

Service de conseil social et prise en charge en ambulatoire

Deux travailleuses sociales échangent sur les clés d'une collaboration interdisciplinaire réussie en cabinet médical, les difficultés qu'elles rencontrent et ce à quoi il faut veiller sur le plan de la communication.

Texte : Luisella Wildisen et René Rüegg, collaborateur·ice·s scientifiques, Département de travail social de la BFH

Longtemps établi dans le domaine stationnaire, le service de conseil social tarde encore à se faire une place en ambulatoire. Aujourd'hui, une bonne poignée de projets précurseurs montrent que le travail social peut jouer un rôle-clé dans les cabinets médicaux : il permet de déceler à temps les risques de santé en lien avec le social et les difficultés rencontrées par les patient·e·s, ainsi que de les intégrer dans le plan thérapeutique. Cette nouvelle coopération n'est pas sans difficulté : nombreux·ses sont les médecins qui collaborent pour la première fois avec des professionnel·le·s du travail social.

Comment se déroule la collaboration interdisciplinaire avec les médecins au quotidien ? Eva Horat : Lorsque, pendant la consultation, la personne fait état de difficultés qui relèvent du social, son médecin de famille nous transfère son dossier. Nous invitons ensuite la personne à un entretien et tenons le médecin de famille informé·e des aspects importants. Nous échangeons principalement par téléphone, e-mail ou organisons parfois une réunion autour d'une table si besoin.

Comment communiquez-vous avec les cabinets médicaux ? Dunja Vetter : Dans le cadre de ce projet de conseil social en cabinet médical, nous sommes dans les locaux des médecins et proposons nos services de conseil directement sur place. Nous avons donc constamment l'occasion d'échanger avec les médecins. Nous pouvons le faire tout simplement à la pause-café, ce qui est très précieux pour échanger brièvement nos points de vue disciplinaires. Il est aussi toujours possible de discuter entre deux portes. Il arrive parfois que je prenne part aux comptes-rendus matinaux et aux réunions internes.

Quels défis présente la collaboration interprofessionnelle ? Dunja Vetter : Je trouve fondamentalement que la collaboration est très enrichissante et sur un pied d'égalité. La véritable difficulté : ce ne sont pas les médecins qui sont allé·e·s vers nous. C'est donc à moi d'entretenir le lien. Si je ne vais pas au contact des professionnel·le·s de la santé pour leur présenter notre offre, rien ne se passe.

Eva Horat : Généralement, notre offre décharge les médecins de famille. Le soulagement qui en découle contribue grandement à fluidifier la collaboration. Comme iels ont peu de temps, leur communication va droit au but. Personnellement, cela me convient très bien, car je n'ai jamais travaillé aussi efficacement.

La charge administrative est faible et nous pouvons trouver des solutions pratiques ensemble. Un point reste à améliorer : les formulaires de transfert ne sont pas remplis intégralement.

Quelles mesures prenez-vous pour convaincre le corps médical de s'engager dans cette collaboration ?

Dunja Vetter : Le corps médical doit d'abord savoir que l'offre de conseil social existe. Il faut les informer de la mission du travail social. Cela se fait dans le cadre d'un échange à bas seuil dans le cabinet médical ou lors de conférences et de congrès médicaux. On arrive ainsi plus vite à se comprendre et le soulagement des médecins référent·e·s est d'autant plus grand.

Eva Horat : D'après mon expérience, la confiance mutuelle et la transparence sont centrales dans la collaboration. Après chaque première consultation, je fais un retour au médecin qui m'a transféré le ou la patient·e sur le plan thérapeutique qui a été convenu et lui fais part de mon point de vue sur la situation. Le plus important reste toutefois de faire du bon travail. Dans de nombreux secteurs du travail social, ce n'est malheureusement plus la norme ; trop d'heures de travail précieuses passent dans la bureaucratie et le stress inutile. Grâce à la petite taille et à la souplesse de notre start-up, nous voulons faire du bon travail, pragmatique et axé sur les solutions.

Comment le travail social s'insère-t-il dans le plan thérapeutique ?

Eva Horat : Les médecins apprécient que nous prenions en charge les problèmes d'ordre social car iels n'ont pas les capacités pour s'en occuper et ne maîtrisent pas assez bien ces sujets. Le conseil social permet d'aborder les difficultés davantage dans leur globalité. Les questions de santé et leurs conséquences sur la situation sociale, et inversement, y ont toute leur place. Pour vous donner un exemple : avec un médecin de famille, j'ai pu m'opposer à une décision de rejet de -l'AI et mettre en place des mesures d'ordre professionnel pour un client. Cette intervention a été positive, puisque le client a été plus prompt à collaborer de manière constructive et à suivre son traitement.

Dunja Vetter : Nous nous efforçons autant que possible à élaborer un plan thérapeutique commun et à collaborer de manière interprofessionnelle. Nous y arrivons bien, parce que nous sommes sur place et pouvons facilement trouver un terrain d'entente. Pouvoir confier tout ce qui relève du social aux personnes dont c'est le métier est un grand soulagement pour

les médecins de famille. Un classement commun des dossiers rendrait la collaboration encore plus efficace et complète. Certains cabinets médicaux y parviennent déjà, mais ce n'est pas encore le cas partout.

Quels développements envisagez-vous et quels conseils donneriez-vous aux travailleur-euse-s sociaux-ales qui souhaiteraient proposer une offre similaire ?

Dunja Vetter : Il faut avant toute chose commencer par collaborer avec les cabinets médicaux qui voient la nécessité d'une consultation sociale et qui souhaitent la proposer. Il faut ensuite clarifier la question du financement, qui peut relever de fondations, de la commune ou du cabinet médical lui-même. Un contrat avec les offres et services de travail social envisageables règle les aspects les plus importants de la collaboration. L'offre elle-même dépend de nous, les travailleur-euse-s sociaux-ales. C'est nous qui devons initier l'offre et la porter jusqu'à ce que ça marche. Mon objectif à l'avenir est d'intégrer l'offre dans les structures cantonales jusqu'à ce qu'elle devienne un poste régulier du budget, comme c'est le cas pour le domaine stationnaire.

Eva Horat : La demande venant des cabinets médicaux est très importante et ne cesse d'augmenter. Cela dit, je ne souhaite pas que SoBü Bärn devienne trop grande. Je préférerais au contraire voir se multiplier les petites structures locales. Cela permettrait de lutter contre les difficultés structurelles liées aux grandes organisations. Proposer ce genre d'offre demande de l'enthousiasme pour la cause, un feu intérieur et de la persévérance. Il n'y a malheureusement pas de recette miracle, car les conditions peuvent être très différentes d'une région à l'autre et les possibilités de financement varient beaucoup entre les cantons. •

Expertes en conseil social en milieu médical

Porté depuis les débuts en 2020 par **Dunja Vetter**, Caritas beider Basel propose un service de conseil social directement dans les cabinets médicaux. Aujourd'hui, cette offre est présente dans huit cabinets de médecine générale, psychiatrie et pédiatrie. Ce projet, qui est financé par des fondations et par les patient-e-s, fait l'objet d'un accompagnement scientifique de la Haute école spécialisée bernoise (BFH).

— tinyurl.com/SozArbeitArztpraxis

Eva Horat est présidente de l'association SoBü Bärn, où elle exerce également en tant que travailleuse sociale. SoBü Bärn se trouve sur la Südbahnhofstrasse, dans le quartier de Weissenbühl, à Berne. Ce bureau de conseil social, qui existe depuis 2020, reçoit, sur mandat de l'association sbgg, les personnes que les cabinets de médecins de famille de Berne et des alentours et les cabinets membres du réseau de médecins mediX bern AG lui envoient. En 2023¹, ce sont au total 109 cas que 33 cabinets de médecine générale lui ont confiés. Le projet SoBü Bärn bénéficie de dons de mediX bern AG et de fonds de donation.

— sbgg.ch

Note

1. Au 25 novembre 2023.

