

L'essentiel de l'activité 2018

Le Service social de l'Assurance Maladie



Des professionnels mobilisés au service des assurés

Un Service social *Spécialisé en santé*, expert, qui a vocation à traiter la complexité sociale en complémentarité des partenaires internes et externes. Son intervention s'inscrit dans les politiques nationales d'action sociale et de santé publique, les orientations des Branches Maladie et Retraite de la Sécurité sociale et la mise en œuvre des conventions d'objectifs et de gestion conclues avec l'État.

Il accompagne les assurés du régime général et leurs ayants droit fragilisés quand leur santé pose ou peut poser une difficulté dans la vie quotidienne et /ou professionnelle dans 4 axes d'intervention prioritaires : l'accès aux soins, l'employabilité, la sortie d'hospitalisation et le bien vieillir. 2 axes transversaux d'intervention : la prévention de la santé et l'inclusion numérique.

Le Service social s'appuie sur un partenariat riche :

- ▷ **le réseau institutionnel**, en particulier les services administratifs, le Service médical de l'Assurance Maladie, les services retraite et action sociale de l'Assurance Retraite,
- ▷ **de nombreux partenaires** locaux (établissements et professionnels de santé, CCAS, conseils départementaux, ARS...)

Écoute et adaptation

Le Service social recueille la demande de la personne, l'analyse, il l'écoute, lui accorde du temps pour s'exprimer. Il définit avec elle un projet commun d'actions à mettre en œuvre selon ses priorités. Ce travail se réalise dans le respect du rythme de la personne en lien avec ses attentes, son potentiel et en mobilisant son pouvoir d'agir. Selon les problématiques à traiter, les **modalités d'intervention** sont **adaptées à chaque public** : entretiens individuels, réunions d'information, groupes de soutien et d'échanges sur des thèmes liés à la santé et à l'employabilité, le bien vieillir. En concertation avec la personne, l'accompagnement social peut se dérouler à domicile ou en rendez-vous dans un point d'accueil.

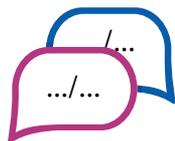


du Régime général en situation de fragilité

Anticiper les situations de rupture

Des actions spécifiques auprès des assurés en risque ou en situation de fragilité sont menées.

- ➔ **4 077 personnes** accompagnées dans le cadre du non recours aux soins et de l'accès aux soins en individuel et collectif (998 dans l'Allier, 592 dans le Cantal, 607 dans la Haute-Loire, 1 878 dans le Puy-de-Dôme)
- ➔ **4 786 personnes** en arrêt de travail accompagnées dans le cadre de la prévention de la désinsertion professionnelle dont 4 271 en individuel soit 1 291 dans l'Allier, 353 dans le Cantal, 1 007 dans la Haute-Loire, 1 618 dans le Puy-de-Dôme.
- ➔ **1 626 personnes** (527 pour l'Allier, 264 pour le Cantal, 198 pour la Haute-Loire et 637 pour le Puy-de-Dôme) dont 1 411 retraitées accompagnées lors d'une sortie d'hospitalisation.
- ➔ **1 199 assurés** en situation de fragilité au moment du passage à la retraite accompagnés (341 pour l'Allier, 143 pour le Cantal, 287 pour la Haute-Loire, 428 pour le Puy-de-Dôme) ; 509 ont participé aux séances d'information et d'échanges co-animées par le Service social et Département retraite (et 153 situations de fragilité signalées par le Département retraite)
- ➔ **59 actions collectives** déployées
- ➔ **10 parcours** prévention santé mis en place en direction des publics fragilisés (futurs retraités, jeunes)



32 309 entretiens individuels menés par les assistants de Service social

8 271 dans l'Allier, **4 536** dans le Cantal
5 574 en Haute-Loire et **13 915** dans le Puy-de-Dôme

Le Service social en chiffres

13 544 assurés accompagnés



12 097 bénéficiaires d'une intervention sociale individuelle

969 d'une intervention sociale d'intérêt collectif

478 d'une intervention individuelle et collective

À la une de 2018

Le projet de service à l'heure du bilan : "Nous avons gardé le CAP"

Dans la période qui vient de s'écouler, nous avons travaillé et avancé sur trois dimensions...

➤ Nous avons adapté nos organisations

- ▷ **Le réseau d'unités** qui a permis l'harmonisation de l'organisation des équipes et de la ligne managériale est en place avec quelques ajustements en 2018.
- ▷ **Le NUR fonctionne depuis 2 ans**, les études annuelles de satisfaction auprès des assurés ne montrent pas de dégradation à la suite de cette évolution.
- ▷ **La territorialisation de l'activité** effective depuis octobre 2017 permet après une phase incontournable de construction une continuité de service, une meilleure répartition de la charge d'activité, le développement de projets et les échanges de pratique.

➤ Nous avons conforté l'expertise métier

- ▷ **Enrichir et transmettre** les pratiques professionnelles ont été les priorités :
 - sessions de formation et d'accompagnement professionnel en région développées ;
 - formation action à l'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif) pour 20 assistants de Service social.
 - supervision des pratiques professionnelles pour 20 assistants de Service social.
- ▷ **Mise à disposition de l'outil** "Guide d'Aide Intuitif et Abordable par tous" : Gaia est un outil qui aide

à valoriser notre activité à condition de mettre ses fonctionnalités au service de notre pratique.

- ▷ **L'observation sociale** a été initiée au travers des diagnostics territoriaux.

➤ Nous avons renforcé notre place auprès des partenaires

- ▷ **Signature du Protocole Régional d'Actions Concertées** avec les 4 CPAM et la Direction Régionale du Service Médical en mars 2018 et le déploiement d'actions concertées et concrètes sur l'ensemble du territoire avec :
 - la mise en œuvre de modes opératoires relatifs à l'accueil physique mutualisé, la PFSA ;
 - l'organisation de réunions inter services et de parcours d'intégration de nouveaux embauchés pour une meilleure connaissance des offres de service de chaque organisme ;
 - des modalités de liaisons simplifiées entre les services CPAM et Service social ;
 - la simplification des procédures sortie d'hospitalisation ;
 - des actions pour favoriser l'accès au numérique.
- ▷ **Le positionnement du Service social** comme acteur incontournable dans le cadre du maintien dans l'emploi de la grande région Aura avec sa participation au comité de maintien dans l'emploi et à différents groupes de travaux

Notre journée régionale du Service social : #servicesocial.06.11.18

La journée régionale du Service social a eu lieu le 6 novembre 2018. Elle a réuni l'ensemble des équipes du Service social au Siège de la Carsat et a permis d'aborder les actualités :

- ▷ bilan et perspectives du projet de service "Cap sur Demain" ;
- ▷ intervention d'un représentant de la CNAM sur la COG et le projet stratégique "Agir ensemble 2022" et leurs enjeux sur le Service social ;
- ▷ enjeux majeurs de la transversalité pour les acteurs institutionnels avec la présentation par les CPAM, la Carsat d'illustrations concrètes en Auvergne en direction des publics les plus fragiles ;
- ▷ travaux sur l'inclusion numérique et travail social animés par Urban Prod, association spécialiste en accompagnement numérique.

Une journée parsemée de vidéos, d'échanges, de travaux en ateliers et de temps de convivialité associant les équipes, la Direction, les partenaires institutionnels du Service social : **une belle synergie, des échanges et des apports d'information qui viennent enrichir les pratiques. Un temps d'échanges, fédérateur de messages forts.**

77 % des participants expriment une satisfaction globale supérieure ou égale à 8 sur 10 :

Riche, concret, intéressant, je ne vois plus le numérique de la même façon, une valorisation des métiers du Service social.../...

Nous poursuivons notre implication dans le renforcement de la transversalité au sein de la Carsat au service des plus fragiles

Les équipes s'investissent dans les travaux inter-services et inter-branches sur :

- ▷ l'amélioration à l'accès aux droits ASPA et la lutte contre le non recours à cette allocation ;
- ▷ l'accompagnement des aides à domicile employés par des particuliers qui, par leur statut et leurs caractéristiques sociales, sont un public fragile avec les situations complexes qui nécessitent des accompagnements sociaux spécifiques ; des actions partenariales et collectives en cours de construction pour informer sur les risques professionnels, identifier les acteurs et structures, prévenir les risques de désinsertion professionnelle ;
- ▷ l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action afin de favoriser l'accès aux droits et aux services en ligne pour les assurés seniors les plus éloignés du numérique.

La mise en œuvre du RNP

La Carsat a été chargée de la qualification du Référentiel National de Processus **RNP en phase de déploiement depuis octobre 2018**. Il permet d'identifier le périmètre et les étapes incontournables d'une prise en compte efficiente et performante des assurés sociaux. Les enjeux du processus sont de proposer et de mettre en œuvre le traitement social adapté aux assurés en situation de fragilité, confrontés à des difficultés d'accès aux soins, de maintien dans l'emploi, de maintien à domicile.

L'accompagnement du Service social...

... pour favoriser l'accès aux soins

Le Service social contribue en complément de l'aide technique apportée par les PFIDASS au développement des conditions nécessaires à la santé des personnes en situation de fragilité pour résoudre une problématique de non accès et /ou de non recours aux soins.

Il agit sur la dimension psycho-sociale du renoncement et accompagne l'assuré pour lever durablement les freins à la source du non recours. Aussi bien détecteur de situation que relais de prise en charge :

- ▷ il détecte les difficultés de renoncement aux soins et oriente les personnes vers la PFIDASS
- ▷ il accompagne les assurés qui lui sont orientés par PFIDASS en raison de problématiques complexes qui pourraient compromettre la continuité de l'accès aux soins.

⇒ Chiffres clé PFIDASS

▷ 102 signalements

59 % de femmes, 38 % de + de 60 ans, 30 % de + de 50 ans, 18 % ont - de 30 ans, vivent en ville ou proches d'agglomération

Principaux motifs d'orientation :

- ▷ identification d'une problématique de renoncement aux soins (sans autre problématique associée)
- ▷ absence de médecin traitant
- ▷ manque d'autonomie dans les démarches
- ▷ délais trop longs pour accéder aux soins
- ▷ problématique financière
- ▷ 15 % ont un accompagnement conjoint service social/ PFIDASS

*Plateforme d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé

... pour prévenir la désinsertion professionnelle

Un axe prioritaire : accompagner les assurés dont l'état de santé constitue un frein au maintien en emploi.

La priorité : le maintien du salarié dans son entreprise à son poste de travail ou sur un autre poste. En cas d'impossibilité, l'objectif est d'orienter le salarié vers une autre activité professionnelle ou un autre secteur pour lui permettre une reprise d'emploi dans une activité professionnelle adaptée à ses capacités.

Un public cible : assurés sociaux du régime général en arrêt de travail, indemnisés au titre de la maladie, de l'accident du travail, de la maladie professionnelle ou de l'invalidité, titulaires d'un contrat de travail lors de leur prise en charge et confrontés à un problème de maintien dans l'emploi ou à un risque de rupture de contrat de travail du fait de leur état de santé (risque d'inaptitude).

Des modalités d'intervention adaptées :

- ▷ **en individuel** en définissant avec chaque assuré acteur de sa démarche la prise en charge adaptée à sa situation. Elle se réalise avec l'appui des acteurs du réseau et la mobilisation des mesures permettant le retour à l'emploi : visite de pré reprise, essai encadré, aménagement temps de travail, action de remobilisation, contrat de rééducation professionnelle en entreprise. *Pascal, 52 ans, peintre dans un atelier de chaudronnerie métallerie, en CDI, atteinte irréversible au genou droit. Un CRPE (contrat de rééducation professionnelle en entreprise) d'une durée de 9 mois va lui permettre de devenir responsable achat dans son entreprise de 45 salariés.*

- ▷ **en collectif**, au sein de groupes de pairs pour faciliter l'appropriation de l'information, la réalisation de démarches et l'émergence de la capacité à s'aider soi-même.

Exemple d'intervention Sociale d'Intérêt Collectif "Être acteur de mon avenir professionnel" : mise en place à la suite d'un repérage d'une problématique de désinsertion professionnelle par les médecins conseil pour plusieurs assurés en arrêt de travail ayant un contrat de travail au moment de l'arrêt et pour lesquels la reprise de travail était susceptible de poser problème. 5 séances qui ont permis aux 7 assurés de travailler ensemble sur le recueil de leurs besoins et leurs préoccupations, la clarification du rôle des différents médecins et le maintien du lien avec l'entreprise, la législation maladie/AT, les différents dispositifs de maintien en emploi et la projection professionnelle, un travail sur l'estime de soi et la revalorisation de leurs capacités. Cette action a proposé à chaque personne une phase de remobilisation en participant à un travail collaboratif de construction lui permettant de se positionner comme acteur et de développer son pouvoir d'agir.

4 271 assurés accompagnés individuellement

26 % des assurés ont pu être maintenus dans l'emploi et 27 % sur le marché du travail.

...pour renforcer notre accompagnement dans les phases critiques de sortie d'hospitalisation

- ↳ Accompagner le retour à domicile des assurés du régime général en risque de fragilité au moment de leur sortie d'hospitalisation par l'information sur les droits et dispositifs (Carsat ou CPAM), un accompagnement dans les démarches et une évaluation sociale globale au plus près de la sortie d'hospitalisation afin d'identifier les risques et les fragilités, éviter une rupture ou un non-respect du parcours de soins et/ou une ré-hospitalisation et favoriser un maintien à domicile dans les meilleures conditions.
- ↳ Renforcer la coordination régionale et locale :
 - ▷ une **meilleure articulation des services** : organisation sur les 4 départements de rencontres entre les équipes locales du service social Carsat les établissements afin d'optimiser les modes de collaboration
 - ▷ une **simplification des circuits** : mise en place d'un imprimé unique de demande pour les retraités et non retraités afin de mobiliser les aides dans le cadre de PRADO, de l'ARDH et des aides de la CPAM



- ▷ **une priorisation des évaluations sociales** : expérimentation en 2018 d'une modification de l'offre du Service social afin de cibler notre intervention sur les situations les plus fragilisées

- ⇒ **Un accompagnement social en augmentation (+ 11 %)**
- ⇒ **Un partenariat institutionnel et inter régimes renforcé**
- ⇒ **Un enrichissement du partenariat avec les établissements de santé**
- ⇒ **Une coordination renforcée avec les CPAM**

...pour renforcer la démarche inter-branché "Bien vieillir"

Le Service social est engagé dans la prévention de la perte d'autonomie et l'accompagnement vers le Bien vieillir au côté des partenaires institutionnels.

Les futurs retraités sont invités à une réunion d'information et d'échange co-animée par le Département retraite et le Service social.

Un partenariat fort avec le Département retraite permet des signalements précoces de situations de fragilité.

Sur les territoires et en partenariat avec les acteurs locaux, des forums santé retraite sont organisés en direction des futurs et nouveaux retraités : ils permettent d'aborder les thématiques de prévention, d'accès aux droits et l'accès au numérique.

1 809 assurés accompagnés dans le cadre de l'axe santé et bien vieillir

Zoom sur 2 actions innovantes :

Action Cap sur la retraite en direction d'assurés nouvellement retraités à Clermont-Ferrand - 4 séances d'échanges, d'écoute, de partage et d'informations animées par deux AS autour des thèmes suivants :

- ▷ mieux se connaître
- ▷ l'alimentation et présentation des ateliers du bien vieillir avec l'intervention de l'ARSEPT
- ▷ les droits et démarches avec la CPAM
- ▷ loisirs, vie sociale et rester connectée

9 assurés ont bénéficié de cette action.

Un forum santé retraite organisé à Thiers par la Carsat, la CPAM, la MSA, le CLS, le Clic, le Conseil départemental et la ville de Thiers pour les retraités et invalides proches de la retraite - 29 stands autour du bien vieillir sur les thématiques santé, passage à la retraite, bien-être à la retraite, habitat et maintien à domicile.

Un temps fort et innovant : l'animation conjointe assistantes sociales/ conseiller retraite pour faciliter, en direct, des démarches en ligne sur sa retraite. Plus de 100 personnes reçues dans ce cadre, des entretiens avec un public fragile bénéficiaire de minima sociaux qui ne se serait pas adressé spontanément au Service social Carsat et aux organismes sociaux.

Une qualité de service reconnue

93,7 % des assurés ayant répondu se déclarent satisfaits de l'intervention du Service social

97,8 % feraient de nouveau appel à lui en cas de nouvelles difficultés.

94,8 % sont satisfaits de l'accueil téléphonique (horaires, informations obtenues, amabilité du personnel)



Les rendez-vous individuels avec l'assistant social sont appréciés

95 % sont satisfaits de la prise en compte de leur situation personnelle

97 % apprécient l'écoute attentive

Enquête réalisée en 2018 auprès des usagers du Service social (échantillon de 727 répondants)

Ressources / Organisation

Un réseau de 6 unités de travail

Christèle CARRENCOTTE,
responsable régionale du Service social

Martine BASSET,
adjointe

Nos ressources

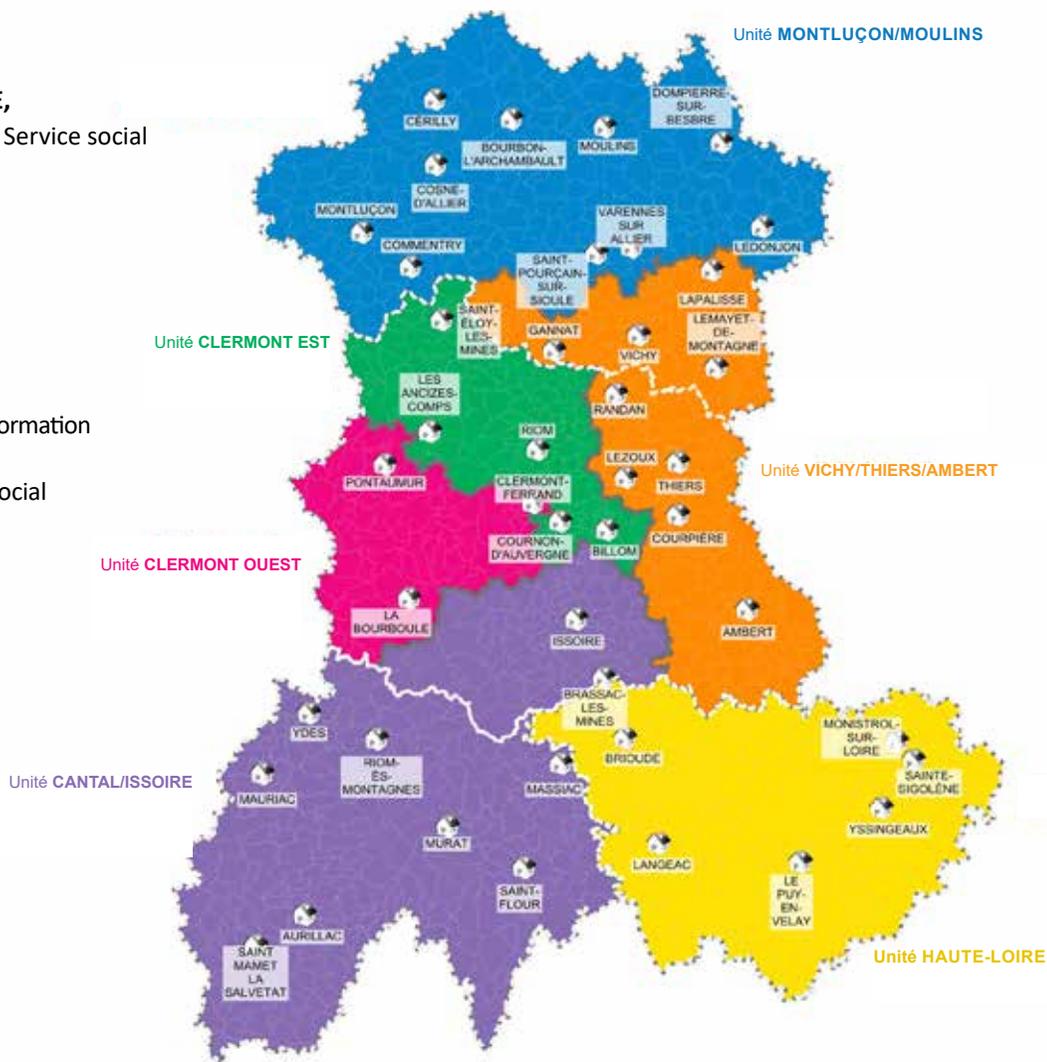
70 professionnels

9 cadres

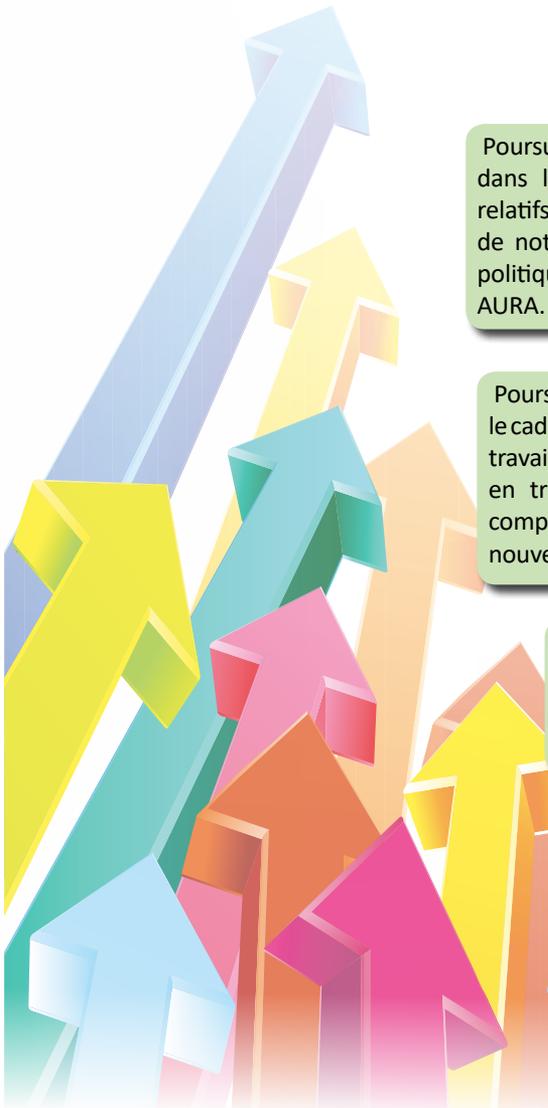
1 référente système d'information

12 secrétaires

48 assistants de Service social



Perspectives



Poursuite de la participation dans les groupes de travaux relatifs à la PDP dans le cadre de notre engagement dans la politique régionale concertée AURA.

Poursuite des actions mises en place dans le cadre du projet de service notamment un travail sur la méthodologie d'intervention en travail social, la formalisation de la complémentarité entre notre service et les nouveaux services de l'Assurance Maladie.

Élaboration du nouveau plan annuel d'actions locales dans le cadre du protocole régional d'actions concertées

Intégration des nouveaux publics, travailleurs indépendants

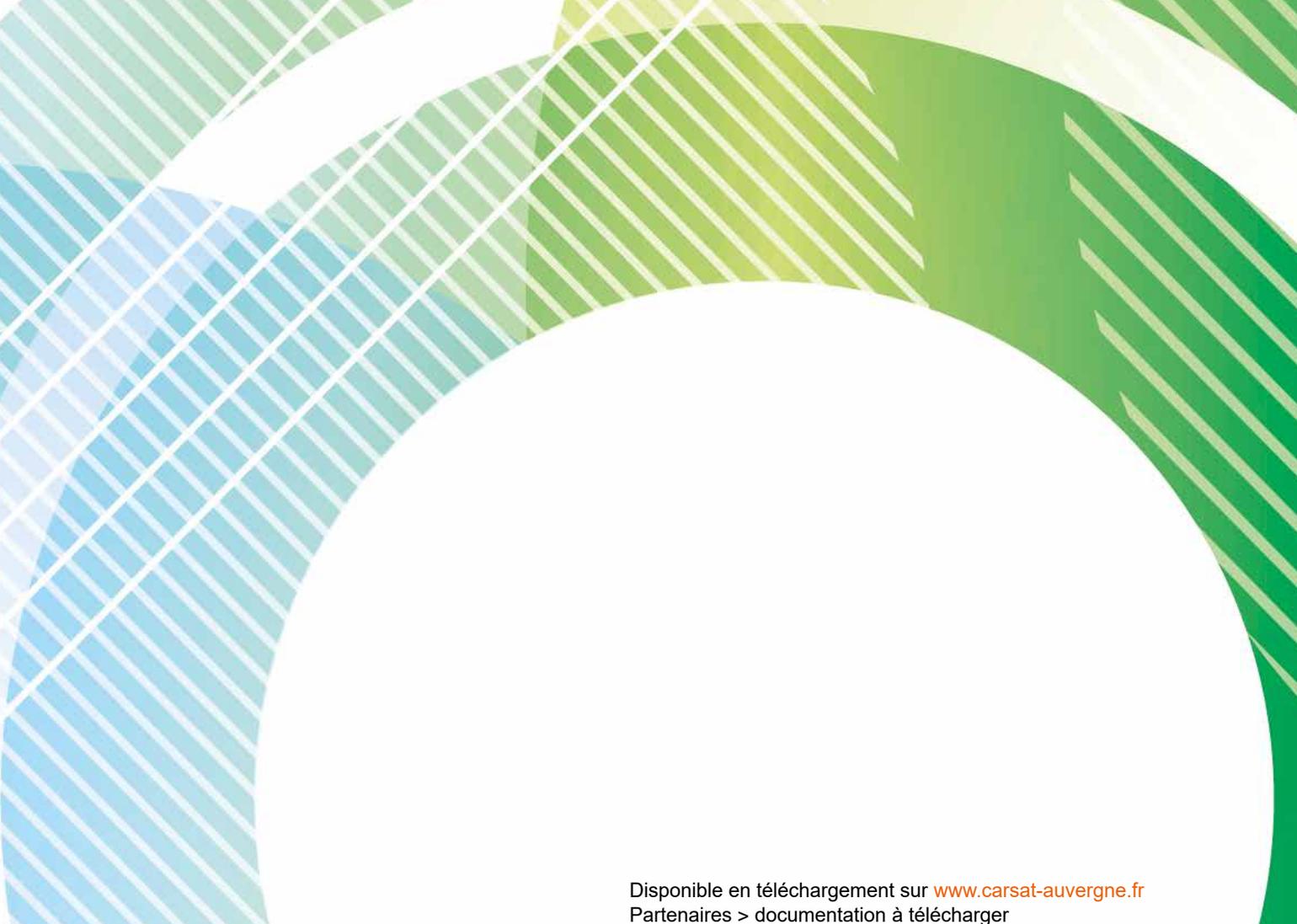
Déploiement du Référentiel National de processus "Interventions du service social".

Poursuite de l'engagement dans les actions transversales menées au sein de la Carsat et dans le cadre du projet d'entreprise au service des assurés les plus fragiles ; accompagnement au virage numérique, prévention et accompagnement des salariés de l'aide à domicile en CESU.

Déploiement des orientations de la COG 2018/2022 au niveau régional et dans les unités en fonction des axes de travail, en contribuant en synergie avec les services de l'Assurance Maladie au projet stratégique "Agir ensemble 2022"

Contribution à la mise en œuvre des parcours attentionnés "Je demande ma retraite" et "J'ai perdu mon conjoint"

Poursuite de l'optimisation des compétences au travers de l'offre de formation pour conforter l'accompagnement social individuel et collectif des assurés ainsi que l'accompagnement à l'inclusion numérique.



Disponible en téléchargement sur www.carsat-auvergne.fr
Partenaires > documentation à télécharger

Carsat Auvergne

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

www.carsat-auvergne.fr

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale