

Pôle Précarité Insertion

Points Santé

HEOL & PUZZLE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

TABLE DES MATIÈRES

1.	Le Pôle Précarité Insertion	2
1.1	Un pôle au service des personnes en grande précarité et/ou détresse sociale	2
1.2	Des orientations associatives, une traduction concrète au sein du pôle	2
1.3	ORGANIGRAMME	3
2.	Le dispositif « Point santé »	3
2.1	Une étape vers le « droit commun », la mission des points santé	4
2.2	Le public accueilli	5
2.3	Une permanence de soins et d'accès aux soins au Coeur des accueils de jour	7
2.4	Les fonctions supports, pour le bon fonctionnement du dispositif	12
3.	L'année 2023, jauge d'accueil	13
3.1.	PUZZLE	13
3.2	HEOL	20
4.	L'accueil au point santé : Un moment primordial dans la réappropriation de sa santé	23
5.	Les points forts de l'année	24
6.	Les limites de nos actions : des besoins au-delà de l'Accueil de Jour	24
7.	Conclusion et perspectives pour 2024	24

1. LE PÔLE PRÉCARITÉ INSERTION

1.1 UN PÔLE AU SERVICE DES PERSONNES EN GRANDE PRÉCARITÉ ET/OU DÉTRESSE SOCIALE

Le Pôle Précarité Insertion (PPI) est l'un des trois pôles¹² de l'Association SEA 35 (Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte en Ille et Vilaine). Créé en 2005, il s'adresse aux personnes sans-abri, en situation de grande précarité et/ou de détresse sociale, et vise l'inclusion³.

Ses missions sont centrées sur **l'accueil et l'hébergement d'urgence, l'évaluation, l'information, l'orientation, la coordination et l'observation sociale**. Elles visent **un accès aux droits** : domiciliation, premières nécessités, ressources, santé, logement, hébergement, emploi...

Le PPI se réfère aux dispositions légales et réglementaires, aux orientations du schéma départemental AHI (Accueil Hébergement Insertion) et du SIAO 35 (service Intégré d'Accueil et d'Orientation).

PRÉSENTATION DES DISPOSITIFS

- ➔ LA CAO (Coordination Accueil Orientation) - Antenne SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)
- ➔ SKOAZELL (instructions d'aides financières et orientations)
- ➔ L'EDD (Élection de Domicile et distribution de courriers)
- ➔ PUZZLE (Accueil de Jour à destination de personnes majeures)
- ➔ LES « POINT SANTE »
- ➔ HEOL (Accueil de jour à destination des familles et femmes isolées)
- ➔ APPARTE (Hébergement d'Urgence en diffus) de 39 places
- ➔ LOJI - Logement Jeunes en Insertion (logement/hébergement et accompagnement social) de 17 places
- ➔ ADEL (Accompagnement vers et Dans le Logement) de 28 places
- ➔ COORUS - Coordination de l'Urgence Sociale (hébergement et accompagnement sociale) de 75 places

LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE

Le PPI héberge ses dispositifs sur 3 sites à Rennes :

- ➔ La CAO – Antenne SIAO, SKOAZELL, l'EDD, PUZZLE, le POINT SANTE, RUE DE LA BARBOTIERE
- Ainsi que les bureaux d'APPARTE, LOJI, ADEL et COORUS,
- ➔ HEOL RUE MONSEIGNEUR MOUEZY

Les 4 dispositifs en diffus rayonnent sur Rennes et Rennes Métropole.

1.2 DES ORIENTATIONS ASSOCIATIVES, UNE TRADUCTION CONCRÈTE AU SEIN DU PÔLE

Le Pôle Précarité Insertion s'inscrit dans les orientations définies par l'association. Cela se traduit concrètement par :

- ➔ Une inscription dans la dynamique territoriale :
 - Création du GCSMS « Un chez soi d'abord » en tant que membre fondateur en 2022 (ouverture de 100 logements), aux côtés du CHGR, de l'AIVS et des associations Espoir 35 et APASE ;

1

² Présentation des deux autres pôles (site internet) :

https://06d2267f-cee7-44a1-bccd-adffb228f99a.filesusr.com/ugd/e757f5_d0b3314fef0645e391e628200b05661a.pdf

³ « L'inclusion consiste à permettre à chaque citoyen, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société » (« inclusion active », Commission Européenne, Emploi ; affaires sociales et inclusion – en ligne). La notion d'inclusion est fortement associée à celle de citoyenneté et de participation sociale.

- Participation à la création du **Centre d'accueil inconditionnel en santé mentale**, aux côtés du Réseau Louis Guillou (RLG) ;
- Membre du consortium porteur du dispositif CEJR (Contrat Engagement Jeunes en Rupture) aux côtés de l' AIS35, l' ARASS, Weker et le réseau des missions locales.
- ➔ La formalisation de « **temps d'actions collectives et collaboratives** » visant à répondre aux besoins des personnes, tout en leur donnant une place centrale et une capacité à agir : cafés citoyens, inscription dans une démarche citoyenne (visites de lieux culturels, sorties collectives, ateliers...).
- ➔ Un engagement à développer notre offre de services en réponse à l'évolution des besoins de la population par :
 - Une position volontariste de réponses à appel à projet et d'adaptation de l'offre de services dans le respect des valeurs associatives :
 - **2019** : Extension d' APPARTE,
 - **2020** : Ouverture de l' ADN MAYA, délocalisation de l' ADJ HEOL et adaptation de l'ensemble de nos dispositifs en réponse au besoin de protection sanitaire⁴ (diversification de nos modes d'intervention envers les publics, par le déploiement de permanences téléphoniques en complément des accueils physiques, ouverture en continu de nos structures collectives, accompagnement à distance),
 - **2021** : Ouverture du dispositif d' Hébergement d' Urgence MAYA maternité, pour femmes en pré et post maternité (8 places), finalisation des travaux de l' ADJ HEOL (espace enfants, sanitaires, laverie...), ajustement de notre activité Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) du dispositif ADEL, optimisation de nos dispositifs CAO – Antenne SIAO et Skoazell, renforcement du dispositif EDD,
 - **2022** : année marquée par les transferts des dispositifs d' hébergement d' urgence collectifs Abri, Maya et Maya Maternité vers les Associations : Saint Benoît Labre, Coallia et Aurore. Toutes les personnes accueillies au sein de ces trois dispositifs ont pu être stabilisées jusqu'au transfert. Afin d'assurer en fin la continuité de l'organisation et du fonctionnement, un temps rencontre a eu lieu entre les différents acteurs et professionnels de ces institutions.
Création de l'activité « Korzeam » : prestation gratuite de socio-esthétique par une professionnelle du travail social formée à l'esthétisme. A destination des femmes et hommes : donner accès au bien-être et à la revalorisation de soi (soins des mains, visage, manucure ...), en vue de favoriser la mise en actions (accès aux droits...). Mesure d'impact.
 - **2023** : fermeture du dispositif COORUS.
 - Une volonté d'établir une relation de confiance et une démarche de co-construction tant avec nos autorités de contrôle et de financement, que nos partenaires sur le territoire

1.3 ORGANIGRAMME

Annexe

2. LE DISPOSITIF « POINT SANTÉ »

PRÉAMBULE

Outre le rapport d'activité ici présent, le Point Santé transmet chaque année, les données relatives aux actions inscrites dans le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) contractualisé avec l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ces données sont établies selon 8 actions :

⁴ Confrontée au virus « La Covid 19 » en mars 2020, la France a dû adapter ses fonctionnements en réponse aux règles sanitaires définies. La distance physique induit entre autres, une surface minimale par personne, nécessitant une réflexion quant à l'utilisation des locaux.

- Développer une meilleure coordination entre les points accueil santé et d'autres dispositifs (PASS, EMPP, centres d'hébergement, établissements en addictologie, CCAS, etc.)
- Favoriser les interconnexions entre les systèmes de droits commun de santé et les publics
- Informer les professionnels sur les spécificités des publics précaires et leur parcours de santé
- Accompagner les personnes dans les démarches d'ouverture de droits
- Prodiguer des petits soins, mais toujours encourager et favoriser la démarche de soins dans le droit commun
- Intégrer dans tout accompagnement une dimension de prévention et promotion de la santé
- Prendre en compte la souffrance psychique et le mal-être. Favoriser le partenariat avec le secteur de la psychiatrie
- Favoriser les passerelles avec d'autres dispositifs de réinsertion (logement, emploi)

Au cours de l'année 2020, une enquête a été mandatée auprès de l'ORS, par l'ARS à destination de tous les acteurs Points Santé de la région, pour revisiter l'outil de recueil de ces données. L'équipe des Points Santé a souhaité profiter de cette occasion pour réaliser un travail de requalification des actions ; réflexion qui a été soumise à l'organisme enquêteur :

- ⇒ **Accueillir et agir face à toute question relevant du soin**
- ⇒ **Identifier et prendre en compte la souffrance psychique**
- ⇒ **Favoriser l'ouverture des droits**
- ⇒ **Orienter et/ou accompagner vers les structures de soin de droit commun**
- ⇒ **Participer à la coordination entre les points santé et les autres dispositifs sanitaires et sociaux (PASS, EMPP, centres d'hébergement, établissements en addictologie, CCAS...)**
- ⇒ **Développer la prévention et promotion de la santé**
- ⇒ **Encourager la réinsertion**
- ⇒ **Communiquer, informer, former sur la spécificité en santé des publics précaires**

MISE EN PLACE D'UN NOUVEL OUTIL DE GESTION DES DONNÉES

L'ARS a poursuivi l'harmonisation des recueils de données des points santé. Dans ce sens, le Dr Simon JAN de l'ORSB, a été missionné pour se rapprocher des différents points santé afin de recueillir des éléments (entretiens avec les points santé, étude des outils de recueil des données d'activités de chaque point santé, recherche des outils préexistants et analyse de leur capacité de transposition pour les points santé) pouvant permettre par la suite d'élaborer un outil offrant la possibilité d'optimiser et simplifier les recueils d'activité, les suivis de parcours des usagers et permettre la réalisation du rapport annuel d'activité. Afin d'identifier les différents items que pourrait contenir un éventuel nouvel outil, l'ARS a alors proposé la mise en place pour 2022 d'un groupe de travail dans lequel le Point Santé a souhaité s'inscrire. Durant ce travail de construction, l'ARS s'est mis en relation avec une start-up d'état, MANO, qui propose une application et un interface WEB offrant la possibilité de créer un "dossier usager" permettant de connaître la situation sociale et médicale de la personne, et ainsi d'aller vers une prise en charge globale et sans perte d'information. Cet outil permet également de planifier les tâches relatives aux usagers et ainsi éviter la déperdition d'informations et gagner en efficacité ;

Autre intérêt du dispositif : il peut être proposé aux structures auxquelles peuvent être accolés les Points Santé, en l'occurrence ici les Accueils de Jour Puzzle et Héol. Après avoir rencontré les porteurs du projet, la SEA 35 a donc décidé en septembre 2022 de doter les accueils de jour et les Point Santé de ce logiciel. Les transmissions entre les deux services s'en retrouvent simplifiées et un réel impact a pu être observé quant à l'efficacité de nos actions.

Pour les Point Santé, le logiciel permet de réunir sur un même logiciel les différentes informations qui pourraient s'avérer pertinentes dans le suivi des personnes accompagnées tout en permettant de recueillir les données pouvant permettre d'objectiver l'activité du dispositif.

2.1 UNE ÉTAPE VERS LE « DROIT COMMUN », LA MISSION DES POINTS SANTÉ

Les Points Santé ont pour mission d'accompagner les publics précaires dans leur volonté d'accès aux soins et aux droits.

Pour concourir à cet objectif, les **infirmières des Points⁵ Santé travaillent en complémentarité avec le médecin coordinateur** des Points Santé⁶ Puzzle. Les infirmières sont à même de solliciter le médecin afin qu'il puisse établir un diagnostic permettant de proposer une prise en charge médicale en adéquation avec les besoins de la personne accueillie et sur protocole médical.

Les infirmières sollicitent également le réseau de partenaires pour rechercher une réponse qui se veut adaptée aux demandes et besoins des personnes. Dans le cadre des Point Santé, **un accompagnement physique** des personnes vers **les structures de droit commun** peut être proposé.

Si ces actes infirmiers et médicaux sont une première réponse, ils ne constituent pas une fin en soi.

Ils ont en effet pour objectif de **soutenir les personnes dans leurs démarches de soins de droit commun.**

Le Point Santé se veut être une étape vers le soin « ordinaire » et un espace pour une population exclue.

2.2 LE PUBLIC ACCUEILLI

2.2.1 LE POINT SANTÉ « PUZZLE »

L'infirmière reçoit les personnes accueillies sur l'accueil de jour Puzzle⁷, à savoir des personnes majeures en situation de précarité et sans hébergement stable.

Le public accueilli est très hétérogène :

- **Les hommes isolés, marginalisés** : le recours au droit commun est très souvent désiré mais la situation précaire (ressources sociales, économiques, etc.) ne favorise pas, le plus souvent, une autonomie d'action. Il est observé que, plus les personnes restent longtemps à la rue, plus il leur est difficile de rebondir. Il nous revient alors de les accompagner, sans tarder, vers une remobilisation. Pour ces hommes, le Point Santé est le plus souvent identifié comme un lieu permettant de répondre aux premiers soins pour les problématiques liées à leurs conditions de vie (soins de plaies, de pathologies, symptomatologies légères). Ces hommes savent se saisir du dispositif pour réintégrer un parcours de soins dit « classique » et acceptent le plus souvent l'accompagnement vers les partenaires spécialisés (réponses aux problématiques de santé plus conséquentes). **Le Point Santé « Puzzle » est identifié comme un relais.**
- **Les femmes en errance** : on peut observer que certaines d'entre elles cherchent à cacher leur féminité afin de ne pas susciter le désir. Elles montrent alors une image de femmes fortes. D'autres vont au contraire entretenir leur féminité en cherchant à rester « coquettes ». Celles-ci sont le plus souvent en couple, parfois par besoin de protection.

Il est à noter que, de façon générale, les femmes restent inscrites dans un parcours de soins avec des référents médicaux identifiés : **elles montrent le plus souvent une capacité d'autonomie dans la gestion de leur santé.** Le Point Santé est alors identifié **comme un lieu permettant de répondre dans l'immédiat à un besoin en matière de santé.** L'infirmière et le médecin sont également repérés comme des interlocuteurs permettant de

⁵ Les Point Santé fonctionnent avec deux infirmières embauchées sur 1 ETP et 0.70 ETP. Pour rappel, les financements aujourd'hui alloués ne couvrent que 0,82 ETP.

⁶ Le médecin assure des consultations médicales à destination des personnes concernées, au sein du Point Santé de PUZZLE, les jeudis après-midi, deux fois par mois

⁷ L'ouverture du Point Santé est en effet dépendante de l'ouverture de l'Accueil de Jour Puzzle, et à destination du public qui s'y présente à savoir les personnes adultes. A noter l'ouverture en 2020 sur un autre site, d'un Accueil de Jour « HEOL » à destination des familles et l'ouverture d'un nouveau Point santé sur ce même dispositif en 2022.

partager « les difficultés à être femme dans un univers à grande majorité masculin ». Les femmes recherchent plus particulièrement une écoute et un soutien.

- **Les jeunes en errance ou en rupture** : lorsqu'ils se présentent, ces jeunes sont le plus souvent en situation d'errance précoce, suite à une rupture familiale ou une sortie de structure sociale. Ils ne recherchent pas nécessairement à se tourner vers une structure d'accompagnement. Un relais vers l'équipe de prévention spécialisée peut être, de fait, proposé.

Avec ces jeunes, le Point Santé aura le plus souvent pour objectif, en lien avec les référents sociaux, de favoriser la mise en autonomie dans le suivi de sa santé : cela se traduit le plus souvent par des propositions d'orientations vers les structures de soin adaptées (recherche de médecin traitant, mise à jour des droits de santé, accompagnement dans la mise en place d'outils tels que des piluliers, création d'un compte sur la plateforme DOCTOLIB...).

- **Les personnes souffrant de troubles d'ordre psychiatrique** : en raison de leur organisation psychique, il arrive que ces personnes présentent des réactions imprévisibles, pouvant générer des comportements violents chez les autres personnes accueillies. La vie en collectivité peut alors être impactée.

Les professionnels des Points Santé collaborent étroitement avec les services spécialisés du centre hospitalier psychiatrique, et notamment l'**Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)** avec laquelle des relations privilégiées sont nouées (partenariat conventionné). En cas de difficultés face à des troubles d'ordre psychiatrique importants présentés par une personne, l'équipe interpelle pour exemple l'EMPP. Il s'agit alors d'obtenir des conseils quant aux comportements à privilégier afin de permettre à la personne de s'apaiser et d'éviter des passages à l'acte. Certaines personnes, trop envahies par leurs troubles peuvent également interpeller le Point Santé pour faire état de leur mal-être. En telle situation, **l'équipe médicale peut organiser une prise en charge adaptée au sein d'un service dédié.**

- **Les personnes à la rue depuis longtemps** : ce long parcours d'errance a souvent laissé des traces physiques et sociales, s'exprimant le plus souvent par des consommations de produits psychotropes importantes et des alcoolisations massives. Le parcours de vie est marqué par des ruptures multiples, tant familiales que sociales, et parfois par un parcours institutionnel.

En matière de santé, ces personnes sont souvent très éloignées du soin et semblent réticentes à consulter un médecin. Dans ce contexte, le public des Points Santé exprime principalement des demandes de soins de première urgence (plaies, podologie). La mission de l'infirmière va alors consister à **observer l'émergence de problématiques de santé** qui pourraient **demandeur un accompagnement spécialisé et alerter les partenaires pour un avis spécialisé.**

- **Les personnes issues de l'immigration** : la plupart des personnes attendent une réponse administrative afin de régulariser leur situation sur le territoire national. Cette situation génère souvent un sentiment d'angoisse.

Pour les migrants en situation de demandeurs d'asile pouvant bénéficier de droits de santé (CSS) après trois mois, **le Point Santé permet de répondre aux questions en lien avec leur santé durant cette période de carence. Une fois les droits ouverts, l'infirmière va alors les accompagner dans l'objectif de gagner en autonomie** (recherche de médecin traitant, création d'un compte sur la plateforme DOCTOLIB...).

- **Les jeunes originaires d'Afrique du Nord** : ils ont quitté leurs familles dans l'espoir d'une vie meilleure et sont victimes de désillusion à leur arrivée. Leur comportement sur l'espace public est souvent complexe (trafics, violences et consommations de produits).

Ils ont identifié le Point Santé comme un repère en termes de santé et reviennent de façon très régulière. Pour la majorité de ces jeunes, les perspectives de régularisation sont quasi inexistantes et ils évoluent de façon irrégulière sur le territoire, ce qui leur ferme la porte d'un certain nombre de réponses d'accès au soin. Leur accompagnement va souvent se concentrer autour de la gestion des urgences (traumatologie, dentaire, dermatologie, plaies) et le Point Santé a su développer un partenariat avec les structures permettant une réponse « à minima » (urgences hospitalières somatiques et dentaires, PASS). **L'infirmière tente tout de même d'amorcer un travail d'accompagnement pour pouvoir accéder à des droits de santé (AME) et les encourage à faire des démarches dans ce sens** (récupération de pièce d'identité dont ils ne sont parfois pas pourvus, domiciliation).

2.2.2. LE POINT SANTÉ « HEOL »

L'infirmière reçoit des femmes seules ou en famille. Le public rencontré est moins hétéroclite qu'au point santé PUZZLE :

- **Les femmes seules en errance, d'origine française, présentant souvent des troubles psychiatriques et/ou d'addiction** : elles sont souvent en rupture familiale et les demandes tournent autour de la santé mentale et la gestion des addictions. En fonction des besoins exprimés et d'un premier niveau de diagnostic, les infirmières peuvent orienter vers les services adéquates (CMP, CHGR, Urgence psychiatrique, CSAPA, CAARUD...)
- **Les familles** : celles qui se présentent à Heol sont majoritairement composées d'un parent isolé ou en couple avec des enfants à charge ou non. Elles sont principalement issues de l'immigration hors UE, originaires de Géorgie et d'Afrique de l'Ouest. Les personnes dorment pour la plupart sur des lieux d'accueil d'urgence « 115 » (Centres d'hébergements d'urgence et nuitées hôtelières) ou sont sans solutions d'hébergement (voiture, camp, squat). Pour ce public, l'infirmière effectue les liens avec la PMI, l'Hôpital sud, le Réseau Louis Guilloux...
- **Les femmes enceintes** : ce sont des femmes françaises ou issues de l'immigration dans un parcours de rue avec une grossesse en cours. Logées sur le dispositif AURORE (CHU sur le site de Lamotte Baril) et donc en grande proximité avec le point santé d'Héol, l'infirmière effectue du lien avec l'assistante sociale de l'Hôpital Sud pour les rendez-vous et les préventions liées à la grossesse. Dans ce contexte, elles sont en communication régulière avec le SAFED et la PMI concernée.
- **Les maris et/ou pères** : Pour la plupart, ils accompagnent leurs femmes sur l'accueil de jour Héol. Ils ont le droit de bénéficier de HEOL sous couvert d'être accompagnés de leurs enfants et/ou de leur femme. Ils sont selon les profils, français ou issus de l'immigration. Les demandes de leur part sur le point santé sont plus rares mais pas inexistantes. Elles sont souvent en lien avec leur famille et leur situation de mise à l'abri par le 115 pour protéger leur famille de la rue.

2.3 UNE PERMANENCE DE SOINS ET D'ACCÈS AUX SOINS AU COEUR DES ACCUEILS DE JOUR

LES PERMANENCES INFIRMIERES :

Les Points santé sont hébergés d'une part, dans le bâtiment du Pôle Précarité Insertion, rue de la Barbotière à Rennes qui intègre l'accueil de jour « Puzzle » et d'autre part, dans l'accueil de jour « HEOL » rue Monseigneur Mouézy à Rennes.

Faisant partie intégrante de l'équipe des accueils de jour « PUZZLE » et « HEOL », les infirmières **participent à l'accueil des personnes**, au même titre que l'ensemble des professionnels, sur les temps d'ouverture du dispositif. Leur rôle d'accueillant est souvent nécessaire avant de **faire émerger une demande en lien avec la santé**. Les missions des infirmières s'articulent donc avec celles de leurs collègues travailleurs sociaux (accueil, orientation vers les structures adaptées, gestion du collectif, réponse aux demandes concernant les services de Héol/Puzzle...).

Une fois le besoin médical identifié, les personnes sont accueillies à l'infirmierie pour **des soins divers**. Lors de ces temps, **la prise en compte globale de la situation** de chaque personne est primordiale (sociale, psychique, médicale, familiale...). Elle nécessite disponibilité et écoute, afin **d'établir un lien de confiance**, qui permettra de faciliter les démarches en lien avec la santé.

L'infirmière présente va proposer si besoin **des orientations vers les dispositifs de droit commun** (CPAM, médecine générale, Hôpital, dentistes) ou vers **les structures partenaires** (Réseau Louis GUILLOUX, PASS, 115, Lits Halte Soins Santé, EMPP, CSAPA...).

Les infirmières des points santé exercent leurs fonctions sur PUZZLE et HEOL, mais également à l'extérieur des dispositifs, à travers **des temps d'accompagnement physique des personnes** (suivis d'hospitalisations, consultations médicales, ouverture de droits...). En outre, elles assurent **le suivi de l'activité** (réunions institutionnelles et partenariales, transmissions infirmières, gestion du stock de pharmacie).

Les « Points santé » étant situés dans les locaux des accueils de jour, les temps d'ouverture correspondent aux horaires d'ouverture de ce dernier. Ainsi, une infirmière est présente pour recevoir les personnes chaque après-midi du mardi au vendredi sur l'accueil de jour Puzzle et chaque matin pour l'accueil de jour Héol depuis octobre 2022.

Les deux Points Santé étant ouverts en alternance (HEOL le matin et Puzzle l'après-midi), les deux infirmières peuvent donc chacune intervenir en soutien de sa collègue et sur le même lieu. Ainsi, lorsqu'un accompagnement est nécessaire sur les heures d'ouverture, il n'est plus nécessaire de fermer le Point Santé pour permettre de se rendre disponible pour la personne à accompagner. De la même façon, les représentations des professionnels des Points Santé dans certaines instances n'a plus à se faire au détriment des temps d'accueil, ce qui a permis l'émergence de nouveaux partenariats ainsi que le renforcement de certains déjà existants.

Durant la trêve hivernale (de décembre à mars), les temps d'ouverture de Puzzle et de HEOL sont majorés. Dans ce contexte, les deux accueils de jours sont ouverts toute la journée, sauf le mardi (fermeture public) et le week-end (maintien de l'organisation hors trêve hivernale). Par conséquent, les horaires des consultations sont, elles aussi, étendus.

Les infirmières des Points Santé reçoivent chaque personne dès que cette dernière en exprime le besoin dans un bureau dédié à son activité. Ce lieu permet d'assurer la confidentialité et donne un cadre sécurisant propice aux entretiens. Dans leur bureau, les infirmières disposent de tout le matériel nécessaire à une première évaluation de l'état de santé afin de prodiguer les premiers soins (table de soins, armoire à pharmacie avec des traitements de premières nécessité, matériel permettant la prise de constantes ...). Des rendez-vous peuvent aussi y être programmés afin de différer des demandes quand les infirmières ne sont pas en capacité de recevoir la personne dans l'immédiateté.

LES CONSULTATIONS MEDICALES

En complémentarité des permanences des infirmières, le Point Santé de Puzzle propose toutes les deux semaines une demi-journée de consultation médicale avec un médecin généraliste qui, en plus de son activité libérale, est salarié de la SEA 35. Ces consultations permettent aux infirmières d'orienter au médecin certaines personnes dont l'état de santé nécessite un avis médical, notamment les personnes sans droits de santé ouverts. Ces consultations représentent une véritable force pour le Point Santé Puzzle en proposant une prise en charge spécialisée de problématiques de santé pour lesquelles les compétences des infirmières seules auraient été insuffisantes. A ce jour, l'accueil de jour Héol ne propose pas ce type de consultations bien que les professionnelles ont pu identifier ce besoin exprimé par le public.

Ainsi donc, dans l'objectif de pertinence et d'une juste réponse à la mission, les consultations du Point Santé Puzzle sont envisagées selon un schéma établi de concert entre le médecin et l'infirmière :

- **1ère étape :**

L'infirmière présente reçoit les personnes en consultation à leur demande. Durant ce premier échange, elle évalue la situation somatique et sociale de la personne, ainsi que les éventuels besoins en termes de suivi ou d'investigations.

- **2ème étape :**

En accord avec la personne accueillie, l'infirmière propose une consultation avec le médecin au sein du Point Santé et, le cas échéant, prend rendez-vous avec la personne.

- **3ème étape :**

La consultation médicale : celle-ci a pour objectif, la prise en charge holistique de la personne. La notion de temporalité doit alors être considérée. En d'autres termes, le temps de l'écoute, de l'observation et celui de la création du lien de confiance doivent être effectifs ; étape nécessaire à l'alliance thérapeutique. De ce fait, il semble pertinent d'envisager un nombre de consultations limitées à deux par heure. Il ne s'agit bien évidemment que d'une estimation, chaque situation rencontrée étant singulière.

Ces consultations médicales se font en présence de l'infirmière, sauf demande contraire de la part du patient. Il s'agit de permettre une continuité de soins, mais également de faciliter la rencontre avec le médecin : les personnes accompagnées identifient souvent l'infirmière comme « personne ressource » avec qui un lien de confiance se noue parfois rapidement.

- **4ème étape :**

Dans le cadre des investigations médicales demandées par le médecin, l'infirmière pourra proposer des accompagnements vers les structures de soin permettant des examens complémentaires.

Par ces consultations médicales, il ne s'agit pas pour les personnes de s'inscrire dans un suivi médical au long cours : ces consultations s'inscrivent dans un processus d'accès aux soins. De plus, la mise en place de suivis, s'inscrivant dans la durée, risquerait de voir le dispositif se fermer à de nouveaux patients.

Les consultations doivent rester ouvertes au plus grand nombre et ne pas toujours être sollicitées par les mêmes personnes.

UN TRAVAIL PARTENARIAL RICHE ET ESSENTIEL

LE POINT SANTÉ « PUZZLE » :

Les personnes qui sollicitent le Point Santé présentent parfois, comme nous avons pu l'observer, des problématiques pour lesquelles une prise en charge spécialisée est requise. Dans ce sens, pour toute question liée à des difficultés d'ordre psychique ou encore d'addiction, des conventions sont établies avec des services référents.

- Ainsi, des permanences hebdomadaires sont proposées au sein de l'accueil de jour par un professionnel du **CSAPA** (pour toute question relative à des problématiques d'addiction).
- L'infirmier de l'**EMPP** (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité) propose une permanence deux fois par mois (permettant ainsi d'envisager un accompagnement dans la prise en charge des troubles psychiques ou psychologiques).
 - ⇒ Lorsque l'infirmière repère des besoins spécifiques dans l'un de ces domaines, elle interpelle les professionnels en leur présentant la situation afin d'évaluer avec eux un accompagnement adéquat (rencontre informelle avec la personne, prise de RDV à Puzzle ou sur les structures de soin, conseils...). Au besoin, elle pourra se positionner comme intermédiaire pour permettre la création du lien afin de favoriser l'adhésion de la personne.

De plus, dans un souci de complémentarité des compétences, le Point Santé est intégré à un réseau de partenaires (Staff Santé Précarité) sur lequel il peut s'appuyer pour permettre une prise en soins pertinente et au plus près des besoins des personnes accompagnées. Ce réseau permet aux différents professionnels de se retrouver afin d'échanger sur les pratiques et élargir les champs de connaissances. Cette collaboration partenariale est un véritable atout en offrant la possibilité à ses membres de « sortir » de l'isolement qui peut parfois être le leur dans leur pratique au quotidien, étant souvent seul professionnel du soin sur leurs structures respectives.

Ainsi, En fin d'année 2020, une première rencontre a eu lieu entre les **acteurs « santé précarité » de Rennes** de la Direction Insertion et Aide à la Population - CCAS de la Ville de Rennes, la SEA 35, la PASS du CHU de Rennes, le SIAO35, la Croix Rouge française, le Réseau Louis Guilloux, la DDCS et l'ARS. Au-delà de l'interconnaissance et de la mise à jour des activités, des modes d'intervention et champs d'action de chacun, cette rencontre a fait émerger le souhait de temps d'échanges entre les infirmiers et médecins des différents dispositifs. L'objectif étant de disposer d'un temps pour des échanges de pratiques, s'informer et se former collectivement sur des thématiques spécifiques ou d'actualités, et partager des problématiques propres au territoire. Cette initiative à laquelle adhère pleinement le Point Santé s'est poursuivie tout au long de l'année 2023, à raison d'une rencontre mensuelle. En plus des partenaires déjà cités ci-dessus, ce « staff médico-social » compte d'autres acteurs :

- Le Point Santé de l'accueil de Jour Puzzle noue une collaboration privilégiée avec le service de soins infirmiers du **Point Santé du restaurant social LEPERDIT**, géré par le CCAS. Les deux Points Santé étaient liés par un CPOM commun jusqu'à fin 2023 et continuent de partager la volonté de travailler ensemble afin de faciliter la complémentarité et coopération des dispositifs dans l'intérêt de l'accès au soin des personnes accueillies.
- L'une des problématiques majeures à laquelle est confrontée l'équipe du Point Santé est l'absence de droits de santé (rupture ou absence de droits). Afin de permettre aux personnes accueillies d'accéder à des soins médicaux sur le long terme, l'une des missions des infirmières du Point Santé consiste donc à accompagner les personnes dans leurs démarches d'ouverture de droits. Pour ce faire, elles sont en lien de manière régulière avec la cellule de coordination PASS (permanence d'accès aux soins de santé du CHU de Pontchaillou). Cette dernière propose des consultations médico-sociales dédiées aux personnes en situation de précarité. Ces consultations (2 par semaine au Réseau Louis Guilloux) permettent de regrouper sur un même temps une consultation médicale et une rencontre avec un assistant de service social. L'infirmière oriente donc vers ce dispositif chaque personne qui se présente avec une problématique de santé nécessitant une réponse médicale rapide couplée avec une problématique en lien avec ses droits de santé.

- Les infirmières du Point Santé peuvent également collaborer avec les assistants de service sociaux de la PASS pour permettre la finalisation de dossiers d'ouverture de droits initiés par leurs soins.
- En 2021, le Réseau Louis Guilloux a été sollicité pour répondre à un appel à projet dans le cadre de la création d'une équipe mobile Ressource Santé Départementale. Composée d'un médecin, d'une infirmière, d'un psychologue et d'un travailleur social, elle a pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes précaires du département en lien avec les structures existantes et venir en soutien des structures sociales ou médico-sociales partenaires dans la gestion de situations complexes ou à risque sanitaire collectif.
- Pour les personnes sans domicile nécessitant des soins infirmiers sans pour autant relever d'une hospitalisation, un accueil sur le dispositif des Lits Halte Soins Santé de l' AIS 35 peut être envisagé. La durée de séjour ne doit pas excéder deux mois, mais elle reste conditionnée à l'évolution de l'état de santé de la personne accueillie. Durant cette période, l'établissement assure des prestations de soins, d'hébergement temporaire et d'accompagnement social. Beaucoup des personnes accueillies au sein des LHSS sont connues des autres partenaires ; il existe un réel travail de collaboration, aussi bien en amont qu'en aval de l'accueil afin de permettre à chacun de garder une vigilance quant à l'état de santé de la personne.
- **Le Point Santé du Réseau Louis Guilloux** permet d'accueillir pour des consultations infirmières des personnes sans droits de santé ouverts. La proximité des médecins du Centre Médical permet le cas échéant à l'infirmière d'avoir un avis médical rapide. Le Réseau Louis Guilloux disposant également d'un pôle Interprétariat, l'infirmière du Point Santé peut solliciter des consultations médicales en présence d'un interprète pour les personnes allophones avec lesquelles la barrière de la langue peut représenter un obstacle à la prise en soin.
- L'infirmière du Point Santé collabore également régulièrement avec l'infirmière de **l'Association Saint Benoît Labre**. En effet, un certain nombre de personnes accueillies au Point Santé peuvent également l'être sur certains dispositifs de l'ASBL (accueil de nuit, CH Urgence, CHRS, dispositif « grands marginalisés AMI » ...). Certaines situations de santé amènent donc les deux infirmières à se transmettre des informations, avec l'accord de la personne, pour permettre une coordination des soins optimale pour les personnes accompagnées et ainsi éviter la perte d'informations ou l'échappement thérapeutique de certains usagers.
- Pour certaines personnes, trop éloignées des dispositifs d'accueil car trop marginalisées, le **Samu Social SIAO 35** organise des maraudes (travailleur social/ infirmière) allant à leur rencontre et créer du lien. La présence d'une infirmière permet également de repérer d'éventuelles problématiques de santé et, le cas échéant, d'interpeller les partenaires afin de permettre une prise en soin de ces problématiques. L'infirmière du Point Santé peut ainsi être sollicitée afin d'apporter un soutien dans la gestion de ces situations (accès à des traitements ou aux consultations médicales, facilitation de l'accès aux services d'hygiène de l'accueil de jour...).

LE POINT SANTÉ « HEOL » :

Suite au travail d'observation et de recueil des besoins par les professionnels de l'Accueil de Jour HEOL, à destination des familles, la SEA 35 a été sollicitée par l'ARS pour porter l'ouverture d'un autre Point Santé au sein de l'Accueil de Jour HEOL. Un travail de réflexion a donc été engagé en fin d'année 2021 afin de délimiter les contours de ce nouveau dispositif dans le but de répondre au plus près des besoins des personnes accueillies et après une période de travaux et de recrutement, le Point Santé de l'accueil de jour HEOL a pu ouvrir ses portes en octobre 2022.

Des absences de professionnel ont impacté l'activité du Point santé « HEOL » dans son processus de construction et de consolidation. Ainsi, la mise en place de nouveaux partenariats n'a pu être effective qu'à partir de septembre 2023.

La PMI de Kléber : Un partenariat avec la PMI de Kléber (Permanence d'une infirmière puéricultrice et d'une auxiliaire de puériculture) a favorisé le rapprochement entre les familles avec enfant bas âge et les suivis infantile. Leurs missions dans le cadre de leurs interventions se sont axées sur l'observation clinique de la motricité des bébés, ainsi que la prévention et la promotion à la santé.

L'action KORZEAM : Suite à l'obtention de financements dans le cadre d'un appel d'offre (DDETS et Rennes Métropole), le recrutement d'une socio-esthéticienne nous a permis de porter une nouvelle offre à

destination des publics. Par le biais, des soins des mains et du corps, la professionnelle s'est inscrite dans une mission complémentaire au point santé. L'action korzeam a largement contribué à la prise en charge des publics et leurs orientations vers le point santé. De par sa proximité avec le point santé et l'expertise de la socio esthéticienne (Assistante sociale ayant une connaissance approfondie du champ de la précarité), l'action Korzeam a rencontré un franc succès auprès des publics et des partenaires.

LE SUIVI DE L'ACTIVITE

Pour permettre un suivi de l'activité des Point Santé et assurer une traçabilité de ses actions, les infirmières renseignent l'ensemble des soins qu'elles prodiguent dans un logiciel spécifique auquel elles-seules ont accès⁸. Elles peuvent aussi y recueillir l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance des personnes accueillies afin de fournir un accompagnement cohérent avec les besoins repérés.

2.4 LES FONCTIONS SUPPORTS, POUR LE BON FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

Le budget du Point santé est intégré à celui de l'accueil de jour Puzzle. En pratique :

- Les charges de groupes 1 (fonctionnement...) et 3 (dotations, frais de siège...) sont répartis entre l'accueil de jour et le point santé selon une clé de répartition reposant sur le nombre d'ETP (1,145 ETP pour le Point santé, contre 3,11 ETP pour l'accueil de jour). Ce calcul apporte une équité et répond à la réalité de terrain.
- En revanche le budget alloué ne permet pas de couvrir les charges de groupe 2 :
 - Il finance le salaire du médecin (0,145 ETP),
 - **Il ne couvre que 0,82 % du salaire de l'infirmière (1 ETP),**
 - **Et ne couvre pas les charges liées aux salaires des fonctions supports, d'encadrement et de direction.** Celles-ci sont donc reportées sur le budget de l'accueil de jour Puzzle : 0,10 ETP de secrétariat, 0,25 ETP d'encadrement (responsable des services) et 0,36 ETP de direction. A noter l'absence de financement sur les actions de maintenance.

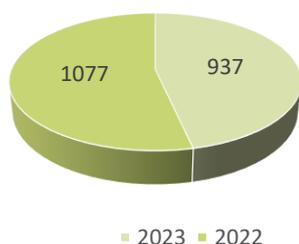
⁸ Ce logiciel a été créé dans le cadre d'un mécénat. Le développeur à l'origine de ce logiciel n'étant plus inscrit dans ce partenariat, le logiciel ne peut être mis à jour. Au fil des années, il est devenu incomplet, ne nous permettant pas d'extraire les données comme nous le souhaiterions. Ce logiciel ne permet pas en outre de partager de données de santé avec les partenaires santé du territoire

3.1. PUZZLE

1077 passages ont été recensés en 2022 à l'infirmierie, contre 937 en 2023. Une baisse qui s'explique par l'absence d'infirmière en poste de juillet à septembre 2023.

Le point santé a été fermé 3 jours durant les vacances de la Toussaint. Dans un contexte de réhabilitation de l'accueil de jour Puzzle, le point santé a fermé temporairement son accueil public à partir du 22 décembre 2023.

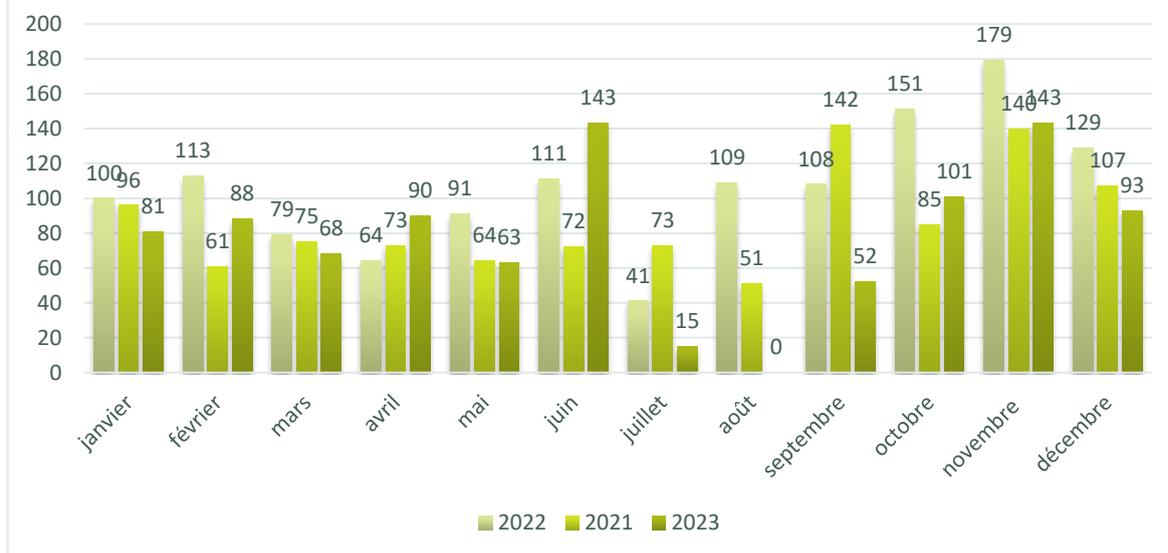
Nombre de passages à l'infirmierie



Fréquentation du Point Santé: évolution sur les années



Nombre de demandes mensuelles réalisées auprès de l'infirmière du Point Santé



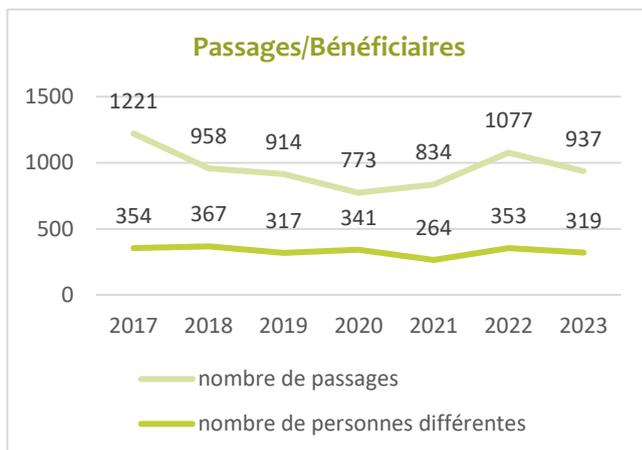
A partir du mois de septembre, nous pouvons observer une reprise de l'activité, qui s'explique par le recrutement de deux nouvelles infirmières.

L'organisation du binôme a permis de favoriser l'auto-remplacement et ainsi d'éviter les fermetures du dispositif pendant les congés ou encore d'éventuels arrêts maladie.

Les dispositifs sont ouverts les week-ends, en alternance avec les permanences infirmières proposées par le Point Santé du restaurant social LEPERDIT (ouverture un samedi sur deux), ce qui a permis de limiter le nombre de dimanche non couvert à seulement deux. Ce fonctionnement mis en place en 2022 a permis de favoriser la continuité des prises en charge médicales sur Rennes.

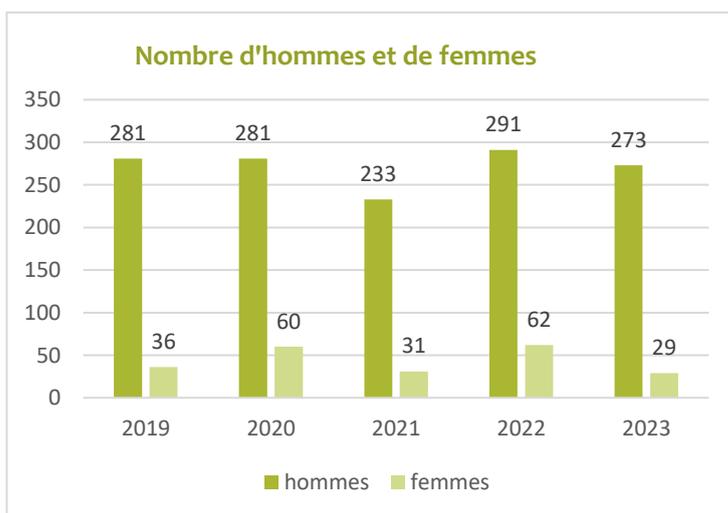
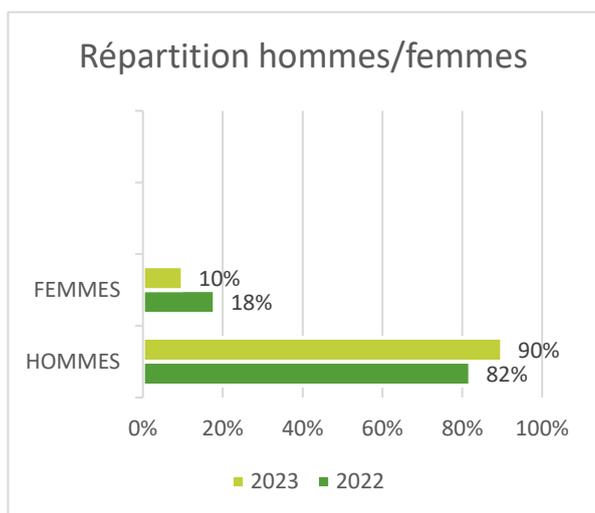
Au cours de cette année, les demandes concernant les consultations du médecin ont elles aussi continué (75 consultations notifiées dans MANO en considérant des consultations faites par le médecin mais sans présence infirmière qui ne permettait pas l'accès au logiciel de gestion de données), prouvant ainsi que ces consultations viennent combler une carence existante dans le système de soin en termes de réponse d'ordre médical aux personnes les plus démunies.

2/3 DES PERSONNES SOLLICITENT À PLUSIEURS REPRISES LE POINT SANTÉ



Des **personnes bénéficiaires des services du Point Santé se présentent à plusieurs reprises**. Pour certains d'entre eux, les demandes de consultation sont même très régulières, voire quasi quotidiennes, montrant ainsi que le Point Santé est identifié comme un lieu ressource permettant de se délester de ses maux, qu'ils soient somatiques ou psychologiques.

CONSULTATIONS DES FEMMES SUR LE POINT SANTÉ

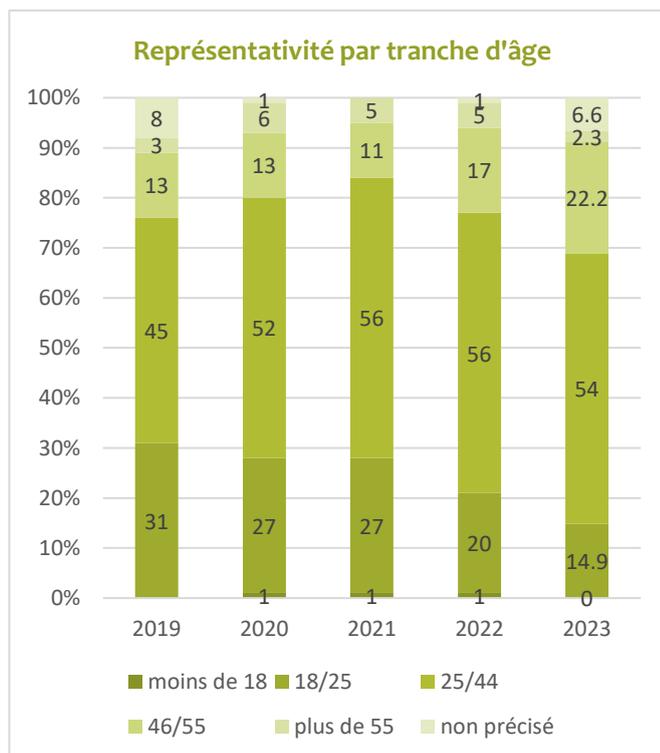


En 2023, la proportion de femmes ayant eu une consultation au Point Santé a sensiblement baissé (18% en 2022 contre 10% en 2023). Ceci peut s'expliquer par une équipe de professionnels travailleurs sociaux commune aux deux accueils de jour (HEOL et Puzzle) qui peut orienter les femmes repérées sur Puzzle vers Heol en fonction des besoins repérés.

Les motifs de consultation pour les femmes restent variés et peuvent aussi bien concerner une problématique somatique aigue qu'un besoin de temps d'échange et de soutien d'ordre psychologique. Pour les femmes ayant accès à des droits de santé, il ressort qu'elles sont souvent déjà ancrées dans un parcours de soins avec des médecins identifiés et référents (médecin traitant, gynécologue, psychiatre...). Elles n'hésitent pas toutefois à interpeller le Point Santé pour des besoins immédiats, souvent dans l'attente d'un rendez-vous avec leur médecin.

AGE DE LA POPULATION

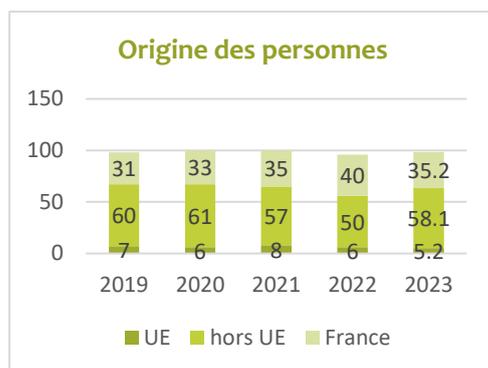
AGE	2023	%
Moins de 18 ans	0	0
18/25 ans	45	14.9%
25/44 ans	163	54%
46/59 ans	67	22.2%
Plus de 60 ans	7	2.3%
Non précisé	20	6.6%
TOTAL	302	100%



Nous pouvons observer une prédominance de la tranche des 25/44 qui restent stable avec les années. En parallèle la fréquentation des 18/25 ans est en baisse avec une augmentation des 46/55 ans.

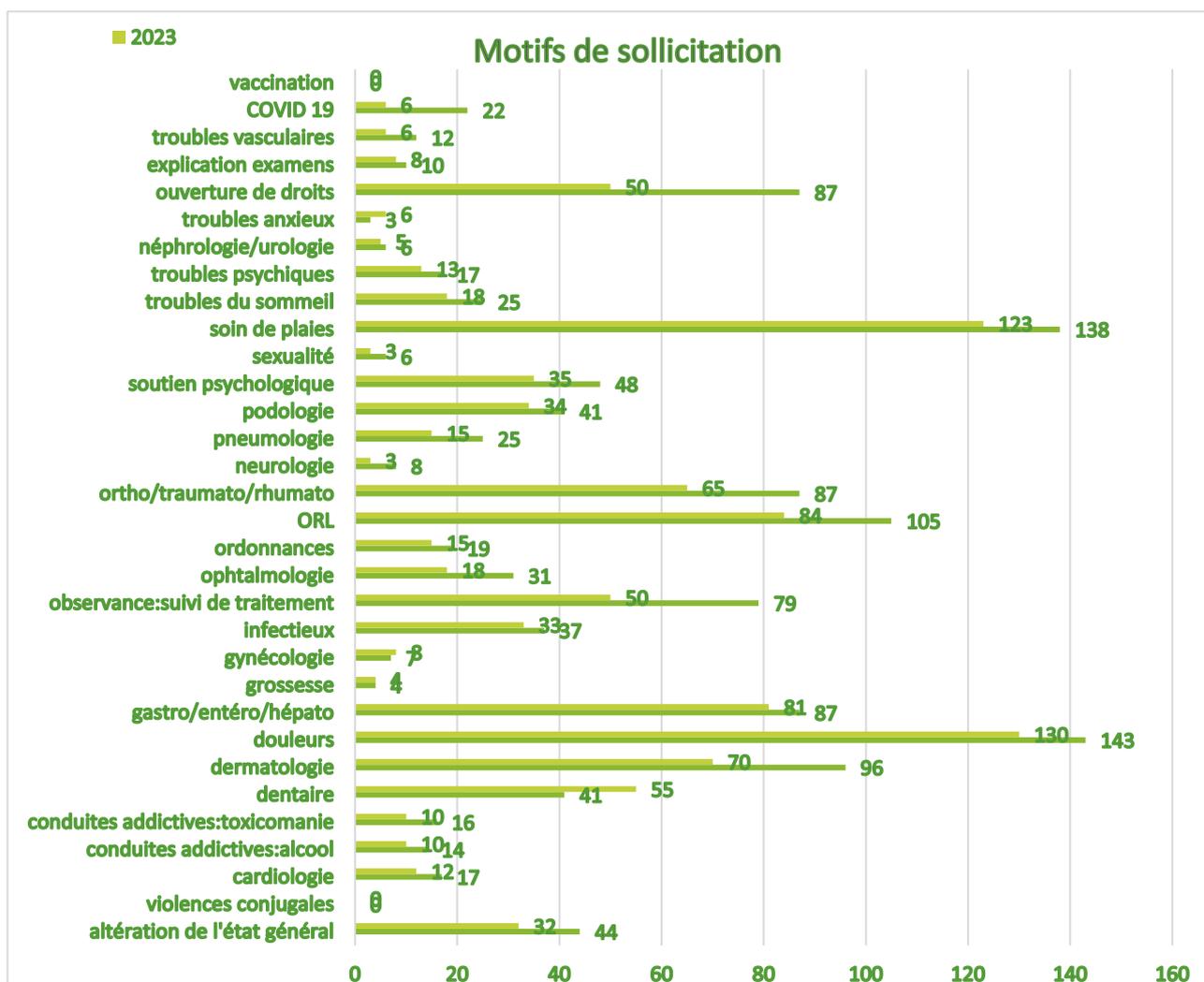
Origine des personnes : une augmentation des personnes d'origine HORS UE

ORIGINE	2022	%
France	108	35.2%
Union Européenne	16	5.2%
Hors Union Européenne	178	58.1%
Non précisé	4	1.3%



Tout comme les années précédentes, la majeure partie des personnes reçues en consultation au Point Santé est originaire de pays hors Union Européenne. Pour beaucoup, il s'agit de ressortissants de pays d'Afrique subsaharienne (Sénégal ou encore Guinée, majoritairement) ou de pays de l'Est (Géorgie ou Albanie).

DES SYMPTOMATOLOGIES RÉCURRENTES



De façon générale, les sollicitations effectuées auprès du Point Santé restent sensiblement les mêmes d'années en années avec des thématiques plus souvent évoquées. On peut tout de même noter une légère baisse de l'activité en lien avec l'absence d'infirmière pendant 2 mois.

- **Les soins de plaie et d'ortho/traumato/rhumato toujours plébiscités**

Comme chaque année, l'infirmière du Point Santé a été sollicitée à de nombreuses reprises pour des soins de plaie (123 demandes, soit 11% des actes réalisés). De la même façon, les consultations d'ortho/traumato/rhumato ont été également majoritaires. Ces données s'expliquent cette année encore par les conditions de vie des personnes accueillies pouvant favoriser la survenue de plaies (chaussage non adapté à la marche, matériel de vie quotidienne pouvant présenter une dangerosité car non adapté aux besoins, campements dans des zones pouvant occasionner des blessures...).

Ces causes de blessures ou traumatisme peuvent de plus être majorées lorsqu'elles sont couplées à des consommations d'alcool ou de stupéfiants qui favorisent la survenue de chute ou d'altercation.

- **Une augmentation des demandes de soins dentaires.**

Nous avons pu observer une forte demande de soins dentaires sur cette année 2023. L'accès aux soins dentaires pour les personnes en grande précarité reste long et fastidieux long. Il n'est pas toujours possible pour les personnes sans droits d'y accéder. En cette fin d'année 2023, le centre de soin dentaire de Pontchaillou a ouvert un service de PASS Dentaire, permettant tous les vendredis matin de prendre un total de 9 rendez-vous avec des dentistes de villes. Les infirmières accompagnent le public pour leur premier rendez-vous afin d'effectuer le lien et de favoriser la prise en charge.

- **Les ouvertures de droits : un accompagnement global des personnes**

Dans sa mission de permettre l'accès au droit commun pour les personnes éloignées du soin, l'infirmière du Point santé doit régulièrement accompagner les personnes dans leurs démarches d'ouverture ou de transfert de droits de santé ; Cette tâche fait partie intégrante de la prise en soins et elle est à même de pouvoir accompagner les personnes dans leurs démarches administratives.

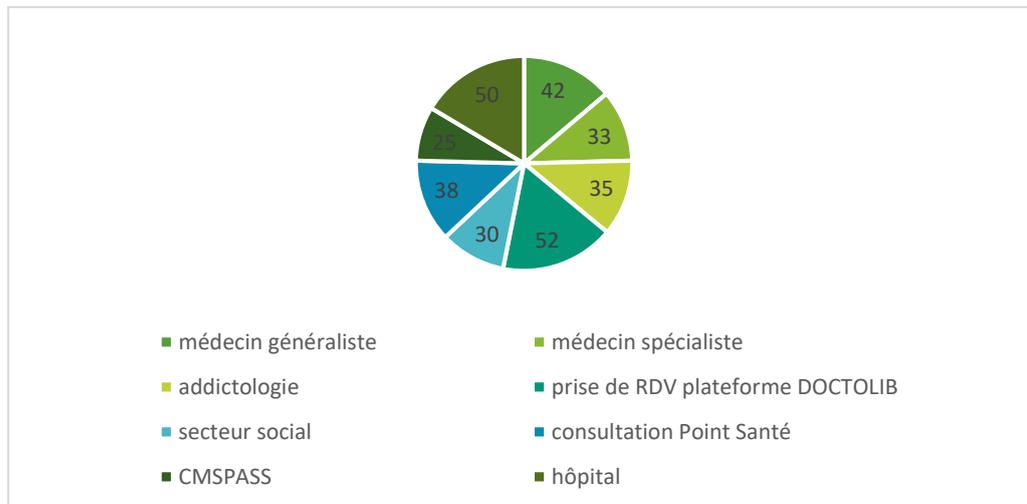
- **Une épidémie de plaies surinfectées**

En 2023, nombre des demandes effectuées auprès du Point Santé ont concerné des soins de plaie qui présentaient des signes d'infection parfois majeures avec parfois des sites secondaires pouvant nécessiter la mise en place d'un traitement antibiotique. Ces plaies, retrouvées de façon récurrente au cours de cette année, ont parfois demandé un suivi sur le moyen terme avec des prélèvements afin de mettre en avant la typologie de ces infections.

- **Une demande importante d'antalgiques**

Nous pouvons voir sur le graphique ci-dessus que les demandes concernant une aide à la prise en charge de la douleur ont été plus importantes en 2023. Ces douleurs peuvent être d'origine différentes mais il est souvent observé une demande de PARACETAMOL afin de soulager des céphalées qui restent majoritairement occasionnelles. Les douleurs dentaires sont également souvent évoquées ainsi que des douleurs musculaires ou articulaires, souvent majorées par le froid ou l'humidité.

LES ORIENTATIONS PROPOSÉES EN 2023



En 2023, l’infirmière et le médecin du Point Santé ont effectué 355 orientations. Ce nombre englobe l’ensemble des orientations vers les partenaires ou les différents acteurs du soin permettant une réponse adaptée au plus près des besoins repérés (médecins spécialistes, structures d’addictologie, centres d’imagerie médicale ou laboratoires, structures de santé mentale...)

Dans le graphique situé ci-dessus ont été reportées les données concernant les orientations les plus significatives effectuées par l’équipe du Point Santé. Nous pouvons observer une baisse du nombre de consultation par les médecins généraliste et médecin spécialiste en lien avec les difficultés actuelles pour trouver des médecins acceptant des nouveaux patients. De plus avec l’augmentation des personnes sans droits, les réorientations ont changé et sont plus souvent dirigés vers l’Hôpital.

Les prises de rendez-vous via Doctolib sont aussi en augmentation en lien avec la facilité d’utilisation de l’outil.

- **La médecine de ville**

Pour rappel, le Point Santé se veut une étape vers le droit commun. Dans ce sens, l’infirmière a à cœur de faciliter l’accès aux professionnels de santé dits de droit commun. Il nous semble en effet important que le Point Santé ne se substitue pas aux acteurs de soins « classiques ». C’est pourquoi, l’infirmière va chercher à inciter les personnes à prendre contact avec des médecins de ville : dans l’objectif de renouer avec son médecin traitant ou d’en rechercher un. Afin de permettre aux personnes d’être autonomes dans le suivi de leur santé, l’infirmière propose régulièrement de les accompagner dans la création d’un compte sur la plate-forme « DOCTOLIB ».

- **Le réseau Louis Guilloux**

Les personnes qui, pour des raisons administratives, ne peuvent ouvrir des droits à une couverture santé mais dont l’état de santé nécessite un avis médical peuvent être orientées par l’infirmière vers ~~des~~ partenaires, et plus particulièrement le Centre Médical Louis Guilloux qui permet la prise en soins des personnes migrantes en offrant, entre autres, la possibilité d’avoir recours aux services d’interprètes.

Toutefois, en raison de l’allongement des délais de RDV liés à une augmentation constante de l’activité du Centre Médical, les consultations médicales réalisées au sein même du Point Santé sont privilégiées afin d’obtenir une réponse plus rapide. L’utilisation de logiciels de traduction est alors mise à profit afin de pouvoir communiquer avec les personnes allophones. En cas de nécessité d’investigation ou de suivi, le lien sera alors fait avec l’équipe médicale du Centre Médical Louis Guilloux afin d’envisager une prise en soins pertinente au regard des besoins évalués par le médecin.

- **Le centre de soins dentaires**

En matière de soins dentaires, l'infirmière peut également être confrontée à une non réponse liée à l'absence de droits mais également à des délais de rendez-vous qui ne permettent pas une prise en charge rapide des douleurs dentaires. Les personnes peuvent alors être adressées au centre de soins dentaires, auprès duquel la PASS a établi un protocole d'accueil des personnes en situation de précarité. Mais en raison de la pénurie de dentistes, les délais de consultations se sont là encore considérablement allongés ces dernières années et il n'est pas rare pour les personnes sollicitant le Centre de Soins Dentaires de se voir signifier une impossibilité de prise en soins.

Face à ces constats partagés par l'ensemble des acteurs du réseau santé/précarité, la PASS du CHU Pontchaillou s'est rapprochée du CSD dans l'objectif de proposer à compter de 2023 des consultations dédiées au public en situation de précarité au sein même du Centre de Soins Dentaires.

La PASS Dentaire a ouvert fin 2023 et son fonctionnement permet un accès aux soins pour les personnes en grande précarité avec ou sans droits sociaux/médicaux.

Dans cette nouvelle organisation, l'infirmière prend les rendez-vous par mail et accompagne les usagers sur leur premier rendez-vous. Elle met en place du lien avec les dentistes, les interprètes si besoin et l'assistante sociale si des droits peuvent être ouverts.

Pour le moment, la PASS dentaire n'effectue pas de prothèse dentaire pour compenser le besoin de retrait de dents (premier motif de consultations) mais un projet est en cours.

- **Les services de soins d'urgence en réponse à une nécessité immédiate**

Il est toutefois des situations où, malgré l'offre de soins qui peut être proposée, la situation médicale nécessite une réponse immédiate. Dans ce cas, la personne est orientée vers les services hospitaliers dédiés tels que les urgences. Il revient alors à l'infirmière d'évaluer le degré d'urgence de la situation (en concertation avec le médecin si besoin) et d'envisager l'admission à l'hôpital (présentation spontanée avec courrier, accompagnement par l'infirmière ou demande de transport auprès des services de secours). Les services d'urgence offrent également l'avantage de permettre une prise en soins répondant à une problématique aigue pour les personnes n'ayant pas de droits de santé.

- **Les services hospitaliers**

Lorsque l'état de santé d'une personne nécessite des investigations supplémentaires, un avis ou un suivi spécialisé, l'équipe du Point Santé peut solliciter les services hospitaliers dédiés. La tâche des professionnels sera alors d'en faciliter l'accès par la prise de RDV, la transmission des informations nécessaires, voire l'accompagnement physique des personnes.

- **Le CSAPA et l'EMPP**

Le partenariat engagé avec certains de nos partenaires prévoit des permanences in situ de professionnels de façon hebdomadaire ou bimensuelle. Ces temps de présence permettent à l'infirmière d'orienter des personnes dont les problématiques nécessitent une réponse spécialisée. Ainsi, les professionnels du CSAPA et de l'EMPP présents à l'accueil de jour Puzzle permettent d'apporter un premier niveau de réponse à des problématiques d'addiction ou d'ordre psychique.

- **Les consultations médico-sociales de la PASS**

Lorsqu'une personne se présente au Point Santé avec une problématique de santé nécessitant une réponse médicale rapide couplée avec une problématique en lien avec ses droits de santé (absence ou rupture des droits), l'infirmière peut l'orienter vers les consultations médico-sociales proposées par la PASS dédiées aux personnes en situation de précarité. Ces consultations permettent de regrouper sur un même temps une consultation médicale et une rencontre avec un assistant de service social. Il suffit à l'infirmière de contacter directement le médecin ou un assistant de service social du dispositif afin d'évaluer avec lui la pertinence d'une rencontre. Si la situation semble relever de ce type de consultation, un RDV est pris, au plus tard la semaine suivant le contact.

ACCOMPAGNEMENTS RÉALISÉS EN 2023

En 2023, les accompagnements réalisés par l'équipe des Points Santé ont pu être de plusieurs natures :

- Les accompagnements à l'hospitalisation puis les visites durant cette dernière : pour certaines personnes très isolées, il est important de garder le lien et de « couper » la solitude qui peut être ressentie par tout à chacun lors d'une hospitalisation. Ce faisant, l'équipe du Point Santé tient à rassurer les personnes sur la suite de la prise en soin.

Dans certaines situations, pour des personnes particulièrement marginalisées, les visites de l'équipe du Point Santé ont aussi pour intérêt d'échanger avec l'équipe soignante afin de permettre une prise en compte des difficultés de la personne et ainsi trouver un mode d'accompagnement permettant d'optimiser la prise en soins dans l'objectif d'éviter autant que faire ce peu l'échappement thérapeutique.

- L'une des missions du Point Santé est de permettre aux personnes de se réapproprier le suivi de leur santé. Dans ce cadre, l'équipe peut être amenée à accompagner les personnes dans la gestion de leurs traitements ; Ainsi, l'infirmière peut proposer un accompagnement personnalisé qui va de la réception des traitements en pharmacie à la réfection des piluliers ou à la prise quotidienne des traitements en fonction des difficultés repérées, en passant par le suivi des ordonnances afin d'éviter les ruptures thérapeutiques.
- Pour certains, il faudra un suivi sur le long terme, les difficultés étant telles que les conditions d'accueil du Point Santé ne permettent pas de garantir une sécurité suffisante dans le suivi du traitement. Dans ce cas, l'équipe du Point Santé accompagnera la personne dans la recherche d'un lieu d'accueil adapté à ses besoins (LHSS, CHUS, LAM...). Là encore, si une solution est trouvée, l'équipe du Point Santé se proposera de visiter la personne afin de faire le lien avec le lieu d'accueil.
- Pour rassurer les personnes lorsque des examens sont demandés, l'infirmière peut également les accompagner. L'intérêt de ces accompagnements est également de permettre un soutien dans les démarches administratives d'accueil qui peuvent parfois être difficiles à appréhender (barrière de la langue, méconnaissance des contraintes administratives ou institutionnelles...). Là encore, l'équipe du Point Santé jouera un rôle de « trait d'union » entre les personnes accompagnées et les structures de droit commun.
- Les accompagnements in-situ : l'infirmière du Point Santé étant identifiée par les personnes accueillies, elle est souvent sollicitée par ces dernières lors d'une première rencontre avec un professionnel pouvant intervenir sur l'accueil de jour (CSAPA, CAARUD, EMPP...) afin de favoriser l'entrée en relation, de rassurer.
- Une grande part du travail d'accompagnement par l'infirmière concerne également les droits de santé : il s'agit dans ce cas d'un accompagnement aux démarches, souvent difficiles d'accès pour les personnes accueillies (dossiers de demande d'ouverture de droits, de transfert de caisse, d'affiliation...).

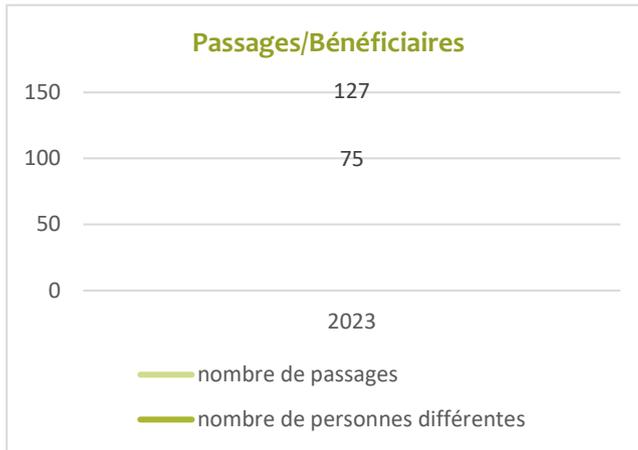
3.2 HEOL

FRÉQUENTATION DU POINT SANTÉ

127 passages ont été recensés en 2023 à l'infirmierie. On observe une forte différence avec Puzzle qui s'explique par :

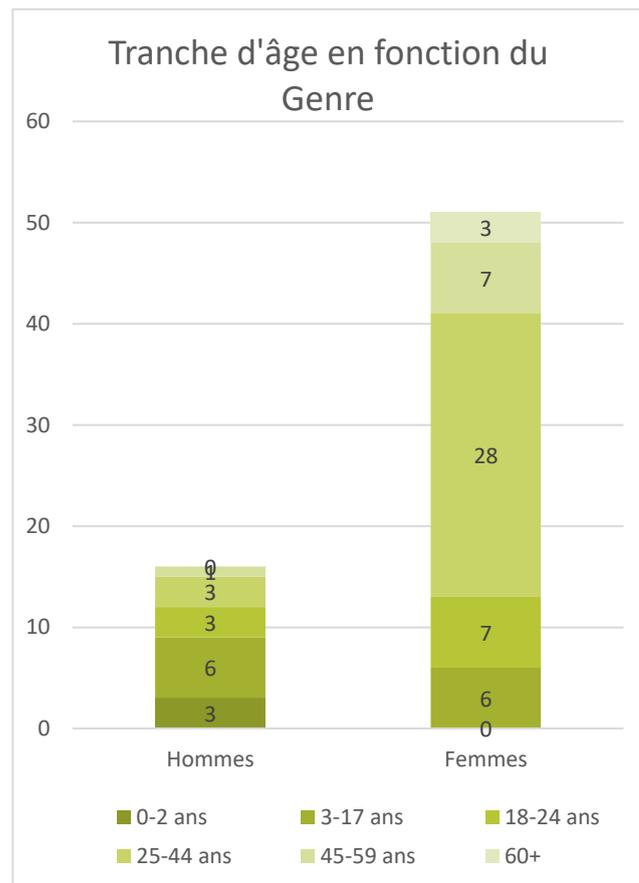
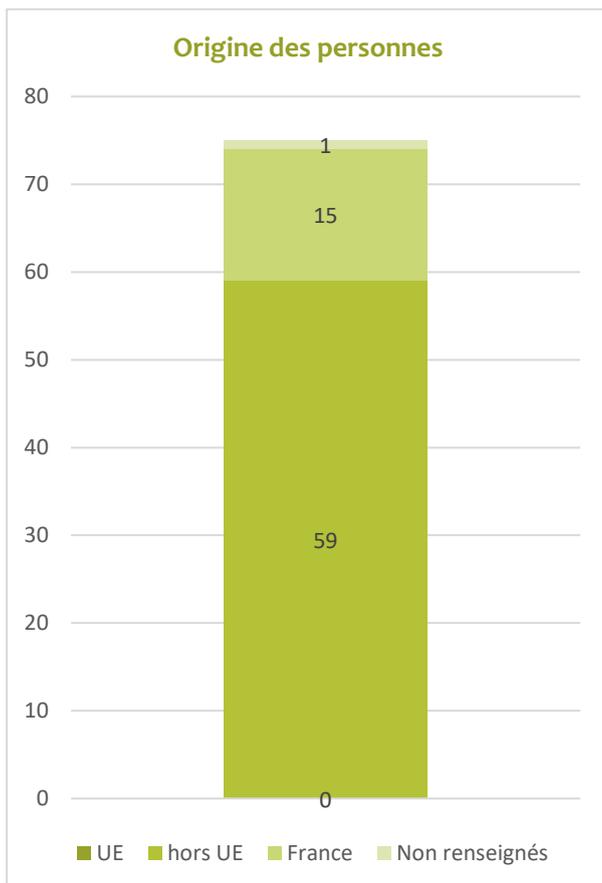
- L'absence de présence médicale sur site (pas de permanence de médecin)
- Une pharmacie non conventionnée (en 2023) par l'ARS donc moins de possibilité de distribution médicamenteuse
- Les femmes sont plus autonomes dans leur prise en soin. Elles expriment le plus souvent une demande de suivi par la PMI avec leurs enfants, par des médecins généralistes et gynécologue via leur parcours de grossesse ou par le réseau Louis Guilloux de façon spontanée.
- La nature des consultations. Les consultations informelles sont nombreuses, au gré d'une discussion dans les salles de vie
- Une pudeur de la part des femmes à se confier sur leurs problèmes.

On notera tout de même une augmentation entre les passages de 2022 et 2023.



Sur 127 passages, nous notons 75 de personnes différentes soit un ratio de 59% (34% pour Puzzle). Ce pourcentage montre que les usagers d'Héol sont sur une demande succincte et précise avec une volonté d'autonomie rapide par la suite.

ORIGINE, ÂGE ET GENRE DES PERSONNES SUIVIES

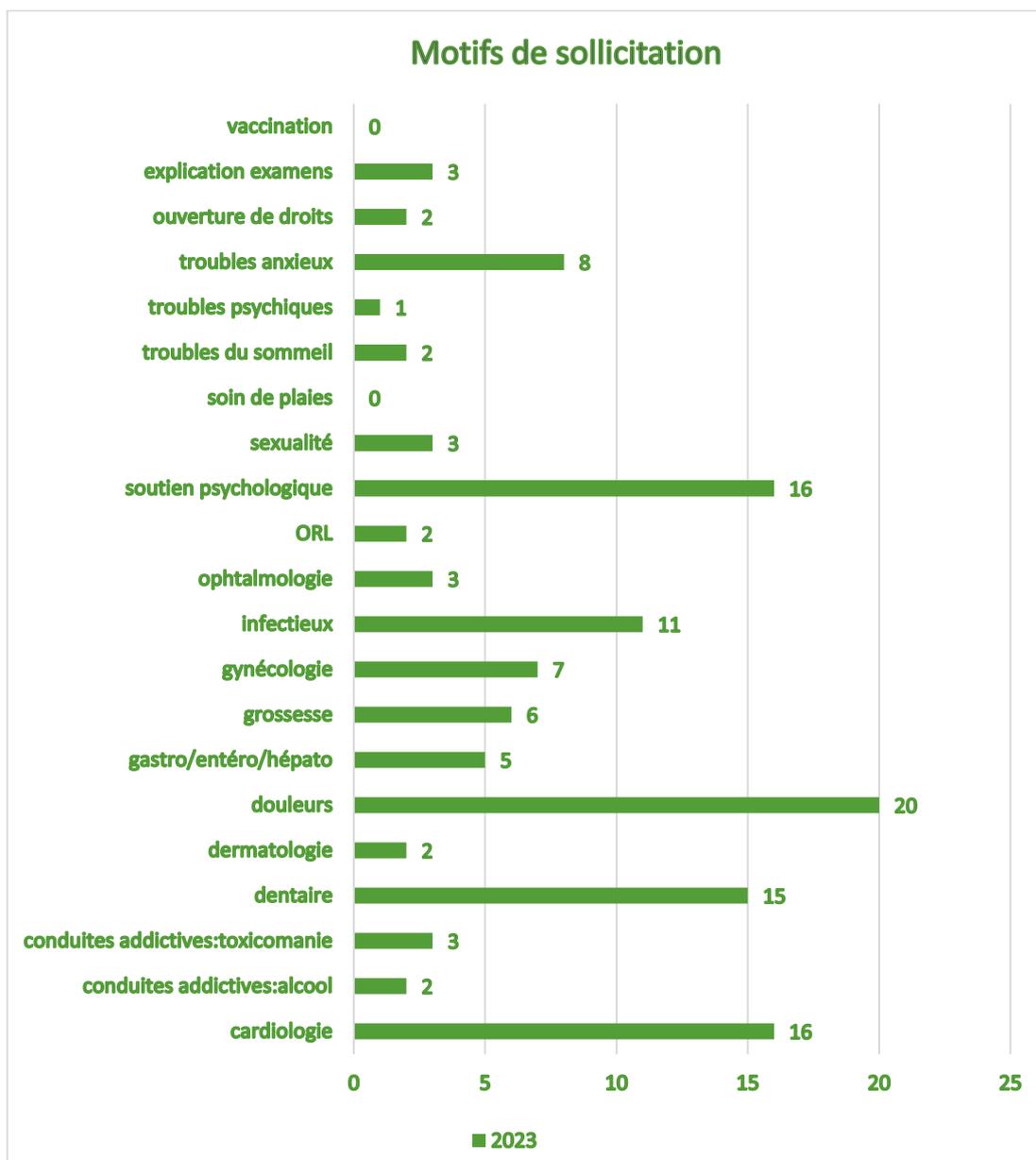


Femmes	52	69.3%
Hommes	16	21.3%
Non Renseignés	7	9.3%

Lors des passages sur le point santé, nous pouvons observer une prédominance de femme avec leurs enfants issus de l'immigration hors UE (78.6%). Pour beaucoup, il s'agit de ressortissants de pays d'Afrique subsaharienne (Sénégal ou encore Guinée, majoritairement) ou de pays de l'Est (Géorgie ou Albanie).

69.3% des personnes sont des femmes, dans les 21.3% d'homme nous pouvons noter qu'il s'agit aussi des enfants. En effet 56% des hommes renseignés sont mineurs et donc accompagnés de leurs parents.

MOTIF DE CONSULTATION ET ACTIONS INFIRMIÈRES



Nous avons pu observer sur cette année 2023 une forte demande de consultations autour de la douleur, du soutien psychologique et de la cardiologie. Cette dernière est surtout en lien avec des demandes de prises de tensions chez des personnes montrant des problèmes d'hypertension suivie par des médecins de ville ou par le Réseau Louis Guilloux.

Concernant le soutien psychologique nous pouvons faire le rapprochement avec les parcours migratoires compliqués et les longues échéances de mise à l'abri par le 115 qui mettent en difficulté les femmes et les familles.

Les demandes pour la douleur, le soin dentaire et les problèmes infectieux ont amené à des orientations vers l'extérieur :

- Urgences hospitalières
- Médecins de ville
- PASS Dentaire
- Réseau Louis Guilloux

Les personnes issues de l'immigration ont besoin d'aide pour la mise en place de leur parcours de soins. Les demandes de droits communs sont essentiellement gérées par les assistantes sociales qui les suivent lors de leur demande de régularisation sur le territoire français. Les infirmières du point santé gèrent les prises de rendez-vous avec des médecins spécialisés ou les demandes de médecin traitant. La plupart des rendez-vous sont pris vis l'application Doctolib ou par téléphone. Après ces premières prises de contact, les femmes sont très vite autonomes et ressollicitent rarement les infirmières du point santé sauf si leur condition de droit commun ne leur permet pas d'effectuer les démarches seules.

Concernant les personnes de nationalité Française, les consultations s'orientent autour de la santé mentale et de l'addiction. Les infirmières orientent essentiellement ce public vers l'EMPP, le CSAPA et le CAARUD.

Avec la proximité du dispositif AURORE (Maya Maternité), les infirmières du point santé sont amenées à faire du lien entre les professionnels dans un parcours grossesse et/ou petite enfance. L'équipe est régulièrement en lien avec les assistantes sociales de l'Hôpital Sud pour les différents rendez-vous et la PMI pour l'évolution des enfants de moins de 6 ans.

4. L'ACCUEIL AU POINT SANTÉ : UN MOMENT PRIMORDIAL DANS LA RÉAPPROPRIATION DE SA SANTÉ

Les personnes amenées à solliciter l'équipe du Point Santé peuvent avoir des profils bien différents, il n'en reste pas que la grande majorité d'entre eux ont de réels besoins en santé auxquels ils n'ont pas pu répondre par le passé, en raison de différents facteurs (barrières psychiques, parcours migratoire, priorisation des besoins...). La santé, bien qu'étant un besoin essentiel, passe en effet souvent au second plan lorsqu'il s'agit de pourvoir à d'autres nécessités. Il revient donc à l'équipe du Point Santé de permettre aux personnes de réinvestir leur santé : il s'agit d'une démarche intime et personnelle, qui doit trouver sens aux yeux de la personne. C'est ainsi que la mission du Point Santé prend tout son sens : il s'agit d'une porte ouverte qui doit permettre à l'utilisateur de redevenir acteur de sa santé. Le temps d'accueil est donc primordial dans le sens où la personne doit se sentir maîtresse de son parcours : le professionnel ne doit pas se présenter comme celui « qui sait » mais comme un écoutant permettant au besoin de faciliter l'accès au soin. Les premiers échanges doivent alors être menés de façon à ce que la personne prenne elle-même conscience de ses besoins et trouve du sens à y répondre.

En raison des différents freins qui peuvent exister, émanant directement de la personne ou non, la dimension temporelle est une donnée à relativiser : il peut se passer des mois, voire des années, avant d'accéder à un « ancrage » dans le parcours de soin. Il est important que la personne puisse se sentir suffisamment en confiance auprès de l'équipe du Point Santé pour envisager d'investir sa santé. L'important pour les professionnels est donc d'essayer de garder le lien, aussi ténu qu'il puisse parfois être afin d'être réactif aux demandes lorsqu'elles arrivent. C'est en accueillant les personnes de façon aussi inconditionnelle que possible que ce lien peut être maintenu.

Les personnes accueillies au Point Santé se disent souvent « dépassées » par les démarches en lien avec la santé, et ressentent parfois une certaine appréhension à reprendre un suivi médical, de peur d'avoir trop longtemps négligé leur santé et de se retrouver confronté à des problématiques potentiellement graves (particulièrement pour les personnes ayant des consommations importantes d'alcool ou de produits stupéfiants). Là encore, le professionnel devra être rassurant et recueillir la parole de la personne accueillie dans un souci de bienveillance : il n'est pas rare de ressentir de la gêne, voire de la culpabilité pour certains.

L'accueil au Point Santé ne se fait pas de façon unilatérale : si l'équipe peut être sollicitée pour toute demande, elle doit aussi savoir se faire connaître auprès des usagers de Puzzle et se présenter de façon à faire émerger la volonté de consulter. C'est dans ce sens que l'infirmière est intégrée à l'équipe de travailleurs sociaux de l'Accueil de Jour : elle participe aux temps d'accueil et est présente sur le collectif lorsqu'elle n'est pas en consultation.

L'objectif de l'équipe du Point Santé est de « désacraliser » l'image que se font souvent les usagers de la médecine : le lieu doit rester ouvert et prendre en considération les atouts comme les freins des personnes accueillies afin de chercher un mode d'accompagnement permettant l'adhésion et l'investissement

5. LES POINTS FORTS DE L'ANNÉE

LA JOURNÉE SANTÉ : « A VOTRE SANTE »

Novembre 2023, la réédition de la journée « à notre santé » a été possible grâce à la coopération des acteurs de soin du « Staff santé Précarité ». Cette journée, proposant une offre de soins la plus élargie possible aux personnes en grande précarité et éloignées du soin, s'est déroulée au sein même du PPI. Partie prenante de l'organisation de cette journée, les professionnels du Point Santé ont œuvré avec l'ensemble de ses partenaires pour faire de cette journée une réussite, appréciée aussi bien des bénéficiaires que des différents professionnels présents. Lors de cette dernière édition, 56 personnes ont pu voir au moins un professionnel.

Au vu des différents retours, une autre journée devrait être organisée en 2024, à laquelle pourra être ajouté un volet bien-être si les conditions d'accueil le permettent. Cette prochaine journée ne pourra pas se dérouler au PPI du fait des travaux de rénovation de l'accueil de jour Puzzle.

L'accueil de jour et son point santé ont déménagés temporairement au 16 rue Ernest Chéreau début janvier 2024, le temps des travaux de réhabilitation du dispositif situé rue de la Barbotière. La réhabilitation est estimée à environ 10 mois.

6. LES LIMITES DE NOS ACTIONS : DES BESOINS AU-DELÀ DE L'ACCUEIL DE JOUR

Au sein du Pôle Précarité Insertion, le Point Santé est repéré comme un dispositif « à part », au sens où de par sa mission médico-sociale, il peut apporter une expertise à l'ensemble des services, **expertise contribuant à compléter l'évaluation sociale des équipes éducatives dans l'intérêt des personnes accueillies et accompagnées.**

Cette immersion d'un service de santé au sein d'un pôle d'action sociale est une plus-value pour les personnes que nous accompagnons. Le langage du « monde médical » et du « monde de l'accompagnement social » nécessite en effet un temps d'appropriation réciproque avant qu'ils ne correspondent.

Au vu des demandes formulées auprès de l'équipe des Points Santé par les professionnels des autres dispositifs (CAO – Antenne SIAO, dispositifs d'hébergement en diffus ...), se pose la question de la pertinence d'un élargissement des missions afin de permettre à l'équipe des Points Santé de venir en soutien des équipes sociales pour toute question relative à la santé, et ce dans un souci de permettre à la personne accompagnée de bénéficier d'une prise en charge globalisée avec des professionnels référents dans chacune des dimensions (santé, social...).

Pour rappel, le pôle accueille et/ou accompagne **près de 10 000 personnes en situation de précarité chaque année.**

Les besoins sont réels et l'expertise est présente.

7. CONCLUSION ET PERSPECTIVES POUR 2024

L'année 2023 a été marquée par deux temps forts, à savoir l'inauguration de l'accueil de jour HEOL et son point santé et la réédition de la journée santé courant novembre 2023. Dans ce contexte, l'équipe des points santé s'est inscrite dans un processus de valorisation de l'offre santé par la recherche de maillage territorial et d'interconnaissances entre les acteurs du secteur social, acteurs du secteur médical et acteurs associatif. L'équipe des points santé est attentive à se montrer forte de propositions en participant à la réflexion autour de projets collectifs pouvant répondre aux problématiques rencontrées par les publics en situation de précarité ou les professionnels du social des différents territoires bretons.

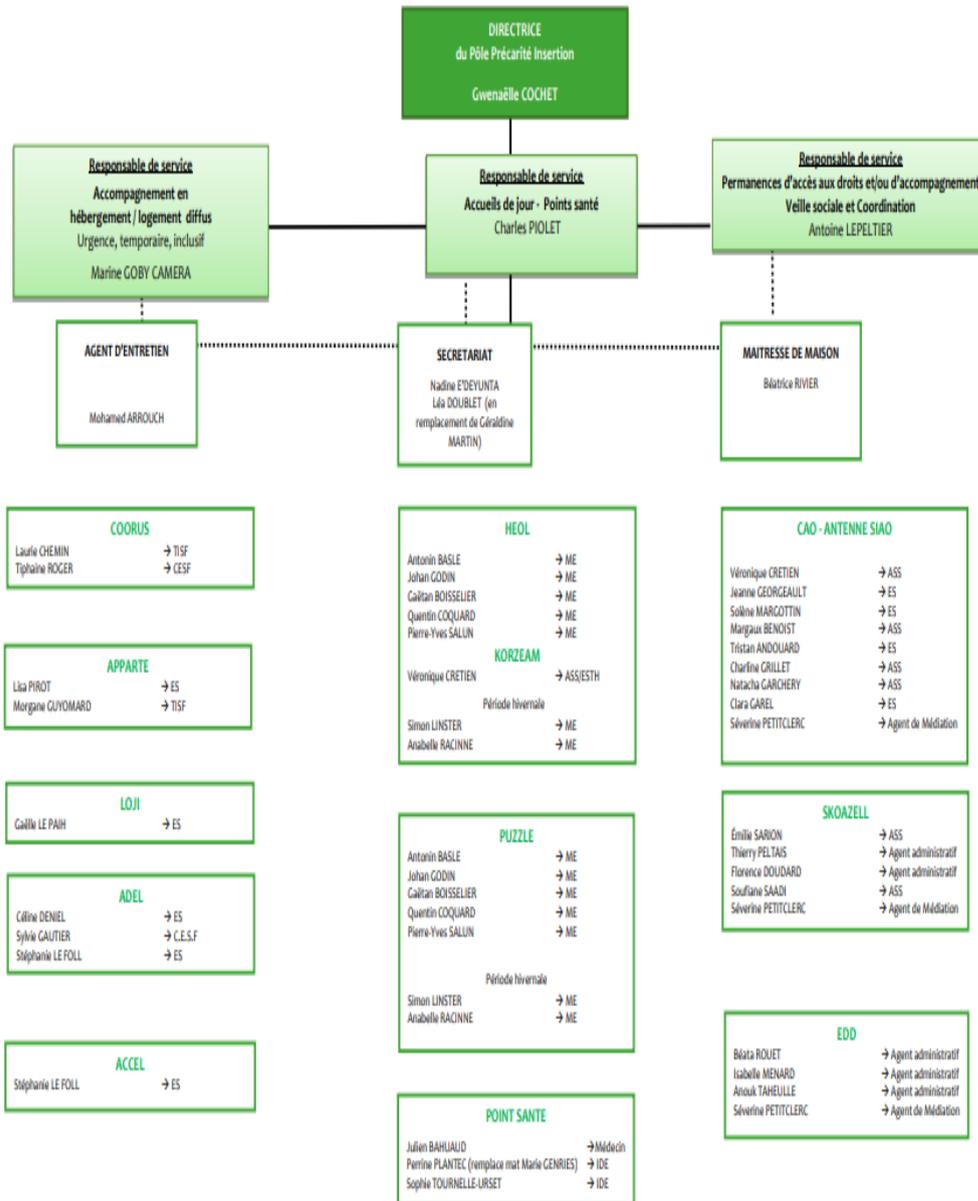
L'action Korzeam a permis d'ajouter une complémentarité des dispositifs dans les champs du soin et du médico-social. Favorisant le bien être comme porte d'entrée à la relation, nous n'avons pu constater que le bienfait de ce type d'action auprès du public féminin en grande précarité.

Les travaux de réhabilitation du l'accueil de jour Puzzle commenceront en janvier 2024. Durant cette période, les équipes accueilleront les usagers à l'ADN Chéreau pour permettre une continuité de prise en charge.

Dans les perspectives des mois à venir, nous souhaiterions développer une offre de soin destiné aux enfants sur l'accueil de jour HEOL. En effet, bien que nous travaillions au rapprochement des professionnel(le)s de la PMI afin de répondre au mieux aux besoins des enfants, nous constatons que de nombreux parents font appel au point santé pour une prise en charge médical de leurs enfants que nous orientons vers la PMI, et ou médecins de villes et ou RLG.

Début d'année 2024, une convention sera mise en place avec l'école de pédicurie IFPEK. Le but sera de faire venir des étudiants en pédicurie sur HEOL et PUZZLE afin de prodiguer des soins sur places auprès des usagers.

Un rapprochement avec une école de coiffure est en cours de formalisation. Dans ce contexte, des étudiants interviendront sur l'accueil de jour pour proposer des coupes de cheveux.



31 décembre 2023