaux  
75010 Paris  
Métro : Colonel Fabien  
et Goncourt

### Jeudi 18 mai 2017 de 14h30 à 17h

Saint-Louis, salle de staff de Médecine Interne

Groupe de lecture et de réflexion en sciences sociales et humaines et point sur les travaux de la commission éthique du CNDP

Entre autres :

Les métamorphoses de la question sociale de Robert Castel, par Serge Cénas.

« Pour une éthique du compromis ».

Interview de Paul Ricoeur [alternatives non violentes, numéro 50, octobre 1991]

Par Denis Mechali

*« Loin d'être une idée faible, le compromis est au contraire une idée extrêmement forte. Il y a méfiance à l'égard du compromis parce qu'on le confond trop souvent avec la compromission. La compromission est un mélange vicieux des plans et des principes de référence... Dans le compromis, chacun reste à sa place, personne n'est dépourvu de son ordre de justification ».*

### Vendredi 19 mai 2017 de 9h15 à 16h30

ISM Interprétariat

#### Le CNDP : « un corps intermédiaire » entre le terrain et les tutelles

**Matin**

**9h15 – 10h30 / Point sur les problématiques actuelles**

- Point sur les coordinations régionales Focus sur la Normandie
- Les PASS : observatoires de veille sanitaire. Point étude CAD PASS

Point médicaments en PASS :

- Des listes limitatives ? Que faire dans le cas des traitements très coûteux mais indispensables ?
- Délivrance de psychotropes en PASS. Focus sur les patients suivis en CMP sans couverture sociale.
- Délivrance en sortie d'hospitalisation : PASS ou pas PASS ?

**10h30 – 12h30 / L'approche pluri-professionnelle : une démarche à valoriser**

Les dispositifs LAMPES et étonnantes Dr Bernard Elgotzki responsable de la PASS ambulatoire de Créteil. La coordination médico-socio-administrative : un facteur de performance des établissements de santé Régine Cheyrey CSE CHU Montpellier.

**Après-midi**

**14h – 15h / Aller vers les publics en grande exclusion**

Le projet Maquero

Mise en place d'une maraude de l'association « Aux capotifs », la libération auprès du public en grande exclusion chronisée dans et autour des gares du Nord et de l'Est pour améliorer leur accompagnement vers les soins et l'hébergement-logement. Alice Patzuaillard, Marc Cormier.

Présentation du travail de recherche par la sociologue Anne Pétiau, Responsable du CERA, chercheuse associée au LISE (CNAM/CNRS).

Coordination avec la PASS et les urgences de l'hôpital Lantboisiers Dr Caroline Aparicio.

« Aller vers les femmes sans abri

L'expérience de la PASS mobile de Marseille Dr Dominique Grassineau.

**15h – 16h30 / Une dynamique de « société savante » autour des PASS**

Retour sur le congrès de Toulouse

Manifestations à venir :

- colloque du ADH / PASS du 21 novembre au Ministère
- congrès 2018
- Sujets divers

**Recherche**

Les leçons de l'étude BEH / PASS

**Communication**

Evolution du site internet

Elargir la diffusion

Présentation du projet fondation de France



Réunions  
Groupes de travail  
Interventions  
Enseignements  
Site internet  
Conférences  
Colloques  
Recherche



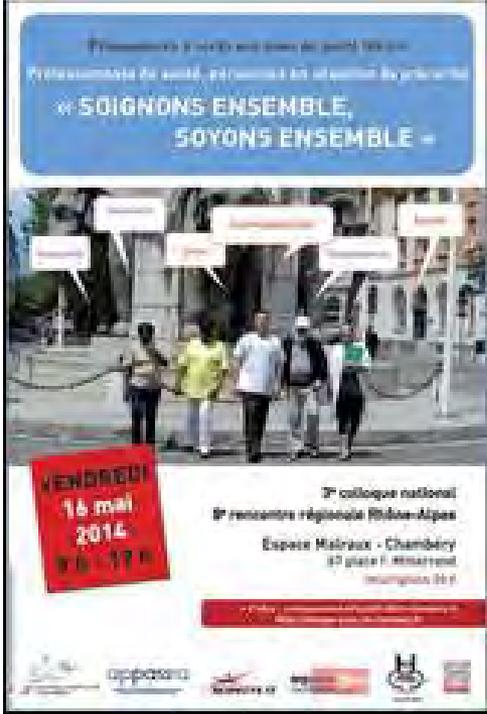
[www.collectifpass.org](http://www.collectifpass.org)





# Dans les régions

Chambéry  
mai 2014



Marseille octobre  
2016

**Collectif PASS**  
national des

Vendredi 7 octobre 2016  
9h - 17h

Le Collectif PASS organise une nouvelle journée d'échanges  
[collectifpass.org](http://collectifpass.org)

Faculté de Médecine Marseille  
Amphithéâtre Toga

**Les PASS : des laboratoires d'un système de santé en devenir**

*De l'exclusion à la complexité, essaier une nouvelle approche du soin*

Inscriptions - 15 août au 30 septembre 2016 : [marseille2016@collectifpass.org](mailto:marseille2016@collectifpass.org)  
Campus Santé Timone - 27 bd Jean Moulin - 13005 Marseille

Toulouse  
Mars 2017



# Colloque « Soigner (l')humain » 5 juin 2015

## Salle Pierre Laroque

**Collectif PASS**  
*Colloque national*

Sous le haut patronage de Marisol Touraine,  
Ministre des Affaires sociales,  
de la Santé et des Droits des femmes

**Colloque**  
Vendredi 5 juin 2015  
**Soigner (l') Humain**  
Repenser le sens de la performance et du soin

Allocution d'ouverture :  
Martín Hirsch, Directeur Général de l'AP-HP  
et Benoît Vallat, Directeur Général de la Santé

PERMANENCES D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

Agir pour le care  
Fondation de France  
Unites précarisat



**Soigner (l')humain**  
Manifeste pour un juste soin  
au juste coût

Sous la direction de  
Claire Georges-Tarragano

En collaboration avec  
Harold Astre et Frédéric Pierru

PRESSES  
de l'EHESP

Sortie le 11 décembre 2015

**C**ollectif  
national des  
**PASS**

**ADH**  
ASSOCIATION DES DIRECTEURS D'HÔPITAL  
ÉLUS ET ANCIENS ÉLUS ENSEIGNÉS

**21 novembre 2017**  
de 9h à 17h

## **JOURNÉE D'ÉCHANGES PLURI-PROFESSIONNELS**

**Ministère des Solidarités et de la Santé**

Salle Pierre Laroque, 14 Avenue Duquesne 75007 Paris

# **Concilier valeurs hospitalières et contraintes économiques :**

**Un enjeu majeur pour un système de santé en évolution**

Médecins, présidents de CME, responsables de pôles, directeurs d'hôpital, cadres dirigeants, administratifs, de santé et socio-éducatifs sont invités à participer à ces échanges pour :

- Analyser les problématiques soulevées par les parcours de soins complexes
- Confronter les points de vue des différents acteurs concernés
- Identifier les tensions éthiques inhérentes à la prise de décision
- Mettre en place une démarche collégiale pluri-professionnelle



Le soin juste

# Des idées reçues

- On travaille en PASS par défaut, médecine « bas de gamme », cf « médecins des pauvres – pauvres médecins » P Declerck
- Des ghettos pour pauvres
- « Les PASS dédiées stigmatisent les patients précaires »
- « Les PASS dédiés, des ghettos pour pauvres »

La réalité :

tout sauf du soin low cost, un modèle pour tous

Des soignants heureux



- **Malgré des difficultés**
  - *Situations difficiles / locaux exigus / moyens*
  - *Manque de (re)connaissance 63%*
- **Bons indicateurs de performance ressources humaines:**
  - *absentéisme PNM 1,07 %*
  - *faible turn-over 70% > 2 ans*
  - *satisfaction au travail: travail épanouissant 84%*
- **Autonomie: 75%**
- *Travail pluri-professionnel*
- *Notion d'équipe*

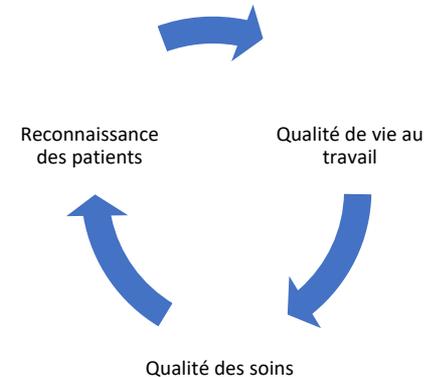
**= Qualité de vie au travail**

- **Penser des modèles d'organisation innovants** C Coutron, C Georges, H Astre, A Tajahmady. *Soigner (l)humain. Manifeste pour un juste soin au juste coût.* Presses de l'EHESP décembre 2015
- **Les PASS Outils de coordination médico-sociale des parcours complexes.**  
C Georges-Tarragano, H Astre, F Guetarni *Revue Hospitalière de France* 2016 ; 571 : 54-59

# cf hôpitaux magnétiques

*Brunelle Y; Les hôpitaux magnétiques : un hôpital où il fait bon travailler en est un où il fait bon se faire soigner  
Pratiques et Organisation des Soins 2009;40(1):39-48*

- *Hiérarchie souple*
- *Autonomie, responsabilité*
- *Sens dans le travail*
- *Valeurs ancrées et partagées*
- *Bonne collaboration médecins IDE*
- *Valorisation professionnelle*
- *Gestion souple et ferme*  
(*loose tight properties*)
- *Attention particulière pour le patient*



*Cercle vertueux*

**Stabilité=  
qualité**

L'humain, c'est ce qui fonctionne, qui permet de faire du bon travail, qui génère des économies  
*Dominique Dupagne*

# Qualité des soins

*« Seule une vision globale peut estimer valablement le bienfait clinique*

*Il faut donc se tourner vers le résultat obtenu par le patient »*

*Laurent Degos*



## Qualité des soins: point de vue des patients

- *« L'accueil est humain et accueillant »*
- *« J'ai besoin d'être écouté, quand je suis ici, je suis bien reçu »*
- *« Les infirmières ont du sourire, elles donnent de l'espoir pour la guérison »*
- *« Je suis très satisfait des soins »*

« Livre d'or » Margaux Abrieu  
ESSEC business school mai 2015

## **Lien qualité de vie au travail et qualité des soins**

- « La diversité des métiers au sein de la PASS permet une transversalité qui est source d'**efficacité**. » (IDE)
- « La souplesse de la hiérarchie nous permet d'être plus impliqués et de nous **responsabiliser**. » (IDE)
- «Bénéficier d'une réelle **considération** dans un hôpital, en tant qu'assistante sociale, participe à l'amélioration de la **qualité de vie au travail**. » (ASE)
- « La qualité de vie au travail permet un meilleur suivi du patient. La **qualité des soins** est clairement améliorée par cette **atmosphère positive**. » (ASE)
- « Nous sommes **à la fois supervisés et indépendants**. Je suis arrivée il y a une semaine et pourtant c'est comme si j'étais là depuis longtemps. Ça me donne encore plus **envie de faire un bon travail** et je m'évertue à y parvenir. » (Interne)

## *Les PASS: des « consultations magnétiques »*

### *Qualité de vie au travail*



### *Qualité des soins*

- *Valeur ancrées et partagées*
- *Hiérarchie souple*
- *Relation de confiance*
- *Autonomie, responsabilité encadrée*
- *Activation des capacités humaines*



- *Capacité d'adaptation*
- *Réduction des risques d'erreur*
- *Coordination des parcours*
- *Apaisement des tensions*

# Vs Dévalorisation des capacités humaines des soignants

"Medical Taylorism » » NEJM janvier 2016

"The McDonalidization of Medicine » JAMA Neurology janvier 2016



Taylor: "In the past, the man has been first. In the future, the system must be first" F.W.Taylor (1912)



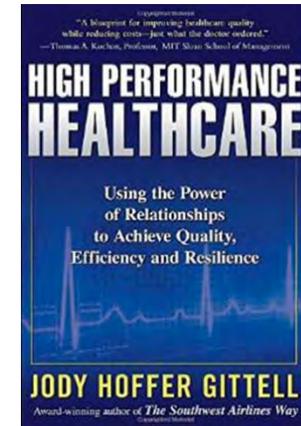
« Burn-out=épuisement de l'humanisme » F Pierru

«La souffrance au travail survient si on ne peut plus avoir de débat » Y Clot

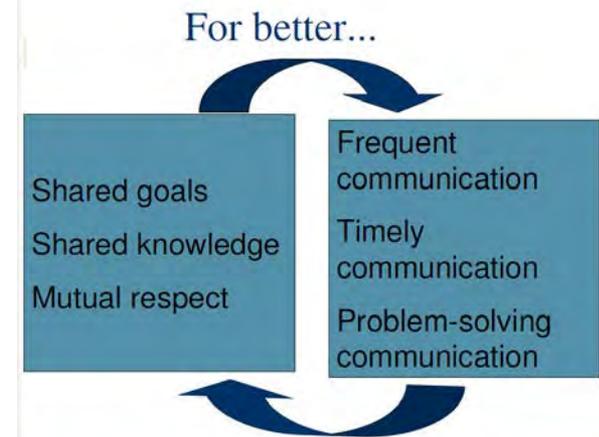
# Performance organisationnelle: la coordination relationnelle

- Facteur de « haute performance du soin »
  - Buts partagés
  - Savoirs partagés
  - Respect mutuel
- Facteur de qualité de vie au travail
  - Satisfaction professionnelle
  - Efficacité professionnelle
  - Résistance à la pression

« Je suis très admirative de la réactivité de toutes les personnes qui travaillent en interne à la consultation Verlaine, mais également et surtout de la **communication qui règne dans votre équipe**. Cette dernière fait vraiment votre **force au quotidien** ». Margaux Abrieu. Étudiante ESSEC



Gittel, J.H. (2009). High Performance Healthcare: Using the Power of Relationships to Achieve Quality, Efficiency and Resilience. New York: McGraw-Hill.



# Organisation des soins

# Idées reçues

- « mère Theresa », « belles-âmes », « bonnes sœurs », bénévolat, Post 68, doux rêveurs, « baba-cool »...
- « ça ne me choque pas d'employer des bénévoles dans les PASS » (Olivier Veran)
- « Pourquoi pas des bénévoles en PASS, ce sont aussi professionnels (Martin Hirsch)
  
- Le travail en PASS n'est pas aussi prestigieux que celui des autres professionnels de l'hôpital
- « Moi je prescris des chimio, le social je ne m'occupe pas » (oncologue Saint-Louis)
- « La PASS c'est un dispensaire, elle n'a rien à faire dans l'hôpital, il faudrait qu'elle soit à l'extérieur de l'hôpital » (ancien chef de pôle de l'hôpital)
- « Pour voir des angines toute la journée, vous êtes déjà bien assez nombreux » (ancien chef de service de médecine interne)

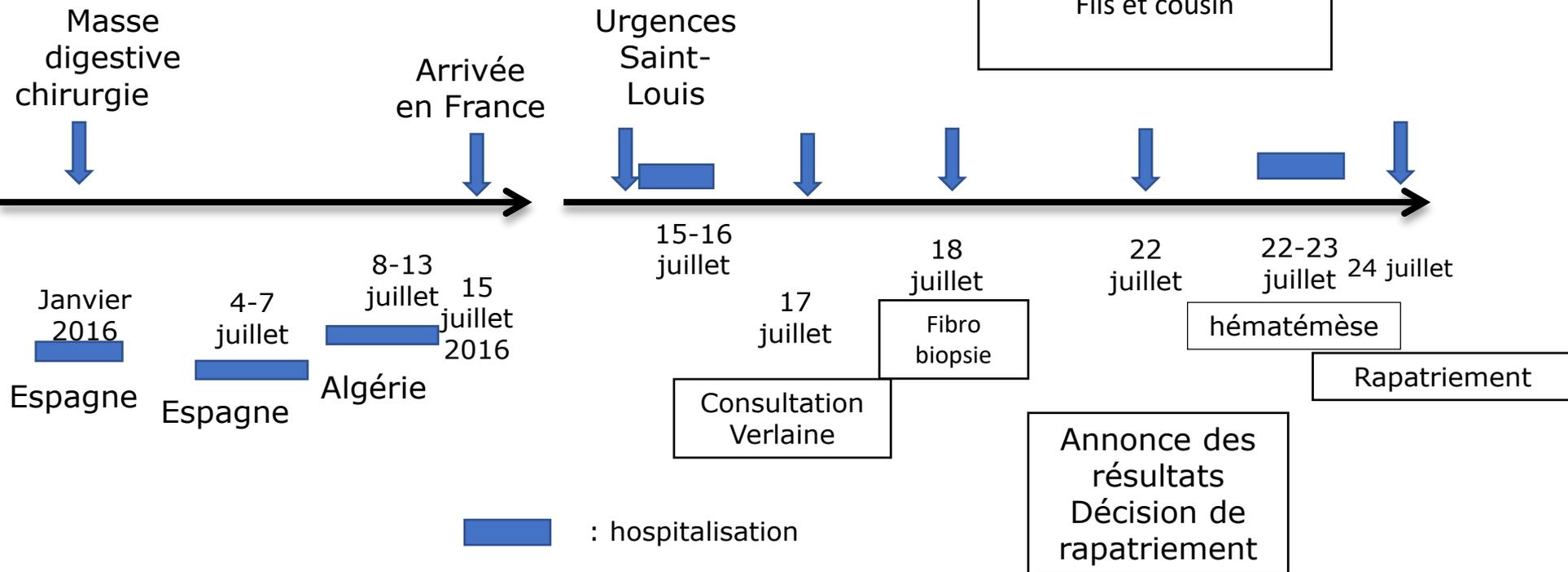
La réalité : une autre forme de l'excellence, un modèle d'organisation efficient, une innovation organisationnelle, un professionnalisme spécifique

# Mme T. 57 ans, algérienne, cancer digestif métastatique

Mme T. Masse digestive opérée en Espagne en janvier 2016  
Arrive à Saint-Louis après une hospitalisation en Espagne puis en Algérie en juillet 2016

## Consultation complexe

AL Cathala CCA gastro  
L Gineston UMSP  
D Mechali C Georges  
PASS  
Patiente  
Fils et cousin



**Niveau des connaissances**

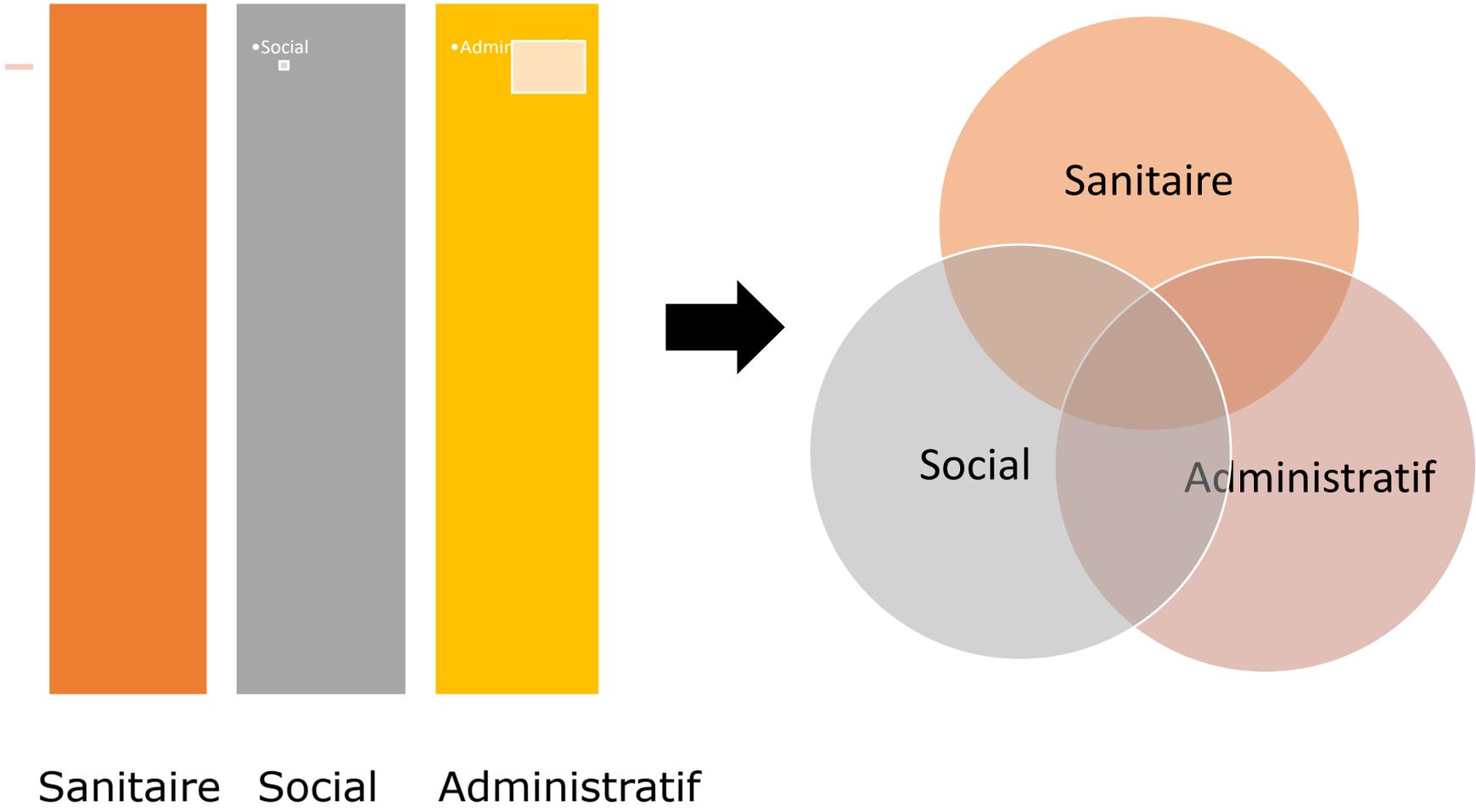
*Médecine spécialisée*

*Mise en œuvre d'une articulation entre la médecine (hyper) spécialisée et l'approche médico-sociale de la PASS*

*Médecine en PASS*

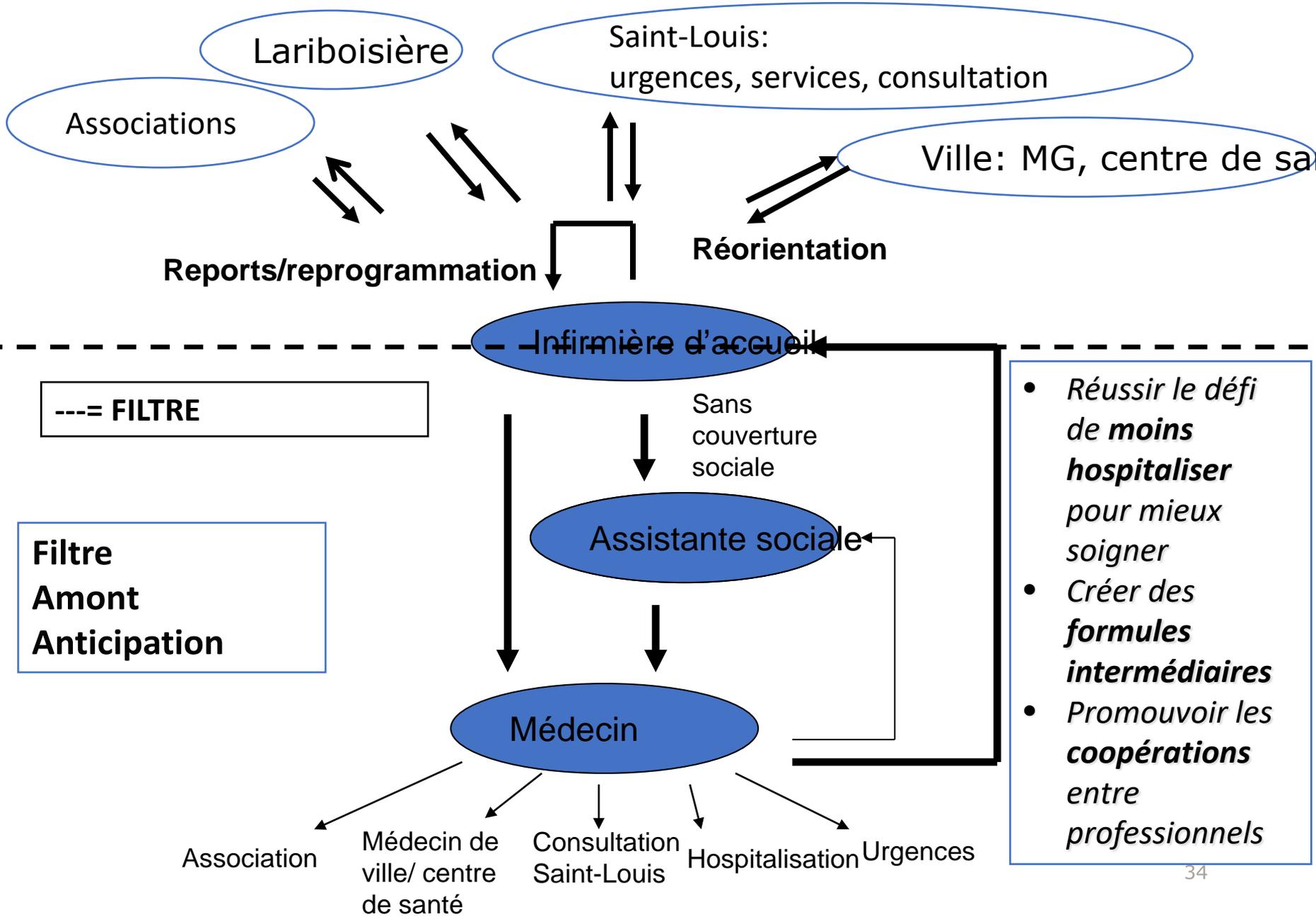
**Etendue des connaissances**

# *D'un fonctionnement en silo à une approche globale et un partage de connaissances*

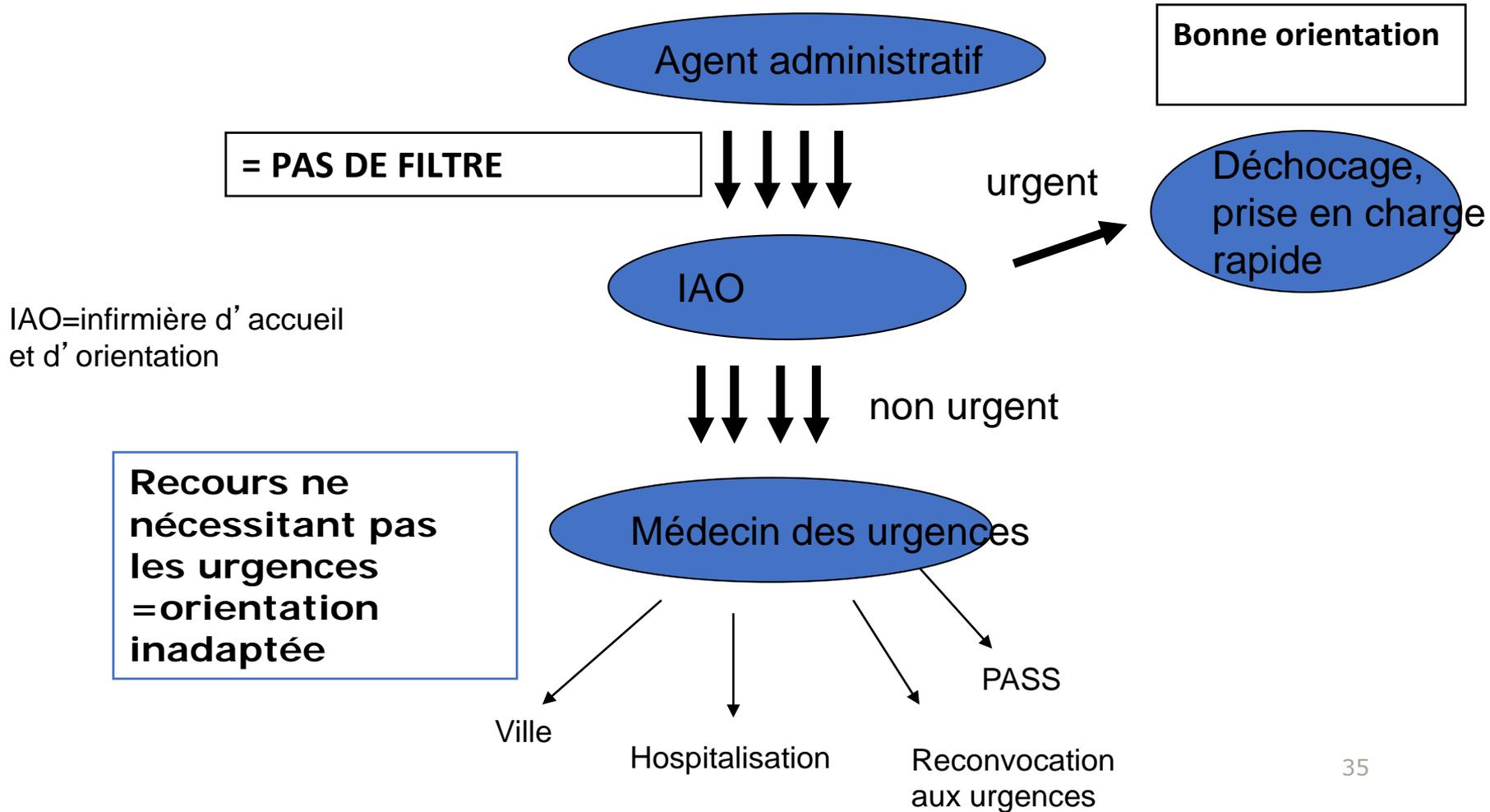


Sanitaire    Social    Administratif

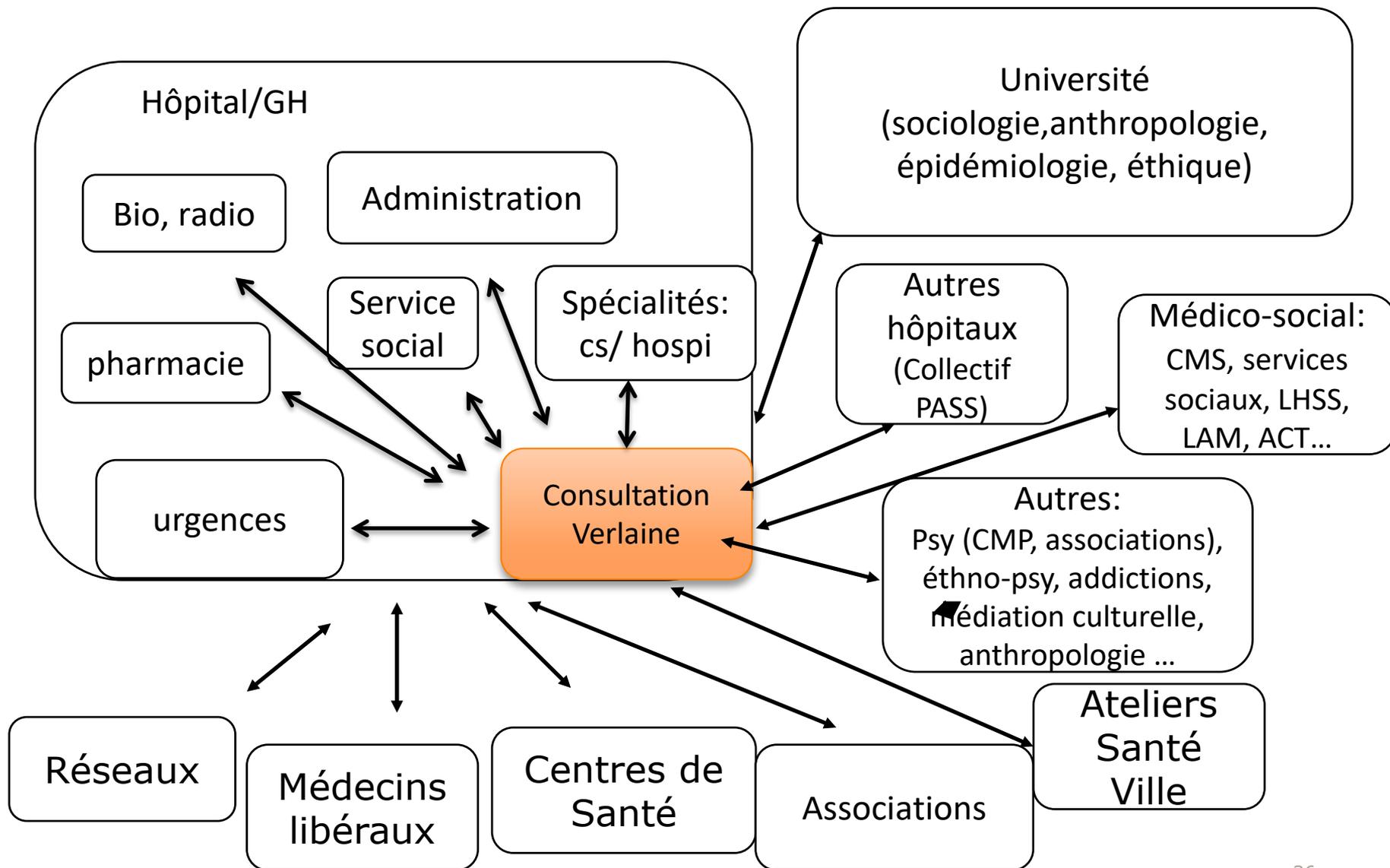
# Régulation du recours à l'outil hospitalier



# Organisation type urgences



# Coordination des parcours intra et extra-hospitaliers



Le juste coût

# Idées reçues

- Les médecins n'ont pas à s'occuper des questions financières
- « J'ai quelqu'un face à moi, je lui dois le meilleur, le reste ne me concerne pas »
- « Moi je prescris la chimio, le reste ce n'est pas mon problème »
- Les soins sont gratuits: « je viens parce qu'à Médecins du Monde on m'a dit que c'était gratuit »

La réalité: l'enveloppe budgétaire est limitée. L'argent dépensé sur une situation impactera négativement une autre: coût d'opportunité

On n'est pas obligé d'opposer le soin et l'économie

# Aligner des intérêts divergents



Une boussole  
face aux  
décisions  
complexes

Intérêt de  
l'institution

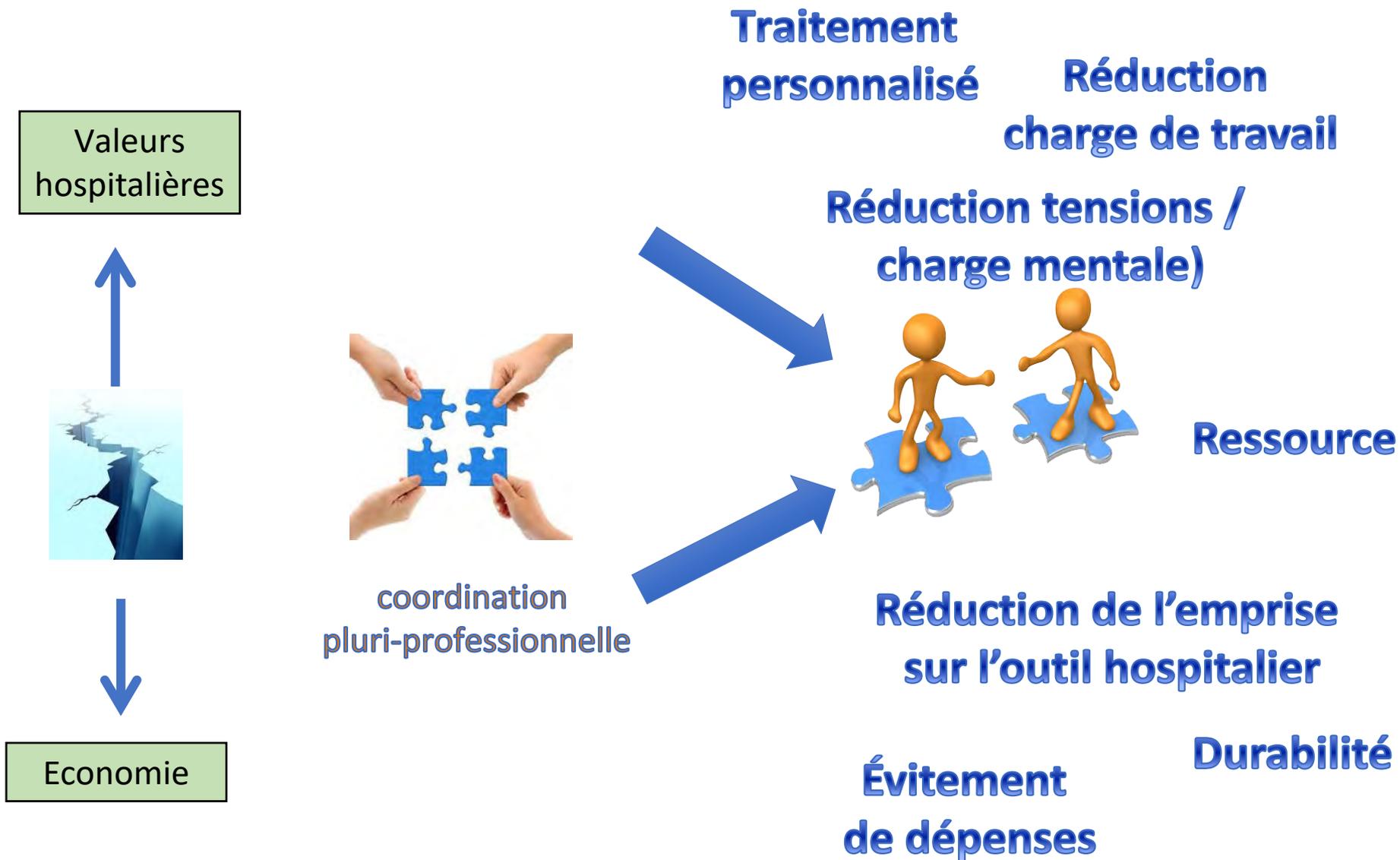
Intérêt des  
générations  
futures

Intérêt de la  
collectivité

Intérêt des  
usagers

Intérêt des  
professionnels

# La performance de la coordination pluri-professionnelle



Décloisonnement / innovation

# Idées reçues

## La PASS: un dispensaire sans intérêt scientifique

### La réalité: un potentiel formidable

Épidémiologie, santé publique

Sciences sociales et humaines

Sciences économiques

Organisation des soins...



**Health-care access for migrants in France**

Health inequalities are a major concern in Europe as recently emphasised by WHO's European Health Report.<sup>1</sup> The diversity of European health systems provides a 'natural laboratory for health policies'.<sup>2,3</sup>

In France, PASS (Permanences d'Accès aux Soins de Santé) health-care access departments are an important observatory. Created in 1998, PASS departments are mostly intrahospital structures providing primary care to vulnerable patients.

In the PASS department of Saint-Louis University Hospital in Paris, our experience with migrants from more than 90 countries led us to provide a global and integrative approach for very complex situations, analysing medical, psychological, social, cultural, and living conditions. Complex cases are submitted to a group including medical doctors (general practitioners and specialists), nurses, social workers, psychologists, and non-medical partners to share complementary skills and views, respect patients' interests, and take into account health globally. The aim of these structures is to give the most appropriate solutions to each patient.

However, as global and innovative as our approach can be, it is only a partial response. Indeed, many of our patients are vulnerable migrants who accumulate barriers such as comprehension difficulties, transportation, nutrition, and housing issues.<sup>4</sup> It then makes any treatment much more hazardous. For these individuals, equality and access to wellbeing remains an illusion.

Our approach is only a local response. Our service depends on national health policies, budget cuts amid crisis, geopolitics changes, and immigration policy—all depending on policy-makers' decisions in France and in other countries. More comprehensive international analyses and policies are needed to tackle health inequalities.

We believe that we have a considerable interest.

Florence Tapie de Céleynon,  
Yanick Girardot, Sylvie Khan,  
Frédéric Marinet,  
Claire Georges-Taragoine  
claire.georges@sls.aphp.fr

Health-care Access Department (PASS), Saint-Louis Hospital, 75 016 Paris, France (F.T., Y.G., S.K., C.G.) and Working Department, Saint-Louis Hospital, Paris, France (F.M.)

**1** WHO. The European Health Report 2012: Charting the way to well-being. [http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0006/121110/17The-European-health-report-2012\\_FINAL-REPORT-to-cover.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0006/121110/17The-European-health-report-2012_FINAL-REPORT-to-cover.pdf) (accessed Sept 25, 2013).

**2** Elwert G, Huisman M. Health in Europe—successes, failures, and new challenges. *Lancet* 2011; **378**: 1073–74.

**3** Institut Eurostat de Santé Publique. La santé en France et en Europe. <http://www.institut-eurostat.europa.eu/fr/2012/09/france-et-en-europe> (accessed Sept 25, 2013).

**4** Eurostat. The social situation in the European Union 2009. [http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg\\_10\\_10&plugin=1](http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg_10_10&plugin=1) (accessed Sept 25, 2013).

**Don't steal the body**

He was an 11-month-old peculiar little baby with blue eyes and a disarming smile. His paediatrician father found him dead in his bed on a winter morning. The ambulance arrived. The doctor proposed to take him to the hospital. The parents refused. Instead, they kept him in their arms all day through. The body of this beloved son changed with time, becoming colder, stiffer, the colour of his eyes slowly disappearing. A few hours later came the moment when the parents finally felt the need to cut off from his decayed body.

Modern societies sometimes lose contact with basic human instincts. When facing death, especially those unexpected, doctors often want to organise, lead, analyse, and reassure

# La PASS Verlainne: un *living lab* du système de santé: stagiaires, étudiants, collaborations...



## Ethique

Grégoire Moutel INSERM Normandie  
université  
Emmanuel Hirsch  
Didier Sicard



## Sociologie

Florent Champy CNRS  
Frédéric Pierru, CNRS, Science Po



## Organisation des soins

Melina Jegu, EHESP



## Philosophie

Marie Garrau Paris Sorbonne  
Céline Lefève Paris Diderot



## Médico-économique

Harold Astre  
Lise Rochaix, Hospinnomics  
Véronique Parel, Paris 1  
Anne-Flore Langinier  
Florence Jusot Paris Dauphine



SciencesPo

## Anthropologie

Stéphanie Larchanbé, EHESP  
Severine Carillon, Paris Descartes

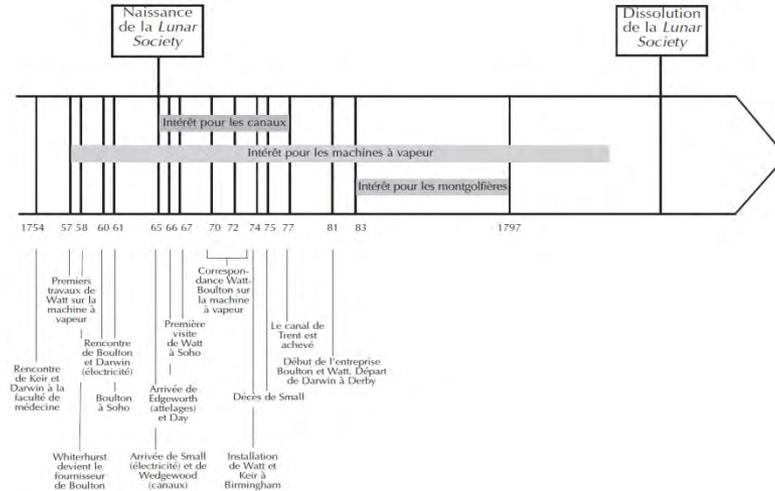
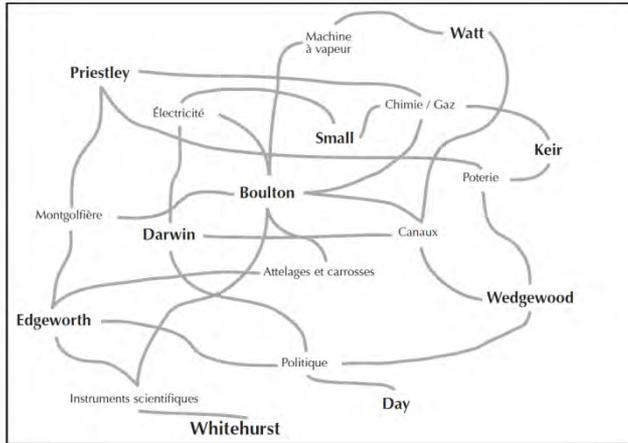


## Qualité de vie au travail

Katia Kotulski CNAM  
Véronique Ghadi HAS



# La coopération inter-sectorielle comme source d'innovation: Exemple de la *Lunar society*



- *Société savante XVIIIème siècle*
- *Échange sciences, industrie, arts, agriculture, philosophie...*
- *Croisement d'idées, de connaissances, de pratiques et de techniques*
- *Débats politiques et sociaux*
- *Mobilisation de compétences → innovations*



# Des questions universelles

## Idées reçues

- L'accès au droit règle les problèmes
- Les « précaires », les « démunis », les « migrants »
- Les mêmes soins pour tous
- Des questions locales

## Réalité

- Toutes les autres difficultés persistent
- Nécessité de démembrer des dénominations floues
- Équité > égalité
- Des questions globales

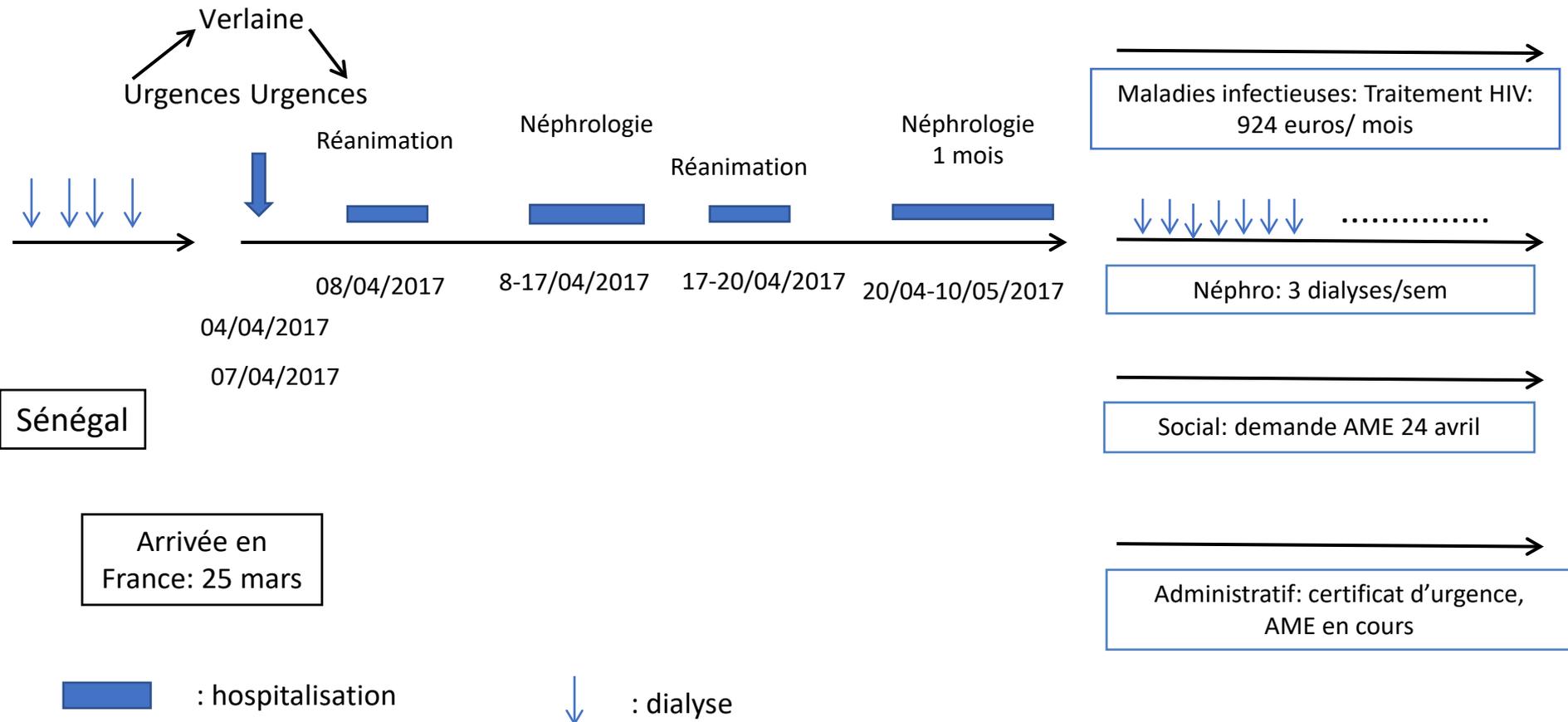
# Mondialisation des parcours → Nouveaux besoins:

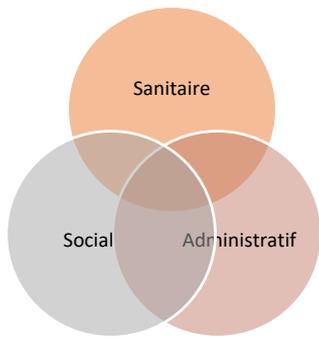


# M. L. 62 ans, Sénégalais, Insuffisance rénale terminale

M. L. se présente aux urgences pour douleurs, œdèmes et « problèmes rénaux »

Début des séances de dialyse 3 fois par semaine à partir du 11/05/2017





## Approche globale en PASS



- *Conditions de vie défavorables (hébergé ponctuellement à Bondy, dort au sol dans un salon sans intimité)*
- *3 transports en taxi AR / semaine à Saint-Louis*
- *Souhait du patient:*
  - 1- *Greffe rénale (impossible)*
  - 2- *Repartir au Sénégal (marabout, chef de communauté)*
- *Contact Délégation Relations Internationales AP-HP:  
médecin Dakar néphro et interniste*
- *Identification du point de blocage:  
moyens insuffisants pour payer la fistule*

**Dr Abdou NIANG, MD, FWACP**  
**Professor of Medicine**  
**Internal Medicine-Nephrology**  
**Cheikh Anta Diop University**  
**Mob: +221 77 536 10 06**  
**B.P 6548 Dakar Sénégal**



## Approche non coordonnée

*Approche technique, fragmentée, soins centrés sur la maladie*

patient

*Surcharge de travail, tensions éthiques*

professionnels

*Emprise sur l'outil hospitalier*

*Surcoûts non contrôlés*

hôpital /  
collectivité



## Approche coordonnée

*Soins intégrés centrés sur la personne (conditions de vie, demande mise en perspective avec la réalité) / capacité*

*Limitation de la charge de travail, réduction des tensions*

*Réduction de l'emprise sur l'outil hospitalier*

*Réduction des coûts*



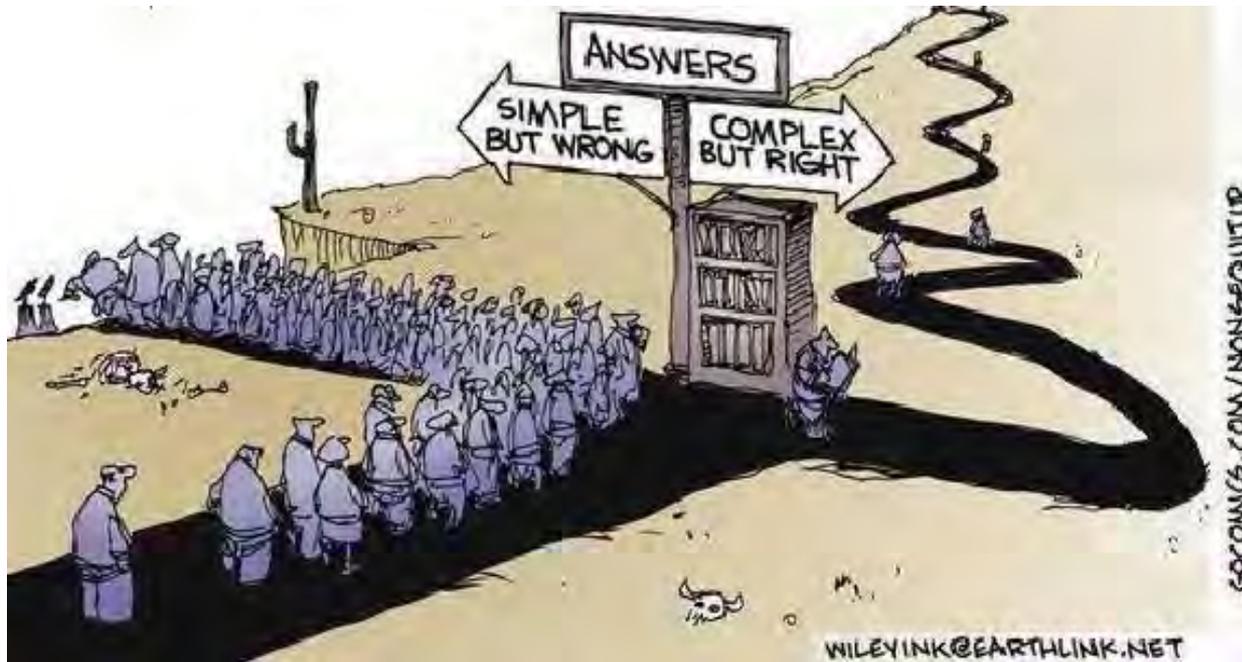


# Soigner les migrants dans les PASS

Une pratique spécifique,  
miroir d'une approche universelle

Claire Georges-Tarragano *et al.*, « Soigner les migrants dans les PASS. Une pratique spécifique, miroir d'une approche universelle », *Laennec* 2017/1 (Tome 71), p. 25-37.

*Think globally, act locally*



— — — — ➤ *Think locally, act globally...*



# complexité



# Eviter les choix tragiques



Naufrage du paquebot La Bourgogne juillet 1898

# *Des situations complexes → des règles simples*

- *Déconnecter la question de l'accès aux soins de celle de la gratuité de l'accès aux soins*
- *Traiter les situations le plus en amont=anticipation= nécessaire réactivité*
- *Faire une analyse approfondie de la situation*
  - *Pathologie: gravité, traitements, pronostic*
  - *Prendre en compte le contexte*
- *Prendre le temps d'un premier entretien approfondi / conditions d'un échange clair, transparent et loyal*
- *Articuler empathie et distance*
- *Interroger la demande et les attentes du patient (Demandes souvent éloignées des présupposés des équipes soignantes)*
- *Mettre la demande en perspective avec ce qui est possible*

Soigner (l')humain  
Manifeste pour un juste soin  
au juste coût

Sous la direction de  
Claire Georges-Tarragano  
En collaboration avec  
Harold Astre et Frédéric Pierru

# Les conditions de la collégialité efficace

- *Egalité* (« *Equality* »)
- *Sécurité* (« *Safety* »)
- *Confiance* (« *Trust* »)

E.S.T.

*Avec sagesse...* (« *Wisdom* »)



W.E.S.T.

- *Agir précocément* (« *Early* »)
- *De façon systématique* (« *Systematic* »)
- *Dans une collégialité pluri-professionnelle* (« *Together* »)



E.S.T.



# Deux notions clefs : le découplage et la non-dépense

## LE DECOUPLAGE

- *Situations simples: approche « industrielle », standardisées*
- *Situations complexes: Approche « sur-mesure » : nécessite du temps de coordination*



Notion de **découplage** : moyen d'éviter les « déséconomies d'échelle »

## LA NON-DEPENSE

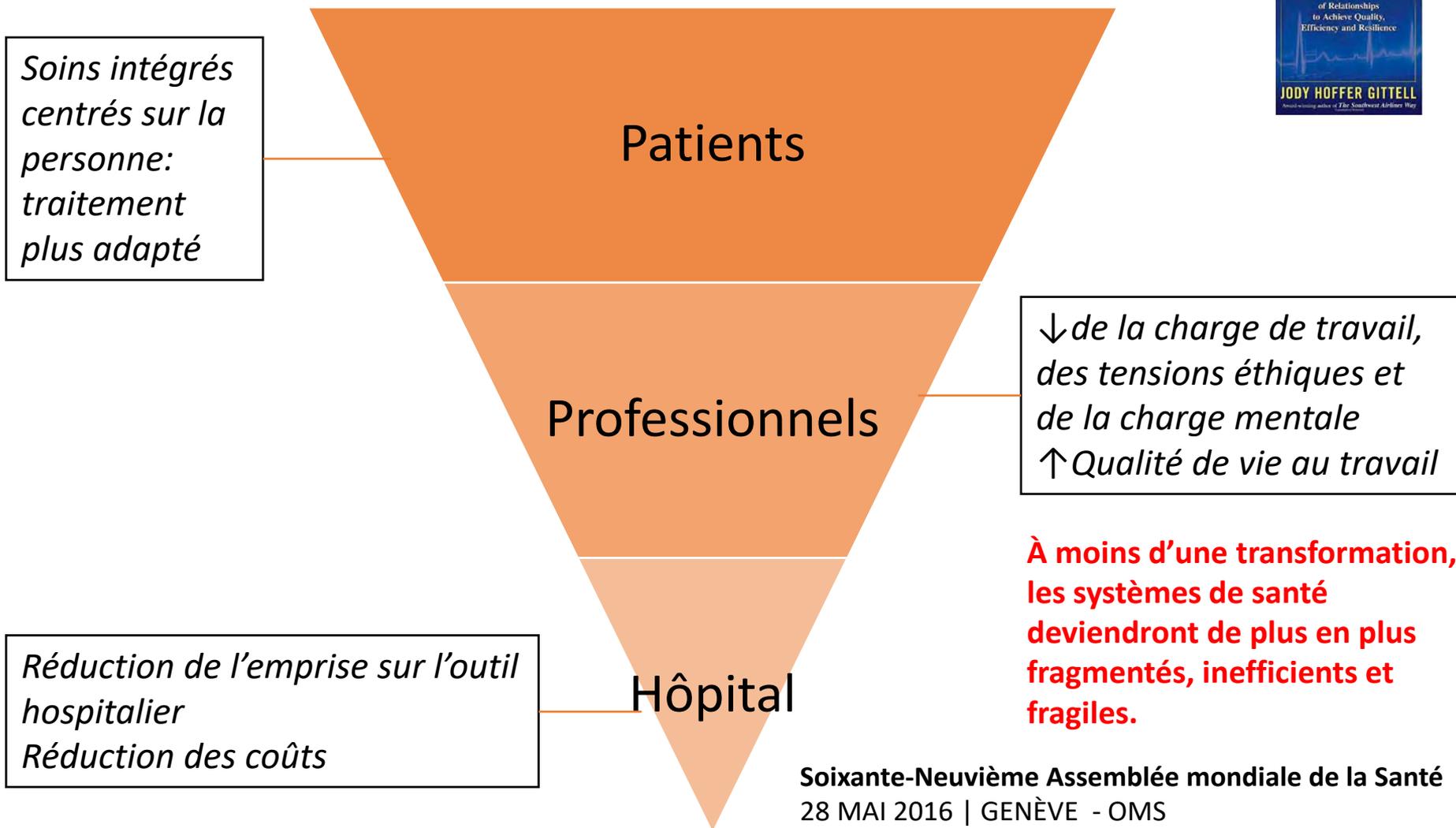
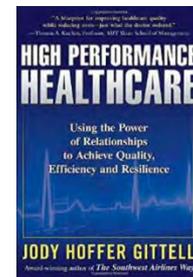
- *Investir un peu de temps à plusieurs → en gagner ensuite*
  - *Une petite dépense (en ambulatoire) → de grandes économies (en hospitalisation)*
- *Un retour sur investissement très positif*



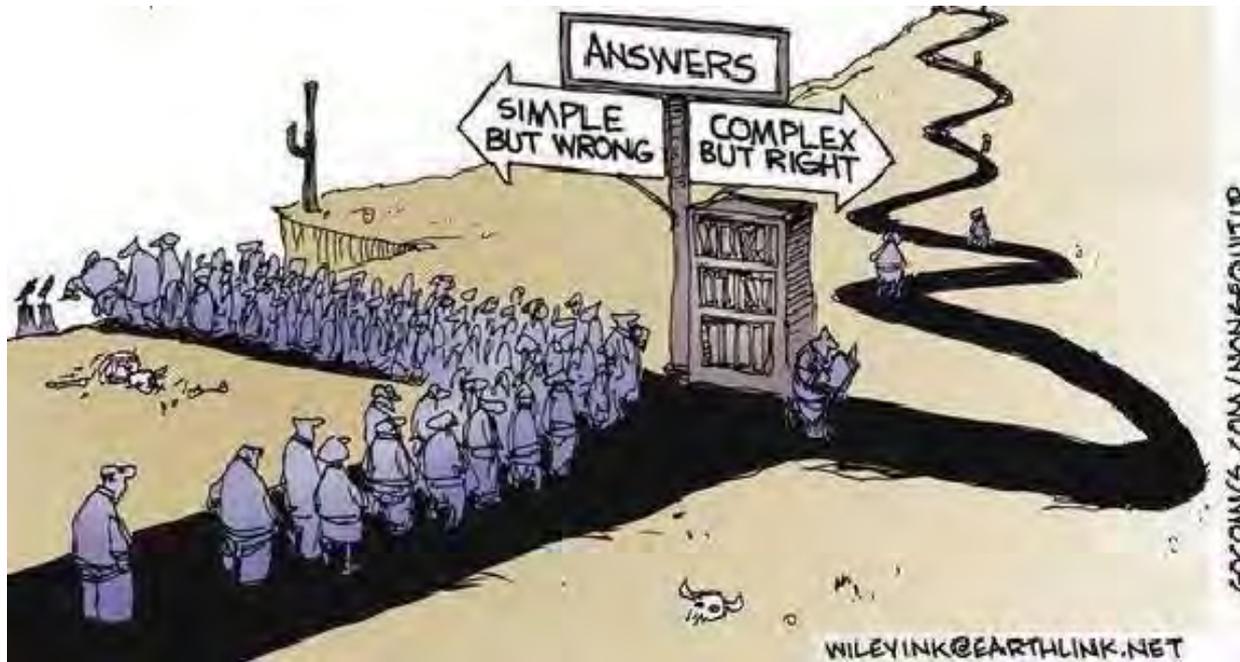
Approche de la non-dépense

-/- = +

# La coordination : pierre angulaire de l'hôpital



*Think globally, act locally*



**— — — — ➔** *Think locally, act globally...*



De véritables **laboratoires** de la construction  
des parcours de santé  
*Laurent Chambaud*

Les PASS apportent à la  
santé une **réponse globale  
et durable** faite de temps,  
de compétences, de soins  
adaptés et de prévention  
*Alexandra Henrion*

Les **relations de care**, fondées  
notamment sur la réciprocité entre les  
professionnels du soin et les patients,  
permettent d'atteindre **de plus hauts  
niveaux de performance.**  
*Kevin André*



Le travail en équipe pluri-  
professionnelle: une  
**nouvelle approche plus  
performante** car elle  
repose sur le **partage de  
connaissances**  
*Elisabeth Piegay*

Les PASS sont un outil efficace pour  
éviter les admissions en non-valeur au  
sein des établissements. Les crédits  
MIGAC alloués (...) sont utilisés par ces  
professionnels, qui leur donnent une  
véritable valeur ajoutée et  
**augmentent ainsi la performance  
de notre système de santé.**  
*Christian Anastasy*

Les PASS sont un **modèle de la  
performance de l'humain** dans le soin et  
certainement un modèle d'une **nouvelle  
approche de la pertinence médico-  
économique.**  
*Benoit Vallet*



# L'association **Collectif national des PASS**



*Un espace collaboratif d'échanges  
autour des Permanences  
d'Accès aux Soins de Santé (PASS)*

- › Favoriser les échanges et la coordination des acteurs des PASS
- › Valoriser l'activité des PASS comme maillon de recours pour les soins primaires favorisant un accès à la santé pour tous
- › Promouvoir une culture de soin pluri-professionnelle et transdisciplinaire où la dimension sociale est prise en compte
- › Permettre d'optimiser les parcours de soins et de promouvoir une médecine de qualité, pour tous et dans la perspective du juste soin au juste coût
- › Promouvoir le dispositif des PASS au sein du système de soins et auprès des décideurs en santé
- › Être un espace de réflexion collective mobilisant acteurs de terrain et acteurs de la recherche scientifique

## **BUREAU**

### **Présidente :**

Dr Claire Georges  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Vice-présidents :**

Dr Thierry Saint-Val (CH Côte Basque, Bayonne)  
Dr Dominique Grassineau  
(Hôpital Conception, AP-HM, Marseille)

### **Trésorière :**

Jackie Platon (Paris)

### **Trésorière adjointe :**

Dr Caroline Aparicio  
(Hôpital Lariboisière, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général :**

Dr Denis Mechali  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général adjoint :**

Jacques Rieucan (Elbeuf)

**Adhésion 2017 : 15 euros**

### **À adresser à :**

Jackie Platon  
Collectif PASS – Hôpital Saint-Louis  
1 avenue Claudé Vellefaux 75010 Paris

**[www.collectifpass.org](http://www.collectifpass.org)**

Siège social : **Hôpital Saint-Louis** / Parution Journal Officiel 12 février 2011





## Collectif National Des PASS (CNDP) Programme de la prochaine réunion

**ISM INTERPRÉTARIAT**  
80 avenue de Flandre  
Paris 19<sup>e</sup>  
8<sup>e</sup> étage  
Métro : Crimée

**SAINT LOUIS**  
1 avenue Claude Vellefaux  
75010 Paris  
Métro : Colonel Fabien  
et Goncourt

### Jeudi 18 mai 2017 de 14h30 à 17h

Saint-Louis, salle de staff de Médecine Interne

Groupe de lecture et de réflexion en sciences sociales et humaines et point sur les travaux de la commission éthique du CNDP

Entre autres :

Les métamorphoses de la question sociale de Robert Castel, par Serge Cénas.

« Pour une éthique du compromis ».

Interview de Paul Ricoeur [alternatives non violentes, numéro 50, octobre 1991]

Par Denis Mechali

*« Loin d'être une idée faible, le compromis est au contraire une idée extrêmement forte. Il y a méfiance à l'égard du compromis parce qu'on le confond trop souvent avec la compromission. La compromission est un mélange vicieux des plans et des principes de référence... Dans le compromis, chacun reste à sa place, personne n'est dépourvu de son ordre de justification ».*

### Vendredi 19 mai 2017 de 9h15 à 16h30

ISM Interprétariat

#### Le CNDP : « un corps intermédiaire » entre le terrain et les tutelles

**Matin**

**9h15 – 10h30 / Point sur les problématiques actuelles**

- Point sur les coordinations régionales Focus sur la Normandie
- Les PASS : observatoires de veille sanitaire. Point étude CAD PASS
- Point médicaments en PASS :

- Des listes limitatives ? Que faire dans le cas des traitements très coûteux mais indispensables ?
- Délivrance de psychotropes en PASS. Focus sur les patients suivis en CMP sans couverture sociale.
- Délivrance en sortie d'hospitalisation : PASS ou pas PASS ?

**10h30 – 12h30 / L'approche pluri-professionnelle : une démarche à valoriser**

Les dispositifs LAMPES et étonnantes Dr Bernard Elgotzki responsable de la PASS ambulatoire de Créteil. La coordination médico-socio-administrative : un facteur de performance des établissements de santé Régine Cheyrey CSE CHU Montpellier.

**Après-midi**

**14h – 15h / Aller vers les publics en grande exclusion**

« Le projet Maquero

Mise en place d'une maraude de l'association « Aux capotifs », la libération auprès du public en grande exclusion chronisée dans et autour des gares du Nord et de l'Est pour améliorer leur accompagnement vers les soins et l'hébergement-logement. Alice Patzuaillard, Marc Cormier.

Présentation du travail de recherche par la sociologue Anne Pétiau, Responsable du CERA, chercheuse associée au LISE (CNAM/CNRS).

Coordination avec la PASS et les urgences de l'hôpital Lantiboisiers Dr Caroline Aparicio.

« Aller vers les femmes sans abri

L'expérience de la PASS mobile de Marseille Dr Dominique Grassineau.

**15h – 16h30 / Une dynamique de « société savante » autour des PASS**

Retour sur le congrès de Toulouse

- Manifestations à venir :**
- colloque du ADH / PASS du 21 novembre au Ministère
  - congrès 2018
  - Sujets divers

**Recherche**

Les leçons de l'étude BEH / PASS

**Communication**

Evolution du site internet

Elargir la diffusion

Présentation du projet fondation de France



Réunions  
Groupes de travail  
Interventions  
Enseignements  
Site internet  
Conférences  
Colloques  
Recherche



[www.collectifpass.org](http://www.collectifpass.org)



# Communication

**Saint-Louis**  
**27 mars 2009**

Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS):  
un maillon essentiel dans le parcours de soins. 10 ans après leur mise en place, le collectif des consultations sans rendez-vous à l'APHP\* organise un colloque d'échanges interprofessionnels sur le thème:

**Les PASS: 10 ans après...**

La réponse des PASS est-elle adaptée à leurs missions?  
Existe-t-il un manque de reconnaissance de nos activités?  
Nos organisations sont-elles trop rigides?  
Quels liens avec les structures extérieures?  
Quel avenir pour les PASS?



Hôpital Saint-Louis  
Vendredi 27 mars 2009  
Amphi Millan - Porte 23  
14h - 17h30 (accueil 13h30)

**Présentation :**  
Monsieur Dominique Lévy, secrétaire général de l'APHP  
Monsieur Jean-Michel Coussolle, Directeur de l'APHP, Président de la Commission de Santé de l'Hôpital Saint-Louis  
Monsieur Philippe Toubert, directeur de l'Hôpital Saint-Louis

**Présentation de l'atelier consultation sans rendez-vous :**  
Monsieur Jean-Michel Coussolle, Directeur de l'APHP, Président de la Commission de Santé de l'Hôpital Saint-Louis  
Monsieur Dominique Lévy, secrétaire général de l'APHP  
Monsieur Jean-Michel Coussolle, Directeur de l'APHP, Président de la Commission de Santé de l'Hôpital Saint-Louis  
Monsieur Philippe Toubert, directeur de l'Hôpital Saint-Louis

**Table ronde PASS :**  
Monsieur Dominique Lévy, secrétaire général de l'APHP  
Monsieur Jean-Michel Coussolle, Directeur de l'APHP, Président de la Commission de Santé de l'Hôpital Saint-Louis  
Monsieur Philippe Toubert, directeur de l'Hôpital Saint-Louis

**Table ronde PASS :**  
Monsieur Dominique Lévy, secrétaire général de l'APHP  
Monsieur Jean-Michel Coussolle, Directeur de l'APHP, Président de la Commission de Santé de l'Hôpital Saint-Louis  
Monsieur Philippe Toubert, directeur de l'Hôpital Saint-Louis



Permanences d'Accès aux Soins de Santé

**2ème Colloque National des PASS**

Sous le haut patronage de Mme Marisol TOURAINE  
Ministre des affaires sociales et de la Santé

**23 novembre 2012 à Paris**  
au Ministère de la Santé (09h00 - 17h00)

CONSULTATION  
MEDECINE GENERALE P.A.S.S.

**Les PASS : modèle  
d'une éthique de la société ?**

**Salle Laroque**  
14 avenue Duquesne 75007 Paris  
Métro : Ecole Militaire ou Ségur

Renseignements, Inscriptions, Pré-programme :

[www.CollectifPASS.Org](http://www.CollectifPASS.Org)

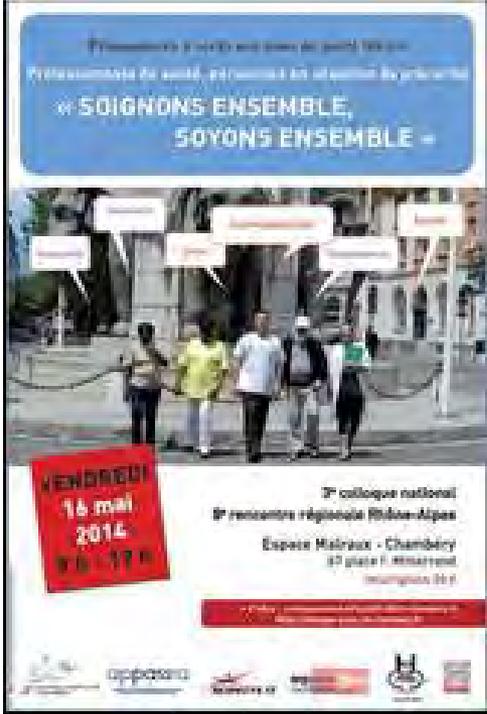


**Ministère de la santé**  
**23 novembre 2012**

**HEGP**  
**20 mai 2011**

# Dans les régions

Chambéry  
mai 2014



Marseille octobre  
2016

**Collectif**  
national des **PASS**

Vendredi 7 octobre 2016  
9h - 17h

Le Collectif PASS organise une nouvelle journée d'échanges  
[collectifpass.org](http://collectifpass.org)

Faculté de Médecine Marseille  
Amphithéâtre Toga

**Les PASS : des laboratoires d'un système de santé en devenir**

*De l'exclusion à la complexité, essaier une nouvelle approche du soin*

Inscriptions - 15 août au 30 septembre 2016 : [marseille2016@collectifpass.org](mailto:marseille2016@collectifpass.org)  
Campus Santé Timone - 27 bd Jean Moulin - 13005 Marseille

Toulouse  
Mars 2017



# Colloque « Soigner (l')humain » 5 juin 2015

## Salle Pierre Laroque

**Collectif PASS**  
Colloque national

Sous le haut patronage de Marisol Touraine,  
Ministre des Affaires sociales,  
de la Santé et des Droits des femmes

**Colloque**  
Vendredi 5 juin 2015  
**Soigner (l') Humain**  
Repenser le sens de la performance et du soin

Allocution d'ouverture :  
Martín Hirsch, Directeur Général de l'AP-HP  
et Benoît Vallat, Directeur Général de la Santé

PERMANENCES D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

Agir pour le care  
Fondation de France  
Unites précaritat



**Soigner (l')humain**  
Manifeste pour un juste soin  
au juste coût

Sous la direction de  
Claire Georges-Tarragano

En collaboration avec  
Harold Astre et Frédéric Pierru

PRESSES  
DE L'EHESP

Sortie le 11 décembre 2015

**Niveau des connaissances**

## *Modélisation de l'efficacité des RCPMSE*

*Médecine spécialisée*

*Mise en œuvre d'une articulation entre la médecine (hyper) spécialisée et l'approche médico-sociale de la PASS*

*Médecine en PASS*

**Etendue des connaissances**

# L'association **Collectif national des PASS**



*Un espace collaboratif d'échanges  
autour des Permanences  
d'Accès aux Soins de Santé (PASS)*

- › Favoriser les échanges et la coordination des acteurs des PASS
- › Valoriser l'activité des PASS comme maillon de recours pour les soins primaires favorisant un accès à la santé pour tous
- › Promouvoir une culture de soin pluri-professionnelle et transdisciplinaire où la dimension sociale est prise en compte
- › Permettre d'optimiser les parcours de soins et de promouvoir une médecine de qualité, pour tous et dans la perspective du juste soin au juste coût
- › Promouvoir le dispositif des PASS au sein du système de soins et auprès des décideurs en santé
- › Être un espace de réflexion collective mobilisant acteurs de terrain et acteurs de la recherche scientifique

## **BUREAU**

### **Présidente :**

Dr Claire Georges  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Vice-présidents :**

Dr Thierry Saint-Val (CH Côte Basque, Bayonne)  
Dr Dominique Grassineau  
(Hôpital Conception, AP-HM, Marseille)

### **Trésorière :**

Jackie Platon (Paris)

### **Trésorière adjointe :**

Dr Caroline Aparicio  
(Hôpital Lariboisière, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général :**

Dr Denis Mechali  
(Hôpital Saint-Louis, AP-HP, Paris)

### **Secrétaire général adjoint :**

Jacques Rieucan (Elbeuf)

**Adhésion 2017 : 15 euros**

### **À adresser à :**

Jackie Platon  
Collectif PASS – Hôpital Saint-Louis  
1 avenue Claudé Vellefaux 75010 Paris

**[www.collectifpass.org](http://www.collectifpass.org)**

Siège social : **Hôpital Saint-Louis** / Parution Journal Officiel 12 février 2011

