

Capsule « Service social et patients partenaires »

Intervention du 6 décembre 2022

Isabelle COLLENNE et Mione DINIZ-SILVA

Assistantes sociales

Ce document décrit la présentation d'Isabelle COLLENNE et de Mione DINIZ-SILVA, toutes deux assistantes sociales au CHNO des 15-20. Ce document est organisé en douze chapitres listés dans la table des matières ci-dessous.

Table des matières

1.	Présentation du service social de l'hôpital national des 15-20.....	2
	a) Informations pratiques	2
	b) Accueil.....	2
	c) Jours et horaires	2
2.	Le public du service social des patients	2
3.	Le projet du service social des patients	3
4.	L'intervention de l'assistante sociale hospitalière.....	3
5.	Accueil et accompagnement des patients	3
	a) Le service d'accueil social	3
	b) Le service d'hospitalisation.....	3
	c) L'aide à l'instruction des dossiers sous rendez-vous	4
6.	Dispositifs d'accès aux droits des patients.....	4
7.	La santé : prise en charge administrative et sociale.....	4
	a) Les actions.....	4
	b) La Maison Départementale des Personnes Handicapées MDPH	4
8.	La santé et le handicap visuel : accueil et prise en charge.....	5
	a) Les actions.....	5
9.	Les droits MDPH.....	5
	a) La demande MDPH.....	5
	b) L'Instruction des dossiers*	6
10.	CAS CLINIQUES	Erreur ! Signet non défini.
11.	PARTENAIRES DU SERVICE SOCIAL DES PATIENTS	8
	a) Les organismes publics	8
	b) Le milieu associatif	8

c) Les magasins / Les services à la personne	8
d) Les autres	9
12. Conclusion	9

1. Présentation du service social de l'hôpital national des 15-20

Le Service Social se situe au niveau moins 1 de l'Hôpital des 15-20.

Actuellement, le service social se divise en 2 branches : le Service social des patients avec 03 assistantes de service social : Madame COLLENNE, Madame DINIZ-SILVA et Madame DRIDI.

Le Service social du personnel est géré par Madame TAPIA, assistante sociale et responsable du service social.

a) Informations pratiques

Pour nous joindre, il y a plusieurs possibilités :

- ✓ Vous pouvez vous rendre directement à l'accueil du service social
- ✓ Être adressé par un médecin ou un service de l'hôpital des 15-20
- ✓ Être orienté par un travailleur social ou médecin de l'extérieur
- ✓ Voici les coordonnées téléphoniques et mail du service

b) Accueil

Téléphone : 01 40 02 10 64

Mail : servsoc@15-20.fr

c) Jours et horaires

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16H30.

2. Le public du service social des patients

Au service social nous prenons en charge les patients suivis à l'hôpital des 15-20.

Etant un hôpital national en Ophtalmologie, notre public est constitué par des personnes de tout âge en recherche des soins spécialisés, c'est-à-dire, des assurés issus de tous les départements de France et d'Outre-Mer.

L'hôpital accueille aussi des patients étrangers en provenance d'autres pays, soumis à des visas pour des soins payants, dont l'admission se fait par le biais du bureau des étrangers Hors-Union Européenne. Ces patients ne sont pas du ressort de notre service.

Les patients peuvent être autonomes, mais en général nous sommes contactées davantage par des personnes malvoyantes ou en état de cécité, sinon isolées ou ayant des difficultés d'accès aux soins pour des raisons sociales ou barrière culturelle.

3. Le projet du service social des patients

Les Axes de nos interventions

- L'accès aux soins
- L'accès aux droits
- L'aide à la vie quotidienne
- L'organisation des sorties d'hospitalisation

4. L'intervention de l'assistante sociale hospitalière

Les assistantes sociales sont soumises au secret professionnel.

Nos missions sont :

- Informer, conseiller, orienter
- Aider les patients dans leurs démarches administratives.
- Apporter soutien à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales ou médico-sociales rencontrées par les patients ou d'y remédier.
- Contacter, dans l'intérêt des personnes, d'autres institutions ou services sociaux et médico-sociaux.

5. Accueil et accompagnement des patients

a) Le service d'accueil social

Nous avons mis en place un service d'accueil physique des patients, à titre inconditionnel, pour des situations d'urgence ou pour des informations, éventuellement des orientations, concernant l'ouverture de leurs droits. Nous répondons aussi à des diverses demandes par téléphone et par mail.

L'assistante sociale d'accueil reçoit des patients ou leurs proches qui nous sont orientés principalement par le service des urgences, le service de consultations ou le service des admissions.

b) Le service d'hospitalisation

Nous accompagnons aussi des patients hospitalisés dans nos diverses unités de soins, à la demande des équipes soignantes.

c) L'aide à l'instruction des dossiers sous rendez-vous

Pour bénéficier de notre avis et accompagnement pour l'instruction de dossiers d'ouverture des droits à la MDPH et à l'Assurance Maladie, ainsi que pour l'orientation vers le service de rééducation visuelle de la Fondation Sainte Marie ou toute autre demande complexe, les personnes doivent prendre un rendez-vous.

Les assistantes de service social, en connaissance de l'institution hospitalière, des divers services de soins et des modalités de prise en charge, développent des compétences qui leur permettent de mieux approcher les situations médico-sociales et ainsi de prévenir leurs répercussions sur la vie des patients. Ces compétences se déploient dans des actions professionnelles liées à certains dispositifs.

6. Dispositifs d'accès aux droits des patients

L'accès aux droits des patients s'effectue en lien avec les caisses primaires d'assurance maladie et la Maison Départemental des Personnes Handicapées.

L'assurance maladie

La caisse primaire d'assurance maladie permet l'accès aux droits que nous avons mentionnés dans les missions du service social : couverture sociale, la complémentaire santé solidaire.

7. La santé : prise en charge administrative et sociale

a) Les actions

- **L'instruction des demandes d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie** et / ou l'orientation vers les CPAM.
- **L'accompagnement social de situations complexes et d'urgence** : par des démarches de recherche de solutions d'accueil et d'hébergement de personnes vulnérables sans domicile fixe à la sortie d'hospitalisation (LHSS / Lits Halte Soins Santé, 115), d'orientation des mineurs non-accompagnés vers les services compétents, de soutien et prévention de la maltraitance envers les femmes victimes de violence conjugale, les enfants ou les personnes âgées.

b) La Maison Départementale des Personnes Handicapées MDPH

La MDPH a une mission d'accueil, d'information, d'accompagnement et de conseil des personnes handicapées et de leur famille, ainsi que de sensibilisation des citoyens au handicap.

Chaque MDPH met en place une **équipe pluridisciplinaire** qui évalue les besoins de la personne en situation de handicap et une **commission des droits et de**

l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), qui prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne dans son champ de compétences.

Il y a une MDPH dans chaque département sous la direction du Conseil général.

8. La santé et le handicap visuel : accueil et prise en charge

a) Les actions

- **L'instruction du dossier MDPH**, pour permettre la reconnaissance de la qualité de personnes handicapées de nos patients, dans le but de :
 - 1) L'amélioration de leur qualité de vie, par le biais de l'accès à l'ensemble des prestations de compensation du handicap.
 - 2) La prévention de la désinsertion professionnelle, par la demande du droit à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé des patients, prétendant ou inscrits dans le marché du travail.
 - 3) L'aide et prévention de la perte d'autonomie, qui se traduit comme dépendance progressive liée au handicap visuel, à l'âge ou à l'isolement social.

9. Les droits MDPH

Voici quelques exemples des droits auxquels la personne peut bénéficier :

- Carte d'invalidité, carte de priorité, carte de stationnement
- Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapée
- Orientation professionnelle et ou formation professionnelle
- Allocation aux adultes handicapés (AAH) et éventuellement un complément de ressource.
- Prestation de compensation de handicap
- Orientation vers un établissement ou service médico-social (ESMS)

a) La demande MDPH

La demande MDPH peut s'effectuer en ligne ou par voie postale par le patient, mais également par l'accompagnement de l'assistante de service social.

La demande de MDPH peut être sollicitée par le bénéficiaire ou son représentant légal.

La demande de MDPH doit s'effectuer avant les 60 ans de la personne.

Cependant dans certaines situations si la maladie handicapante a été reconnue avant les 60 ans de la personne via un certificat médical établi par un médecin, il est possible d'effectuer la demande MDPH.

Il y a un délai d'environ entre 6 mois voire plus pour obtenir une réponse de la MDPH. La personne reçoit des notifications lui signifiant ses droits ou éventuellement un refus.

Dans le cas d'un refus, il est possible de procéder à un recours au plus tard dans 2 mois.

La plupart des droits ont une durée limitée et il est nécessaire d'effectuer un renouvellement de ses droits environ 6 à 9 mois avant la date limite.

Nous allons voir par la suite les documents nécessaires pour la demande MDPH auprès de notre service.

Les assistantes sociales mettent en œuvre des actions les mieux adaptées à l'atteinte des objectifs, déterminés avec la personne prise en charge, et/ou sa famille, et/ou la personne de confiance, en concertation avec les médecins et l'équipe soignante.

b) L'Instruction des dossiers*

La MDPH : pour une reconnaissance du handicap et/ou une compensation du handicap

L'accueil

- L'accueil de la personne / accompagnants

SOUS RENDEZ-VOUS - l'assistante sociale aide le patient à remplir les respectifs formulaires et rédige un courrier d'orientation, dans le cadre de l'accompagnement social, si personne isolée ou pas autonome, ou contribue pour la relecture / conseils concernant la demande, où le patient se charge de l'envoi du dossier.

La problématique

- L'écoute active de l'impact du problème de santé

L'entretien

- En cas d'accompagnement du patient, une évaluation globale est souhaitable
 - Situation professionnelle (actuelle / différents emplois occupés / niveau d'étude / diplômes obtenus). Objectif : valoriser le potentiel de chaque

personne, pouvant l'orienter, le conseiller ou lui proposer un accompagnement pour les démarches.

- Situation familiale / vie quotidienne (parents / enfants, entourage / isolement, autonomie / dépendance : déplacements intérieurs-extérieurs, lecture / écriture, courses, repas...)
- Situation sociale (ressources financières, dépourvu de logement, bénéficiaire d'aides sociales...)

Le projet de vie

Aider le patient à se projeter et à élaborer un plan d'action avec l'accord du patient. Reformuler les demandes, si nécessaire.

10. Cas cliniques

1^{er} exemple : Un patient âgé de 45 ans ne peut plus occuper son poste de travail du à sa pathologie oculaire.

Il est possible par exemple d'aménager son poste de travail, mais pour cela il faut effectuer une demande de reconnaissance de sa qualité de travailleur handicapé, soit la RQTH. Une demande d'orientation professionnelle peut aussi être envisagée pour un éventuel projet de reconversion professionnelle.

L'assistante sociale hospitalière peut l'accompagner dans l'instruction de ses démarches auprès de la MDPH, à condition d'avoir un suivi ophtalmologique à l'hôpital National de la Vision des 15-20.

La MDPH va étudier sa demande et lui donner une réponse dans une moyenne d'environ 6 à 10 mois. S'il s'avère que le patient a l'attribution de la RQTH et le droit à l'orientation professionnelle, il pourra bénéficier d'un aménagement de poste et de l'accompagnement, parmi d'autres, par Cap Emploi pour trouver un emploi adapté.

2^{ème} exemple : Une patiente âgée de 56 ans a une baignoire, mais en raison de son handicap visuel, une douche serait plus ergonomique et lui éviterait un risque de chute.

L'assistante sociale hospitalière peut l'informer et l'accompagner afin d'effectuer une demande de Prestation de compensation d'handicap, appelé PCH, auprès de la MDPH.

Cette prestation, si elle est attribuée, permettra à la patiente d'obtenir une enveloppe financière pour lui réaménager son logement en adéquation avec son handicap.

11. Partenaires du service social des patients

Nos partenaires sont nombreux.

Voici une liste non-exhaustive de nos partenaires :

- a) Les organismes publics
 - MDPH Paris et des départements d'Ile de France
 - CPAM Paris et la région parisienne
 - Les CCAS dits centres communaux d'action social
 - Le service de domiciliation administrative du CASVP-17 ème (Centre d'action sociale Ville de Paris)
 - Des services PASS situés à Paris

- b) Le milieu associatif
 - CECOM
 - Fondation Valentin Haüy, Fondation Sainte Marie, INJA (Institut national des jeunes aveugles)
 - Samsah Rémora 93 (service d'accompagnement médico-social pour adultes accompagnés)
 - Lunette sans frontière
 - Les auxiliaires des aveugles
 - Médecins du Monde à Paris
 - La CIMADE (pour les personnes migrantes, réfugiées ou en demande d'asile dans l'accès à leurs droits).
 - Emmaüs alternatives
 - INSER-ASAF
 - HALTE FEMME - accueil de jour pour des femmes
 - Les antennes des Secours populaire d'Ile de France, le Secours catholique de Paris
 - Des associations comme Aurore et EVA / Enfants venus d'ailleurs
 - L'association des coursiers sanitaires et sociaux dans le 93
 - L'association Charonne avec l'équipe BOCIEK(équipe mobile d'intervention psycho-sociale auprès des migrants précaires)
 - Centre Française Minkokwsa (Paris, 20^{ème} – CMP interculturel)
 - Le Rosier Rouge

- c) Les magasins / Les services à la personne
 - Grand optical (Paris Opéra)
 - Lunette pour tous
 - Optical center
 - La librairie des grands caractères Paris 5

d) Les autres

- Des avocats spécialisés dans les droits des étrangers
- Des mutuelles

12. Conclusion

Vu la diversité et complexité de situations liées au handicap visuel, nous ne sommes pas en mesure de tout résoudre. Chaque situation étant différente, elle nécessite une évaluation sociale et un accompagnement personnalisé. Pourtant, nous cherchons, toujours ensemble avec les patients, à trouver des réponses et les orienter vers des structures et des solutions adaptées à leurs besoins.

Notre objectif est de maintenir l'autonomie de la personne le plus longtemps et dans les meilleures conditions possibles.

L'idée de participer à ce projet des patients partenaires inscrit notre service dans une dynamique d'ouverture et d'échange, pouvant nous apporter des axes d'amélioration.

Les patients peuvent aussi nous apporter des renseignements, par le biais des associations ou des médecins.

Nous vous remercions et espérons avoir pu vous être utiles.

A bientôt !

Isabelle COLLENNE ET Mione DINIZ-SILVA

Mione DINIZ-SILVA : 01 40 02 10 63

Mail : mdiniz-silva@15-20.fr

Isabelle COLLENNE : 01 40 02 10 53

Mail : icollenne@15-20.fr