

FICHE

Accueil et prise en charge aux urgences et en services d'hospitalisation somatique

Grande précarité et troubles psychiques

Validée le 30 novembre 2023

L'essentiel

- Les services d'urgences et les autres services hospitaliers sont appelés à accueillir et prendre en charge des personnes en situation de grande précarité présentant des troubles psychiques : les urgences demeurent un « repère » pour ces personnes ; et pour certaines d'entre elles, une pathologie chronique peut nécessiter un suivi de spécialité.
- Les professionnels de ces services peuvent être déstabilisés par ces situations et profils complexes.
- Une organisation et un outillage des professionnels doivent être mis en place (lieux d'accueil, postures adaptées, mobilisation des services sociaux, appui d'équipes spécialisées, organisation du suivi, etc.) pour permettre d'identifier les troubles et d'apporter une réponse aux besoins de nature « psychosociale ».

Constats

- Les situations des personnes en situation de grande précarité et présentant des troubles psychiques qui se présentent aux urgences générales ou dans des services hospitaliers se caractérisent souvent par une intrication des aspects psychosociaux et des pathologies psychiatriques et addictives. Les personnes peuvent dans certains cas avoir des comportements « difficiles » : agressivité, agitation...
 - En particulier dans les services d'urgences, ces situations se caractérisent par :
 - une « porte d'entrée » somatique, ne relevant que rarement de l'urgence vitale, mais révélatrice de besoins très complexes ;
 - une répétition de visites et une absence de traçabilité des informations, d'orientation et de suivi entre deux visites.
- Dans un contexte de tension sur les moyens des services hospitaliers, la qualité de l'accueil peut être altérée et le risque d'erreur médicale démultiplié car l'urgence « vraie » est masquée par la complexité de la situation.

- Les professionnels des urgences et des autres services hospitaliers :
 - peuvent avoir l'impression que la prise en charge de ces situations les éloigne de leur cœur de métier : urgences vitales pour les professionnels des urgences ; prise en charge de pathologies spécifiques pour les professionnels des autres services ;
 - ne sont souvent « pas outillés » pour prendre en charge les crises de nature psychosociale ;
 - peuvent éprouver un sentiment d'impuissance face à des personnes qui se présentent régulièrement sans amélioration de leur situation ; cela peut conduire à une forme de négligence porteuse de risques pour la qualité et la sécurité des soins.

→ Pour autant, les services **d'urgences générales demeurent pour les personnes en situation de précarité et en détresse l'un des seuls lieux d'accueil inconditionnel, connu et repéré**. Les fermetures des services d'urgences ont un impact très négatif pour elles et les logiques de filiarisation et de « tri » par téléphone ne sont pas adaptées à ces publics. L'absence d'un lieu physique de recours est dommageable pour ces personnes car cela reste souvent leur seul point d'entrée dans le système de soins.

Recommandations

Pour les acteurs extérieurs aux établissements de santé

- Il est recommandé :
- de **multiplier les lieux d'accueil inconditionnel et des lieux de soins ouverts** afin d'accueillir toutes situations ne relevant pas de l'urgence vitale mais nécessitant une évaluation et un accompagnement sanitaire et social ;
 - de développer les partenariats et la **présence ou la mobilisation possible d'équipes de soins somatiques au sein des accueils de jour** pour pouvoir repérer, prévenir et traiter les problématiques de santé qui ne relèveraient pas de l'urgence.

Pour les acteurs des établissements

- **Les services d'urgences resteront un lieu de recours pour les personnes en grande précarité, il faut donc construire et mettre en œuvre un parcours de soins** à partir du passage aux urgences et de l'éventuelle hospitalisation.

Une organisation doit être mise en place pour que les équipes hospitalières et les services sociaux des hôpitaux puissent orienter les personnes vers des partenaires sociaux et sanitaires (maisons de santé pluridisciplinaires, secteur psychiatrique, services d'addictologie, services sociaux, consultations extra-carcérales...) après un passage aux urgences et éventuellement une hospitalisation. Les maisons de santé pluridisciplinaires situées à proximité de l'hôpital, orientées vers les publics en situation de précarité, ont un intérêt particulier dans ce cadre.

- Il est recommandé à **l'ensemble des services hospitaliers** :
- de prévoir une organisation qui permette dès l'accueil la **réponse aux besoins primaires** (nourriture, mise à l'abri, hygiène en particulier) ;
 - d'amener **aux urgences et en services d'hospitalisation les ressources et compétences** dont ces personnes ont besoin ;
 - de s'inscrire dans un **réseau partenarial** (médecine de ville, recours aux dispositifs d'appui à la coordination (DAC), conseils locaux de santé mentale (CLSM), services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO), etc.).

En particulier, il est important de prévoir :

- le soutien des équipes avec des compétences spécialisées en psychiatrie (infirmière d'accueil et d'orientation psychiatrique aux urgences par exemple) ;
- l'intervention d'équipes mobiles spécialisées, dès l'entrée aux urgences, notamment :
 - permanences d'accès aux soins de santé (PASS), dont les PASS mobiles ;
 - équipes mobiles psychiatrie précarité (EMPP) ;
 - équipes mobiles précarité orientées sur la médecine somatique ;
 - équipes de liaison et de soins en addictologie (ELSA).

- Il est recommandé de favoriser **une réflexion collective sur les postures d'accueil, la stigmatisation et la discrimination** au travers de diverses démarches collégiales (évaluation des pratiques professionnelles (EPP), espaces de réflexion éthique, etc.).
- Il est recommandé de proposer **des actions de sensibilisation et des formations adaptées** aux acteurs hospitaliers permettant une meilleure prise en compte des troubles psychiques et de la situation sociale des patients.

Les PASS peuvent contribuer à cette sensibilisation.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr

Fiche outil de la publication : **Grande précarité et troubles psychiques – Intervenir auprès des personnes en situation de grande précarité et présentant des troubles psychiques**