

DIFFUSION : Secteur Social au CHA

1. POSITION

➤ **Liaison hiérarchique directe** : Directeur Clientèle, Qualité, Stratégie, Parcours Patient

➤ **Liaisons fonctionnelles** :

-Relations internes : l'ensemble des professionnels des services de soins (médicaux, paramédicaux, techniques, médicotechniques et équipe pluridisciplinaires), le bureau des entrées, le service de la facturation, la trésorerie

- Relations externes : les différents partenaires du réseau sanitaire et social, les familles, les institutions. Le cadre socio-éducatif doit développer et faire vivre les réseaux et partenariats

2 METIER

Cadre socio-éducatif

3. MISSIONS

- ❖ Management, encadrement et animation de l'équipe du service social
- ❖ Responsable de services en propre et remplacement ponctuel des collègues
- ❖ Développement et amélioration des interfaces internes / externes du service social
- ❖ Expertise technique
- ❖ Conduite de projet et déclinaison opérationnelle des orientations institutionnelles
- ❖ Gestion de l'information, des moyens et des ressources du secteur d'activité
- ❖ Animation de la démarche qualité / gestion des risques appliquée au secteur social

4. ACTIVITES PRINCIPALE

1. Management, encadrement et animation de l'équipe du service social

Le Cadre du service social :

- supervise l'organisation de l'activité du service social et coordonne son activité
- assure l'encadrement technique et hiérarchique et le management de l'équipe composée de 5 assistantes sociales et d'1 agent d'accueil, placés sous sa responsabilité directe
- a un rôle d'accompagnement des assistantes sociales face à des situations sociales particulières (difficultés avec les familles, pour le projet de sortie, avec les interfaces, etc.)
- anime et conduit les réunions d'équipe
- suscite la réflexion collective pour renforcer la cohésion du service
- répartit la charge de travail des assistantes sociales et organise les suppléances
- établit les plannings prévisionnels et gère le temps de travail et les absences du service
- prévient et gère les conflits entre les professionnels
- participe à la gestion et au développement des compétences (définition des compétences requises en fonction de l'activité, entretiens d'évaluation professionnelle, définition des besoins en formation et en développement de compétences, participation à l'actualisation des fiches de poste, participation aux recrutements, mise en place des démarches d'analyse des pratiques professionnelles, accueil des stagiaires notamment, montées en compétences)

DIFFUSION : Secteur Social au CHA

2. Responsable de services en propre et remplacement ponctuel des assistantes sociales

Le Cadre du service social gère 2 ou 3 services en propre dont le périmètre sera à apprécier en fonction du profil du Cadre recruté et de ses aptitudes. Il pourrait être envisagé de lui confier les missions de référent social du personnel + la permanence d'accès aux soins ou la pédiatrie ou un service de SSR (à affiner)

Pour les services concernés le Cadre mobilisé par le service, le patient, son entourage ou les partenaires extérieurs :

- participe à l'élaboration du projet de sortie en lien avec le projet de soins (organisation du retour à domicile en lien avec les partenaires ou recherche d'établissements adaptés aux besoins du patient)
- intervient en cas de difficultés d'accès aux soins et à la santé
- aide à la constitution de dossiers administratifs de demande financière, légale ou extra-légale

Durant les périodes de congés et d'absences, le Cadre peut prendre en charge des services supplémentaires afin de s'assurer que 3 assistantes sociales (lui incluse) soient bien présentes et afin d'assurer une bonne rotation des plannings.

3. Expertise technique

Le Cadre du service social :

- est le garant du respect des droits des patients et de l'éthique professionnelle
- a un rôle d'appui et d'expertise auprès de l'équipe du service social (ouverture de droits, constitution des dossiers, déblocage de situation de maintien en hospitalisation non justifiées médicalement, intervention dans des situations d'incompréhension et/ou de conflit avec le patient et/ou son environnement ou avec les professionnels des services de soins, difficultés sociales et financières du patient susceptible de causer un non-recouvrement de créances, etc.)
- facilite l'accès au système de santé des personnes sans couverture sociale ou en situation de précarité pour éviter les ruptures de soins et contribue à l'information sur les droits sociaux et l'orientation vers les structures d'accueil et d'accompagnement social adaptées
- conduit une démarche proactive d'ingénierie sociale dans le cadre de la coordination des parcours patients
- constitue un appui au bon fonctionnement de la Permanence d'accès aux soins de santé
- gère et rend compte des aléas, des dysfonctionnements et des situations difficiles ou imprévues, des situations de crise
- supervise les écrits professionnels de l'équipe sociale
- assure la veille professionnelle (documentaire, réglementaire, institutionnelle) et sa diffusion et mise en application

4. Développe et améliore le fonctionnement des interfaces internes / externes

Le Cadre du service social a :

- un rôle d'interface interne au sein de l'hôpital
 - articulation avec les services de soins, les cadres de santé, les médecins

DIFFUSION : Secteur Social au CHA

- articulation avec le bureau des entrées, la facturation et la trésorerie
- propositions d'amélioration sur les circuits de communication internes
- anticipation des projets de sortie, du devenir des patients, de la mise en place d'aide dans le cadre de situations complexes retardant ou complexifiant la sortie du CHA
- conseil technique auprès de la direction et des instances
- il est l'interface privilégié entre la Direction, les Chefs de service et Chefs de Pôle, les Médecins et Cadres de santé sur des situations de blocage qu'il s'efforce de faire avancer (notamment lorsque le patient est médicalement sortant, de MCO ou de SSR et qu'il est maintenu dans un lit contre toute raison médicale pour cause de blocage sur son projet social quelle qu'en soit la cause)
- un rôle d'interface externe avec les différents acteurs sanitaires et sociaux
 - participe à la mise en place de partenariats avec les réseaux institutionnels et sociaux afin de permettre la mise en place d'aides, la conception et la mise en œuvre du projet social du patient et l'accès aux ressources des patients
 - représente l'établissement dans les différentes réunions partenariales

5. Conduite de projets, définition d'orientations et déclinaison opérationnelle des orientations institutionnelles

Le Cadre du service social :

- participe à l'élaboration des projets du service et suscite des actions d'amélioration dans son équipe en lien avec les priorités institutionnelles
- contribue à la mise en œuvre et à la déclinaison opérationnelle des priorités institutionnelles
- participe à la définition des orientations relatives à la collaboration avec les familles et les institutions
- conduit et coordonne les projets dans son champ d'intervention, avec les professionnels concernés, en informant et en communiquant régulièrement sur les projets, en conduisant les réunions et en évaluant les projets
- fait adhérer l'équipe du service social à la dynamique de projet, permettant un travail pluridisciplinaire entre professionnels soignants et sociaux-éducatifs

6. Gestion de l'information, des moyens et des ressources du secteur d'activité

Le Cadre du service social :

- met en place les moyens permettant la diffusion des différents types d'informations et le partage d'expérience
- met en place et suit les moyens permettant d'assurer la traçabilité et la qualité des informations et des transmissions
- organise la traçabilité de l'activité du service social au moyen de tableaux de bord et d'indicateurs de pilotage de l'activité

7. Animation de la démarche qualité / gestion des risques appliquée au secteur social

Le Cadre du service social :

- utilise des outils de traçabilité et de contrôle et suit l'application des procédures,

DIFFUSION : Secteur Social au CHA

- met en place et exploite des démarches et des outils d'évaluation de la qualité et des pratiques professionnelles
- participe à la conception, à la formalisation et à l'adaptation de procédures et protocoles
- s'assure à ce que les déclarations d'évènements indésirables soient effectuées par les agents,
- met en œuvre des actions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail,

5. ACTIVITES PONCTUELLES

Les missions de l'A.S.S. de la fonction publique hospitalière sont définies par le décret du 7 février 2014 : « les assistants socio-éducatifs ont pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leur famille, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'aide sociale. Ils apportent leur concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales ou médico-sociales ».

6. TITRE(S) ET COMPETENCES REQUISES

- **Savoirs :**

- Connaissances détaillées du cadre législatif de l'intervention sociale et des règles de l'exercice professionnel,
- Connaissances générales des contraintes économiques et financières
- A l'aise avec l'utilisation du système d'information (dossier patient et outils bureautiques classiques)

- **Savoirs faire :**

- Travailler avec organisation, méthode, anticipation,
- Optimiser les outils de management et de gestion (développer des tableaux de bords et en assurer le suivi par des indicateurs qualité), analyser les données
- Maîtriser la démarche de projet
- Manager les compétences individuelles et collectives,
- Animer et conduire un groupe de travail, une réunion,
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes

- **Savoir être :**

- Qualités relationnelles
- Respecter et promouvoir les règles éthiques et déontologiques,
- S'engager professionnellement et avoir le sens du service public,
- Adapter son mode de communication au contexte et aux interlocuteurs,
- Expliquer et faire appliquer des décisions institutionnelles,
- Gérer les conflits,
- Travailler en équipe,
- Avoir la capacité à interroger sa pratique.
- Dynamisme
- Autonomie