

**MINISTERE DES  
AFFAIRES SOCIALES,  
DE LA SANTE PUBLIQUE  
ET DE L'ENVIRONNEMENT**

**BRUXELLES, le 08/03/2001**

**Administration des Soins de Santé**

**Direction de la politique  
des soins de santé**

**CONSEIL NATIONAL DES  
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS**

**Section "Programmation et Agrément"**

-----

**N/Réf. : CNEH/D/191-1**

**AVIS COORDONNE RELATIF AU SERVICE**

**SOCIAL A L'HOPITAL (\*)**

(\*) Cet avis a été ratifié par le Bureau spécial du 8 mars 2001

## **Introduction**

La médecine hospitalière moderne se caractérise de plus en plus par un fonctionnement pluridisciplinaire et multidisciplinaire, où le service social occupe une place de plus en plus importante. La pression pour renvoyer les patients de plus en plus tôt à leur domicile va toujours croissant. Comme l'état de beaucoup de patients n'est certainement pas encore fort stable à leur sortie, bien préparer celle-ci constitue une tâche toujours plus importante pour le travailleur social (assistant social ou infirmière sociale). Si l'hôpital veut travailler dans une perspective d'avenir, son service social doit également être associé à la dispensation de soins aux patients en polyclinique, en hôpital de jour et en service des urgences.

## **Rôle du service social à l'hôpital**

Le service social veille au bien-être du patient et de sa famille en cas d'hospitalisation. Ce service fonctionne en étroite collaboration avec tous les autres praticiens professionnels de l'hôpital ainsi qu'avec les services et institutions extrahospitaliers.

La fonction du travail social à l'hôpital consiste à encadrer les patients et leur entourage afin de prévenir, de résoudre et de gérer des problèmes et des troubles dans leur fonctionnement, et ce en interaction avec leur environnement social et leur pathologie.

L'accompagnement des patients et de leur entourage intervient au niveau des difficultés sociales, psychiques et relationnelles qui sont liées à l'état pathologique, le séjour et le traitement à l'hôpital ainsi qu'aux nouvelles perspectives et situations qu'entraînent la maladie.

L'accompagnement des patients recouvre l'observation, l'analyse et l'évaluation de leur situation sociale ainsi que l'intervention au niveau de celle-ci, en tenant compte du contexte des perspectives psycho-médicales.

Les interventions se situent sur les plans socio-matériel, socio-administratif et psychosocial. Le travailleur social agit de concert avec le patient et vise à l'autonomie et à l'indépendance de celui-ci.

## **Méthodologie**

Le service social possède ses propres méthodes de travail. A cet égard, les travailleurs sociaux ont reçu une formation spécifique.

Le service social constitue un dossier social pour chaque patient nécessitant son intervention. Le travail du service social sera intégré d'une manière multidisciplinaire dans le processus de soins au patient.

## Fonctions

liées au patient et à son entourage

**L'assistance matérielle et sociale** vise les patients qui, en raison de leurs difficultés sociales, financières et administratives, soit n'ont pas d'accès aux soins que leur état requiert, soit ne peuvent poursuivre leur traitement ou ne peuvent subir celui-ci dans des circonstances optimales.

**La coordination des soins hospitaliers et extrahospitaliers** constitue une des tâches spécifiques du service social de l'hôpital: il faut être particulièrement attentif à préserver et à favoriser les relations professionnelles au sein du réseau médico-social pour que la sortie et les transferts de patients entre l'hôpital et les autres institutions se déroulent au mieux. À cet égard, il convient de tenir compte du choix du patient et de son entourage. Une bonne connaissance des institutions, et des praticiens qui y travaillent ainsi que la mise à jour de celle-ci doivent être garanties.

**L'accompagnement psychosocial** des patients et de leur entourage. À cet égard, on tient compte des problèmes d'ordre psychique, relationnel, social et environnemental inhérents à l'état de santé et au traitement à l'hôpital, ainsi qu'aux perspectives et pronostics y afférents. Cet accompagnement a pour objectif l'adaptation optimale aux situations psycho-médico-sociales. Il intervient dans des cas urgents, dans des situations aiguës et chroniques, à l'hôpital et en consultation.

**La fonction de liaison** entre le patient, sa famille, son entourage, le médecin, et l'équipe infirmière et soignante relève également du service social de l'hôpital.

**Un travail social spécifique**, s'adressant à des catégories de patients souffrant d'affections déterminées (problèmes cardiaques, SIDA, etc) ou ayant des problèmes sociaux et culturels particuliers (chômage, séjour en Belgique, ...), peut être envisagé.

2 Non liées au patient et à son entourage

**Une fonction de sensibilisation**: sensibiliser les différents praticiens qui travaillent à l'hôpital aux problèmes sociaux liés à la situation médicale.

**une 'fonction d'avertissement'**: attirer l'attention sur les carences et/ou dysfonctionnements ayant des conséquences négatives sur l'aide apportée aux patients. Ceci concerne les institutions et les divers mécanismes institutionnels.

## Circonstances

Dans chaque hôpital, l'activité sociale est organisée en un seul service. Le service social doit occuper une place spécifique au sein de l'hôpital. Le Directeur général garantit son autonomie, laquelle figure dans la description de sa fonction. Le responsable du service est titulaire du diplôme d'assistant social ou d'infirmière sociale.

## Effectifs du Service social (provisoires)

Le CNEH souhaite que l'observatoire social créé au sein du Ministère de la Santé publique puisse disposer d'emblée d'un nombre suffisant d'effectifs et de moyens afin d'élaborer des normes bien fondées pour les services sociaux.

En attendant les résultats des activités de l'observatoire social, on fixe une norme linéaire d'un ETP travailleur social par 2000 admissions (hospitalisation classique et hospitalisation de jour). L'agrément des hôpitaux ne pourra dépendre de l'application de cette norme que si l'on prévoit un financement suffisant.

## **Création d'un «Observatoire social»**

---

Afin de pouvoir adapter ces effectifs (provisoires) en fonction des besoins, un enregistrement continu d'un certain nombre de paramètres importants déterminés par l'Observatoire social sera mis en oeuvre.

L'Observatoire social est constitué d'un groupe de travail du Ministère de la Santé publique, des Affaires sociales et de l'Environnement et est chargé de faire régulièrement rapport au CNEH et à la structure de concertation.

## Objectifs de l'Observatoire social

- Etudier, implémenter et concrétiser les différentes propositions concernant le service social à l'hôpital (viser à la reconnaissance professionnelle et à la structuration du service social).
2. Créer des interfaces avec les responsables médicaux, infirmiers et administratifs (au sein de l'hôpital).  
Créer des interfaces avec les organes et institutions externes (MRS – Soins à domicile – maisons de repos – mutualités ...).
4. Etudier et encourager les expériences et l'instauration de nouvelles méthodes (par ex. le case management).
5. Collecter et analyser les données sociales ou les données liées à la fonction sociale de l'hôpital (fonction de médiateur, «ombudsman»). Etudier leur impact sur les méthodes de travail et sur les coûts.
6. Organiser la formation permanente des travailleurs sociaux et élaborer des programmes de sensibilisation – ouverts aux praticiens du secteur – en ce qui concerne les problèmes sociaux et leur impact sur la dispensation des soins à l'hôpital

Après deux années d'enregistrement, on procédera à une évaluation, sur la base de laquelle l'encadrement sera adapté.