



Carsat Retraite
& Santé
au travail
Midi-Pyrénées



**l'Assurance
Maladie**

Service Social
Midi-Pyrénées

2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Tarn

FICHE IDENTITE 81



CPAM

197/199 Avenue Gambetta

ALBI

36 46

servicesocial.tam@carsat-mp.fr



1 responsable départementale,

1 responsable départementale
adjointe,

11 assistants sociaux,

3 CSAM.



NOS ACCUEILS :

Albi, Carmaux, Castres, Gaillac,
Graulhet, Lacaune, Lavaur,
Mazamet, Puylaurens, Réalmont,
Saint Juéry.



96%* des assurés sont satisfaits à l'égard du service social : écoute attentive, prise en compte de la situation personnelle, clarté des réponses apportées, conseils donnés, information sur les droits et aides possibles, information sur les démarches à réaliser, suivi personnalisé de la situation.

Le service social de la Carsat Midi-Pyrénées est un service social spécialisé, dans le domaine de la santé. Il s'adresse aux assurés du régime général et à leurs ayants droit en difficulté, confrontés ou susceptibles de l'être, à un problème de santé ou de perte d'autonomie, ainsi qu'à une situation de précarité ou de fragilisation sociale.

En tant qu'acteur de prévention, il va à la rencontre des assurés par une démarche proactive d'offres de service. Cette démarche permet d'intervenir en anticipation des difficultés liées à la maladie ou à l'éloignement du système de santé. Il contribue ainsi à la lutte contre l'exclusion et favorise l'accès aux droits à la santé ainsi qu'au système de soins.

Il exerce son activité dans le cadre d'une coordination institutionnelle et de partenariat extra-institutionnel. Son action est une des composantes de la gestion du risque exercée par le réseau de l'Assurance maladie, dans le cadre de sa mission d'assureur solidaire en santé.

5 AXES SANTÉ

- Accès aux soins
- Employabilité
- Sortie d'hospitalisation
- Bien vieillir
- Prévention (axe transversal)

INTERVENTION SOCIALE INDIVIDUELLE

En 2019, **4 902 offres de service** ont été envoyées en direction des assurés.

3 009 assurés ont bénéficié des offres du service social.

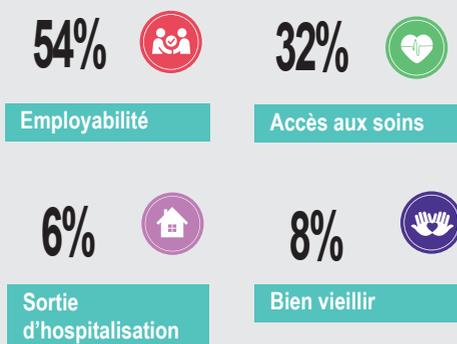
L'intervention sociale a été apportée au cours de **8 226 entretiens** dont :

- 3 213 entretiens dans les lieux d'accueil,
- 138 entretiens à domicile,
- 4 875 entretiens téléphoniques.

REPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES (AXES SANTÉ)



REPARTITION DES ENTRETIENS (AXES SANTÉ)



INTERVENTION SOCIALE COLLECTIVE

557 personnes ont été accompagnées dans le cadre de **9 actions collectives**, au cours de **63 séances**.

REPARTITION DES ACTIONS PAR AXES



- ACTIONS -

Plusieurs types d'actions collectives ont été proposés :

- Des **réunions d'informations collectives**, avec pour objectif de transmettre de l'information et vérifier son appropriation en direction des assurés en arrêt de travail, et plus particulièrement auprès des patients de CMRF...
- Des **séances d'interventions sociales d'intérêt collectif**, avec pour objectif de transmettre de l'information et de donner corps à un agir collectif, en direction d'un public diversifié : les jeunes en situation de vulnérabilité, les futurs retraités en situation de fragilité...
- Des **séances de Travail Social de Groupe**, permettant de s'appuyer sur le groupe pour faire émerger chez chaque participant sa capacité à s'aider lui-même sur la thématique de la souffrance au travail ou de l'élaboration d'un nouveau projet professionnel...

Ces actions sont pour certaines élaborées et mises en œuvre avec des partenaires internes du Réseau Assurance maladie (services administratifs, Centre d'Examen de Santé, service prévention), de la Carsat (retraite, action sociale) ou externes (Mission Locale, MLDS, CAP EMPLOI, CMRF, CICAS...).

ZOOM

sur une
action
collective



UN PARTENARIAT RENOUVELÉ

*Service social de l'Assurance
maladie et le Centre
Mutualiste de Rééducation
Fonctionnelle d'Albi*

En 2016, l'assistant social ainsi que la référente Comète du Centre Mutualiste de Rééducation Fonctionnelle du Tam ont interpellé notre service social afin de proposer une information collective de type IJ 60 à destination des assurés du régime général hospitalisés, dans leur centre.

L'action proposée devait permettre aux assurés d'anticiper sur les démarches en lien avec leur arrêt de travail et de mieux identifier les missions de notre service.

Une réflexion s'est alors engagée pour la mise en œuvre de l'action.

Depuis 2017, nous intervenons au CMRF à raison d'une réunion par an et les séances comptent une dizaine de personnes. La poursuite de l'expérimentation a confirmé leur satisfaction, de même que celle des partenaires.

Au-delà, nos interventions ont permis aux assurés et aux partenaires de mieux connaître les missions de notre service. Elles ont surtout donné la possibilité aux assurés d'identifier une autre personne ressource susceptible de les accompagner dans leurs démarches inhérentes à leurs arrêts, une fois rentrés au domicile.

■ CE QU'ILS EN PENSENT

“ « Je suis content de cette rencontre », « J'ai appris beaucoup de choses par rapport à mon arrêt », « En tant que professionnel, j'ai appris des informations utiles ». ”

10
participants

1
séance