



## BILAN / RAPPORT D'ACTIVITE 2020

ESPERANCE

MEDIATION SANTE RESIDENCES SOCIALES

POLE DE DEVELOPPEMENT SOCIAL

### I. EDITORIAL

Ce bilan rend compte de la 6<sup>ème</sup> année de fonctionnement de la Médiation Santé sur les résidences sociales ADOMA. Il vient confirmer les besoins du public d'avoir un interlocuteur facilitateur pour les démarches d'ouverture de droit. La présence de l'équipe permet d'autre part de pouvoir s'appuyer sur un lien de confiance pour porter à nouveau attention à sa santé. Les modalités de mise en œuvre de la Médiation Santé sont elles aussi confirmées : la tenue d'une permanence accessible à tous, une intervention ponctuelle pour les ouvertures de droit et des accompagnements à moyen et long terme pour soutenir les démarches de soins, avec un travail en réseau, particulièrement pour les situations lourdes. Cette année a été marquée par la crise sanitaire qui a amené l'infirmière sur d'autres missions. Cette dernière a été remplacé par un 3ème travailleur social, ce qui a facilité le travail en équipe et en réseau. Trois travailleuses sociales interviennent à présent sur les 8 résidences ADOMA. La crise sanitaire a amené les travailleuses sociales à revoir les modes d'accompagnements et de travail existants. En effet, l'équipe a dû s'adapter aux nouvelles demandes des personnes accompagnées tout comme aux mesures gouvernementales. Avec les données collectées, les analyses associées et quelques accompagnements décrits nous allons présenter dans ce bilan l'activité de la Médiation Santé sur les résidences sociales.

### II. MISSIONS / PRESTATIONS DELIVREES

Au fil de l'année 2020, nous avons pu constater l'importance de la médiation santé au sein des résidences sociales ADOMA. La présence des travailleurs sociaux au quotidien dans les résidences permet d'éviter la rupture de soins.

Ce dispositif est néanmoins indissociable à un travail de partenariat journalier.

Les objectifs initialement fixés ont été atteints au fil de l'année 2020. Le public en résidence sociale est en effet un public très fragile au niveau de la santé et qui dispose de très peu de connaissances vis-à-vis de ses droits, du parcours de soin ou encore des solutions et aides dont il peut bénéficier. De ce fait, les travailleuses sociales sont régulièrement sollicités et un travail régulier et renforcé permet la résolution de nombreuses problématiques liées à la santé.

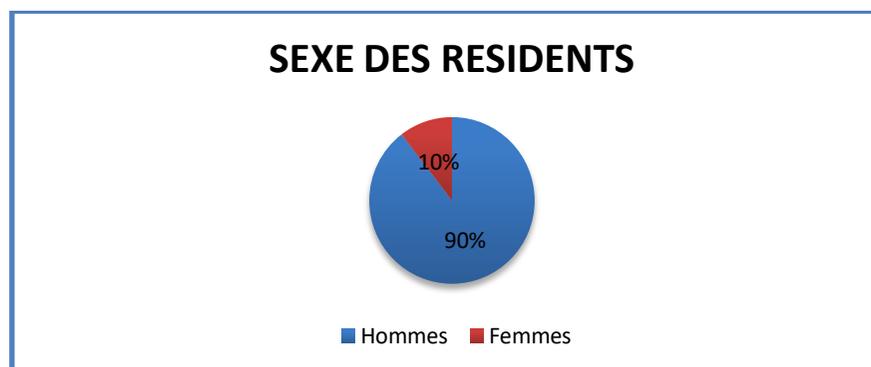
En 2020, 733 accompagnements ont été réalisés dans le cadre du parcours au soin. Nous avons déjà fait le constat l'année dernière, cette thématique est réellement l'axe de travail le plus développé, le plus travaillé et est largement majoritaire face à la thématique de l'accès aux soins et aux droits. Par ailleurs un autre chiffre clé démontre l'importance du dispositif de la médiation santé sur les résidences : 1590 interventions ( Visites à domicile, accompagnements, ...) ont été réalisées en 2020. La présence des travailleurs sociaux est nécessaire face à un public très fragile.

## 2.1. La médiation santé en chiffres

### 2.1.1 Profil des publics

#### 2.1.1.1 Sexe des personnes accompagnées

RESIDENCES	HOMME	FEMME
KIBITZENAU	57	2
STOCKFELD	38	8
LAUSANNE	12	2
METZGERAU	44	3
ZIEGELWASSER	52	12
RIED	40	1
PETITES FERMES	40	5

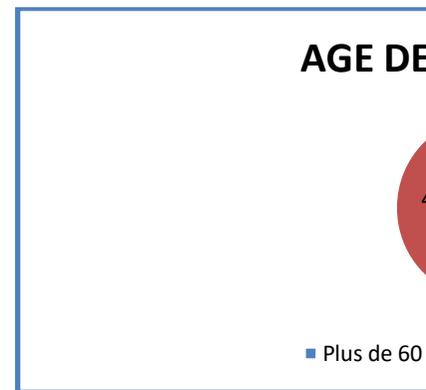


En 2020, nous pouvons constater que l'accompagnement s'est concentré à 90% auprès d'hommes. Le pourcentage de femmes locataires dans les résidences est très faible ce qui explique ce chiffre.

### 2.1.1.2 Âge des personnes accompagnées

RESIDENCES	> 60 ans	< 60 ans
KIBITZENAU	10	49
STOCKFELD	21	25
LAUSANNE	7	7
METZGERAU	30	18
PETITES FERMES	28	30
RIED	19	22
ZIEGELWASSER	25	35
<b>RESIDENCES</b>	<b>PERSONNE ISOLEE</b>	<b>FAMILLE - COUPLE</b>

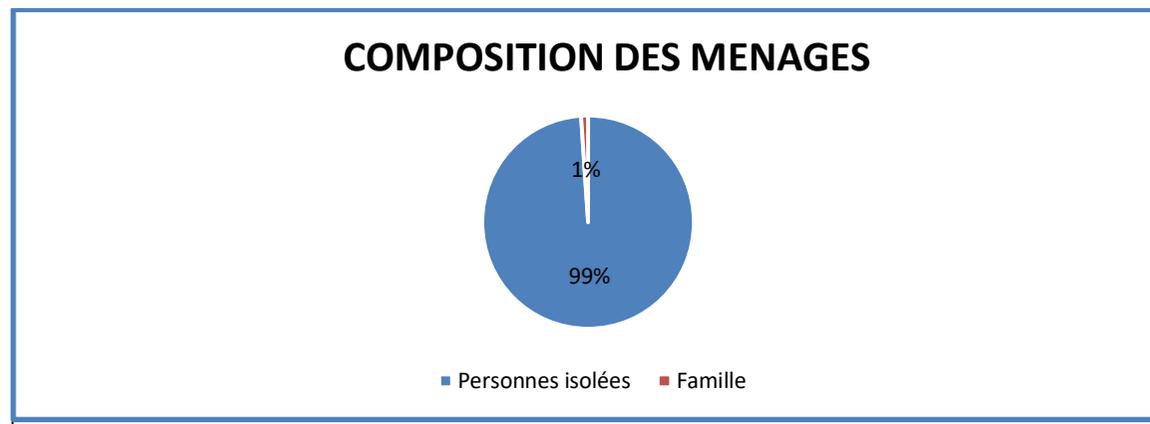
KIBITZENAU	59	0
STOCKFELD	46	0
LAUSANNE	14	0
METZGERAU	44	0
PETITES FERMES	42	0
ZIEGELWASSER	52	8
RIED	41	0



### 2.1.1.3 : Composition du ménage accompagné

La répartition des personnes accompagnées par âge est plus équilibrée qu'au niveau du sexe. Toutefois, le public dans les résidences est de plus en plus vieillissant et de fait les plus de 60 ans sont plus nombreux car ils nécessitent un accompagnement plus poussé au niveau de la santé.

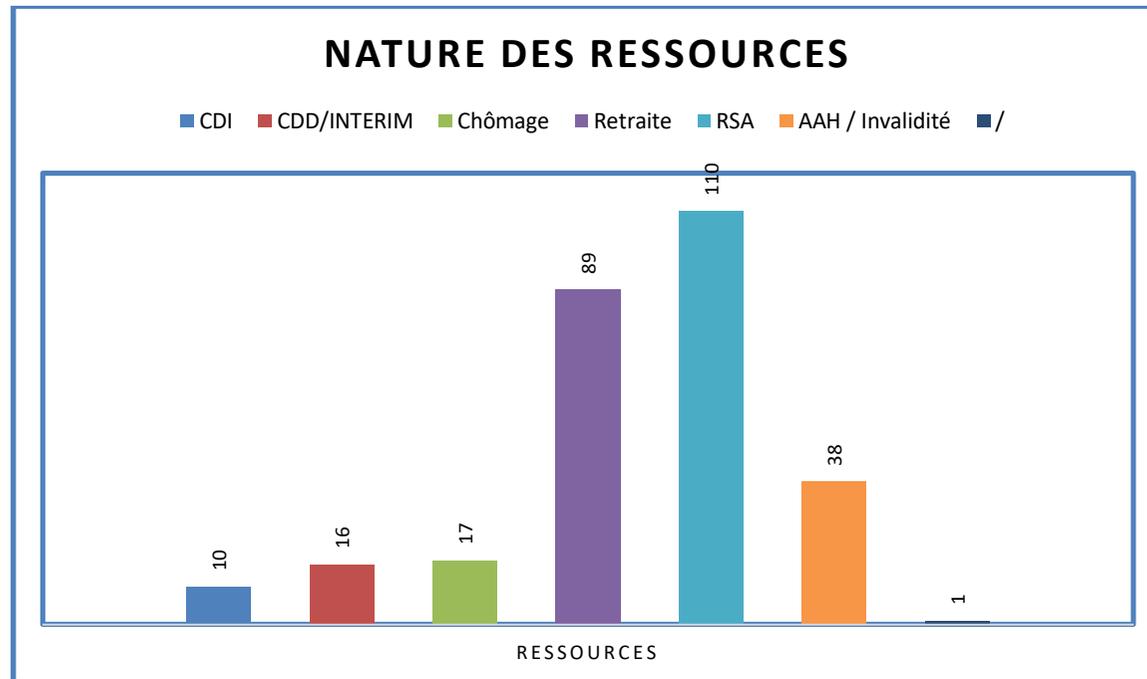
<b>RESIDENCES</b>	<b>CDI</b>	<b>CDD/Intérim</b>	<b>Chômage</b>	<b>Retraite</b>	<b>RSA</b>	<b>AAH/INVALIDITE</b>	<b>/</b>
-------------------	------------	--------------------	----------------	-----------------	------------	-----------------------	----------



Comme le démontre le graphique ci-dessous, l'accompagnement de familles ou de couple est très rare. Les résidences sociales sont essentiellement composées de T1 ou studio qui permettent d'accueillir qu'une personne isolée. De ce fait l'accompagnement dans le cadre de la médiation santé est un accompagnement individuel.

#### **2.1.1.4 Nature des ressources des personnes accompagnées**

KIBITZENAU	1	0	2	3	22	7	0
STOCKFELD	1	0	1	16	19	1	0
LAUSANNE	2	1	2	6	2	1	0
PETITES FERMES	2	0	2	17	18	6	0
METZGERAU	1	5	3	23	15	0	0
RIED	0	6	3	13	15	4	1
ZIEGELWASSER	3	4	4	11	19	19	0



En 2020, les personnes accompagnées ont en majorité bénéficié des prestations sociales. Le RSA et la pension de retraite sont quasiment en équilibre. La nature des ressources est en adéquation avec l'âge des résidents.

### III. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

#### a. Vie de l'établissement

L'année 2020, comme pour tous les services a été marquée par la crise sanitaire et par la gestion de son impact sur les bénéficiaires. Concernant le service, des difficultés de recrutements et des vacances de postes tant sur le plan des travailleurs sociaux que des cadres ont entravé la bonne réalisation de la mission. Une stabilisation des effectifs des travailleurs sociaux et la reprise progressive de la présence physique ont permis de limiter les effets de la pandémie sur le public très précaire des résidences, et de fait, aussi, moins sensibles aux discours de prévention.

En 2020, l'équipe a aidé à accompagner Adoma dans la gestion d'un cluster sur une résidence.

Du fait de cette activité, les données relatives à l'accès aux droits sont moins importantes que les années précédentes, l'action étant majoritairement dirigée vers la gestion des urgences et la prévention du COVID.

### **b. Travail avec les bénéficiaires**

En 2020, le travail avec les bénéficiaires a été complexifié par le changement d'équipe, il a fallu apprendre à connaître les personnes et à reconstruire les liens de confiance mis en place par l'équipe précédente. Tout cela soit en étant confiné, en télétravail ou en présentiel avec un masque !! Mais la motivation et la persévérance de l'équipe lui ont permis de rapidement se faire identifier par tous.

Concernant l'action en elle-même, au quotidien, les résidents Adoma ne font pas de la prise en compte de leur état de santé une question importante, et de fait ne se mobilisent guères, habitués à souffrir ou à vivre avec une gêne. Le COVID 19 ne les a pas plus inquiétés non plus et le travail de sensibilisation au port du masque, aux gestes barrières a été long et fastidieux. De manière générale, le public concerné par notre intervention rencontre plusieurs types de difficultés qui empêchent l'accès aux soins :

- Barrière de la langue, éloignement culturel
- Non adhésions,
- Refus de soins,
- Troubles cognitifs (âges, AVC, perte de mémoire)
- Troubles psychiatriques
- Coût des soins
- Critères d'éligibilité
- Familiaux.

Au quotidien, les travailleurs sociaux œuvrent, quand cela est possible à lever ces freins. Bien souvent, ils ont besoin de l'appui de partenaires pour atteindre leurs objectifs.

### **c. Le partenariat**

#### **⇒ Le Responsable de Résidence et la Responsable d'Insertion Sociale : un partenariat opérant**

Le travail de partenariat avec le personnel exerçant sur les résidences est prioritaire et essentiel. Il est indispensable de travailler en étroite collaboration avec eux afin d'accompagner au mieux les résidents qui sont très éloignés de la santé. En 2020, les nombreux mouvements RH tant au niveau de l'Arsea que d'Adoma ont fragilisé la communication et de fait le partenariat entre les deux équipes. Mais, en travaillant ensemble et en apprenant à connaître les missions de chacun, le partenariat redevient efficace.

Les responsables de résidences orientent les résidents en cas de besoin vers les travailleurs sociaux. Au fil de cette année nous avons pu constater que le 1er diagnostic semble difficile et souvent les orientations non claires, mais là encore, un travail d'explication et de clarification des attendus de chacun permettrait de gagner en pertinence. Depuis de nombreuses années nous sollicitons une rencontre de l'équipe ARSEA avec la totalité des RR, mais en vain.

Le travail avec la responsable d'insertion sociale est quant à lui facilitateur avec les responsables de résidence et les partenaires. Au vu de son ancienneté et de sa connaissance tant d'Adoma que de nos missions et du réseau, elle peut être force d'idée pour certaines problématiques et d'une aide précieuse.

Malgré quelques écorchures au fil de cette année, ce partenariat est enrichissant. Nous avons également pour objectif de créer des outils de travail afin de faciliter la communication, les échanges et rendre le travail encore plus efficient. Il semble important de pouvoir cibler nos missions et notre champs d'interventions notamment pour éviter des interventions qui relèveraient du droit commun.

#### ⇒ **Les Centres Médico-Sociaux**

Les équipes successives qui ont travaillé sur la mission ADOMA ont développé au fil des années un partenariat de qualité avec certains CMS. La connaissance réciproque et la communication continue offrant une vraie plus-value à l'accompagnement des bénéficiaires. Depuis le début de la crise sanitaire, le travail en partenariat s'est fortement dégradé notamment du fait de difficultés à joindre les CMS, de prises de rendez-vous difficile, d'accompagnement uniquement par téléphone, et de réduction de leurs champs d'actions (pas d'orientation possible de nouveaux bénéficiaires).

En décembre 2020, majorité des travailleurs sociaux de secteur étaient encore principalement en télétravail. Au vu des profils des résidents ADOMA cette façon de fonctionner n'est pas compatible et rend les démarches beaucoup plus chronophages et longues pour l'équipe des travailleurs sociaux de l'ARSEA sur le terrain.

#### ⇒ **Les Centres Médico-Psychologiques**

Avec la crise sanitaire, le champ de la psychiatrie a été doublement touché. L'augmentation des hospitalisations et des soins face à la pénurie de soignants a eu des conséquences sur notre travail. Le travail avec ces derniers s'est donc basé sur des priorisations et des urgences.

#### ⇒ **Services accompagnant les personnes présentant des addictions**

Le travail avec ces partenaires n'a pas changé. Ils sont présents et répondent aux besoins lors de nos sollicitations. Le partenariat est essentiel face à des addictions de plus en plus croissantes au sein des résidences. Ce partenariat a pu se développer au fil de cette année 2020.

#### ⇒ **Les référents RSA Santé**

Le travail avec les référents RSA est légitime. En lien avec les résidents de manière constante et régulière, le référent peut avoir un rôle d'alerte sur des situations inquiétantes.

### ⇒ **SOS Aide aux Habitants**

En 2020, SOS Aide aux Habitants a pu combler l'absence de partenariat avec les CMS. Cette association est un réel appui lors d'accompagnements à courts termes ou dans son rôle d'écrivain public pour des démarches administratives.

### ⇒ **La Maison Urbaine de Santé (Neuhof ; Ried)**

La Maison Urbaine a permis à de nombreux résidents de trouver un médecin traitant en 2020. Le partenariat est bien ancré et fondamental dans l'avancement des démarches de soins.

### ⇒ **Le SPOC 67 Asalé**

L'association a vu le jour pendant la première vague de la crise sanitaire. En 2020, elle a maintenu ses interventions auprès des résidents. Plusieurs dépistages ont eu lieu dans les résidences. Du fait de leurs statuts en lien avec la santé, l'équipe a pu rassurer les résidents et faire de la prévention pour les gestes barrières, vaccins et test Covid.

Le travail avec le SPOC nous semble essentiel et à maintenir dans les prochains mois. (Liste médecins traitants, partenaires préventions, « aller vers »). Le SPOC pourrait être un vrai facilitateur face à des publics très éloignés de la santé.

### ⇒ **Agissons 67**

Lors de cette année 2020 signe de crise sanitaire, beaucoup de résidents se sont retrouvés en difficultés financières (perte d'emploi, retards dans les traitements des prestations, absence de ressources). Afin de pallier à ces difficultés financières Agissons 67 a été présent pour des livraisons de colis alimentaire et d'hygiène, de manière réactive et importante.

En 2020, le travail de partenariat s'est développé. Le public accompagné est très fragile et nécessite un vrai étayage. Par conséquent le maintien de ces partenaires est essentiel au quotidien afin de rendre les démarches plus simples et plus accessibles.

Mais, rappelons que la rupture de nombreuses intervention notamment lors du 1<sup>er</sup> confinement ont particulièrement mis à mal la veille autour de l'état de santé des bénéficiaires. Par exemple, l'entretien dans les logements n'étant pas considéré comme vital, les auxiliaires de vie n'intervenaient pas à domicile. Les mises en place de portage de courses ne pouvaient également pas avoir lieu en raison de la pénurie de personnel. L'ensemble de ces mises en œuvre généralement assez simple ont été très complexes et ont demandé beaucoup de délais. Ceci en plus d'un suivi des hospitalisations quotidiennes à gérer de manière journalière.

#### IV. DEMARCHES D'AMELIORATION CONTINUE DE LA PRESTATION

Des démarches d'amélioration sont indispensables au fil des années afin de faciliter le travail au quotidien tant auprès des résidents qu'auprès des partenaires.

En 2021, nos objectifs de travail vont se concentrer sur différents axes :

- La détermination et nomination des champs d'intervention afin d'alléger et cibler les accompagnements
- Finaliser le recrutement d'un cadre afin de rendre le travail de partenariat plus serein
- Revoir les outils de suivi de l'activité
- Création de fiche d'orientation et de sortie en lien avec ADOMA
- Réflexion autour d'une création de poste pour permettre un travail de qualité.

#### V. RESSOURCES HUMAINES

##### 5.1 Equipe au 31.12.20

Contrats	TOTAL	Encadrement	Administratif	Educatif	Para médical	Médical	Services généraux
CDI	2.1	0.1		2			
CDD							

L'équipe est composée de trois travailleuses sociales :

- 1 éducatrice spécialisée
- 1 assistante sociale
- 1 conseillère en économie sociale et familiale
- 1 cadre intermédiaire (en cours de recrutement)

**Mouvements du personnel** : l'équipe a été entièrement renouvelé au cours de l'année

**Réunion d'équipe** : mensuelle mais bouleversée du fait du COVID

**Réunion d'analyse des pratiques** : mensuelle, mais bouleversée du fait du COVID

**Formation** : Aucune formation n'a pu être organisée

**Accueil de stagiaire** : pas de stagiaire accueilli en 2020

## **VI. CONCLUSION ET PERSPECTIVES**

L'année 2020 a été marquée par des changements d'équipe, par la crise et le rapport au temps qui a été complètement chamboulé. L'adaptation a été de mise pour trouver un équilibre tout de même précaire.

Le partenariat avec ADOMA s'est avéré plus délicat que ce qu'il n'en paraît. 2020 a permis de mettre le point sur les fragilités et d'engendrer un travail plus en profondeur d'organisation pour 2021.

Les groupes d'analyse des pratiques spécifiques avec la psychologue ont permis de faire le point, sur le travail d'équipe et les aspects à améliorer.

La force du service ADOMA est son équipe qu'il faut savoir préserver aux regards des conditions de travail très difficiles au sein des résidences (Précarité, violence, punaises de lit, cafards, décès ...).

Le partenariat fort avec ADOMA, notamment mais aussi avec nos financeurs, doit nous permettre de valoriser la plus-value de notre intervention et aussi de trouver des solutions innovantes et efficaces pour accompagner les plus fragiles vers une prise en compte de leur santé.