

Trente-deux assistants sociaux travaillent à Saint-Luc. Que font-ils? Quelles sont leurs missions? Comment travaillent-ils? Rencontre avec deux assistants sociaux passionnés par leur métier.

CANDICE LEBLANC



BON À SAVOIR

Le Service social de Saint-Luc, situé au rez-de-chaussée des Cliniques, est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, et de 13h15 à 17h (16h15 le vendredi). Plusieurs assistants sociaux sont également attachés à une unité ou à un service, où ils disposent de leur propre local.



SERVICE

Virginie est au chevet de sa fille de huit ans, atteinte d'une leucémie. Les médecins sont optimistes, mais pour une enfant de cet âge, être hospitalisée, ce n'est pas drôle. Virginie aimerait être plus souvent près d'elle, mais comment faire, avec le boulot? Si seulement elle pouvait prendre un congé...

Il y a quinze jours, Charles, 86 ans, a fait une chute. C'est la deuxième fois en six mois. Il sort après-demain de l'hôpital, mais ses enfants sont inquiets; leur père est-il encore en mesure de vivre seul?

Voilà des mois que Désiré, un jeune sans-papiers de 23 ans, avait mal au ventre. N'y tenant plus, avant-hier, il est

venu aux Urgences. Diagnostic: crise d'appendicite. Il a fallu opérer. Désiré va mieux, mais il est préoccupé. Combien son opération va-t-elle coûter? Qui va la payer?

Un assistant social, ça sert à quoi?

Aussi différente soit leur situation respective, Virginie, Charles et Désiré ont en commun de vivre un moment délicat à l'hôpital. Ils se posent des questions et ne savent que faire. Heureusement, ils peuvent compter sur les assistants sociaux (AS). Leurs missions? Renseigner les patients sur leurs droits, les accompagner dans les démarches admi-

nistratives et les aider à mettre en place des solutions. Bref, leur faciliter la vie! Plus de 65% de l'activité des AS de Saint-Luc concernent les préparatifs de sortie de l'hôpital. «Pratiquement, il existe deux cas de figure», explique Laurent Vanderbist, AS au Service des urgences. «Soit le patient peut retourner chez lui, moyennant la mise en place de certains soins et services à domicile (soins infirmiers, livraison de repas, etc.), soit le maintien à domicile s'avère impossible et un séjour plus ou moins long dans une structure d'accueil (centre de réhabilitation, maison de repos, etc.) s'impose. Bien entendu, aucune de ces démarches n'est entreprise sans l'accord du patient.»

Questions de sous

Afin d'apporter rapidement des solutions à des situations parfois très complexes, il s'agit d'être à la fois réaliste et imagitatif. Les questions d'ordre financier sont également au cœur du travail social. Remboursement des soins de santé, allocations familiales majorées et tout ce qui concerne les incapacités et indemnités de travail auprès de l'INAMI ⁽¹⁾ sont les trois matières les plus souvent traitées par les assistants sociaux de Saint-Luc. «Les

gens ont droit à toute une série d'aides (financières, matérielles, logistiques, etc.)», explique Laurent Vanderbist. «Le problème, c'est que, bien souvent, ils l'ignorent! Or, la plupart de ces aides ne sont pas octroyées automatiquement: il faut en faire la demande.»

LES GENS ONT DROIT À DE NOMBREUSES AIDES, MAIS ILS NE LES CONNAISSENT PAS!

Accompagner dans les moments difficiles

Les AS travaillent en étroite collaboration avec l'équipe médicale, soignante et paramédicale. Ils sont en contact direct avec les patients et leur famille et se trouvent en première ligne face à des situations parfois éprouvantes. Adeline Peetermans, assistante sociale en pédiatrie, en sait quelque chose. «Dans mon secteur, nous accompagnons les parents et les aidants, entre autres, à effectuer certaines démarches, y compris quand l'enfant est en fin de vie. Même dans les moments difficiles, c'est un métier passionnant! Quand j'arrive à faire quelque chose qui va améliorer la journée, voire le quotidien des patients et de leurs proches, quand ils ont cette petite étincelle dans les yeux qui dit "C'est bien, ce que vous faites!", ça vaut de l'or!» //

⁽¹⁾ Institut national d'assurance maladie - invalidité.



SOCIAL: ces droits que nous ne connaissons pas



UN SERVICE SECTORISÉ

Les 32 travailleurs sociaux (31 AS et une infirmière sociale) de Saint-Luc s'occupent chaque année d'environ 7000 patients. Ils sont répartis en quatre «pools»:

- ⊕ la médecine interne et la réhabilitation;
- ⊕ la psychiatrie;
- ⊕ la pédiatrie;
- ⊕ l'administration.