

2015



L'essentiel de l'activité du Service social

Département de la Savoie

Informier, accompagner, soutenir les assurés en difficulté

Le Service social de l'Assurance Maladie contribue à la lutte contre l'exclusion sociale et au maintien de la cohésion sociale. Son action s'inscrit dans les politiques sociales et orientations arrêtées par les Caisses nationales d'Assurance Maladie et Vieillesse, et ce, en application des Conventions d'objectifs et de gestion conclues avec l'État.

Spécialisé en santé, le Service social a un champ d'intervention circonscrit aux problématiques majeures de santé que sont : l'accès aux soins et le droit aux soins, la prévention de la désinsertion professionnelle et la préservation de l'autonomie.

Positionné comme initiateur d'actions précoces et préventives, le Service social déploie des offres de service auprès des assurés confrontés à une situation de rupture pouvant être facteur de vulnérabilité

sociale. Il développe des actions de prévention et de traitement social, au moyen d'interventions individualisées et d'actions collectives, intégrant pour les unes, la démarche du travail social par objectif, pour les autres, celle de la conduite de projet. Il mène ses interventions dans le respect du secret professionnel et des principes déontologiques, liés à la profession d'assistant de service social.

Dans une démarche de partenariat pour un « agir ensemble », il inscrit ses interventions en complémentarité des offres de service attentionnées des réseaux Assurance Maladie et Vieillesse. Implanté dans chaque département et intégré dans le tissu du partenariat local, il construit ses projets en coordination avec les missions de ses partenaires.

Accompagner les assurés fragilisés du fait de leur état de santé

3 514 assurés ont bénéficié de notre intervention.

L'accueil constitue la première étape de l'intervention du Service social. Qu'il soit physique, téléphonique ou dématérialisé, il doit répondre à plusieurs objectifs :

- entendre la demande de l'assuré et si nécessaire aider à la formuler,
- évaluer l'urgence de cette demande,
- détecter les situations relevant des missions du Service social,
- le cas échéant, informer et guider l'assuré, tout en l'accompagnant.

536
assurés accueillis
dans les locaux

12 826
appels reçus
(taux de décroché 94,8 %)

447
mails traités

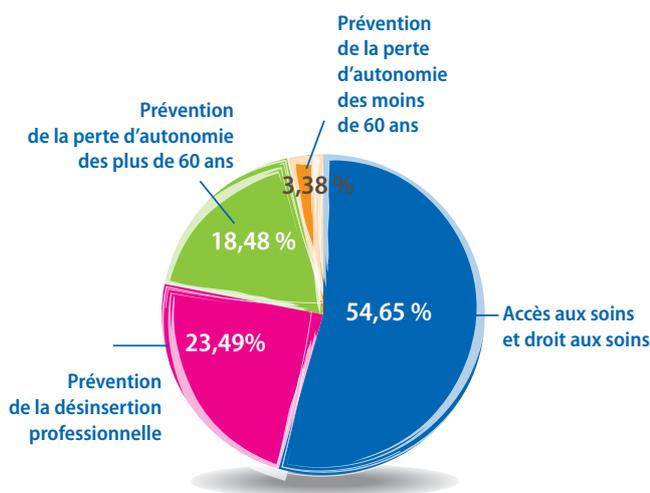
Les bénéficiaires

- Un public féminin : les femmes représentent **58 %** des personnes aidées.
- Une tranche d'âge proche des séniors : les 46-59 ans représentent **41 %**, les 26-45 ans **29 %** et les plus de 60 ans **28 %**.
- Une majorité des assurés aidés en situation d'arrêt de travail : **56 %** perçoivent des indemnités journalières.

Les domaines d'intervention

L'accès aux soins et le droit aux soins est le domaine d'intervention le plus fréquent. Cette mission fondatrice du Service social et complémentaire de l'accès aux droits dont sont garantes les caisses primaires, est un levier essentiel pour agir sur les situations de rupture et lutter contre les inégalités de santé.

RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ PAR DOMAINE D'INTERVENTION



Les offres de service

Le Service social intervient dans une démarche proactive pour :

- contribuer à la lutte contre le non-recours aux droits, les incompréhensions et les situations de ruptures pouvant être générées par le fonctionnement du service public,

- accompagner les personnes en situation de fragilité au moment du passage à la retraite,
- offrir un accompagnement social aux assurés atteints de pathologies lourdes et invalidantes,
- soutenir les jeunes en situation de vulnérabilité pour le recours aux soins
- offrir un accompagnement aux personnes bénéficiaires de l'Aide à la complémentaire santé ou susceptibles d'en bénéficier,
- apporter un accompagnement social pour le retour à domicile après hospitalisation,
- prévenir les risques de précarisation médico-sociale et/ou professionnelle des assurés en arrêt de travail,
- prévenir la désinsertion professionnelle des assurés en arrêt de travail.

6 402 offres de service ont été adressées à des assurés sociaux en situation de fragilité, suite à des signalements émanant principalement du réseau de l'Assurance Maladie (caisses primaires, Service médical). Elles ont donné lieu à une proposition de rendez-vous individuel ou d'invitation à une réunion d'information collective.

Les modes d'intervention

L'intervention peut prendre deux formes : individuelle ou collective.

Sur **3 514** bénéficiaires :

- **2 690** assurés ont été accompagnés en individuel
- **824** ont participé à une action collective.

→ ACTION INDIVIDUELLE :

L'assistant(e) de service social accompagne les assurés confrontés à des difficultés personnelles, professionnelles, familiales et/ou sociales, consécutives à la maladie. À partir de l'évaluation de la situation, l'assistant(e) de service social détermine avec la personne un projet d'actions à mettre en œuvre. Les entretiens sont réalisés lors de rendez-vous dans une permanence de proximité, en visite à domicile ou par téléphone.

3 104 entretiens individuels sur rendez-vous dans **18** lieux d'accueil de proximité

→ ACTION COLLECTIVE :

Deux grandes catégories se dégagent :

- des réunions d'informations sur les droits des assurés, les démarches à effectuer et les partenaires à contacter,
- l'intervention sociale d'intérêt collectif permet de réunir des personnes ayant une problématique commune pour favoriser les échanges et rechercher collectivement des solutions individuelles.

24 actions collectives ont été proposées aux assurés, soit **106** séances animées par un assistant de service social

Situations des assurés accompagnés dans le cadre d'une offre de service

| | |
|---|--------------|
| Arrêt de travail supérieur à 3 mois | 1 341 |
| Prévention de la désinsertion professionnelle | 721 |
| Sortie d'hospitalisation | 503 |
| Aide à la complémentaire santé | 203 |
| Passage à la retraite | 188 |
| Soit un total de | 2 956 |

Nos réalisations 2015

VIVRE APRÈS LE CANCER :

Un travail social de groupe auprès de personnes atteintes d'un cancer en Savoie

Ce projet, conduit par deux assistantes de service social en partenariat avec le comité départemental de la Ligue contre le cancer, est né suite à la lecture d'une enquête du Dispositif d'observation pour l'action sociale (Dopas) réalisée auprès des malades. Elle mettait en avant divers constats relatifs à la multitude de dispositifs, à l'incompréhension des restes à charge, à la difficulté de se faire aider dans la vie quotidienne et au besoin d'accompagnement pour reprendre un emploi.

Les participants ont été repérés lors des accompagnements individualisés ou mobilisés à partir d'un flyer mis à disposition dans les associations, les Cnam et Centres hospitaliers du département. Celui-ci invitait les personnes intéressées à s'inscrire pour former un groupe d'entraide et de soutien. Quinze personnes se sont inscrites et deux groupes se sont formés.

→ Le premier groupe, constitué de 6 femmes, s'est réuni à cinq reprises jusqu'en mai 2015. La méthodologie de travail social de groupe a permis un échange et un soutien mutuel très riche, le partage d'une boîte à outils, la rencontre avec un interlocuteur de la Cnam, l'ouverture des droits (Aide à la complémentaire santé, Allocation supplémentaire d'invalidité...), la rencontre avec la Ligue et l'accès aux aides proposées.

→ Le second groupe se poursuit... avec l'envie d'être le moteur du prochain groupe.

Le bilan de cette action est très positif. Elle a permis aux personnes malades d'évoluer et de sortir de leur isolement. Les expériences de chacun, mêmes difficiles, ont enrichi le groupe et les professionnelles.

Nos moyens

19 agents et cadres contribuent à la mise en œuvre des priorités nationales, des actions régionales et locales, avec le souci permanent de la qualité du service rendu à l'assuré.

Nos perspectives 2016

1. Poursuivre le plan d'action du projet de service 2012-2016
2. Poursuivre la mise en œuvre des offres de service du Contrat pluriannuel de gestion 2014-2017
3. Consolider et développer le partenariat régional

2 lieux d'implantation

Dans le département, il existe 18 lieux d'accueil de proximité.

Echelon

Service Social Carsat Rhône-Alpes

8 Rue Jean Girard Madoux
73015 CHAMBERY CEDEX

N° accueil public : 04 79 26 69 10

Fax : 04 79 26 69 11

ssocial.chambery@carsat-ra.fr

Sites

Service Social Carsat Rhône-Alpes

20 Rue Jacques Porraz
73207 ALBERTVILLE CEDEX

N° accueil public : 04 79 37 03 22

N° fax : 04 79 37 84 65

ssocial.albertville@carsat-ra.fr



Que nous disent nos bénéficiaires ?

- **94,5 %** des usagers du Service social ayant reçu un accompagnement individuel se déclarent globalement très ou plutôt satisfaits.
- Parmi eux, ceux qui ont également participé à une action collective ont été satisfaits à **93,9 %**.

Siège

Carsat Rhône-Alpes Service Social Régional

35, rue Maurice Flandin - 69436 Lyon cedex 03

www.carsat-ra.fr