

Les personnes sans chez soi au travers de l'expérience de la santé globale

Regain

adages
Pôle Social

Regain

Présentation

- ▶ Regain est un des 3 établissements composant le pôle social de l'Adages
- ▶ Regain une plateforme composée de 7 dispositifs d'insertion, d'hébergement, de soins, destinée à des publics très précarisés, pour beaucoup issus de la rue :
- ▶ CHRS Montpellier et Lunel 90 places (regroupés et diffus)
- ▶ Stabilisation 10 places (regroupées)
- ▶ Urgence 17 places pérennisées dont 5 sur Lunel
- ▶ Lits Halte Soins Santé 13 places (regroupées) - *89 personnes soignées en 2013*
- ▶ Pension de famille Pays de Lunel 25 places à Lunel
- ▶ Centre d'Adaptation à la Vie Active (CAVA)
- ▶ Dispositif de consultations avancées en santé globale
617 personnes reçues et 1848 actes de soin en 2014

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Dispositif infirmier de santé globale

QUI ? :

- ▶ 3 infirmières à mi temps
- ▶ 1 médecin psychiatre assurant consultations, divers ateliers, groupe de parole, vidéo, théâtre avec différents partenaires (collectif santé précarité, UMIPPP) de type santé communautaire et soutiens d'équipes mobiles (MDM)

Où ? :

- Permanences avancées sur SAO, Pause CORUS,
- 7 CHRS (stabilisation, urgences, insertion)
- et convention spécifique Caarud Réduire les Risques Boutik Femmes

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Comment ? :

- ▶ Sur orientation des travailleurs sociaux ou rencontre directe (informelle ou lors des permanences)
- ▶ Entretien personnalisé
- ▶ Dossier paramédical de synthèse (rdv, accompagnements, évolutions...)
- ▶ Organisation d'ateliers santé (démarche collective) en collaboration avec les équipes éducatives et autres partenaires concernés : gynéco et dépistage, sexualité avec Planning familial ; radio pulmonaire, tuberculose avec le CLAT, obstétrique et addiction avec le CHU ADV ; tabac, alcool et cannabis avec CSAPA, dépistage cancer avec camion mobile, vaccination, nutrition, documentation INPES,...)

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Quoi ? :

- ▶ Écoute
- ▶ Évaluation de la situation somatique et psychique,
- ▶ « bobologie » éventuelle, qui permet souvent une accroche
- ▶ Orientation médicales et sociales vers partenaires
- ▶ Accompagnement physique sur rdv médicaux et VAD
- ▶ Coordinations des rdv et accompagnements extérieurs
- ▶ Articulation santé social
- ▶ Soutien aux équipes sur les situations complexes (addiction, pathologie chroniques...)
- ▶ Ateliers d'éducation à la santé et prévention sur CHRS
- ▶ Participation aux réseaux (réunions, concertations...)

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Un exemple concret autour de la situation de madame X pour rendre plus lisible les multi-problématiques des personnes sans chez soi

- ▶ Rencontrée lors d'une permanence au SAO CORUS :

Mlle F, 23 ans, à la rue, inconnue du service SAO, en demande d'hébergement et d'aide administrative suite à la perte de ses papiers d'identité.

- ▶ Orientation par un travailleur social pour une évaluation somatique

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Un exemple concret autour de la situation de madame X pour rendre plus lisible les multi-problématiques des personnes sans chez soi

RECUEIL DE DONNÉES IDE :

- ▶ Dort à la rue depuis 2 jours suite à rupture affective définitive et consentie : violence conjugales communes régulières depuis plusieurs mois (mais minimisée car uniquement secondaires à des consommations de produits psychotropes).
- ▶ Vivait en camion depuis 2 ans et demi avec son compagnon et leurs 3 chiens (suivant les festivals et petits travaux saisonniers).
- ▶ Le compagnon est parti avec le camion et elle se retrouve seule avec ses 2 énormes chiens, ne connaît ni la ville, ni personne ici.
- ▶ Originaire de Nantes, en rupture familiale depuis 3 ans (à l'arrêt de sa 1ère année de fac en sociologie) et ne désire pas reprendre contact pour l'instant.
- ▶ Jamais connue des services sociaux et dernière domiciliation chez une amie à Albi
- ▶ Pas de téléphone personnel, pas de revenus, un sac à dos trop lourd ...mais le permis B !
- ▶ Consommations (tabac, cannabis et opiacés) quotidiennes, bien « gérées » : héroïne ou Skenan ou Subutex, injectés et achetés dans la rue... s'est réassortie en matériel propre à Axess (caarud), de passage (était encore avec son ami qui l'assumait matériellement) ;
- ▶ Pas de couverture sociale car n'a pas effectuée les démarches nécessaires suite à son changement de statut il y a 2 ans, « ne prend jamais de médicaments et se soigne par les plantes.. »
- ▶ A perdu ses papiers d'identités suite à somnolence ? (petite bière sur opiacés pour tenir le coup moralement)
- ▶ Stressée++ car n'a pas l'habitude de dormir à la rue, déprime de la séparation récente, asthénie++ et épuisement
- ▶ Problème de pieds (ampoules++) mineurs car sac à dos trop lourd, mais extrêmement invalidant car nécessité de manche quotidienne (pour chiens et produits), de faire des démarches pour la suite ici et là...

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Sa demande :

- ▶ Soins des pieds, mise à l'abri pour « récupérer », aide administrative pour papiers perdus... mais est très pressée durant entretien car « doit aller faire sa manche pour croquettes chiens et consommations personnelles »

EVALUATION SOMATIQUES :

- ▶ Phlyctènes importantes aux 2 pieds, très invalidantes à la marche (donc nécessité de mise au repos)
- ▶ Nervosité, stress, douleurs lombaires laissant penser à un début de « manque » (urgence de trouver solution pour opiacés)
- ▶ Epuisement physique : traits tirés, cernes marquées (importance d'une mise à l'abri rapide, soutien matériel des besoins primaires, lieu de parole et relaxation à mettre en place pour éviter tout glissement de la situation)

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Actions IDE SG

COURT TERME : EN ACCORD AVEC LA PERSONNE

- ▶ **ORIENTATION IMMÉDIATE SUR CAARUD RÉDUIRE LES RISQUES BOUTIK FEMMES**
 - ▶ dépose sac trop lourd en sécurité
 - ▶ douche et soins des pieds en infirmerie
 - ▶ 3 tickets services mensuel pour femmes sans revenus : 15euros (lui permettra de monnayer l'équivalent de sa manche pour chiens et consos du jour)
 - ▶ Echange de matériels RDR
 - ▶ Point avec équipe pour évaluation de domiciliation éventuelle pour la suite des démarches à entreprendre : Le SAO ne peut répondre à cette demande car elle vient juste d'arriver sur Montpellier

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Actions IDE SG (suite)

- ▶ **APPEL LHSS REGAIN** pour « valider de principe, l'adéquation de la situation » en vue d'une demande d'accueil pour altération de l'état général, épuisement et mise en place de traitement de substitution en attente régularisation CPAM et MONTAGE DU DOSSIER à faxer le jour même LHSS
- ▶ **RDV pris à la PASS CHU ST ELOI** pour montage dossier CPAM et surtout par leur intermédiaire **ORIENTATION RAPIDE SUR CSAPA UTTD**, seul à délivrer le traitement Subutex gratuitement.
- ▶ **Proposition d'accompagnement** pour 1^{er} rdv Pass (Les chiens dont elle ne se sépare jamais seront à l'abri dans le camion Caaruud)
- ▶ **Appel 115** : enregistrer la situation en signalant demande de LHSS effectuée et rdv Pass prochain
- ▶ **Appel Dispositif Urgence Regain et Clairiere pour place disponible** (seuls accueils Femmes avec chiens éventuels ; la résidence L'ACALA AVITARELLE n'accueillant plus les femmes)
- ▶ **Appel SAMU SOCIAL** : idem + ils lui proposent de rappeler après 15h pour caler un rdv d'évaluation en soirée et éventuelle mise à l'abri si place dispo chez eux
- ▶ **Appel MDM et Axess** pour demander une tente éventuelle
- ▶ **Délivrance de 2 tickets TAM par le SAO** pour raison médicale
- ▶ **Proposition sur rdv**, rencontre avec **psycho du SAO** et séance gratuite d'**osteopathe à REGAIN ou à la CROIX ROUGE**
- ▶ **Donné liste associations diverses** (repas, vestimentaires, douches, soins (MDM, Pastorale Santé, A cœur ouvert)...) à Montpellier (adresses et horaires)

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Actions IDE SG (suite)

- ▶ **Synthèse écrite dans dossier SAO CORUS + Synthèse orale avec le travailleur social orienteur...** La synthèse sur OPHELIA (fichier informatique du SAO) n'est jamais effectuée par manque de disponibilité IDE

MOYEN TERME :

- ▶ **Domiciliation CAARUUD Réduire les Risques** ; permettra ouverture droit CPAM sur Montpellier + réception divers documents nécessaires à la réfection de sa CNI
- ▶ **Demande SIAO instruite par l'AS ou l'éducateur de l'équipe** en vue d'un hébergement pérenne (l'attente sera longue car seul Regain accueille les personnes avec chiens)
- ▶ **Mise à l'abri par le SAMU SOCIAL** (dans un hôtel très excentré, car peu d'hôtel Montpellierain accepte 2 gros chiens) en attente validation LHSS ou DU Regain.
- ▶ nécessité d'accompagnement plusieurs fois par semaine par l'équipe du Samu sur le CSAPA UTTD pour traitement de substitution mis en place et La Boutik Femmes pour échange matériel stérile et récupérer un colis alimentaire de dépannage ainsi que quelques croquettes.
- ▶ Mlle F fait la manche sur place pour manger, ne peut laisser ses chiens seuls à l'hôtel et les bus n'acceptant pas les canidés ni les personnes sans tickets, elle est dans l'incapacité d'effectuer toutes démarches administratives quotidiennes en ville sans l'accompagnement des équipes. Son état général s'étant toutefois nettement amélioré par le repos en sécurité, et le soutien rencontré auprès des équipes ; la demande de LHSS n'a plus de raison d'être.

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Actions IDE SG (suite)

LONG TERME :

- ▶ Est entrée au **CHRS Adages Regain**, logement plus pérenne, le temps de construire son projet : logement personnel en campagne (moins cher) et achat d'un véhicule pour déplacements et travail
- ▶ Inscription **MLI pour formation** ou reprise de travail pour bénéficier de revenus autonomes et des avantages liés (abonnement Tam, etc.), les chiens restant à l'abri la journée
- ▶ **Médecin traitant mis en place**, reprend le suivi du traitement substitution en distançant « le monde de l'addiction », et des consommations devenues festives
- ▶ **A investi les activités sur place** (ateliers relaxation, ostéopathes, médecin psychanalyste sur Regain), sorties sportives ou de loisirs avec **Culture du Cœur**.
- ▶ **Projet de reprendre du lien familial** quand elle aura acquis sa totale autonomie

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Du côté de la personne

Leviers d'action/facilitation

- ▶ **Bon niveau scolaire** : les démarches administratives se font facilement
- ▶ **A déjà travaillé, titulaire permis B** : facilitera recherche d'emploi
- ▶ **Gestion de ses consommations** : pas de dettes, ni de comportements inadaptés en institution
- ▶ **Gestion de ses 2 énormes chiens** : ils sont impressionnants mais obéissent impeccablement et n'ont posé aucun problème
- ▶ **Demande d'aide personnelle** : adhère activement au soutien proposé, tient ses rdv administratifs et médicaux car pressée de retrouver une autonomie de vie
- ▶ **Pas de réseau, de connaissance sur Montpellier** : Mlle est ouverte à toutes propositions de mise à l'abri, même éloignées, si elle reste accompagnée moralement et physiquement en cas de nécessité, « le temps de se retourner »

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Du côté de la personne (suite)

Les freins repérés :

- ▶ **Femme seule** (peu de place et pas prioritaire) et en danger dans la rue (jeune, jolie) : sollicitations, avances sexuelles appuyées, voir harcèlement
- ▶ **Moins de 25 ans** donc sans revenus (manche quotidienne obligatoire quelque soit météo ou état de santé). Ainsi tout rdv devient secondaire
- ▶ **2 gros chiens impressionnants** (problème pour déplacement : non admis dans les bus, auto stop difficile) + problèmes de mise à l'abri mise Urgence (peu de places femmes avec chiens en foyer, + crainte des équipes // gestion + Hôtels centre ville n'acceptent pas les gros chiens donc hébergement éloigné) +1 seul CHRS disponible donc attente longue après validation SIAO.
- ▶ **Pas de réseau social sur Montpellier** (seule à la rue, stress car subit des « avances » et aucune personne de confiance pour garder ses chiens)
- ▶ **Rupture familiale de longue date et rupture affective récente** avec violence conjugale commune (isolement affectif, déprime, stress, confiance limitée), fragilité psychique à évaluer...
- ▶ **Addiction active avec dépendance** (priorité de recherche quotidienne du produit pour être en capacité de s'occuper du reste), temporalité personnelle à prendre en compte dans la prise de rdv et accompagnements.
- ▶ **Pas de droit ouvert CPAM à ce jour** (à mettre en place) et longue attente pour bénéficier rdv CSAPA pour substitution opiacés gratuite
- ▶ **Perte papiers identités** (domiciliation et démarches++)
- ▶ **Sac à dos très lourd, épuisement psychique et physique** (ne peut déposer ses affaire nulle part car bagagerie inexistante)
- ▶ **Problèmes de pieds mineurs** (phlyctènes dues à marche prolongée et nécessitant repos et soins) mais très invalidant au quotidien à la rue...

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Du côté de l'infirmière

Levier :

- ▶ Excellente connaissance du réseau et des équipes donc réactivité immédiate
- ▶ Devient référente santé de la personne
- ▶ Convention avec certaines associations : travail en transversalité au niveau temporel

Frein :

- ▶ Beaucoup de temps passé en coordination téléphonique avec les services concernés pour soutenir la situation, manque de temps pour accompagnement physique et VAD
- ▶ Organisation : Attention au retard dans les synthèses de transmission car vite débordée par les nombreuses situations à gérer en parallèle + risque perte d'infos en cas d'absence IDE d'où complication dans les accompagnements éventuels

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Du côté de l'articulation santé social

Levier:

- ▶ **Coordination totale** avec les éducateurs ou AS des services concernés, nécessité d'un référent social unique

Frein :

- ▶ **Organisation** : Nécessité de dossier à jour, de rdv notés, de photocopie de pièces identités ou CPAM en l'absence du référent, (idem IDE)
- ▶ Du fait de la **multiplicité des situations à gérer** et du **temps imparti**, il peut y avoir un décalage

Regain

adages
Pôle Social

Regain santé globale

Du côté du partenariat et du réseau

Levier :

- ▶ Collaboration étroite avec les équipes du réseau médico social,
- ▶ Mutualisation de compétences autour de la situation
- ▶ Réunion sante social toutes les 6 semaines
- ▶ Concertation autour de situation complexes.

Frein :

- ▶ **Collègues multiples** dans chacune des équipes, avec roulements permanent des planning et changements de personnels, difficile de ne pas **diluer les informations sur les situations diverses** d'où...importance de référent coordinateur s'occupant de contacter les uns et les autres, en lien rapproché avec la personne. (Dossiers non à jour, papiers disséminés, rdv oubliés, personne non joignable directement pour transmettre de nouvelles infos, c'est le parcours du combattant...)
- ▶ **Manque de temps pour s'informer en temps réels des nouveaux fonctionnements** : changements, fermetures, horaires... et il est primordial d'orienter chaque personne à bon escient...
- ▶ Quotidien de rue déjà difficile car éclaté en **diverses associations d'un bout à l'autre de la ville d'où...**
- ▶ Nécessite de **regrouper les lieux de première nécessité,**
- ▶ et **d'obtenir des titres de déplacement TAM et SNCF gratuit pour effectuer les démarches médicales, administratives ou se rendre sur un lieu d'hébergement proposé dans une autre ville !!**

Regain

adages
Pôle Social

Merci pour votre attention
À votre disposition pour vos questions

Gabrielle DELEGLISE

Pour l'équipe de santé globale :

Claire POLLART, directrice

Gabrielle DELEGLISE, infirmière

Catherine DUFAULT, infirmière

Lucie PAOLI, infirmière

Clotilde DEMERSSON, infirmière

Caroline WENZEL, médecin psychanalyste

Regain

adages
Pôle Social