

n° 22 - 1999

la place du (service) social dans l'hôpital



•

Hypertechnicisé, fortement hiérarchisé, en prise avec le contexte économique, l'hôpital laisse peu de place à la fonction sociale pourtant essentielle à la rencontre du patient dans sa globalité. L'Observatoire propose une réflexion sur le travail des intervenants psychosociaux et plus particulièrement la place qu'occupe le service social en milieu hospitalier.

Éditorial

Qui oserait nier l'importance de l'hôpital dans nos cités ? Non seulement, nous avons tous franchi leurs portes, comme patient ou visiteur, mais nous entendons quotidiennement les chroniqueurs nous vanter les progrès de telle ou telle technique, les miracles d'un nouveau traitement, d'un nouveau matériel. Corollairement, les mêmes chroniqueurs nous informent du coût grandissant de ces citadelles de la santé.

Et effectivement, qu'y a-t-il encore de commun avec les établissements du siècle dernier où l'on soulageait la maladie plutôt que la guérir, où, dans bien des cas, nos aînés terminaient leurs jours dans de vastes salles communes aux allures de mouiroir ? Aujourd'hui l'hôpital est performant, efficace, la médecine dompte de nombreux maux, prolonge les vies. Les puissants moyens diagnostics, les structures de traitement de l'hôpital moderne contribuent activement

au progrès de la santé publique. Parallèlement, le système de protection sociale permet à la majorité de nos concitoyens d'accéder à ces temples de la santé.

Que vient faire le social dans ce meilleur des mondes technologiques ? Car, à bien y regarder, les assistants et infirmiers sociaux constituent une minorité des travailleurs hospitaliers : moins de 0,5 %. Et, dans le meilleur des cas, leurs interventions concernent 12 % des patients. Si dans un CPAS ou une maison d'accueil, le service social constitue le levier de l'action sociale, que représente-t-il au sein d'un établissement hospitalier ?

Mais notre présentation idyllique de l'hôpital n'est qu'un trompe-l'oeil ! Tout performant qu'il soit, la clinique, l'hôpital moderne doit relever des défis permanents. L'établissement hospitalier s'inscrit dans un contexte de concurrence, sa performance ne peut être uniquement médicale, elle doit être économique. Le Ministère de la santé publique, dans le souci permanent de contenir les dépenses de santé, modifie les règles de financement, établit des comparaisons entre les hôpitaux. Ces courses au rendement médical rejaillissent sur des concurrences locales : « *Mon établissement doit être médicalement le meilleur, mais aussi le plus accueillant, celui qui assure le plus efficacement, le plus humainement la réinsertion sociale des patients convalescents* ».

Et justement, sur le plan social, les progrès médicaux creusent le fossé entre l'hôpital et la cité. La diminution des durées de séjour, l'efficacité des techniques de soins font que les malades quittent l'hôpital souvent trop tôt que pour prendre immédiatement leur destinée en charge. La clinique doit organiser les relais avec la médecine de première ligne, médecin de famille ou services de soins à domicile, s'assurer que les traitements, indispensables pour prévenir toute réhospitalisation, seront correctement compris et dispensés. L'efficacité médicale, parfois un peu "froide", va de pair avec l'humanisation de l'hôpital. C'est ici la rencontre du social et du médical. Si hier, et aujourd'hui encore, les assistants et infirmiers sociaux sont assimilés au paupérisme et à la précarité, à l'action caritative dans les domaines de la santé, ils sont, dans l'hôpital moderne, les professionnels les plus compétents pour relever les défis d'humanisation.

Le service social est "un service professionnel aux individus et aux groupes en vue de les aider à atteindre un meilleur fonctionnement social dans un milieu culturel donné". Cette définition de 1961 reste d'actualité malgré l'évolution du monde hospitalier.

Vers une reconnaissance du service social hospitalier

La mutation de l'hôpital, les professionnels du social la vivent pleinement. Le malaise engendré par ces transformations conduit les assistants et infirmiers sociaux à mener une réflexion sur l'apport de la profession à l'hôpital moderne, à ses patients, à la société toute entière. Cette prise de conscience de l'importance de la dimension sociale de l'hôpital mène à l'instauration d'associations professionnelles, à la participation active aux recherches parrainées par le Ministère de la santé publique sur le caractère social de l'hôpital. Nous assistons à l'émergence d'une nouvelle approche du métier. Aujourd'hui encore personnel administratif spécialisé, les travailleurs sociaux s'impliquent davantage dans les processus de soins, dans les stratégies de réinsertion médico-sociale des patients.

L'hospitalisation est une étape transitoire dans la vie de la personne, étape orientée vers son rétablissement et sa réintégration dans son milieu d'origine ou dans un milieu adapté à son nouvel état.

L'OMS définit la santé comme un "état de bien-être physique, mental et social et non seulement une absence de maladie et d'infirmité". Se baser sur cette définition sous-entend une prise en charge du patient dans sa globalité, c'est-à-dire non seulement de toutes les facettes de sa personnalité mais aussi de ce qui l'entoure, qu'il s'agisse de la famille, du milieu de travail, du cadre de vie...

Avec le concours de tous les intervenants internes et externes, les travailleurs sociaux aident les patients à maintenir et/ou à reconstituer leur tissu social. Ils s'inscrivent donc comme partenaires de l'équipe multidisciplinaire en faisant l'apport d'une vision environnementale du patient. Cette intégration implique la reconnaissance du service social dans la loi organisant les hôpitaux, la détermination d'un statut, de normes claires et d'un mode de financement précis.

Ce nouveau champ du social, récent mais irréversible, justifie que l'Observatoire y consacre un dossier. Nous découvrirons l'évolution de l'hôpital face aux questions sociales. Nous verrons ensuite quels peuvent être les apports du service social dans les plateaux administratifs de l'hôpital du troisième millénaire. L'analyse du statut du service social hospitalier nous éclairera sur les perspectives d'organisation du service. Enfin, diverses contributions illustreront le rôle du service social et la vision que peuvent avoir d'autres acteurs du champ social de la santé telle l'asbl "Cancer et psychologie".

Jean-Géry GODEAUX. Assistant social, chef de service au Centre Hospitalier Régional (CHR) Citadelle, Président de l'Association des Infirmiers et Assistants Sociaux Hospitaliers de la Province de Liège

Jacqueline HENS. Responsable du service social et des services d'inscription du Centre Hospitalier Hutois (CHH) Présidente de l'Association Européenne des Assistants Sociaux Hospitaliers et de la Santé

Sommaire

- Evolution de l'hôpital face aux questions sociales - *Anne DUCHAINE*
- Le service social à l'hôpital : le grand virage - *Jean-Géry GODEAUX*
- Statut du service social hospitalier - *Hélène MORA*
- Y a-t-il un service social dans l'hôpital ? Ou peut-on imaginer un hôpital sans service social ? - *André COCLE*
- La gériatrie : un service qui lie le social et l'économique - *J. GIELEN-SEVERIN*
- Et si on mesurait l'impact du social dans l'activité médicale de l'hôpital ? - *Christian WOLFS*
- La médiation interculturelle dans les hôpitaux : état des pratiques en Wallonie- *Ahmed AHKIM*

- Impromptu psychosocial - *Eric BOLSENS*
 - L'Espace-Enfants : un lieu pour l'enfant confronté à la maladie d'un parent - *Béatrice GASPARD, Sandra PRICE, Anne-Sophie QUINTART*
 - Ailleurs en Europe - *J. HENS*
 - Formation initiale, formation complémentaire, comparaison européenne - *J. HENS*
- A l'hôpital ou ailleurs, le social est une exigence - *Didier VRANCKEN*