



# Cahier des Clauses Techniques Particulières

PROCEDURE ADAPTEE 2020.007

## Intitulé de l'action:

REGULATION DE SERVICE

## Clauses obligatoires :

Etre Organisme de Formation : communiquer le numéro

Etre référencé Datadock : communiquer le numéro

S'engager à réaliser une convention commune et une facturation différenciée pour chaque établissement du GHT

Attester la formation dpc quand le programme s'y prête : communiquer le numéro de dépôt ANDPC

**Public:** Ensemble des agents du Service social de l'hôpital de Béziéris.

Placé sous la responsabilité d'un cadre supérieur socio-éducatif et d'un cadre de proximité, le service social hospitalier comprend 27 Assistantes sociales et 5 agents administratifs.

Le service social intervient sur l'ensemble des services de soins et est implanté sur plusieurs sites :

- MCO et PASS : Montimaran,
- SSR et Hébergement : Perréal,
- Psychiatrie : Camille Claudel (hospitalisation complète) + CMP / CDJ sur Sites extérieurs.
- Pédopsychiatrie : Anne Franck

Les Missions du SSH sont :

- Evaluer les difficultés sociales, économiques et psychologiques liées à la maladie et à l'hospitalisation,
- Aider à l'accès aux droits sociaux pour favoriser l'accès aux soins et prévenir le risque d'exclusion
- Proposer une prise en charge globale (Multiplicité des démarches souvent longues et complexes, manque de solutions d'aval pour fluidifier les parcours patients)
- Protéger les personnes vulnérables
- Rechercher les structures adaptées à la prise en charge des patients à la sortie d'hospitalisation
- Prévenir le risque de ré hospitalisation
- Apporter une expertise dans la prise en charge globale des patients

## Contexte de l'exercice professionnel du service social du centre hospitalier de Béziéris

Les spécificités du bassin de santé se sont accentuées avec l'augmentation de la précarité économique et sociale et le vieillissement de la population.

La réaffirmation de la mission sociale de l'hôpital, les différentes politiques de santé (Loi HPST, T2A, loi de janvier 2016) et leur déclinaison ont eu des conséquences directes sur le service social hospitalier.

L'évolution des modalités d'hospitalisation avec le développement des prises en charge ambulatoires et la réduction des durées moyennes de séjour ont engendré une forte pression. Ce qui a généré des difficultés de compréhension avec les différents acteurs de la prise en charge hospitalière, des blocages, des conflits, des situations de « souffrance psychique » pour les professionnels du service social.

Par ailleurs, l'absence de lieu de parole spécifique ne permet pas de construire des liens de coopération dans un climat de confiance.

Parallèlement, en 2014, le renouvellement de l'encadrement supérieur et de l'encadrement de proximité a amené à des changements au niveau du management. Bien que formalisés par des fiches de postes, les missions de chaque cadre, selon les agents, ne sont pas clairement mises en œuvre. Cela générant de l'incertitude pour les professionnels.

De nombreux remplacements liés à l'absentéisme et aux difficultés de recrutement, au cours des trois dernières années, ont accentué le sentiment de dispersion et généré de l'épuisement chez certaines assistantes sociales. Celles-ci ont le sentiment de proposer un accompagnement de moindre qualité aux patients et aux familles, ce qui suscite beaucoup d'insatisfaction et de démotivation.

Elles se questionnent, plus largement, sur leur exercice professionnel, sur le sens de leur intervention auprès des patients, sur la place, l'identité et le rôle du service social au sein de l'hôpital...

Enfin, elles déplorent un « manque de confiance et de communication ainsi qu'un manque de lisibilité des places et rôles de chacun ».

#### **Demande :**

La demande est que l'ensemble des professionnels du service, cadres compris, communique leurs points de vue, compréhension, vécu, analyse de la situation afin de restaurer la communication au sein du service, d'apaiser le climat et trouver des solutions durables concernant l'organisation plus général du service social.

#### **Objectifs :**

- Identifier la/les sources d'incompréhension et de difficultés,
- Analyser collectivement les difficultés et dysfonctionnements rencontrés,
- Aplanir les points de divergence,
- Apaiser le climat au sein du service,
- Formuler collectivement un projet de changement,
- Construire un projet de service,
- Prévenir les risques psycho-sociaux

#### **Contenu :**

- Discussion du groupe sur les difficultés identifiées au sein du service social et à l'échelle de l'établissement
- Souhait que le service ne soit pas réparti sur plusieurs groupes : un seul lieu d'expression
- Expression de tous les participants
- Synthèse, compte rendu de séance au groupe par l'animateur en fin de séance.

#### **Profil intervenant :**

Psychologue / ayant une connaissance du contexte hospitalier

**Durée par groupe :** durée de la séance : 3H00

**Calendrier proposé :** sur 2020. Les séances ont lieu les lundis de 14h à 17h.

Rythme 1 fois / mois pour éviter que le travail ne se délite dans le temps  
10x/an (pour éviter les périodes scolaires peut être et la période d'été)

**Lieu :** Centre Hospitalier de Béziers  
Espace de formation Agora - 2, boulevard Mourrut  
34525 BEZIERS

**mini :** 4 500 € HT

**maxi :** 11 500€ HT

Le Directeur  
des Ressources Humaines



Date : 14 février 2020

Guy LADEUX